



ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX
2013

Familles à l'hôtel



Éditorial

L'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX est un document stratégique : ce document propose, sur une thématique donnée, une analyse globale et en profondeur. En l'occurrence, la troisième édition de l'analyse des besoins sociaux du CASVP porte sur la situation des familles hébergées à l'hôtel dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance.

Je souhaite tout d'abord rappeler un principe simple : en aucun cas on ne peut considérer l'hébergement hôtelier comme un cadre de vie durable. Les conditions de vie à l'hôtel ne sont, par définition, pas normales et ont des répercussions importantes sur la situation des personnes concernées. C'est tout particulièrement vrai pour les enfants.

Toutefois il peut être, parfois, nécessaire de recourir à un hébergement hôtelier lorsqu'aucune autre solution n'est envisageable à court terme. Dès lors, il faut garder à l'esprit que cet hébergement hôtelier ne peut qu'être temporaire, et travailler aux conditions de sortie des familles concernées vers un hébergement plus stable avec comme objectif l'accès à un logement. Paris dispose à cet égard de leviers importants, tels que l'accord collectif départemental ou Louez solidaire.

Si cet hébergement hôtelier ne doit pas être durable, il convient néanmoins de faire en sorte que ce séjour se passe au mieux et que l'équilibre de la famille et des enfants soit garanti. Dans cet esprit la Ville de Paris, qui engage des moyens considérables, a mis en place une coopération renforcée entre la DASES et le CASVP et confié un mandat de gestion

généralisé au Samusocial de Paris afin d'améliorer la prise en charge et le suivi des familles relevant d'une prise en charge hôtelière au titre de l'aide sociale à l'enfance : cela a été l'un des grands chantiers de 2013-2014 et il se poursuit actuellement. Les enjeux sont nombreux : garantir que les chambres d'hôtel mobilisées répondent à des normes exigeantes, mettre fin à toute relation financière directe entre la famille hébergée et le gérant d'hôtel, lutter contre les situations de sur-occupation des chambres, veiller à ce que les familles puissent avoir la possibilité de cuisiner, permettre un recours accru des personnes hébergées aux allocations logement... Surtout, le point clé de ce dispositif réside dans l'accompagnement social des familles par les travailleurs sociaux du Département, qui doit permettre d'envisager aussi rapidement que possible une évolution des conditions d'hébergement, notamment vers le logement.

L'étude qui vous est proposée porte un regard lucide sur la situation des familles hébergées à l'hôtel. Elle met également en lumière la mobilisation des acteurs et les progrès réalisés, qui sont réels. En définitive, elle nous engage à poursuivre notre travail et à redoubler d'efforts. Vous pouvez compter sur toute ma détermination pour que les projets engagés aboutissent et contribuent à l'amélioration des conditions de vie des familles hébergées et de leurs enfants. C'est un travail essentiel qui doit mobiliser toutes nos énergies au cours des prochains mois.

Dominique Versini

Adjointe à la maire de Paris, chargée de toutes les questions relatives à la solidarité, aux familles, à la petite enfance, à la protection de l'enfance, à la lutte contre l'exclusion et aux personnes âgées.



CE TROISIÈME RAPPORT D'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) est consacré aux familles à l'hôtel. Cette étude a vocation à décrire les conditions de vie des familles hébergées.

Elle sera toutefois précédée d'un rapide panorama du contexte de la prise en charge hôtelière au titre de l'aide sociale à l'enfance (ASE) avant une présentation des principales données quantitatives sur le profil des familles prises en charge par le Département. Mais son ambition principale reste d'objectiver les difficultés liées à ce mode d'hébergement, en faisant la part des choses entre celles qui peuvent être considérées comme inhérentes à un logement à l'hôtel, par définition peu adapté à une vie de famille normale, et celles qui pourraient être atténuées. Enfin, dans la dernière partie du document seront présentées les solutions pratiques, déjà développées et celles à venir, pour améliorer la qualité du séjour hôtelier, en limiter la durée et faciliter la sortie en préparant les familles à occuper un logement.

Cette étude n'abordera pas la thématique du (re)logement. Même si cette question est liée, elle relève en effet d'autres dispositifs et s'inscrit dans la politique plus globale du logement, dont l'hébergement de familles à l'hôtel ne constitue que l'une des facettes. L'option assumée de la présente étude est donc de se centrer sur les conditions de vie de ces familles.

I. La prise en charge de l'hébergement des familles au titre de l'aide sociale à l'enfance 6

A. Le dispositif parisien de prise en charge hôtelière au titre de l'aide sociale à l'enfance 6

1. Le cadre juridique de l'aide sociale à l'enfance 7
2. L'effort de la collectivité 8
3. La sécurité et le confort des hôtels : une problématique qui mobilise différents partenaires institutionnels 9
4. L'évolution et l'état du parc hôtelier utilisé par les services sociaux du Département de Paris 10

B. Le profil des familles à l'hôtel 13

1. Le profil des familles hébergées au titre de l'aide sociale à l'enfance en 2013 13
2. Un focus sur le profil des familles hébergées à l'hôtel depuis plus de trois ans au titre de l'aide sociale à l'enfance. 15

II. Les conditions de vie des familles à l'hôtel 21

A. La gestion du quotidien. 22

1. L'espace exigu et le mobilier minimaliste 22
2. L'hygiène et la sécurité 25
3. L'alimentation et la prise des repas. 26

B. Les relations interpersonnelles et le développement individuel 29

1. Les relations avec les hôteliers 29
2. Les relations sociales 31
3. Les relations intrafamiliales 34

C. La préparation à la sortie d'hôtel 38

1. L'appui des travailleurs sociaux 38
2. La participation financière 40
3. Les traces de la vie à l'hôtel et les nouvelles difficultés. 40

III. Les réformes engagées pour répondre aux besoins exprimés 42

A. Un accompagnement dédié aux familles à l'hôtel. . . . 43

1. Autour de l'alimentation. 43

2. L'accompagnement budgétaire renforcé 47

3. Le développement des partenariats 48

4. Le développement de l'accès aux modes de garde, aux activités périscolaires et aux séjours 50

5. Le développement d'un accompagnement spécifique à la sortie d'hôtel 53

B. Une nouvelle gestion des prises en charge hôtelière . . . 54

1. La gestion des réservations hôtelières par le PHRH du Samusocial de Paris 54

2. L'interface du CASVP 56

3. Le comité d'aide sociale à l'enfance central 57

4. Les avantages à attendre de ce nouveau mode d'organisation 59

C. Les outils mis à la disposition des travailleurs sociaux . . 60

Conclusion 62

Annexes 63

Glossaire 72

I. La prise en charge de l'hébergement des familles au titre de l'aide sociale à l'enfance

DANS UN PREMIER TEMPS, cette partie présente brièvement le dispositif parisien d'hébergement d'urgence en direction des familles. Ce travail présenté dans le cadre de l'analyse des besoins sociaux du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) s'attache plus particulièrement aux familles relevant de sa compétence par délégation, c'est-à-dire celles prises en charge au titre l'aide sociale à l'enfance (ASE), en rappelant notamment le contexte juridique, l'effort de la collectivité et le rôle des différentes instances impliquées. Dans un second temps des données permettant de mieux connaître le public relevant de ce dispositif sont analysées. Les familles hébergées au titre de l'ASE depuis plus de trois ans feront l'objet d'un focus particulier.

A. Le dispositif parisien de prise en charge hôtelière au titre de l'aide sociale à l'enfance

Le dispositif d'hébergement des familles à Paris logées en hôtel est principalement porté par trois acteurs :

- ▣ Le Samusocial de Paris* mandaté par l'État depuis 1999 pour gérer l'hébergement d'urgence des familles avec une prise en charge systématique dès qu'un mineur appartient au foyer demandeur ;
- ▣ Le Centre d'action sociale protestant (CASP), essentiellement au travers de sa mission de coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asiles (CAFDA) créée en 2000 pour endiguer l'afflux de demandes des familles au « 115 » ;
- ▣ Le Département de Paris au travers des Services sociaux départementaux polyvalents (SSDP), gérés, en fonction des arrondissements, directement par la direction de l'Action sociale de l'Enfance et de la Santé (DASES) ou, par délégation, par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) ;

Alors que le Samusocial de Paris vise à apporter une réponse à des situations d'urgence sociale, les allocations servies par le Département au titre de l'ASE** retiennent les notions de besoin de l'enfant et de ressources insuffisantes. L'hôtel constitue dans tous les cas la solution de dernier recours pour héberger les familles, selon un principe de subsidiarité. C'est une solution à vocation transitoire, afin d'éviter que les familles ne se retrouvent à la rue sans hébergement.

* Le Samusocial de Paris a été créé en 1993 entre différents partenaires, dont principalement l'État, le Département de Paris et le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris sous la forme d'un Groupement d'intérêt public (GIP).

** Les allocations servies par le Département au titre de l'ASE relèvent des articles L.222-2, 3 et 4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

1. Le cadre juridique de l'aide sociale à l'enfance

Les allocations servies par le Département au titre de l'ASE répondent à la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 qui place au cœur du dispositif l'intérêt supérieur de l'enfant* avec une définition de la protection de l'enfance qui élargit la notion de maltraitance à celle de danger et de risque.

Un mineur est en danger si sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont menacées ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises. La loi impose également l'obligation d'établir un projet pour l'enfant qui précise les actions qui seront menées auprès de l'enfant, de ses parents et de son environnement.

Les allocations servies au titre de l'ASE sont attribuées, de façon exceptionnelle ou temporaire, pour répondre aux besoins en matière de santé, de sécurité, d'entretien ou d'éducation d'un enfant.

Dans le cadre d'une allocation au titre de dépenses pour des frais hôteliers, elle a également pour but de maintenir l'enfant au sein de sa famille pour protéger son équilibre et favoriser son développement. Dans ce cas il s'agit avant tout d'apporter un soutien matériel aux mineurs et leur famille en leur assurant un hébergement. Cette mise à l'abri se justifie aussi dans le cas de situations préoccupantes, nécessitant de stabiliser la famille, pour ainsi permettre la mise en place d'un accompagnement médico-social.

Le Règlement départemental d'Aide sociale (RDAS) qui édicte les aides financières allouées au titre de l'aide sociale à l'enfance met donc la protection de l'enfance au cœur de la prise en charge des frais hôteliers. Il prévoit un contrat entre la famille et le SSDP. Le RDAS précise également qu'un critère de trois mois de domiciliation sur Paris est requis pour mettre à l'abri des familles et que leur hébergement hôtelier ne saurait excéder la durée d'un an, sauf situations exceptionnelles. De fait, son objectif est de faire sortir au plus vite les familles vers des lieux de vie adaptés.

* Article L.112-4 du CASF : « L'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins et le respect de ses droits doivent guider toute décision le concernant. »

2. L'effort de la collectivité

En 2013, l'hébergement à l'hôtel au titre de l'ASE a concerné près de 640 ménages, soit environ 2 150 personnes. Cette même année, l'ASE a consacré 84 % de son budget aux prises en charge hôtelière, soit presque 21 M€.

Un effort financier important, mais également des moyens humains conséquents mis à disposition ; l'action sociale dans la capitale requiert sur l'ensemble des arrondissements* près de 1 400 postes de travailleurs sociaux. Si tout le territoire parisien est concerné par la problématique des familles hébergées à l'hôtel au titre de l'ASE, les ordres de grandeur sont différents selon les arrondissements (allant d'une à plus de 150 familles). Ainsi en moyenne, 10 % de la file active de chaque travailleur social est constituée de familles hébergées à l'hôtel au titre de l'ASE.

De la même manière, la Permanence Sociale d'Accueil (PSA) Chemin Vert, qui assure l'accueil, l'orientation et le suivi social global des femmes à partir de 25 ans, des couples avec ou sans enfant et des familles** sans domicile fixe, est elle aussi concernée. En effet, une de ses missions consiste à accompagner toute femme isolée et famille en difficulté en portant une attention toute particulière aux situations relevant de l'ASE (d'ailleurs, à ce titre, la PSA était site expérimental pour la mise en place d'une contractualisation avec les familles***). Dans ce cadre et à l'instar des SSDP, elle initie au titre de l'ASE des aides en espèce et/ou en nature, et prend en charge une partie des frais de l'hébergement à l'hôtel.

* La DASES gère directement neuf unités (les 1^{er}, 2, 3, 4, 5, 6, 13, 14, et 15^e arrondissements), le CASVP par délégation en gère sept autres (7, 8, 9, 10, 11, 16 et 17^e). Enfin, quatre arrondissements (12, 18, 19 et 20^e) sont en polyvalence partagée.

** En 2013 les familles représentaient 58 % de la population reçue à la PSA, soit 1 190 familles suivies sur 2 051 situations, dont une quinzaine de familles hébergées à l'hôtel au titre de l'ASE.

*** Le contrat nouvellement utilisé permet notamment de clarifier les enjeux pour les familles. Cf. infra partie *Les outils mis à la disposition des travailleurs sociaux (le contrat RDAS)* en page 61.

L'accompagnement social mobilisé pour ces familles est donc important et ce, malgré les dispositifs de relogement existants****.

À titre d'exemple :

- ▣ « Louez solidaire » mis en place depuis 2007 a permis de reloger près de 870 familles depuis sa création ;
- ▣ l'accord collectif départemental comptabilisait sur l'année 2013 près de 1 100 familles relogées dont 58 % étaient issues de structures d'hébergement ou logement temporaire, 13 % de l'hôtel et 14 % de « Louez solidaire ».

Outre les efforts de la collectivité axés sur le relogement, elle a renforcé son partenariat avec la Préfecture de Police de Paris pour permettre un meilleur contrôle des hôtels en matière d'hygiène et de sécurité*****.

**** La direction du Logement et de l'Habitat (DLH) accueille depuis septembre 2012 un doctorant de l'Institut National d'Etudes Démographiques (INED) dont la thèse porte sur le devenir résidentiel des familles hébergées à l'hôtel et le rôle du dispositif « Louez solidaire » dans le processus d'insertion par le logement.

***** Les hôtels meublés sont soumis à deux réglementations. L'une concerne la sécurité : c'est le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique applicable aux établissements recevant du public (ERP) ; l'autre traite de l'hygiène et de la salubrité : c'est le règlement sanitaire départemental (RSD).

3. La sécurité et le confort des hôtels : une problématique qui mobilise différents partenaires institutionnels

Depuis 2005, Paris poursuit une action résolue dans ce domaine, en partenariat avec la Préfecture de Police, seule compétente en matière de contrôle des établissements hôteliers. Les pouvoirs publics souhaitent mettre fin aux situations d'indignité et améliorer la qualité de ces établissements, aussi bien en termes de sécurité que de confort, grâce au déploiement d'une série de dispositifs complémentaires. Une campagne de contrôle systématique des conditions de sécurité incendie par la Préfecture de Police avait notamment abouti début 2009 à ce que 282 établissements pratiquant habituellement ce type d'hébergement à caractère social fassent l'objet d'injonction de mise aux normes. Ce mouvement s'est poursuivi depuis. Après une seconde campagne de contrôle initiée en novembre 2011 avec l'entrée en vigueur d'une réglementation plus exigeante, le nombre d'hôtels faisant l'objet de prescription de toute nature de la préfecture s'élevait à 109 en mai 2013. Cette coopération s'est encore approfondie récemment, notamment sur le champ de l'amélioration de la salubrité et de la maîtrise du risque saturnin. Dès qu'un avis défavorable est rendu, une interdiction à l'habitation est notifiée. Par ailleurs, lorsqu'un hôtel est « catégorisé » comme inutilisable au titre du saturnisme, la Préfecture de Police transmet l'information à la direction du Logement et de l'Habitat (DLH) du Département, qui informe les services sociaux.

Dans le même temps la lutte contre les marchands de sommeil s'intensifie. Une coopération étroite s'est ainsi mise en place entre les SSDP et la Préfecture de Police pour procéder à des signalements et suivre régulièrement l'avancement de ces dossiers. De même, une collaboration a été initiée par les services sociaux avec les services fiscaux ainsi que ceux de la consommation et de la répression des fraudes, facilitée par le passage au virement à tiers des prises en charge hôtelière*.

Par ailleurs, une opération expérimentale d'amélioration des hôtels meublés a été menée de 2007 à 2011** pour inciter les hôteliers à réaliser les travaux nécessaires de mise aux normes de sécurité et d'amélioration du confort moyennant une aide financière pouvant aller jusqu'à 50 % de leur coût, assortie d'un engagement pluriannuel de prix modérés.

En outre, dès 2007, Paris s'est doté d'un observatoire, géré par l'Atelier Parisien d'URbanisme (Apur). Il travaille en partenariat avec la Préfecture de Police afin de connaître l'état global du parc et suivre son évolution. Utilisé par près de 900 professionnels, essentiellement les services sociaux, ce dispositif permet d'éviter tout hébergement à caractère social dans un hôtel meublé frappé par une mesure de police administrative en matière de sécurité incendie, de santé publique ou de péril d'immeuble. L'exclusion de ces hôtels de toute utilisation par les services sociaux assure la sécurité des personnes prises en charge et incite les hôteliers concernés à mettre aux normes leur établissement.

* Aides désormais versées directement aux hôteliers et non plus aux familles.

** L'Opération Programmée d'Amélioration des Hôtels Meublés parisiens (OPAHM) poursuivie en 2012 dans le cadre du déploiement du nouveau dispositif de l'Opération d'Amélioration de l'Habitat Dégradé (OAHM).

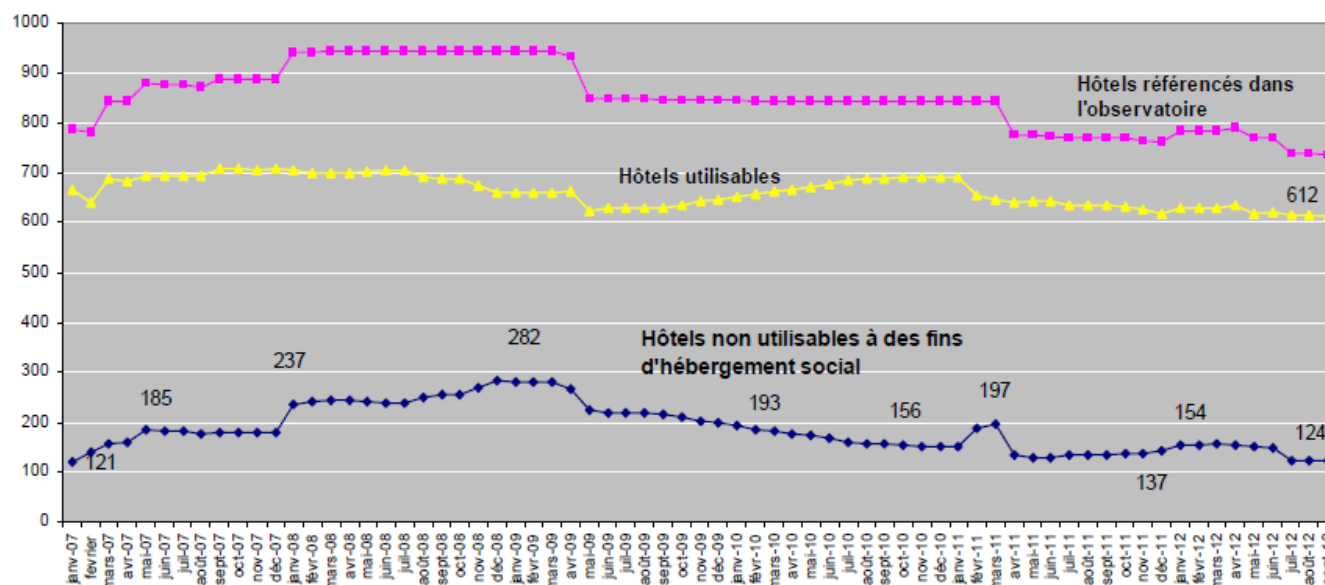
4. L'évolution et l'état du parc hôtelier utilisé par les services sociaux du Département de Paris

L'évolution du nombre d'hôtels utilisés par les services sociaux du Département de Paris : l'observatoire géré par l'Atelier Parisien d'URbanisme (Apur)

Cet observatoire intègre un site Internet permettant un partage des informations disponibles sur les hôtels meublés et de tourisme utilisés par les services et opérateurs sociaux parisiens à des fins d'hébergement social. Ces données permettent de dénombrer ce type d'hôtels dans la capitale mais également de faire état des procédures administratives les concernant.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, date de création de l'observatoire, deux grandes périodes peuvent être distinguées :

- ① De début 2007 à mi 2009 : un nombre d'hôtels référencés qui a crû de 20 % (passant à 950 hôtels environ du fait de l'inclusion d'hôtels de tourisme utilisés ou potentiellement utilisables par les services sociaux) et dans le même temps sous l'effet du renforcement des contrôles par la Préfecture de Police le nombre d'hôtels non utilisables a doublé (soit près d'un tiers des hôtels suivis).
- ② De mi 2009 à fin 2012 : une baisse progressive du nombre d'hôtels non utilisables à des fins d'hébergement social.



En mai 2013, le parc hôtelier utilisé à des fins d'hébergement social est composé de 483 hôtels meublés et de 249 hôtels de tourisme. Si les hôtels sont situés sur l'ensemble du territoire parisien, cinq arrondissements réunissent plus de la moitié des établissements (407 des 732). Il s'agit du 18^e arrondissement (113 hôtels), du 11^e arrondissement (86 hôtels), du 10^e arrondissement (79 hôtels), du 17^e arrondissement (69 hôtels) et du 20^e arrondissement (60 hôtels). Les établissements qui font l'objet de mesure de police administrative et ne peuvent être utilisés à des fins d'hébergement social sont plus nombreux sur les cinq arrondissements précédemment cités, ceci étant lié à la répartition de l'ensemble des hôtels.

À cette même période, l'observatoire référence 15 % d'établissements non utilisables*, principalement en raison d'un avis défavorable à l'exploitation rendu par la commission de sécurité incendie.

Dans le détail, ils se répartissent de la manière suivante (il convient de préciser que les procédures peuvent se cumuler, par exemple un hôtel peut faire l'objet d'un arrêté de fermeture et d'un avis défavorable):

- 101 hôtels sous avis défavorable de la commission de sécurité incendie;
- 2 hôtels sous un arrêté de péril;
- 4 hôtels sous arrêté de fermeture administrative;
- 7 hôtels en cessation d'activité;
- 20 hôtels sous arrêté d'interdiction à l'occupation ou interdiction temporaire d'habiter;
- 3 hôtels présentent un risque lié au saturnisme et font l'objet de travaux palliatifs.

* Un hôtel est dit «non utilisable» par les services sociaux de la Ville et opérateurs sociaux de l'État quand l'hôtel fait l'objet d'un arrêté de péril, d'un arrêté d'interdiction à l'occupation, d'un arrêté d'insalubrité, d'un arrêté de fermeture administrative, d'une cessation d'activité, d'un avis défavorable de la commission de sécurité incendie, ou d'un diagnostic plomb positif (en parties communes ou dans les chambres) et que les travaux n'ont pas été faits et contrôlés.

Cette surveillance ne prend toutefois pas en compte la «qualité» des établissements utilisés, notamment en termes de confort et de prestations proposées.

L'état du parc hôtelier utilisé par les services sociaux du Département de Paris: l'audit du Samusocial de Paris

Début 2012, la DASES et le CASVP ont mandaté le Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière (PHRH) du GIP Samusocial de Paris** afin de réaliser un audit sur l'ensemble du parc hôtelier utilisé. Cet exercice avait déjà eu lieu sur le 18^e arrondissement en 2009 et avait débouché en 2010 sur la tenue d'états généraux réunissant l'ensemble des acteurs de ce dossier pour faire avancer la réflexion et échanger collectivement sur les améliorations envisageables.

Ces audits visaient principalement à vérifier les conditions de confort, la qualité des prestations des hôtels utilisés et le respect des conditions de sécurité pour les personnes hébergées***. La charte hôtelière utilisée par le Samusocial précise les items pris en compte. Ceux relatifs aux conditions de vie prévoient que les personnes hébergées vivent et dorment dans un espace suffisant (superficies minimales définies par le règlement sanitaire de la Ville de Paris) et convenablement équipé; que les personnes hébergées disposent de sanitaires décentes avec un libre accès quotidien; que les personnes hébergées respirent un air sain et vivent dans des locaux éclairés de manière adéquate. Les contrôles de sécurité, notamment ceux liés aux attestations de conformité (dératification, désinsectisation...) et aux risques incendie, relèvent de la Préfecture de Police.

** Créé au sein du GIP Samusocial de Paris en 2007, le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (PHRH) s'assure entre autre des conditions de confort et de sécurité des familles hébergées (notamment au travers du respect de la charte hôtelière).

*** Cf. en annexes la charte relative à la qualité des prestations hôtelières et le règlement de vie commune à l'hôtel du Samusocial de Paris en page 64-66.

ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX [FAMILLES À L'HÔTEL]

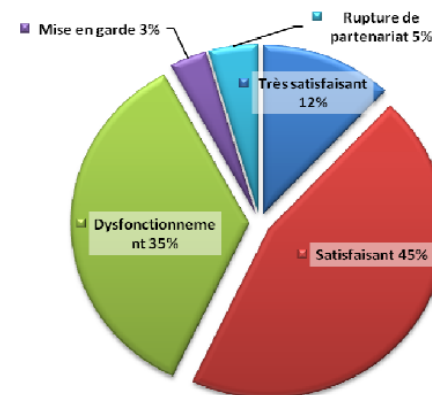
Sur les 212 hôtels utilisés par les services sociaux du Département de Paris au moment de l'audit en 2012, 165 ont été visités, soit 78 % du parc utilisé et 413 familles rencontrées*.

Localisation des hôtels utilisés par les familles prises en charge au titre de l'ASE au moment de l'audit



* Dans le cadre du passage à la gestion des réservations hôtelières au titre de l'ASE par le Samusocial de Paris, une nouvelle vague a eu lieu pour auditer l'ensemble du parc hôtelier. Cette campagne s'est étendue d'août 2013 à mai 2014. Pas de bilan global disponible à ce jour.

Appréciation globale des 165 hôtels visités



La majorité des hôtels visités sont considérés comme très satisfaisants ou satisfaisants (57 %). S'agissant des items relatifs aux prestations, à la sécurité et au confort, le tableau ci-dessus résume l'appréciation portée par le Samusocial de Paris au regard des critères retenus :

	Dans les chambres	Dans les parties communes
Prestation conforme	à 95%	à 77%
Sécurité conforme	à 89%	à 80%
Confort conforme	à 41%	à 19%

Les conditions relatives à la prestation hôtelière (présence d'un réceptionniste, de papier toilette...) et à la sécurité sont largement remplies. Cependant le confort des familles hébergées reste perfectible. Par exemple, 40 % des hôtels ne mettent pas d'équipement à disposition des familles pour cuisiner. Un constat du quotidien des familles qui, même si l'audit souligne que neuf familles rencontrées sur dix ne se plaignent pas ou peu de leurs conditions d'hébergement, a déjà entraîné le développement d'aménagements dans la réglementation, et qui est encore mieux pris en compte grâce au passage de la gestion des réservations hôtelières au Samusocial de Paris. Ainsi du fait des contrôles effectués lors des audits, des hôtels commencent à prendre en compte les besoins des familles en s'équipant de cuisines communes ou de coins cuisine dans les chambres.

Les établissements obtiennent pour le PHRH une appréciation correcte à partir du moment où les conditions suivantes sont remplies

- ☐ Dans les chambres : capacité de la chambre adaptée au nombre de personnes / présence du mobilier de base (litière adaptée à la composition familiale, une table, une chaise par personne, un espace de rangement isolé et suffisant) / présence d'un point d'eau (eau chaude et froide) / présence d'un éclairage suffisant, ainsi que de rideaux opaques ou de volets / accès continu et en nombre suffisant à des sanitaires / blanchisserie (changement des draps minimum une fois par semaine) et ménage assurés par l'hôtel.
- ☐ Dans les parties communes : mise à disposition au minimum d'un point de réchauffage pour les aliments / circulation aisée afin d'assurer l'évacuation des personnes en cas de besoin / accessibilité h24 à l'hôtel et présence d'un réceptionniste.

B. Le profil des familles à l'hôtel

1. Le profil des familles hébergées au titre de l'aide sociale à l'enfance en 2013

Les données présentées ici sont issues du logiciel PIAF utilisé pour l'instruction des aides sociales à l'enfance par délégation du Département et des aides facultatives servies par le CASVP. Les informations renseignées concernent principalement le statut et la composition de la famille ainsi que son motif de prise en charge au titre de l'ASE. Le parcours des familles antérieur à cette prise en charge ne fait pas l'objet de renseignements informatiques et ne peut donc pas être retranscrit statistiquement.

Le nombre moyen de familles pris en charge sur l'année 2013 était de 642. Notons que depuis quelques années ce chiffre est en baisse grâce aux efforts de la collectivité au travers notamment du dispositif «Louez solidaire»*, qui en décembre 2013 comptait un parc de 853 logements gérés (l'objectif à fin 2014 étant d'arriver à 1 000) et ayant permis de reloger près de 870 familles depuis sa création.

Les familles prises en charge au titre de l'ASE sont majoritairement monoparentales (sept sur dix), avec le plus souvent une femme comme chef de famille. Elles ont en moyenne deux enfants, mais plus d'un quart d'entre elles sont des familles nombreuses (fratrie de trois enfants ou plus).



Nombre de ménages hébergés	642
Nombre de chambres occupées	846
Nombre de chambres par ménage	1,3

Couples	29,3%
Parents isolés	70,2%

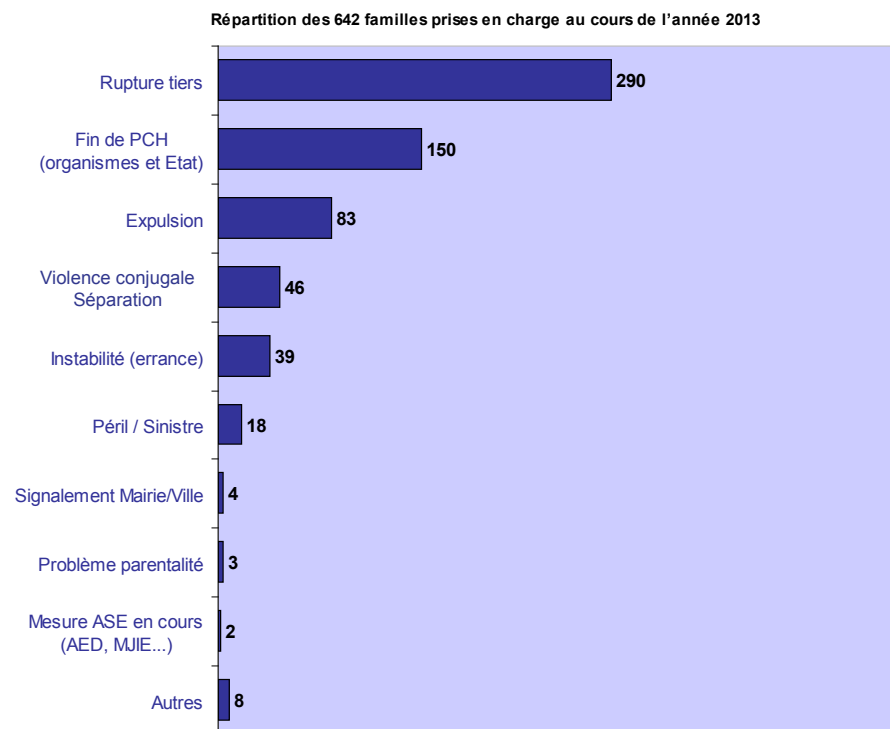
Nombre moyen d'enfants par ménage	2,0
Part des familles nombreuses	28,4%
Part des familles avec 1 enfant	36,6%
Part des familles avec 2 enfants	31,3%
Part des familles avec 3 enfants	19,2%
Part des familles avec 4 enfants et plus	9,2%

Source : données PIAF CASVP au 31/12/2013

* Mis en place en 2007 par la Ville de Paris, «Louez solidaire» est un dispositif spécifique d'accompagnement des sorties d'hôtel qui permet aux familles concernées de bénéficier d'une solution de logement temporaire (6 à 18 mois) dans le parc privé et d'un accompagnement social approprié.

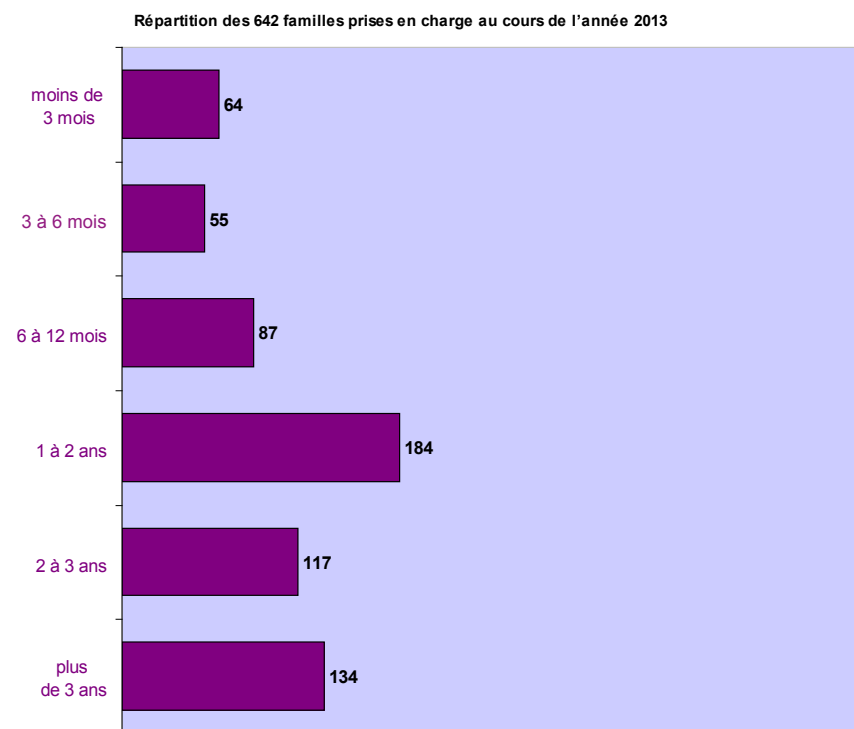
Les motifs de prise en charge au titre de l'ASE

Le motif de prise en charge au titre de l'ASE le plus important est la rupture d'hébergement chez un tiers. Il représente 45 % des situations en 2013. Presqu'un quart des prises en charge sont des « fins de prise en charge État ou autre organisme ». Les expulsions arrivent en troisième position.



La durée moyenne de prise en charge des familles

La majorité des familles (391) sont prises en charge depuis moins de deux ans. En 2013 étaient comptabilisées 134 situations dites « lourdes » car bloquées après plus de trois années de prise en charge.



2. Un focus sur le profil des familles hébergées à l'hôtel depuis plus de trois ans au titre de l'aide sociale à l'enfance

Début 2013, une étude quantitative comparative a été réalisée pour mettre en évidence les spécificités des familles prises en charge au titre de l'ASE à l'hôtel depuis plus de trois ans (132 familles renseignées sur les 143 comptabilisées au 31/12/2012). L'objectif était de mettre en évidence les facteurs justifiant du blocage de certaines situations, dans l'optique d'identifier des orientations spécifiques qui pourraient être mises en œuvre dans l'accompagnement de ces familles. En partant du constat qu'un hébergement à l'hôtel n'est par définition pas adapté pour une famille, quelles que soient les conditions matérielles au sein de l'établissement, ces prises en charge s'inscrivant dans la durée interrogent en effet particulièrement. D'où l'accent spécifique mis sur ces situations apparemment bloquées.

Parmi une trentaine de critères examinés, les caractéristiques de ces familles à l'hôtel depuis plus de trois ans sont considérées comme spécifiques quand, une analyse statistique fait apparaître une différence significative* entre ces 132 familles et un échantillon de 121 autres hébergées à l'hôtel entre un et deux ans**.

Lors de la phase préparatoire à cette étude, plusieurs hypothèses ont été émises quant aux freins que pouvaient représenter certaines situations connues des familles.

* On dit qu'il existe une différence significative entre deux valeurs, lorsque la probabilité qu'une différence au moins égale ne puisse pas résulter du hasard. Ce qui permet de caractériser un échantillon par rapport à un autre selon certains critères. Les taux significativement supérieurs sont indiqués par ○ et les écarts importants mais non significatifs par ○.

** Un temps nécessaire pour la mise en place de l'accompagnement et pas encore de situations dites « lourdes ». De plus, ont été présélectionnées des familles avec des perspectives de relogement et de dossiers logement activés.

Toutes ces hypothèses n'ont pas pu être confirmées, les familles hébergées depuis plus de trois ans ne se distinguant pas fondamentalement de celles prises en charge entre un an et deux ans, ainsi :

- La **non existence d'un mode de garde** pour les enfants non scolarisés n'est pas une caractéristique spécifique des familles à l'hôtel depuis plus de trois ans et ne peut donc pas être considérée comme un frein rédhibitoire à la sortie d'hôtel, même s'il représente un frein avéré à l'insertion professionnelle.
- Il en va de même pour la **non-maîtrise de la langue** française.
- Les cas de **séparation sans procédure de divorce** (qui posent problèmes lors de la constitution de dossier, notamment de relogement puisque les informations déclarées ne correspondent pas à la situation officielle) étaient trop peu nombreux pour en tirer des conclusions.
- Les situations de **non décohabitation** dans les foyers constitués d'un enfant de 21 ans ou plus relèvent du même cas de figure.
- Enfin, le **montant des ressources** du foyer n'apparaît pas comme un facteur statistique susceptible d'expliquer la longue durée d'une prise en charge.

En revanche, six critères enregistrant des résultats significativement supérieurs auprès des familles hébergées à l'hôtel depuis plus de trois ans par rapport à celles prises en charge entre un à deux ans, leurs sont spécifiques et peuvent alors être déterminés comme étant des freins à la sortie d'hôtel :

- Des ressources constituées d'au moins un **minima social**.
- De **grandes fratries** (trois enfants ou plus).
- Une **situation de handicap** chez les parents.
- La présence de **troubles psychiques** chez les parents.
- La **non-adhésion de la famille à l'accompagnement social** proposé.
- Des familles ayant des **trajectoires de migration**.

Ces critères peuvent être cumulés par certaines familles, ce qui rend d'autant plus complexe les situations et le travail d'accompagnement (66 % des familles à l'hôtel depuis plus de trois ans cumulent au moins deux de ces caractéristiques contre 33 % des familles prises en charge entre un à deux ans). Certains des critères sont d'ailleurs très probablement liés.

La nature des ressources

Concernant le montant des ressources des foyers, l'étude révèle qu'il n'existe quasiment pas de différences entre les familles prises en charge depuis plus de trois ans et celles depuis un à deux ans à l'hôtel. En effet, environ les trois quarts de la population vivent en dessous du seuil de pauvreté (précisément 77 % des familles à l'hôtel depuis plus de trois ans et 74 % des familles hébergées entre un et deux ans), soit 956 € par mois et par unités de consommation*. Ce qui caractérise les familles à l'hôtel depuis plus de trois ans, c'est la présence de minima sociaux dans les ressources. 71 % des familles à l'hôtel depuis plus de trois ans ont des ressources constituées d'au moins un minima social, contre seulement 36 % des familles prises en charge entre un et deux ans. La sortie d'hôtel est largement conditionnée à des revenus tirés de l'activité, l'accès au logement étant plus difficile pour ces foyers allocataires de minima sociaux.

Le Revenu de Solidarité Active (RSA) est le principal minima social dont bénéficient les familles prises en charge au titre de l'ASE. Aucune des personnes hébergées à l'hôtel depuis un à deux ans n'est allocataire de l'Allocation adulte handicapé (AAH). C'est le cas d'un adulte sur dix allocataires d'un minima social hébergés à l'hôtel depuis plus de trois ans.

	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans
RSA majoré	31,5%	6,7%
RSA socle	24,7%	39,4%
RSA activité	43,8%	42,3%
AAH	0,0%	10,6%
ASS	0,0%	1,0%
Total allocataires d'un minima social	73	104

La composition familiale

La taille de la fratrie semble avoir une incidence sur la sortie d'hôtel facilitée ou non. En effet, qu'il s'agisse de couples ou de familles monoparentales, les foyers comprenant trois enfants ou plus sont toujours surreprésentés au sein de notre échantillon de familles hébergées depuis plus de trois ans. Au global, un tiers des situations hébergées depuis plus de trois ans sont des familles nombreuses (contre 22 % des situations comprises entre un et deux ans).

	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans
Familles nombreuses	22,3%	33,3%
En couple avec 1 enfant	10,7%	7,6%
En couple avec 2 enfants	11,6%	6,1%
En couple avec 3 enfants ou plus	7,4%	12,1%
Parent isolé avec 1 enfant	30,6%	31,1%
Parent isolé avec 2 enfants	24,8%	22,0%
Parent isolé avec 3 enfants ou plus	14,9%	21,2%
Total	121	132

* Pondération pour comparer les ménages de taille différente. L'échelle utilisée ici est : 1 UC pour le premier adulte du ménage, 0,5 UC pour le deuxième et-ou pour un enfant de 21 ans ou plus, et 0,3 UC par enfant.

Cette surreprésentation des familles nombreuses hébergées à l'hôtel depuis plus de trois ans peut être mise en perspective avec le type de logements du parc social parisien : il y a peu de grands logements.

Le rapport sur l'accès au logement social à Paris en 2011 indiquait que les ménages de cinq personnes ou plus correspondaient à 9 % des ménages habitant le parc social. Ces ménages représentent 8 % des demandeurs d'un logement social alors qu'ils ne constituent que 4 % des ménages parisiens.

Un quart des familles hébergées depuis plus de trois ans à l'hôtel ont vu leur cellule familiale agrandie au cours de cette période. Ces évolutions peuvent d'ailleurs entraîner des situations de sur-occupation*.

Présence d'enfant(s) de moins de 3 ans	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans
Non	47,1%	74,2%
Oui	52,9%	25,8%
Total	121	132

Pour la direction du Logement et de l'Habitat (DLH), la sur-occupation est un sujet particulièrement sensible dès lors qu'il s'agit de ménages monoparentaux avec deux enfants ou plus. En effet, lorsqu'une femme élève seule plus de deux enfants, il est très difficile de l'aider à trouver une chambre d'une capacité supérieure à deux personnes. Ainsi, il n'est pas rare que la famille soit cliente de deux chambres dont l'une est utilisée pour entreposer ses affaires et l'autre pour vivre. La sur-occupation est donc quasi incompressible, le parent ne pouvant laisser sans surveillance un enfant en bas âge dans une chambre.

Fin 2012, selon la DLH, 38 % des familles du parc hôtelier parisien sont sujettes à cette situation de sur-occupation (335 ménages monoparentaux avec deux enfants ou plus sur 887 ménages référencés). Notre étude révèle que le phénomène toucherait un peu plus les familles dans le dispositif depuis plus de trois ans que celles entre un et deux ans (respectivement 45 % et 40 % de familles en situation de sur-occupation incompressible).

Pour presque un tiers des familles à l'hôtel depuis plus de trois ans et en sur-occupation, la situation peut être attribuée à une naissance pendant la période de prise en charge.

* Les différentes définitions de la sur-occupation :

□ Au sens de l'INSEE il faut une pièce de séjour pour le ménage, une pièce par couple ou adulte seul et une pièce par enfant (ou une pièce pour deux enfants s'ils sont de même sexe ou ont moins de 7 ans). Un logement est en situation de sur-occupation s'il manque une pièce ou plus par rapport à cette norme.

□ Au sens du règlement sanitaire de la Ville de Paris (appliqué par le Samusocial de Paris dans le cadre de sa charte relative à la qualité des prestations hôtelières) la surface minimale au sol est de 7 m² pour recevoir une personne, 9 m² pour deux personnes, 14 m² pour trois personnes et 18 m² pour quatre personnes.

□ Au sens de la loi DALO un logement est en situation de sur-occupation lourde s'il offre moins de 9 m² par personne.

Les situations de handicap

	Problèmes de santé et handicap	
	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans
Parents concernés	11,8%	24,4%
<i>Dont diagnostic médical avec suivi</i>	9,2%	20,6%
<i>Dont diagnostic médical sans suivi</i>	2,5%	2,3%
<i>Dont déni de la pathologie</i>	0,0%	1,5%
Enfants concernés	15,5%	19,1%
<i>Dont diagnostic médical avec suivi</i>	15,5%	18,3%
<i>Dont déni de la pathologie</i>	0,0%	0,8%

Les situations de handicap parentales caractérisent une part non négligeable de familles hébergées depuis plus de trois ans. La problématique de la santé des enfants est moins présente.

Ces situations sont d'autant plus liées à des cas de sorties d'hôtel difficiles lorsque le problème de santé et/ou de handicap ne peut être reconnu comme invalidant par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Cette non-reconnaissance du handicap limite effectivement les possibilités d'insertion professionnelle.

La santé mentale et les addictions

L'enquête SAMENTA (SantéMENTale et Addictions chez les personnes sans logement d'Île-de-France) réalisée en 2009 par l'Observatoire du Samusocial de Paris* et l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM) estime que 31,5 % des personnes franciliennes sans logement personnel sont atteintes d'au moins un trouble psychiatrique sévère, 21 % présente une dépendance à l'alcool et 17,5 % à une drogue illicite.

Présence de troubles psychiques parent(s)	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans	SAMENTA	Problèmes d'addiction	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans	SAMENTA
Non	94,9%	83,6%		Non	97,5%	94,5%	
Présence de troubles psychiques	5,1%	16,4%	31,5%	Problèmes d'addiction	2,5%	5,5%	17,5% / 21%
<i>Dont déni de la pathologie</i>	1,7%	8,6%		<i>Dont déni de la pathologie</i>	2,5%	3,1%	
<i>Dont diagnostic médical avec suivi (CMP ou autre)</i>	1,7%	7,0%		<i>Dont avec traitement</i>	0,0%	1,6%	
<i>Dont diagnostic médical sans suivi</i>	1,7%	0,8%		<i>Dont sans traitement</i>	0,0%	0,8%	
Total (hors NR) **	117	128		Total (hors NR)	121	127	

Cette présente étude permet de relever que les taux enregistrés sont nettement moins élevés que ceux constatés dans l'enquête SAMENTA. Notons aussi que la présence de troubles psychiques et/ou d'addiction est plus importante chez les parents pris en charge depuis plus de trois ans. C'est donc la confirmation objective d'une hypothèse de départ, à savoir la plus grande prévalence de ces troubles dans certaines situations bloquées. Ainsi, 16 % des parents hébergés depuis plus de trois ans souffrent de troubles psychiques (trois fois plus que parmi les familles prises en charge entre un et deux ans). La moitié de ces parents sont dans le déni de leur pathologie, avec pour corollaire une absence de suivi, augmentant d'autant les difficultés de mise en place et de réussite d'un accompagnement social. Ce constat interroge également sur la possibilité que la vie à l'hôtel participe au développement de troubles psychiques, notamment en cas de longue période d'hébergement. Les éléments quantitatifs disponibles, en l'absence de données sur la situation antérieure de ces familles, ne permettent toutefois ni d'infirmier ni de confirmer cette hypothèse.

* Cf. en annexes le paragraphe consacré à l'Observatoire du Samusocial en page 68 et 69.

** NR: non réponse

L'adhésion des familles

Au moment de l'enquête, les familles hébergées depuis plus de trois ans à l'hôtel sont plus réticentes que les autres à l'accompagnement social global qui leur est proposé. Cet accompagnement peut parfois être vécu comme intrusif puisqu'il concerne tous les aspects de la vie de la famille. Notons toutefois qu'il n'est jamais question de non-adhésion totale, puisque cette situation se solderait par une fin de prise en charge hôtelière. Mais il peut être fluctuant, fonction du degré de motivation des familles, voire difficile avec certaines, notamment pour les familles qui attendent un logement sans engager des démarches d'insertion alors que le travail social consiste à tout mettre en œuvre en ce sens pour accéder in fine au logement. Les personnes en souffrance psychique sont elles aussi plus difficilement mobilisables que les autres.

Adhésion accompagnement	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans
Non	4,2%	13,8%
Oui	95,8%	86,2%
Total (hors NR)	119	130

La durée de présence à l'hôtel peut parfois expliquer une adhésion de moins en moins forte à un accompagnement social qui pendant trois ans n'a pas permis de modifier la situation de la famille en matière d'hébergement. La motivation s'effrite quand tous les dispositifs ont été mobilisés et que les familles sont insérées professionnellement. Dans ce cas, le suivi reste régulier du fait du financement hôtelier mais l'accompagnement social devient beaucoup plus complexe, en l'absence de motivation des familles mais également de perspectives nouvelles à leur offrir.

Motif de prise en charge ASE	Entre 1 et 2 ans	Plus de 3 ans
Rupture hébergement chez tiers	52,1%	34,4%
Fin de PCH autre qu'ASE	18,2%	35,1%
<i>Dont fin de PCH autre organisme</i>	9,1%	20,6%
<i>Dont fin de PCH État</i>	9,1%	14,5%
Expulsion	14,9%	16,8%
Instabilité-errance	9,1%	5,3%
Violence conjugale-séparation	4,1%	4,6%
Péril-sinistre	0,8%	0,8%
Autre	0,8%	3,1%
Total (hors NR)	121	131

Les familles migrantes

Pour plus d'un tiers des familles hébergées à l'hôtel au titre de l'ASE depuis plus de trois ans, la fin de prise en charge par le Samusocial ou par un autre organisme en est la cause (contre seulement 18 % des familles hébergées depuis un à deux ans).

Lorsque ces familles sont prises en charge par le Département de Paris, elles ont souvent connu un parcours particulièrement long et difficile. Il s'agit principalement de familles migrantes avec des trajectoires d'hébergement d'urgence instable. Ce sont des familles dont les enfants ont parfois grandi à l'hôtel, n'ayant connu que ce lieu de vie*.

La majorité de ces familles sont issues de l'immigration et viennent de pays en développement où les conditions de vie sont souvent précaires et incertaines. Des femmes sont arrivées seules et ont eu un ou plusieurs enfants peu après leur arrivée ou ont pu bénéficier d'un regroupement familial. Quitter son pays d'origine constitue un double traumatisme pour ces familles. Elles ont dû abandonner la vie qu'elles avaient construite dans leur pays d'origine. Par la suite elles rencontrent de nombreuses difficultés pour trouver une solution d'hébergement et passent souvent par plusieurs centres et organismes de prise en charge. Ces ruptures d'hébergement répétées et continues fragilisent les familles (épuisement des individus, risque de déscolarisation, pertes de droits...) et la prise en charge au titre de l'ASE leur procure une stabilisation. De plus elles sont accompagnées et suivies par un travailleur social, ce qui n'est pas forcément le cas dans un parcours d'hébergement éclaté. Ces deux volets (stabilisation et accompagnement) sont nécessaires pour pouvoir accomplir leurs démarches d'insertion. Malgré le peu de confort qu'offre l'hôtel, elles bénéficient pour beaucoup de meilleures conditions de vie que celles qu'elles ont fuies et connues à leur arrivée en France.

Ces raisons peuvent alors expliquer que la situation de ces familles soit souvent plus lourde que pour d'autres. En outre le parcours de prise en charge est d'autant plus long qu'il commence bien souvent par un besoin d'alphabétisation avant de pouvoir travailler dans un second temps l'insertion. L'existence de repères culturels différents nécessite également un travail spécifique, au-delà d'un accompagnement classique.

* Les données du 115 ont permis en 2010 à l'Observatoire du Samusocial de réaliser une étude à partir de suivis de cohortes dans le temps sur le devenir à la majorité des mineurs pris en charge en famille par le Samusocial de Paris. Les résultats pointaient la possibilité d'un phénomène de reproduction chez ces enfants ayant parfois grandi à l'hôtel. En effet, trois ans après une fin de prise en charge en tant qu'enfant en famille, 6,4 % de jeunes avaient connu au moins une nouvelle prise en charge en tant qu'isolé par le 115 de Paris.

APRÈS CETTE PRÉSENTATION de données statistiques relatives à la composition des familles, aux motifs ayant entraîné leur entrée dans le dispositif de prise en charge hôtelière au titre de l'ASE, ainsi qu'à leur temps de présence dans le dispositif et au profil particulier des familles prises en charge depuis plus de trois ans, il apparaissait important de compléter en apportant des éléments plus qualitatifs sur la vie quotidienne de ces familles. C'est l'objectif de la deuxième partie de ce rapport qui aborde, entre autre, leur ressenti et l'impact de ce mode d'hébergement notamment sur les relations, le développement des enfants et l'épanouissement des parents.



II. Les conditions de vie des familles à l'hôtel

DANS LE CADRE DE SA DÉMARCHE D'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX entreprise en 2009 pour améliorer la connaissance des publics qui relèvent de sa compétence, le CASVP a réalisé au cours de l'été 2011 une étude qualitative auprès de familles vivant ou ayant vécu à l'hôtel au titre d'une prise en charge ASE.

Si à l'époque les objectifs annoncés de cette étude étaient multiples*, ce travail est aujourd'hui utilisé pour rendre compte des conditions de vie des familles à l'hôtel prises en charge au titre de l'ASE. Les verbatim retranscrits sont issus de vingt entretiens semi directifs réalisés auprès d'hommes et de femmes (respectivement 2 et 18), vivant ou ayant vécu à l'hôtel au moment de l'étude, et nous serviront ici à illustrer le quotidien de ces familles avec ses spécificités liées aux conditions de vie à l'hôtel (restriction de l'espace et des activités, impossibilité de cuisiner, absence d'intimité, relations parfois tendues avec les hôteliers, difficultés de gestion du budget...).

La démarche de cette étude aboutit à une vision subjective de la manière dont quelques familles perçoivent leurs conditions de vie à l'hôtel. Néanmoins cette approche, en donnant une voix aux familles hébergées et aux difficultés qu'elles rencontrent, permet de saisir des réalités impossibles à traduire via des chiffres. Les interviews ont fait apparaître certains éléments négatifs pour lesquels des solutions ont depuis lors été apportées, sont en cours de réflexion ou en cours d'expérimentation par la collectivité afin de répondre au mieux aux besoins exprimés (ce point fera l'objet de la dernière partie présentant les réformes engagées).

* Connaître le public des familles hébergées à l'hôtel en termes de parcours, d'attentes et de besoins / identifier les représentations mentales spécifiques de ces familles selon leur profil, leurs ressources et leur situation / alimenter la réflexion sur des questions d'actualité au sein du casvp concernant, par exemple, le mode de paiement à l'hôtelier, les stratégies des familles pour accéder au logement, l'impact sur la cohésion familiale et sur le développement des enfants et des adolescents / identifier les déclics permettant aux familles de sortir du dispositif / apporter des éléments de compréhension aux travailleurs sociaux qui accompagnent ces familles.

La méthodologie utilisée

Parmi les familles participantes, quatre étaient hébergées à l'hôtel depuis moins de trois mois, cinq depuis plus d'un an, quatre étaient relogées en hébergement collectif transitoire (type CHRS), quatre en logement individuel transitoire grâce au dispositif «Louez solidaire» et trois en logement individuel pérenne. Au moment de l'interview, un tiers des familles rencontrées vivaient ou avaient vécu plus de trois ans en hôtel.

Les échantillons n'ont pas été déterminés en fonction de données statistiques. Une première rencontre avec les adjoints sociaux aux directeurs des sections d'arrondissement du CASVP a permis de définir les profils des participants et de mobiliser les équipes. En effet ce sont les assistantes sociales en charge des familles qui devaient ensuite les contacter pour leur exposer le projet et leur demander leur accord pour participer à un entretien. Quatre arrondissements ont été ciblés : le 10^e, le 11^e, le 17^e et le 18^e, ces arrondissements étant parmi ceux qui concentrent le plus d'hôtels. L'étude a dû être élargie au 19^e arrondissement afin de réaliser tous les entretiens prévus. Malgré le souci de limiter au maximum le risque de biais dans la constitution des échantillons, il faut préciser que les assistantes sociales ont dû sélectionner les participants à l'étude selon leurs aptitudes à pouvoir s'exprimer facilement en français, selon la qualité de la relation (les familles peu coopérantes étant moins susceptibles de se voir proposer un entretien), et sur la base du volontariat (certaines personnes ont pu refuser de participer à l'étude).

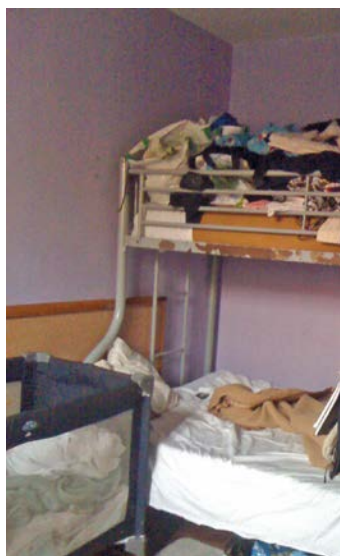
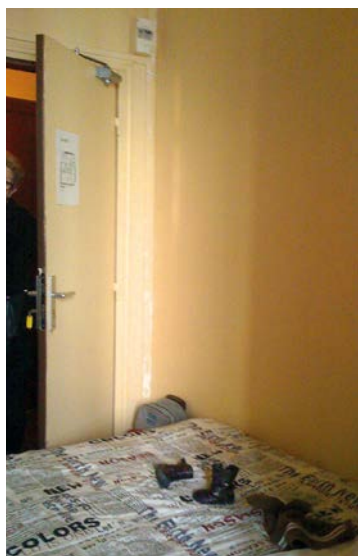
A. La gestion du quotidien

1. L'espace exigu et le mobilier minimaliste

Avant de parler de l'espace mis à la disposition des familles et de ses conséquences, il convient en préambule d'évoquer brièvement les représentations que peuvent recouvrir pour elles ce mode d'hébergement. L'hôtel est avant tout vu comme un lieu de passage, empreint de certaines images liées à un mode de vie spécifique, en rapport avec la clientèle du soir ou encore le tourisme.

« Il y avait des hôtels, c'était des chambres de passage où les gens viennent avec des nanas pour faire ce qu'ils ont envie de faire, pour un tour... Je voulais surtout pas être dans ce genre d'hôtel. Finalement j'ai trouvé un hôtel qui avait pour habitude d'héberger des personnes en difficulté avec des enfants. [...] On ne peut pas élever un enfant à l'hôtel, on ne peut pas éduquer un enfant à l'hôtel. Un hôtel, c'est pas un endroit où on vit longtemps, c'est juste pour une semaine, dix jours. C'est pas un logement définitif, c'est un point de passage, l'hôtel. »

Femme seule, mère d'un enfant de 10 ans



Les familles doivent évoluer à plusieurs dans de petites chambres parfois très encombrées, notamment du fait du manque de rangements, et elles souffrent beaucoup de la restriction de leur espace. Lors des entretiens, certaines personnes, pour parler de la vie à l'hôtel, utilisent un vocabulaire relatif au milieu carcéral ; elles se sentent enfermées par des conditions de vie qu'elles jugent parfois humiliantes.

« Nous les parents, par exemple, ensemble pour sortir, jusqu'à dix, onze heures, on trouve la porte c'est fermé. Et puis on est comme... Prisonniers en fait. Même si on sort avec des amis, quand on est invités, il faut qu'on regarde l'heure, l'heure, l'heure, pour qu'on attrape le métro. On n'était pas libres ! »

Femme en couple, mère de trois enfants de 4 ans, 10 ans et 14 ans

« Pour le moment ma situation n'est pas du tout bonne. Parce que comme on a des enfants [...] y a pas d'espace pour jouer, tout le temps enfermés... [...] C'est pas normal de vivre comme ça pendant sept ans. C'est comme si tu es enfermé dans une cellule de prison. »

Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans

Les familles n'ont aucune intimité car parents et enfants évoluent constamment dans la même pièce. Ces conditions de vie, non propices à l'épanouissement personnel des individus, peuvent parfois donner lieu à des situations de promiscuité mal vécue.

« Il n'y a pas d'espace il y a rien. Donc c'est difficile vraiment. Là maintenant c'est calme. Mais quand ils rentrent de l'école les trois là... Donc ça fait mal à la tête quoi. Alors s'il y avait un appartement et des chambres, chacun sa chambre c'est mieux comme ça. Mais là, tu peux même pas respirer. Là je suis tranquille mais après 18h... C'est dur, c'est dur. »

Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans

« Mon fils de seize ans est à côté de moi. Moi j'ai honte. C'est pas mon mari, non. [...] C'est ça, c'est ma honte. »

Femme seule, mère de trois enfants de 16 ans, 18 ans et 20 ans

« J'ai pas de famille qui peut me garder mon fils. Voilà j'ai une relation très ambiguë avec ma mère, [...] on a une relation très difficile. Moi j'ai un parcours personnel très particulier. Actuellement je suis en procédure pour des faits d'abus sexuels... C'est vrai que même moi par rapport à ça, le fait d'avoir un petit garçon, de devoir dormir avec lui... »

Femme seule, mère d'un enfant de 4 ans

« J'ai subi une césarienne. On n'avait pas de place, c'est obligé de dormir avec le bébé, avec des cicatrices. Il a commencé à bouger dans une petite place, c'était trop difficile. »

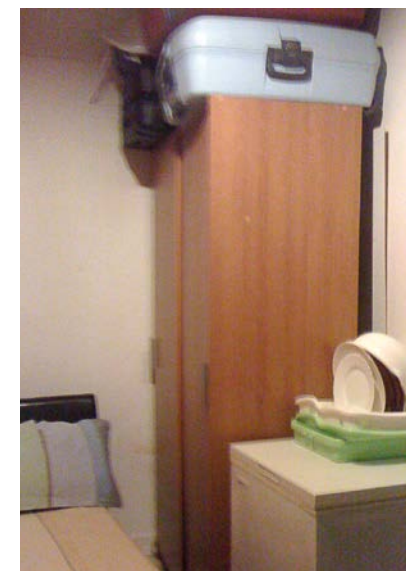
Femme en couple, mère de trois enfants de 4 ans, 10 ans et 14 ans

« Vu que le placard est trop petit donc je dois rajouter des vêtements ici, plus dans la valise. [...] Là je pensais acheter d'autres caisses comme ça mais je vois pas où je peux les mettre. Parce que si je les entasse les unes par-dessus les autres et que je dois monter en haut, ce qui est pas pratique non plus... [...] Y a plus du tout de place. C'est vraiment... Franchement, je souhaite à personne d'habiter à l'hôtel parce que c'est vraiment vite encombré, très sincèrement. »

Femme seule, mère d'un enfant de 4 ans

« Une journée à l'hôtel c'est difficile pour nous, c'est difficile aussi pour les enfants. Parce qu'aussi les enfants ne peuvent pas bouger trop. C'est très, très difficile de rester toute la journée dans l'hôtel. Il faut à chaque fois que vous sortez les enfants, les amener au jardin, mais il faut impérativement les sortir. Ne pas les laisser toute la journée comme ça à l'hôtel dans une chambre, c'est pas possible [...] parce que c'est une toute petite chambre. Vous êtes là c'est tout petit, vous êtes à quatre. Les enfants, ils ne peuvent pas jouer. [...] Tout ce que vous faites, vous le faites dans cette chambre-là. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans



Certaines familles parviennent à trouver leurs marques lorsqu'elles bénéficient d'une seconde chambre. Elles peuvent ainsi mieux organiser leur espace (en dédiant par exemple une chambre au stockage des affaires) et les enfants profiter d'un endroit privilégié. Une solution qui permet aux différents membres de la famille de retrouver un lieu à soi et une intimité.

« On avait deux chambres, une chambre pour les enfants, la deuxième pour moi et mon mari. [...] Comme ça dans leur chambre les enfants dormaient, moi ma chambre j'avais un petit peu rangé, comme ça j'avais la place pour marcher, cuisiner. [...] Ils regardaient la TV, jouaient à la Play-Station, après les devoirs. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 12 ans et 15 ans

Les familles rencontrent des difficultés pour s'approprier la chambre d'hôtel comme étant leur logement, et ce parfois malgré de très longues années de vie dans le lieu. Un phénomène déjà pointé en 2009 par une étude réalisée au sein du service social départemental polyvalent du 11^e arrondissement qui précisait que 78 % des familles interrogées affirmaient ne pas se sentir chez elles. Un constat qui s'expliquait par le manque de confort général et d'espace, la restriction des libertés et l'interdiction de visites, des conditions de vie rappelant sans arrêt aux locataires la précarité de leur installation et le côté théoriquement provisoire de leur situation. Si la décoration et la personnalisation sont souvent inexistantes dans les chambres (parfois agrémentées d'une télévision, d'un meuble de rangement ou d'un réfrigérateur plus grand), le ménage en revanche (et bien que cette prestation soit incluse dans ce mode d'hébergement) est fait par les familles.



« Moi sincèrement j'ai qu'une hâte c'est de travailler, d'avoir mon logement, que mon fils ait sa chambre, que je puisse décorer sa chambre, que je puisse lui dire "allez va dans ta chambre si tu veux jouer". »

Femme seule, mère d'un enfant de 4 ans

« Je pouvais pas laisser mes enfants aussi à l'époque, elles étaient quand même jeunes. Donc on les déposait, on les récupérait et puis j'avais peur aussi à l'hôtel, c'était pas vraiment chez soi. »

Femme en couple, mère de cinq enfants de 6 ans, 10 ans, 12 ans et 14 ans (dont des jumeaux)

2. L'hygiène et la sécurité

Certaines personnes rapportent des conditions de vie inconfortables, parfois même à la limite de l'insalubrité, comme la présence de nuisibles, l'absence de sanitaires dans les chambres, voire d'eau chaude, de rangement, ou encore la présence-le passage dans l'hôtel de personnes non connues favorisant un sentiment d'insécurité.

« Là si vous levez la moquette c'est catastrophique. Moi là je me suis plaint parce qu'il y avait des cafards. Là y en a plus mais je m'en suis plaint. [...] Là, jusqu'à il y a un mois et demi, j'étais obligée de le coucher à 23 h – minuit, des fois 1 h du matin. Parce qu'il y avait pas d'eau chaude le soir. [...] Je lavais souvent mon fils à l'eau froide. Moi aussi d'ailleurs. Il y avait la douche dedans, c'était un avantage, mais à quoi elle servait ? Pas à grand-chose. »

Femme seule, mère d'un enfant de 4 ans

« C'est pas sécurisé. C'est pas des hôtels qui sont confortables les hôtels sociaux, je crois pas. Les gens peuvent entrer et sortir comme ils veulent. [...] Vous savez vous connaissez pas les gens qui rentrent, qui sortent. Vous pouvez pas savoir tous les gens qui habitaient dans l'hôtel. [...] Quand vous avez les toilettes quelquefois il y a beaucoup de personnes qui rentrent là-bas. Donc forcément c'est peut-être pas l'hygiène comme nous on veut. Vous nettoyez à chaque fois que vous allez aux toilettes. Nous on nettoyait, on arrivait avec l'eau de javel et on nettoyait. [...] Pour ma fille, je laissais dans la chambre. J'avais pris un pot et mis un pot. C'est là-bas qu'elle faisait pipi, qu'elle faisait caca aussi. Je le nettoie et j'allais le verser. Mais je voulais pas qu'elle touche les toilettes. Je l'ai jamais fait passer dans les toilettes. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

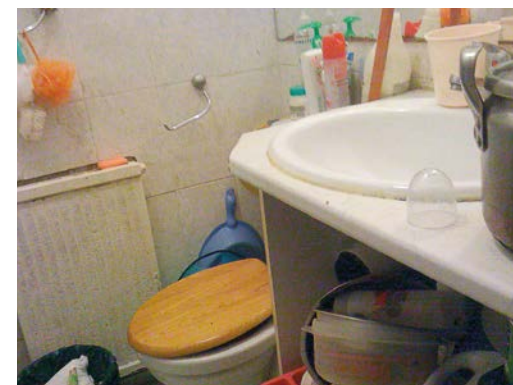


« J'étais beaucoup inquiète. Mais là j'avais pas le choix, c'était une rallonge qui traversait pour arriver au frigo. Je disais à ma fille "là c'est dangereux, tu touches pas, passe à côté". [...] J'avais fait la lessive, l'eau coulait sur une fiche multiple ça faisait sauter le compteur. D'habitude j'ai l'habitude d'enlever. Je sais pas ce qui s'est passé ce jour-là j'étais fatiguée, c'est vrai que c'était assez dangereux. [...] Généralement je pousse, j'enlève et puis je mets une serpillière. »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

« Les malheurs se sont suivis à l'époque. D'abord il avait eu un couteau qui lui est tombé sur... Je sais plus quoi. Et puis après il s'est fait brûler aussi. [...] À l'époque on a eu une plaque encastrée qui ne marchait pas. Et donc l'hôtelier m'a dépannée avec une plaque mais comme j'avais pas de prise dans le coin cuisine donc je l'ai mis juste dans la pièce ici. Je l'ai branchée et je suis retournée, comme la cuisine reste toujours là-bas, je suis retournée à la cuisine. Et le temps que je vienne lui il s'est assis sur la plaque. [...] C'est dangereux dans le sens où on est dans une seule pièce. Donc on n'a pas de cuisine à proprement dit. Donc il suffit d'un peu d'inattention et puis tout le danger est concentré... Par exemple, même les produits, tout ce qui est produit ménager, j'ai pas d'endroit pour les ranger, j'ai pas quelque chose installé en hauteur. Quand il va, il va à fond. Mais le temps que tu te rendes compte qu'il est en train de faire des bêtises c'est trop tard. Soit il a tout mis par terre, il a tout vidé. Heureusement il en boit pas mais quand même il fait beaucoup de bêtises. »

Femme seule, mère de deux enfants de 4 ans et 16 ans



3. L'alimentation et la prise des repas

Dans de nombreux hôtels, les familles sont dans l'incapacité de faire la cuisine ou de conserver des aliments (Cf. les taux d'équipement présentés dans les résultats de l'audit de 2012 du Samusocial de Paris page 12). Même s'il semble qu'elles consomment majoritairement des repas préparés à l'hôtel*, elles sont nombreuses à faire des courses quotidiennement de repas déjà préparés ou à se restaurer à l'extérieur. Ce mode de fonctionnement change leurs habitudes alimentaires et peut également avoir des incidences sur leur santé. Des cas d'enfants en surpoids ont été détectés (le lien entre obésité et précarité est bien connu, les familles pauvres privilégiant les aliments riches car plus nourrissants) ou encore d'enfants nourris uniquement au lait (pour ne pas gâcher une bouteille ouverte qui ne peut se conserver sans réfrigérateur). En outre, ces familles qui rencontrent déjà d'importantes difficultés financières, peuvent connaître des situations de déséquilibre budgétaire parce qu'elles sont dans l'obligation de multiplier les courses quotidiennes, notamment du fait du problème de stockage des denrées**.

« On était trois dans un lit sur une chambre de 15 m². Y avait les toilettes mais pas de coin cuisine et rien du tout. [...] On n'avait pas le droit de mettre le frigo dans la chambre, qu'une petite glacière. Je me rappelle à la naissance de ma fille j'ai été obligée d'acheter une glacière. Mais à chaque fois, parce qu'à l'hôtel y a pas beaucoup de quantité, on va tout le temps en bas acheter quelque chose. [...] On préparait chaque samedi, donc le reste de la semaine on mangeait la pizza. J'achetais les nuggets, les frites, soit KFC, MacDo... Ouais la plupart du temps on mangeait dehors, on était obligé. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

* 83 % selon une enquête de la DASES réalisée en 2010 auprès de 36 familles hébergées en hôtel meublé.

** Il en va de même pour la question du linge et le recours aux laveries automatiques, mais le sujet ne sera pas abordé ici.

« Pour manger on se débrouille comme on peut avec les enfants. La chambre n'est pas équipée de micro-onde ni de frigo pour pouvoir... Donc j'essaye de manger à l'extérieur avec mes enfants, ce qui n'est pas évident surtout pour la plus petite. La grande elle a six ans elle peut manger comme les grands, mais le bébé, c'est pas évident de la nourrir. »

Femme seule, mère de deux enfants de 1 an et 6 ans

« Avant quand on habitait avec son père, les petits pots elle mangeait pas. Moi j'achetais pas ça. [...] Les légumes je les écrasais moi-même, tout cela je le faisais moi-même. [...] Depuis qu'ici c'est difficile, j'ai pas le temps de faire à manger. Elle, dans le fond, elle a pas le choix. [...] Pour qu'elle mange c'est difficile. Il faut que je parle fort que je dise "s'il te plaît mange" »

Femme seule, mère d'un enfant de 1 an

« Elle est née à l'hôtel, elle a eu un an là-bas. Je suis partie à l'hôtel j'étais enceinte de trois ou quatre mois d'elle. [...] Au début c'était dur... Parce qu'au début, quand on est parti là-bas, on préparait pas, y avait rien du tout. [...] Je mettais du lait dans son biberon avec des céréales matin, midi, soir. [...] Ma fille elle était tombée malade. Je suis partie voir le médecin ils m'ont dit qu'elle était déshydratée. Donc voilà. J'ai dit "mais nous on prépare que du lait, des gâteaux et autres choses". Il m'a demandé où je suis. Je lui ai dit "je suis à l'hôtel ça fait un mois maintenant". Donc, de tout j'ai parlé au monsieur. Il m'a dit je dois préparer une fois dans la semaine. Donc j'ai préparé. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

« Aller faire les courses tous les jours aussi c'est coûteux. On peut prendre douze yaourts à moins de 3,50 € – 2,80 €. S'il faut prendre trois yaourts tout le temps ça revient plus cher. [...] Quand on ouvre un pot comme ça dès qu'on boit le matin, le lendemain on peut plus boire. On est obligé de laisser le reste. Vous voyez c'est trop gâché. »

Femme seule, mère de deux enfants de 1 an et 6 ans

Les familles passent parfois par divers organismes ou associations, tels que les restos du cœur, pour s'alimenter*. Mais bien souvent ces structures sont éloignées des lieux de vie des familles et leurs horaires difficilement compatibles avec une activité professionnelle. Le fait de faire appel à la solidarité pour l'alimentation soulève aussi la question de l'acceptation de ce recours par les familles, notamment au travers de l'image qu'elles pensent renvoyer à leurs enfants.

« Comme on n'avait pas le droit de faire à manger là c'était très difficile pour le nourrir. Du coup comme il était au sein et comme c'était difficile de faire à manger, du coup je l'ai pas sevré comme je comptais le faire entre trois et six mois. Il a été sevré très tard vers quatorze mois. Parce que même si je le sevrerais, je vais lui donner quoi ? J'ai préféré continuer à lui donner le sein. Et à côté du sein c'est vrai qu'à l'époque il y avait les Restos du cœur qui nous donnaient les petits pots pour les enfants. [...] Je vois aujourd'hui à la télé les mamans font les légumes, ils ont tous les appareils pour mixer pour hacher... J'avais pas tout ça. Donc c'était avec les petits pots que nous donnaient les Restos. »

Femme seule, mère de deux enfants de 4 ans et 16 ans

« Pour mes enfants on achète des pizzas pour chauffer au micro-ondes. On a le lait, on chauffe le matin pour qu'ils puissent manger pour aller à l'école. Pour midi on est sûrs qu'ils mangent à la cantine. Et puis le soir il y avait... Comment dire... Des foyers pour qu'on puisse acheter. Mais les enfants voulaient pas, moi aussi ça me fait mal d'acheter au foyer. »

Femme en couple, mère de trois enfants de 4 ans, 10 ans et 14 ans

« Je pouvais bien aller pleurer à la mairie que j'ai rien à manger, on m'aurait fait une aide alimentaire mais je voulais pas. [...] Je connais beaucoup de familles justement qui allaient aux Restos du Cœur. Y'a une dame qui m'a dit "allons-y", j'ai dit "ah non, ça excuse-moi, là je peux pas j'ai déjà fait trop, aller m'aligner aux Restos du Cœur, excuse-moi, je peux pas". Ça m'a tellement blessé mon orgueil, je peux pas aller plus que ça. [...] C'est vrai on est dans le besoin mais y'a des limites aussi, y'a des limites. Parce que si tu as passé devant les Restos du Cœur... Vous venez là, vous faites la queue vous attendez. On le voit souvent à la télé, j'ai dit "oh mon Dieu, Seigneur que ça m'arrive pas" ». »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

* Toujours selon l'enquête de la DASES, 58 % des familles ont recours à l'aide alimentaire, plus particulièrement via la distribution de colis.

Le nombre de repas pris par jour peut être inférieur à trois pour certains parents, préférant se priver pour que leurs enfants ne souffrent pas de la faim et cuisiner principalement le soir quand ils sont présents*. Si la cantine assure aux enfants scolarisés un repas complet et équilibré par jour, la question des repas à l'hôtel pendant les week-end est particulièrement compliquée. La préparation et la prise des repas, qui doit constituer un moment de transmission et de partage au sein d'une famille, se transforment alors en épreuve. Même s'il y a parfois dans la chambre un four à micro-onde ou des plaques chauffantes, le manque de place et les conditions minimalistes atténuent la motivation pour cuisiner. À cela s'ajoute le fait que, pour ces familles focalisées sur leur problématique de logement, une alimentation saine ne représente parfois plus une priorité. Enfin, nombre de familles, ne disposant pas de table autour de laquelle s'asseoir, racontent prendre leur repas par terre ou sur le lit. Beaucoup privilégient alors la prise des repas à l'extérieur, en ayant notamment recours à la restauration rapide, une option qui permet également de sortir d'un espace confiné.

« Le petit, le bébé, c'était juste le lait. Pour lui il n'y avait pas de soucis. C'était la petite et moi. Bon la petite elle mangeait à l'école, à la cantine à midi. C'était le repas du soir qu'il fallait gérer et le goûter. [...] C'était le plus difficile le week-end, parce qu'il y avait trois repas et il fallait gérer ça. Ça me stressait un peu le week-end. Je me dis "ah, qu'est-ce qu'elle va manger ? qu'est-ce qu'elle va manger ?". [...] Moi encore ça pouvait aller mais elle, elle comprenait pas "Maman je veux manger ci", mais je peux pas faire ça. »
Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

* Toujours selon l'enquête de la DASES, un adulte sur cinq ne consomme qu'un seul repas par jour.

« À ce moment-là si on ne fait pas à manger ça veut dire qu'on est dans le stress... C'est dans cet hôtel que j'ai eu des problèmes de maladie et tout. [...] Franchement c'était tellement difficile, j'ai eu un début de tension et le médecin généraliste a dit que c'était suite à la malnutrition. »
Femme seule, mère d'un enfant de 3 ans

« La femme de ménage elle passe deux fois par semaine. Moi je peux pas rester comme ça avec des enfants. On mange par terre il n'y a pas de table, il faut qu'on mange par terre. Il faut que je me débrouille pour faire le ménage tous les jours. »
Femme en couple, mère de trois enfants de 4 ans, 10 ans et 14 ans

« L'autre côté du problème aussi c'est pour manger, c'est trop difficile parce que comme on n'a pas de table, [...] ce matin par exemple le petit déjeuner, vous voyez, je l'ai fait ici. Vous voyez il en a mis par terre. [...] Tout est sale, il faut tout le temps passer la serpillière, nettoyer... »
Femme seule, mère de deux enfants de 4 ans et 16 ans

« Ils mangent par terre. On met l'assiette par terre ils mangent, mais ça fait trop mal. Surtout le garçon il demande trop « il faut acheter une table », « mais on va mettre ça où ? Il y a pas de place, donc tu es obligé de manger par terre, il faut patienter, un jour ça va changer ». »
Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans



B. Les relations interpersonnelles et le développement individuel

Les visites sont interdites au sein de la plupart des hôtels. Avant de voir quels sont les impacts sur le niveau de sociabilisation des hébergés il convient d'ores et déjà de préciser que c'est, avec le manque d'espace, l'une des raisons qui poussent les parents à multiplier les sorties avec leurs enfants, ce qui peut contribuer à cette sensation de fatigue qu'ils expriment parfois. Les interdictions liées à la réglementation dans les hôtels sont souvent mal-vécues par les occupants parce qu'elles ne prennent pas en compte les contraintes et les obligations relatives à la vie familiale.

« C'était un peu strict au niveau des visites. Ça fait que quand quelqu'un venait vous voir, vous étiez obligé de descendre, rester dehors. En hiver, c'était pas possible parce qu'il fait froid, on peut pas rester dehors. »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans



1. Les relations avec les hôteliers

Les hôteliers qui appliquent ces réglementations parfois strictes, sont souvent associés –dans l'esprit des hébergés– aux privations auxquelles ils les contraignent. Par ailleurs, plusieurs personnes rapportent qu'ils exercent souvent une réelle pression sur les familles notamment par le biais d'intrusions injustifiées ou de menaces lorsqu'il s'agit de payer la chambre d'hôtel. Ces situations peuvent être humiliantes pour les familles qui se sentent alors soumises au bon vouloir des hôteliers.

« Ils sont venus un jour ils ont tout pris. C'était en été avec le nouveau gérant. [...] Il a enlevé toutes les plaques, tous les fours. Quand on n'a pas les moyens aussi et qu'on a des enfants, on peut pas ne pas cuisiner à l'hôtel. Parce que si on cuisine pas à l'hôtel forcément on va manger dehors et pour manger dehors il faut avoir de l'argent. »

Femme en couple, mère de cinq enfants de 6 ans, 10 ans, 12 ans et 14 ans (dont des jumeaux)

« J'étais au travail et il est entré, je sais pas qu'est-ce qu'il a fait. De toutes les façons, y a rien qui manque. J'ai cherché ce qui manque, y a rien. C'est pas qu'il a volé quelque chose mais quand même c'est honteux, quelqu'un va entrer dans votre chambre... On va où ici ? Mais on peut rien dire. Si on dit quelque chose après ils vont nous dire de sortir. C'est arrivé plusieurs fois, [...] à chaque fois qu'on sort y a un monsieur qui rentre dans la chambre. Donc à chaque fois je laisse ma femme. Je dis « reste ici comme ça il va pas entrer », on surveille. »

Homme en couple, père d'un enfant d'1 an



« Les hôteliers c'est tous les mêmes. Dès qu'il y a un retard dans le paiement de la facture c'est la panique. Ils menacent de vous virer. Enfin y a toujours une pression constante. »

Femme seule, mère d'un enfant de 4 ans



« Le plafond est tombé de l'autre côté, nous on était de l'autre côté. Je voulais pas le dire, j'avais peur si je dis ça ils vont me déplacer encore. Et j'avais peur aussi qu'on déplace encore ma fille. [...] L'hôtelier aussi il a pas réparé. Il y avait la préfecture qui passait le lendemain, il voulait pas que la préfecture voie ça. Donc il m'a demandé de ne pas dire... Vous savez quand vous êtes à l'hôtel des fois vous avez peur. Pourquoi ? Eux ils ont des pouvoirs. Vous avez peur de parler de dire quelque chose, après du jour au lendemain ils vont dire *"on garde plus cette famille"*. Vous allez vous retrouver sans chambre, sans rien du tout. [...] Moi à l'hôtel, je vois pas comment ils peuvent améliorer... La condition de vie des gens là-bas... Je vois pas. C'est vous qui êtes à l'hôtel, vous êtes avec l'hôtelier qui est là-bas, eux ils font tout ce qu'ils veulent, ils ont le pouvoir et toi tu n'as pas de pouvoir, tu n'as rien du tout. [...] Tu peux pas parler parce que quand tu parles on peut te faire quitter du jour au lendemain et vous vous retrouvez dehors. Donc c'est pour ça, y a beaucoup de familles qui n'osent pas parler. [...] Même si les relations sont bonnes tu dois pas, tu peux pas, tu peux pas dire ça et ça. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans



« Même quand la maman de mon mari elle est décédée, ce jour-là y avait des gens qui voulaient venir nous réconforter et tout mais c'était pas possible. Non, tout le temps quand les gens entraient pour nous faire une visite : *"sortez, sortez"*, il criait sur les gens. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

Dans plusieurs entretiens, le paiement à l'hôtelier est apparu comme une source de tensions. De plus, manipuler d'aussi importantes sommes d'argent semblait générer un stress réel pour les familles. Même si le choix initial de la transaction avait pour objectifs de responsabiliser les familles et de les préparer à gérer un logement autonome, la mise en place du virement par l'institution à l'hôtelier a semblé beaucoup plus adaptée*.



« C'est pas mon argent. Vous savez ce que ça me fait, c'est de vite me libérer pour pas être tentée. Donc quand je prends, je reprends direction hôtel, et je vais verser tout de suite. Parce que je veux pas d'histoire, je veux pas que je me fasse voler, je peux pas que je perde, ou bien alors que... [...] Parce qu'après comment je vais justifier si ça se perd. Est-ce qu'ils me croiront, est-ce qu'ils me croiront pas ? Et j'aurais même bien voulu que la transaction soit faite directement entre l'hôtel et eux, que je ne voie pas, que je ne touche pas. Peut-être que c'est pour me responsabiliser aussi en même temps. Pour voir à quel point ils peuvent peut-être aussi nous faire confiance. Parce que c'est aussi une question de confiance... »

Femme seule, mère de deux enfants de 1 an et 6 ans



« Ça me fait peur, il faut que je sorte vite. Parce que ça me fait tellement peur... Imagine : pour aller à la mairie, pour prendre l'argent, 1 500 € – 2 000 €... Ça me fait peur, il faut que je sorte vite, vite. [...] Et chaque fois on prend cet argent, on le donne au gérant de l'hôtel, on exige de noter quand même. Parce qu'on oublie. Un jour j'ai payé, il a hésité, [...] ça m'a complètement perturbée. J'ai dit *"non, parce que moi, je sais pas où je vais trouver ces 2 000 € ! Je t'avais donné"*, j'ai dit le jour, j'ai dit l'heure. Depuis ce jour-là, l'enveloppe, je sors l'argent, je lui dis d'écrire. Et puis il faut pas garder, on sait jamais hein. Si on a mis dans notre sac dans la rue, les personnes qui volent les sacs... Comment on peut faire ? 2 000 € dans mon sac... ou encore le gérant de l'hôtel, s'il a oublié comme l'autre jour ? »

Femme en couple, mère de trois enfants de 4 ans, 10 ans et 14 ans

* Cf. infra partie *La sécurisation des paiements et la responsabilisation des familles* en page 48.

Nous avons tout de même pu noter que certains hôteliers tentent d'ajuster leurs prestations aux besoins des familles, notamment en faisant preuve de compréhension concernant le délai de paiement des chambres ou les visites*.

« Ils étaient deux, deux gérants. L'autre qui était un peu strict mais c'était son caractère, il était un peu fermé. L'autre était assez ouvert on pouvait lui parler. Même si vous avez un souci de paiement vous allez le voir. Par exemple souvent ça trainait, si l'assistante sociale était en vacances pour le paiement, je vais le voir je lui dis *"bon je vais traîner un peu ce mois"*. Il comprenait, il disait *"non avec vous il n'y a pas de problème, c'est bien vous avez averti"*. Ça allait quoi. »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

« On n'avait pas le frigo rien du tout [...] mais j'ai demandé au monsieur de l'hôtel si je pouvais mettre les trucs de ma fille dans son frigo, il a accepté. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

2. Les relations sociales

Avant d'être prises en charge au titre de l'ASE, ces familles ont souvent connu d'importantes difficultés d'ordres multiples (problèmes de santé des enfants, handicaps des parents, situation irrégulière, perte de repères...). Elles ont alors pu bénéficier de l'aide et de l'accompagnement des travailleurs sociaux pour trouver des moyens de mieux gérer leur vie familiale et envisager leur insertion professionnelle. Néanmoins, la constitution d'un réseau social solide apparaît aussi indispensable pour assurer une autonomie durable aux familles. Pourtant les familles rencontrées témoignent souvent d'une restriction inquiétante de leurs activités, de leurs relations sociales et perdent peu à peu contact avec leur entourage familial et amical. En effet, les conditions de vie à l'hôtel rendent difficiles la construction de relations sociales saines et équilibrées, principalement en raison du manque d'espace et des interdictions des hôteliers. Les familles finissent donc par s'isoler. Et ce malgré l'existence de réseaux communautaires, notamment associatifs. La situation est particulièrement inquiétante pour les mères célibataires qui ont des difficultés à trouver les ressources matérielles et affectives nécessaires pour se reconstruire et retrouver leur autonomie.

« On n'avait pas le droit de recevoir des gens. Ben oui, de toute façon y a pas l'espace aussi. De toute façon ils fermaient la porte. À dix heures du soir la porte était fermée à clés de l'extérieur. [...] Et puis on venait d'arriver donc on connaissait pratiquement personne aussi. [...] On n'avait ni les moyens, ni les conditions, ni le moral pour recevoir du monde. Là, franchement y avait pas les conditions pour recevoir qui que ce soit. »

Femme en couple, mère de cinq enfants de 6 ans, 10 ans, 12 ans et 14 ans (dont des jumeaux)

* Si des règlements intérieurs propres à chaque hôtel existent, une des actions conduites consiste à les harmoniser en proposant aux hôteliers un règlement type notamment en matière de règle de vie commune.

« Ma petite sœur ça fait deux mois que je l'ai pas vue. Donc tout ce qu'on peut faire c'est s'appeler. [...] Parce qu'elle m'a demandé plusieurs fois s'il y avait la visite ici et j'ai dit non. [...] Je remarque que quand quelqu'un m'accoste me dit "Ça va et tout ça, ça va ?", par contre je dis au mec je vis à l'hôtel, il me rappelle plus jamais (Rires). Ça fait plusieurs fois ça m'est arrivé. Parce que moi je dis la vérité: pour le moment je suis à l'hôtel. "Mais est-ce qu'au moins tu as de la visite?". Je dis non. Il dit "mais attends comment tu fais?". Je fais pas, je suis obligée de supporter. »

Femme seule, mère d'un enfant de 1 an

« Après, j'ai des connaissances, des copines oui. Mais on va dire... [...] C'est pour passer le temps, c'est pas des personnes à qui je vais me confier ou à qui je vais demander des services, non. Je me débrouille que par moi-même pour pas être déçue. »

Femme seule, mère d'un enfant de 4 ans

« Je peux pas sortir si je n'ai rien à faire dehors. Je restais dans la maison. J'étais toujours dans la maison. [...] Je veux pas de contact avec les autres parce qu'il y aura toujours une différence dans le suivi. Moi ça va me mettre mal à l'aise donc je préfère rester. Donc le matin, je me levais je m'occupais de ma fille et tout, on restait là on jouait. J'avais ma télé que vous voyez là. C'est avec ça que moi je passais la journée, rien d'autre. »

Femme seule, mère d'un enfant de 3 ans

« Ça fait mal aussi, c'est vrai, quand on va chez les gens. On va chez les autres et on voit qu'il y a des pièces et puis nous voilà, on est dans une pièce. Il y a tout le quotidien qui le rappelle, tout le quotidien. Il y a beaucoup de choses au quotidien qui nous rappellent qu'on est à l'hôtel. Tout le temps... [...] Je suis en train de vous parler, je me rends compte qu'inconsciemment je fais la même chose que ma fille. Parce que j'aime pas tout le temps aller chez les gens. Vous voyez? Donc inconsciemment je pense que je donne des prétextes pour ne pas aller chez les gens. »

Femme seule, mère de deux enfants de 4 ans et 16 ans

Ce mode d'hébergement a aussi un impact sur la vie sociale des enfants. Les conditions de vie à l'hôtel ne leur permettent pas à eux non plus de développer des relations sociales saines. En effet, au même titre que leurs parents, ils ne peuvent pas recevoir leurs amis en raison des interdictions et du manque d'espace. Les plus grands ressentent une certaine honte par rapport à leur situation et ils ne peuvent pas se confier à leur entourage.

« Elle était souvent invitée aux anniversaires mais bon je disais souvent non parce que moi aussi je pouvais pas les inviter en retour. Elle est peut-être allée à deux, trois... deux je crois. Alors je m'excusais auprès des parents parce que c'est gênant quand votre enfant va à tout et que vous vous pouvez pas faire aussi un petit truc pour inviter les autres. J'évitais. [...] Et elle comprenait. Parce qu'au début elle demandait "pourquoi je peux pas aller", je disais "toi à ton anniversaire tu pourras inviter personne donc c'est pas bien faut aussi que toi tu puisses inviter, tu peux pas aller tout le temps, toi aussi tu as un anniversaire". Elle me dit "oui maman". »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

« Maintenant que je vois mes enfants, comment ils sont, comment ils sont fiers d'inviter des copines, de fêter les anniversaires, de vivre une vie normale d'un enfant. "La fille de l'hôtel", ma fille une fois elle est venue, elle est rentrée et m'a dit "Maman on m'appelle la fille de l'hôtel" et là maintenant elle est fière avec ses copines de montrer sa chambre. »

Femme en couple, mère de cinq enfants de 6 ans, 10 ans, 12 ans et 14 ans (dont des jumeaux)



« C'est elle qui s'isole. Moi je lui ai dit *"habiter à l'hôtel n'est pas une tare, il n'y a pas que nous qui sommes à l'hôtel"*. On peut habiter à l'hôtel et puis avoir une vie sociale mais elle comprend pas. Donc du coup elle s'isole de plus en plus. »

Femme seule, mère de deux enfants de 4 ans et 16 ans

« Même elle aussi elle a un peu honte de faire venir beaucoup de ses amis ici. Une fois elle m'a dit *"ça fait honte, rester à l'hôtel comme ça"*. [...] Elle dit qu'elle a honte. Ses amis de venir voir là où elle dort... Et donc c'est ça. Les enfants on les comprend, mais on peut rien faire. »

Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans

Lorsqu'il existe, le réseau social constitue un moyen d'insertion majeur pour les familles hébergées à l'hôtel. Elles peuvent ainsi bénéficier d'un soutien à la fois affectif, matériel et informationnel s'inscrivant dans la durée. Lorsqu'elles sont confrontées à une situation stressante, les relations sociales leur permettent de faire face aux difficultés, facilitant ainsi leurs démarches d'insertion. Les relations sociales sont particulièrement importantes pour les mères isolées qui s'efforcent de se construire un cercle élargi de connaissances. Elles peuvent ainsi pallier leur isolement et faciliter leur vie quotidienne à l'hôtel, par exemple en trouvant des moyens de faire la cuisine chez d'autres personnes, en faisant garder leurs enfants pour assurer leur insertion professionnelle, ou tout simplement en recherchant un soutien moral auprès des autres familles hébergées à l'hôtel. Cependant, certaines familles ayant eu recours à d'autres personnes hébergées pour être aidées témoignent souvent de l'inadaptation de cette solution, voire des dangers qu'elle recouvre.

« C'est de bouche à oreille. J'ai vu des dames qui avaient des poussettes, j'ai demandé si elles ne connaissaient pas quelqu'un qui peut me garder l'enfant. Déclaré ou à temps plein je pouvais pas sinon c'est tout mon argent qui irait là-bas. Donc du coup elle m'a fait un arrangement pour 15 € la journée. »

Femme seule, mère de deux enfants de 1 an et 6 ans

« J'ai une amie qui est gabonaise... C'est elle même, qui m'a passée le micro-onde. Elle est tout le temps là pour moi, oui. Elle vient chaque mardi me voir. Même hier elle était là. Elle doit même passer aujourd'hui. [...] Je la considère maintenant comme une parente à moi parce qu'elle est tout le temps présente pour moi. »

Femme seule, mère d'un enfant de 1 an et demi

« Quand moi j'étais là-bas je connaissais les familles. J'ai fait en sorte de connaître les familles, on pouvait se soutenir entre nous, on pouvait se parler et tout, même jusqu'à présent on a gardé de très bonnes relations. Ils viennent nous voir ici tout le temps. Si moi j'ai un peu de temps aussi je passe les voir, je leur passe un coup de fil. Sinon après on a eu de très bonnes relations. Moi les gens que j'ai laissés à l'hôtel, des fois je passe je parle avec eux pour leur remonter un tout petit peu le moral et tout, ils viennent aussi. [...] Je les rassure. Je peux pas tout leur donner, financièrement j'ai pas, mais si je fais la cuisine, s'il vient, on peut manger tous ensemble, boire du thé ou bien boire du café et je parle avec eux. Les enfants jouent et tout. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

« Elle a gardé ma fille deux ou trois fois. Elle aussi elle garde aussi beaucoup d'enfants. La quatrième fois quand je l'ai laissée, je suis revenue... Elle a laissé les enfants tout seuls et l'autre... Et l'autre elle est partie faire la sieste. Son bébé à elle a pris je sais pas quoi... Un fer je sais pas quoi... Elle a frappé sur ma fille. Du coup quand je suis revenue le soir son menton était fendu. Fendu là, fendu là, tu voyais les dents, les dents de l'enfant, les traces. [...] Depuis ce jour-là je l'ai pas remis là-bas. »

Femme seule, mère d'un enfant de 1 an

« Une fois je suis revenue et elle avait manipulé l'eau javel. Je suis même allée à l'urgence pour voir si elle n'avait pas avalé, puisque tout l'habit qu'elle avait s'était teinté. Et la dame même, qui la gardait, m'a dit qu'elle a gâté ses vêtements. Je lui ai dit que *"entre vos vêtements et la santé de ma fille et en plus je vous paye pour ça, on peut pas se plaindre"*. »

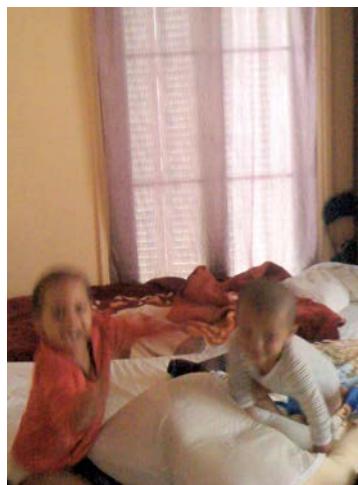
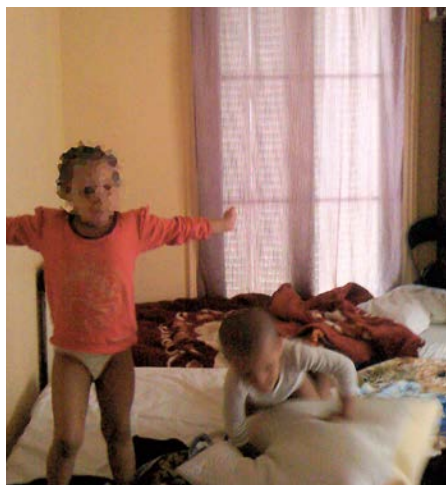
Femme seule, mère d'un enfant de 3 ans

3. Les relations intrafamiliales

Si la vie à l'hôtel permet de maintenir les liens familiaux, les familles peuvent aussi rencontrer des tensions importantes parce qu'elles évoluent quotidiennement dans une même pièce.

La parentalité

Les conditions de vie à l'hôtel ne permettent pas aux parents d'élever leurs enfants comme ils l'auraient souhaité. Ils trouvent peu de temps pour s'occuper d'eux, notamment lorsqu'ils travaillent. Ne pouvant subvenir aux besoins de leurs enfants, ou mal, leur parentalité est alors remise en question. Les parents éprouvent d'importantes frustrations et une certaine honte en raison de leur impuissance face aux nombreuses plaintes de leurs enfants. Dès leur plus jeune âge, ils commencent à poser des questions à leurs parents parce qu'ils ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent évoluer librement dans leur propre espace de vie. De plus, ils constatent des conditions de vie différentes de celles de leurs camarades et peuvent alors exercer une réelle pression sur leurs parents. Les mères seules, encore plus que les autres familles, se retrouvent souvent démunies et ne savent pas comment faire face aux réactions de leurs enfants.



« A l'hôtel j'arrive pas à jouer avec lui... Moi j'arrive du travail je vais aller me reposer. Ma femme elle va sortir, il faut qu'il aille au jardin, il faut qu'il prenne l'air. On reste pas dans une chambre... Donc j'arrive pas à jouer avec lui. »

Homme en couple, père d'un enfant d'1 an

« Dans cet hôtel du 18e, c'était à Pigalle, [...] élever des enfants dans ce cadre-là franchement ce n'est pas bien du tout. [...] Comme c'est une rue où il y a presque tout, sex shops et tout... C'était des gens du soir qui se payaient la nuit comme ça. [...] Un soir eux ils étaient en train de faire leurs trucs là... Ma fille a entendu crier et elle a répété. Et c'est là que je suis descendue, j'ai dit au Monsieur de l'hôtel que *"non, changez de chambre à ces gens-là, je ne veux plus rester, je ne veux plus, je ne supporte plus"*. »

Femme seule, mère d'un enfant de 3 ans

« Ça devient vraiment, vraiment épuisant. Surtout que nos enfants grandissent. [...] Quand on a un enfant on a tous envie, je sais pas, rien que le fait de le punir. Quand je veux punir mon fils je suis obligée de le mettre là devant la porte. Je peux pas le mettre dans sa chambre. Si je veux souffler je peux pas l'envoyer dans sa chambre non plus. [...] On a envie d'avoir le meilleur pour son enfant. Et là je lui donne pas le meilleur donc j'essaie de compenser en le laissant faire un peu ce qu'il veut. »

Femme seule, mère d'un enfant de 4 ans

« Les devoirs parfois par terre comme ça. Donc ça fait très mal. Vraiment en Europe... Excusez-moi, si en Afrique peut-être... Parce qu'en Afrique on a beaucoup de difficultés. Mais en Europe tu vois un enfant qui travaille par terre... Vraiment ça fait mal. Mais c'est ça que je vous dis on peut rien faire. [...] Ça fait trop mal vraiment, trop mal. Tantôt l'avant-dernier quand il travaille par terre à chaque fois *"j'ai mal au dos, j'ai mal au dos parce que tout le temps je suis comme ça"*. Bon on peut rien faire, on peut rien faire. Donc il faut accepter. »

Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans

« C'était un peu difficile pour elle, il fallait lui expliquer pourquoi ça, je lui expliquais *"c'est pour qu'on ait un logement plus tard, ne plus rester chez les gens"*, c'est vrai que c'est difficile. C'est vrai qu'elle est petite mais de temps en temps elle comprenait quand même. Quand elle me demandait quelque chose, elle disait *"Maman tu peux pas parce qu'on est à l'hôtel?"* j'ai dit *"oui"*. »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

« À chaque fois il déclare *"mais on va quitter ici quand parce que c'est pas normal, quand on parle avec les amis de l'école ils ont des appartements, de grands appartements"*, [...] quand il rentre il demande *"mais, quand, quand? Toujours toujours, demain demain"*, nous on dit *"mais c'est pas nous, nous on peut rien faire"*. [...] Un jour le petit il a demandé *"mais vous n'avez pas l'argent pour aller chercher un appartement?"*... Le regard d'un enfant de sept ans... Il a demandé comme ça *"est-ce que vous avez pas l'argent pour aller... Parce qu'il y a les agences là pour louer les appartements"*. J'ai manqué même de mots pour répondre à mon fils. Donc ça fait mal. [...] Quand ils étaient petits ils savaient vraiment rien quoi. Ils trouvaient ça normal. Mais là maintenant ils commencent à savoir les trucs, [...] toujours, toujours, il y a beaucoup de questions. [...] Mais les enfants même si tu l'expliques, tu peux pas l'expliquer. Il va pas te comprendre. Parce qu'ils voient les copains, là, ils ont des appartements... Mais pourquoi pas eux? »

Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans

« Tous les jours, tous les jours: *"Mama quand est-ce qu'on va déménager?"*, j'ai dit *"on va déménager, t'inquiète pas ma fille on va déménager, on va avoir une grande maison, on restera pas ici"*. [...] Les enfants grandissent et ils ont quelque chose aussi dans leur tête. Ils calculent beaucoup. Ils voient qu'ils peuvent pas faire beaucoup de choses par rapport aux autres. »

Femme seule, mère de trois enfants de 2 ans, 6 ans et 9 ans

La vie avec un jeune enfant–de jeunes enfants

En tant que solution subsidiaire appliquée dans le cadre de la protection de l'enfance, l'hébergement à l'hôtel vise à garantir le bon développement et l'équilibre des enfants. Cependant cette situation d'hébergement ne leur permet pas de grandir dans des conditions optimales, notamment en raison de la restriction de l'espace impliquant des activités réduites et d'un manque d'intimité du fait de la présence constante d'autres personnes avec des rythmes de vie parfois différents. Notons que les difficultés rencontrées par les familles dépendent bien souvent de l'âge des enfants. Ainsi plusieurs jeunes enfants, épuisés par ces conditions de vie, témoignent de troubles du sommeil et du comportement. De plus, parce qu'ils ne parviennent pas à s'épanouir au sein d'un espace personnel et privilégié lorsqu'ils sont à l'hôtel, ils se montrent particulièrement agités et turbulents à l'école. Leurs parents s'inquiètent de leur bon développement (apprentissage et acquisitions des connaissances scolaires) et éprouvent de nombreuses frustrations parce qu'ils se sentent démunis et impuissants face à cette situation.

« Le matin, oh, elle était épuisée, elle a pas bien dormi dans la nuit. Parce que quand il pleure, on est dans une pièce, je peux pas faire autrement. S'il doit manger faut que j'allume; et puis elle elle est couchée, elle entend tous ces mouvements; là elle se réveille, elle me dit *"bonjour"*, je lui dis *"non, c'est pas bonjour, il faut dormir il fait encore tard"*. Elle me dit *"oui mais il pleure"*, je lui dis *"oh, je suis désolée chérie"*. »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

« Elle avait huit mois, elle rampait, elle marchait, elle disait *"papa, maman"*. Quand je suis arrivée, elle a arrêté tout ça, elle ne rampait plus. Elle a arrêté de ramper, elle a arrêté de dire *"maman, papa"*. Là elle disait rien. Rien, rien du tout. C'est là où j'ai senti l'impact sur elle. [...] Ça a joué sur elle. »

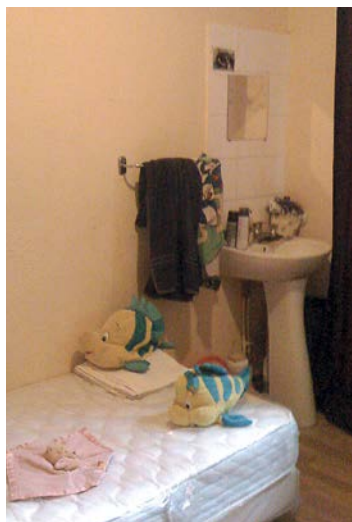
Femme seule, mère d'un enfant de 1 an

« Je les amène au parc et comme le parc c'est pas indéterminé, le parc à 19 h c'est fini il faut rentrer. [...] Et parfois elle devient folle. Je veux dire... Elle essaye de courir dans tous les sens, il y a pas assez de place pour elle donc elle court, elle court voilà. [...] On a l'impression que ça crie dans tous les sens mais c'est qu'il y a pas assez d'espace pour crier. Il y a que ce petit espace et on a l'impression qu'il y a dix enfants à la fois, pourtant elles sont que deux. »

Femme seule, mère de deux enfants de 1 an et 6 ans

« Mon fils là il est toujours agité à l'école. Une fois le directeur m'a convoqué et il m'a dit *"mais vous habitez où ?"*, moi j'ai dit à l'hôtel *"bon je vois, c'est pour cela il est toujours agité, ça fait combien de temps ?"*, j'ai expliqué qu'on a fait déjà sept ans l'hôtel. Il m'a dit *"non mais c'est pas possible, c'est pour cela il est toujours agité à l'école"*. On essaie toujours d'expliquer, j'explique à mon fils *"il faut être tranquille à l'école et la maison ça viendra un jour"*. [...] Un jour elle a demandé à l'école sa maîtresse et il a répondu *"parce que chez nous il y a pas d'espace c'est petit, c'est pour cela moi je bouge comme ça"*. Il a répondu à sa maîtresse comme ça. »

Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans



La vie avec un adolescent—des adolescents

Les enfants d'une même famille ont parfois quelques difficultés à cohabiter, en particulier en cas de différences d'âge importantes. En effet, les adolescents souffrent tout particulièrement de l'impossibilité de bénéficier d'un espace intime et personnel, alors que les enfants les plus jeunes parviennent souvent à s'entendre.

« Ma fille c'est quelqu'un qui ne communique pas beaucoup, même sur ses sentiments... Ça n'a rien à voir avec l'école, c'est ses sentiments, ce qu'elle pense, ce qui lui fait mal, ce qui lui plaît pas, ce qu'elle a envie de faire. [...] Elle a tout le temps des sautes d'humeur aussi, comme ça. Donc moi aussi je fais avec. Même avec son frère il y a des jours où ça se passe très bien. Ils jouent ensemble et puis tout de suite, deux secondes après la grande va dans son lit, elle le tape. L'enfant ne comprenait pas. Elle est comme ça on fait avec. [...] Elle est grande elle a seize ans, mais elle comprend pas, elle comprend pas. [...] Donc du coup vous voyez c'est pas vivable, la vie dans une pièce c'est invivable. »

« À l'école primaire, ça va. C'est quand elle a commencé le collège [...] ça s'est empiré. Je criais à l'aide à l'assistante sociale tout le temps. Je disais : *"elle a fait ci, elle a fait ça"*. [...] À un moment où, vraiment, je voulais me séparer d'elle, qu'on me la place dans un endroit où elle va être bien cadrée. Parce que je remarquais qu'elle m'échappait, j'arrivais plus à la contrôler à lui dire : *"fais ci, ne fais pas ci"*. Elle m'échappait totalement. »

« La personne qui souffre dans cette situation d'hôtel c'est ma fille. Parce que, elle, de ses dix ans jusqu'à ses seize ans, elle a connu que les hôtels. Entre guillemets elle a pas de vie sociale parce qu'au début elle acceptait les invitations mais maintenant elle refuse tout ce qui est invitations parce qu'elle peut pas rendre les invitations. [...] Je la comprends aussi. Parce que voilà elle peut pas, elle peut pas. Des fois ce malaise elle le manifeste, c'est-à-dire qu'elle se tourne, je sais pas comment je vais vous le dire, contre moi. [...] Elle sait aussi, de toute façon, si elle me le disait aussi j'ai pas la solution à ce problème. Donc voilà des fois ça se traduit par des agressivités. [...] Elle l'a exprimé par des comportements qui ont dépassé ma situation. Parce qu'elle m'a emmenée à fréquenter les commissariats et puis jusqu'au juge des enfants aussi, les tribunaux. »

Femme seule, mère de deux enfants de 4 ans et 16 ans

La vie de couple

Lorsqu'ils sont à l'hôtel, les parents doivent constamment surveiller leurs enfants, mais ils doivent également travailler et assurer de nombreuses démarches tous les jours. Ils rencontrent alors d'importantes difficultés à concilier vie familiale et vie professionnelle et apparaissent particulièrement épuisés (à la fois moralement et physiquement). Concernant les familles en couple, la vie intime est peu évoquée car elle est souvent oubliée du fait des multiples contraintes liées à la vie quotidienne. L'absence d'intimité et la présence constante des enfants, associées aux nombreuses démarches d'insertion sociale et professionnelle des parents, laissent peu de temps et d'espace pour penser au couple conjugal. Mais pour ces familles, c'est bien souvent la cellule familiale qui prime avant tout, leur permettant alors de garder espoir en l'avenir. Les parents se soutiennent mutuellement et s'organisent peu à peu afin de permettre à leur famille de se reconstruire et de retrouver leur autonomie.

« Avant quand je travaillais pas, oui, mais là comme je travaille, vraiment, c'est un peu difficile. [...] On reste ensemble pendant longtemps à discuter, machin machin, parce qu'on a seulement le temps quand les enfants... S'ils sont pas là, là on est tranquille. Mais si les enfants sont là... Donc on ne peut pas discuter, même avec ma femme. Parce qu'ils parlent, ils bougent... »

Femme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans

« En couple, on pouvait pas. Y avait pas d'intimité on pouvait pas. Y avait pas ça... Mais pour souder on se parlait et tout. Parce qu'on a tendance à discuter, donc si tout va bien, si tout ne va pas bien. Comme j'étais avec mon mari avec ma fille, ça me suffisait et lui aussi. »

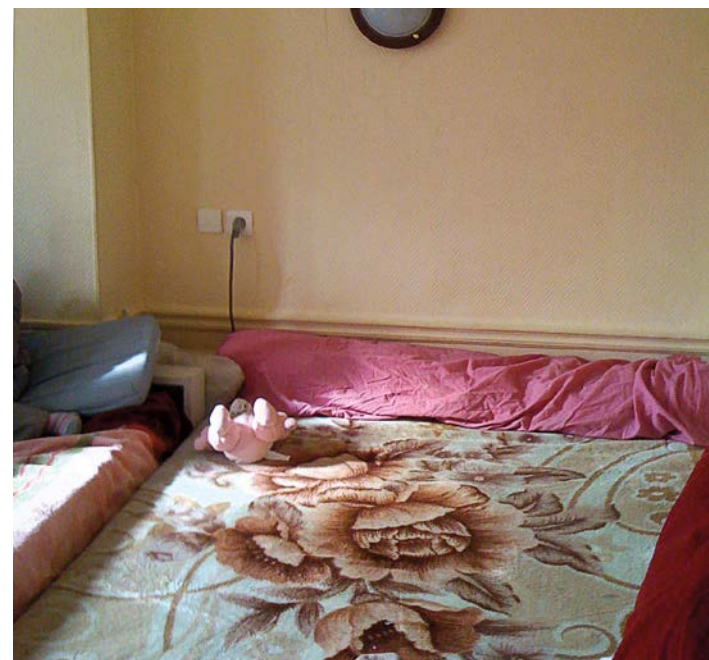
Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

« C'est une question d'organisation vous savez. Moi quand je suis fatiguée je me repose et il prend le relais. Franchement j'ai un mari, Dieu merci, il est magnifique. Quand y a un truc à faire c'est à tour de rôle. Faut vraiment qu'il y ait quelqu'un qui ait le moral, qu'il y ait quelqu'un de reposé. On se relayait tout le temps. On faisait pas les mêmes démarches tous les deux. Si j'ai besoin de faire une petite sieste, je fais une petite sieste et lui récupère les petites. C'était comme ça, c'était une organisation. Au début on était tous les deux fatigués parce qu'on faisait tout ensemble. Après on s'est partagé les tâches. [...] J'avais que lui et il n'avait que moi. »

Femme en couple, mère de cinq enfants de 6 ans, 10 ans, 12 ans et 14 ans (dont des jumeaux)

« J'étais avec ma fille, j'étais avec mon mari. [...] Heureusement qu'on était soudé moi et mon mari. On voulait pas craquer parce qu'il y avait les enfants. On voulait pas craquer. [...] Même s'il y avait des soucis, on était une famille très, très soudée. C'est ça qui nous a donné cette force-là. On était très, très, très soudé. Dès qu'on est ensemble, on oublie tous les soucis. [...] Vivre à l'hôtel, traverser tout ça, ça m'a renforcée. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans



C. La préparation à la sortie d'hôtel

1. L'appui des travailleurs sociaux

Le caractère ponctuel de la prise en charge financière par l'ASE (contrairement à une aide au logement) est régulièrement rappelé aux familles par le travailleur social référent. Il insiste également sur le fait que l'hôtel ne constitue pas un lieu de vie, mais qu'il n'est qu'un passage. À cet effet, les travailleurs sociaux mobilisent l'ensemble des dispositifs mis à leur disposition par la collectivité pour soutenir les familles vivant un quotidien difficile et favoriser l'accès au logement.

L'insertion professionnelle est une priorité car les sorties d'hôtel sont facilitées pour les familles ayant des revenus tirés de l'activité. Le Programme Départemental d'Insertion et de Retour à l'Emploi (PDI-RE) est un levier pour formaliser des étapes d'insertion professionnelle avec des moyens concrets proposés aux familles bénéficiaires du RSA (des places en crèche sont notamment réservées aux parents qui n'ont pas de mode de garde pour leurs enfants non scolarisés).

La contractualisation est un outil précieux pour formaliser avec les parents un parcours d'insertion co-construit avec le travailleur social référent : le contrat d'engagement réciproque, au titre du RSA, répond à cet objectif, tout comme le contrat d'accompagnement social proposé aux familles dès qu'une aide financière ASE liée à l'hébergement hôtelier est sollicitée. Cet accompagnement contractualisé auprès des familles à l'hôtel est global avec un suivi régulier (inhérent au renouvellement de la prise en charge financière mensuelle). Parfois vécu comme intrusif par les familles, ce fonctionnement permet de travailler sur les différentes difficultés qu'elles rencontrent, en s'appuyant sur les partenariats (scolaire, médical...), avec de réelles améliorations à court ou moyen terme. Il s'agit non seulement de les accompagner dans la mise en œuvre de leurs démarches mais aussi de les soutenir moralement afin qu'elles parviennent à surmonter les nombreuses épreuves et à retrouver leur autonomie. Toutefois des familles peuvent se décourager, voire se démobiliser, et ne plus supporter les longues périodes vécues à l'hôtel. Le travail d'adhésion de la famille au projet d'accompagnement social est alors déterminant*.

Si cet appui du travail social reposant sur la mise en œuvre d'une relation de confiance permet de construire un parcours d'insertion socioprofessionnelle, l'accès au logement n'est pas pour autant garanti à court terme. L'activation de dispositifs comme l'accord collectif pour ces familles à l'hôtel cumulant les difficultés économiques, sociales et locatives vise à réduire des délais d'attente toujours trop longs : l'objectif de l'accord collectif départemental qui engage l'État, la Ville et les bailleurs signataires est de réserver 1 200 logements sociaux par an pour le relogement des ménages confrontés aux difficultés les plus aiguës**.

* Le contrat nouvellement utilisé par les SSDP permet notamment de clarifier les enjeux pour les familles. Cf. infra partie *Les outils mis à la disposition des travailleurs sociaux (le contrat RDAS)* en page 61.

** En 2013, 1 096 familles labellisées ACD 1 (c'est-à-dire les « ménages à faibles ressources nécessitant un relogement urgent ») ont été relogées, 58 % étaient issues de structures d'hébergement ou de logement temporaire, 14 % du dispositif « Louez solidaire » et 13 % d'hôtels meublés.

« Notre assistante sociale je pense que c'est une personne qui s'intéresse vraiment aux familles, c'est une vraie assistante sociale. Y avait des suivis, si par exemple mon mari avait besoin d'une aide par rapport à une demande d'emploi elle nous oriente vers des personnes compétentes. C'est elle qui m'a encouragée aussi à faire le stage BAFA, c'est elle qui m'a donnée des adresses. [...] Elle demandait toujours des nouvelles des petites, elle a toujours demandé les résultats. »

Femme en couple, mère de cinq enfants de 6 ans, 10 ans, 12 ans et 14 ans (dont des jumeaux)

« Si j'ai un problème pour les enfants je l'appelle aussi pour lui demander *"comment ça se passe, comment je vais faire pour arriver, comment je vais faire pour résoudre ce problème ?"*. Après elle va me mettre dans la bonne route et je suis ça. C'est comme ça tout le temps si j'ai des problèmes je l'appelle. »

Femme seule, mère de trois enfants de 2 ans, 6 ans et 9 ans

« Avec mon assistante sociale, Dieu merci, franchement elle m'aide beaucoup. Parce qu'elle voit que j'ai aussi la volonté. [...] Elle m'aide, elle m'informe et quand moi aussi j'ai du nouveau, je l'appelle on communique assez bien. On communique tout le temps. [...] Elle va pas tout faire à ma place, elle essaye de me dire ce qu'il faut faire, ce qu'elle aussi attend de moi. »

Femme seule, mère de deux enfants de 1 an et 6 ans

« C'est une très bonne assistante que je remercie beaucoup, c'est elle qui me... À chaque fois elle nous fait du courage *"il faut avoir l'espoir, faut avoir l'espoir !"*. [...] C'est une brave femme, sur toutes les démarches, soit à la CAF, soit pour le bébé, soit pour le logement, soit... Tout. Pour les couches, pour tout ça. Pour le lait. À chaque fois qu'on a un problème on lui demande elle nous aide. Elle n'a jamais dit que *"je peux pas"* ou *"je sais pas"*. Elle est toujours là donc... C'est rare de trouver des personnes comme ça. Je sais pas si on a tiré de la chance ou... »

Homme en couple, père d'un enfant d'1 an

« Ça se passe pas bien parce que normalement elle va faire quelque chose pour nous. Parce que il y avait beaucoup de familles ici, il y en a beaucoup qui sont parties, les assistantes sociales, elles ont fait bouger les dossiers, mais elle à chaque fois elle dit *"il y a rien"*. Mais comment les autres partent et nous on reste. Même les gens qui sont venus après nous sont déjà partis. Mais nous on est toujours là. »

Homme en couple, père de trois enfants de 7 ans et demi, 9 ans et demi et 13 ans

2. La participation financière

La participation financière des familles au paiement de la chambre* permet également d'acquérir une certaine autonomie avant de pouvoir enfin être relogées dans de meilleures conditions. Elle fait partie des outils de l'accompagnement économique et budgétaire qui consiste notamment à travailler sur la bonne gestion du budget du ménage et la compréhension des charges dont il doit s'acquitter. Pour certaines personnes qui semblent perdre le contrôle de leur situation personnelle et familiale, elle peut également constituer un moyen de reconstruction de leur propre image et de leur mode de fonctionnement. Toutefois ce dispositif à visée éducative peut s'avérer perturbant pour les familles (notamment parce que contrairement à un loyer le montant de la participation est, du fait du mode de calcul, bien souvent variable chaque mois et que les sommes mensuelles versées peuvent être bien supérieures à ce qu'elles seraient à acquitter pour la location d'un logement social).

« C'est pour nous mettre à l'épreuve, pour voir si demain si nous avons un appartement, si on peut payer ; même si on a un salaire et qu'on peut payer notre loyer ou pas. C'est une façon de nous responsabiliser pour les autres jours. »

Femme seule, mère d'un enfant de 10 ans

« Je pense que c'est normal aussi, parce que quand on vous aide tout le temps, tout le temps, si vous avez quelque chose aussi il faut participer. [...] Nous vivons dans l'hôtel et eux ils ont la gentillesse de nous aider donc il faut aussi participer. Parce que si nous avons la maison, c'est pas à eux de payer, c'est à nous de la payer, c'est à nous de la payer. »

Femme seule, mère de trois enfants de 2 ans, 6 ans et 9 ans

* Mode de calcul de la participation financière des familles : 30 % des ressources, déduction faite de l'aide au logement versée intégralement. Ainsi plus les ressources sont importantes, plus la participation augmente. Cf. infra partie *La participation des familles aux frais d'hébergement hôtelier* en page 47.

3. Les traces de la vie à l'hôtel et les nouvelles difficultés

Après avoir passé plusieurs mois ou plusieurs années à l'hôtel dans des conditions parfois très précaires, les familles une fois relogées souhaitent oublier ce passage difficile de leur vie. Néanmoins, certains parents ne parviennent pas à se défaire des habitudes de vie construites à l'hôtel et leurs enfants témoignent de certains traumatismes. D'autres familles peuvent rencontrer de nouvelles difficultés auxquelles elles n'étaient pas confrontées dans le cadre d'un hébergement à l'hôtel, notamment en raison du manque de suivi social ou de l'importance des déplacements quotidiens qu'elles doivent effectuer lorsqu'elles sont relogées dans un arrondissement différent.

« Des fois on achetait des trucs surgelés, on chauffait dans le micro-onde avec les enfants. Jusqu'à présent ma fille, depuis là, elle veut plus les pizzas. [...] Tout ce qu'on mangeait à l'hôtel, maintenant si on le fait ici, elle veut pas. »

Femme en couple, mère de deux enfants de 1 an et demi et 5 ans

« Ça fait un mois que je suis là je suis pas installée, j'ai encore les cartons. Ça c'est des trucs que j'avais à l'hôtel, ça par exemple c'était pour ma fille. Là où vous êtes assise je l'avais déjà à l'hôtel. Je peux pas dire que je me suis installée. J'ai pu quand même acheter un lit à ma fille, mon fils il avait déjà un lit parapluie. J'y suis déjà, petit à petit ça va aller je me dis. »

« Maintenant c'est encore plus difficile parce que le petit n'a pas eu de place en crèche, il est toujours gardé dans le 11e par une nounou. [...] Là le matin je suis obligée de laisser la petite à l'école et aller dans le 11e déposer le petit avant d'aller au travail. [...] C'est tout le trajet là et puis il faut refaire le même trajet le soir. Bon honnêtement, quand je rentre le soir, je suis épuisée parce que j'arrive ici à 19 h. [...] Imaginez j'ai presque deux heures de transport seulement le matin et le soir encore. Alors ça me fatigue. »

Femme seule, mère de deux enfants de 8 mois et 5 ans

L'ÉTUDE a permis de mieux cerner le vécu au quotidien des familles hébergées et les sentiments que leur inspirent ces conditions de vie spécifiques. Certaines personnes traduisaient leur malaise à endosser la parentalité dans ce type d'hébergement. D'autres exprimaient même leur résignation face à leur situation, quant aux familles relogées au moment des entretiens elles parlaient de renaissance suite à l'accès à une autre solution d'hébergement.

Cette étude apporte également une meilleure connaissance des problématiques liées aux conditions de vie des familles à l'hôtel (hygiène, sécurité, alimentation, relations interpersonnelles, conséquences à la sortie d'hôtel...), des besoins et des attentes de ces dernières. De surcroît, elle soulève les enjeux que recouvre le recours à ce mode d'hébergement d'urgence par les services sociaux.



CE DISPOSITIF, rappelons-le subsidiaire pour éviter que des familles fragiles dorment à la rue, peut dans certains cas être le seul disponible à court terme. Les témoignages rappellent que l'hôtel ne doit constituer qu'une étape, la plus courte possible, avant d'accéder à un autre type d'hébergement plus adapté à la situation des familles, tels qu'une résidence sociale, un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), un logement mis à disposition dans le cadre du dispositif «Louez solidaire»...

Malgré les efforts de la collectivité pour développer les solutions d'hébergement évoquées ci-dessus, Paris, au même titre que d'autres grandes villes françaises mais avec bien plus de familles concernées, reste confrontée à cette réalité sociale. Ce qui nécessite par ailleurs de rechercher continuellement des pistes d'amélioration pour en réduire les effets négatifs.

III. Les réformes engagées pour répondre aux besoins exprimés

CETTE TROISIÈME PARTIE complète les deux précédentes en s'appuyant sur des entretiens avec des professionnels du secteur, notamment avec des travailleurs sociaux amenés à intervenir régulièrement auprès de familles à l'hôtel.

Le diagnostic (audit, étude qualitative...) a montré les points restant à améliorer dans la situation actuelle. Cette dernière partie présente les actions envisageables pour parvenir à augmenter la qualité de la prise en charge des familles, qu'il s'agisse de leurs conditions de vie ou de leur accompagnement social. Certains de ces leviers sont déjà mobilisés, d'autres sont en cours de mise en place ou encore en réflexion.

Même si cette ambition ne doit pas occulter le fait que l'objectif principal reste de diminuer, aussi bien en nombre qu'en durée de séjour, le recours à l'hôtel comme hébergement d'urgence, cette volonté d'amélioration continue constitue une approche pragmatique dans les cas trop nombreux où seule cette solution d'urgence peut apporter une réponse de court terme.



A. Un accompagnement dédié aux familles à l'hôtel

1. Autour de l'alimentation

Comme nous avons pu le voir dans les parties précédentes, le champ de l'alimentation est une problématique forte pour les familles hébergées à l'hôtel. Rappelons qu'elles sont pour la plupart dans l'incapacité de cuisiner et de conserver des aliments dans leur chambre. En conséquence elles ont tendance à acheter quotidiennement des plats déjà préparés ou à se restaurer à l'extérieur.



Outre la mise en place de restaurants solidaires évoqués supra, des interventions sociales collectives ont été développées pour améliorer l'alimentation des familles à l'hôtel. Citons l'exemple du guide *Cuisiner malin* qui propose des recettes faciles à réaliser, équilibrées et accessibles à toutes les bourses selon un format compréhensible par le plus grand nombre y compris ceux qui ne maîtrisent pas l'écrit. Il est destiné aux personnes vivant dans un habitat ne permettant pas l'accès à des appareils de cuisson électriques ou au gaz, principalement des personnes hébergées dans des structures d'urgence et notamment des hôtels.



Pour compléter cet outil, des fiches à destination des travailleurs sociaux ont été mises en circulation afin de les appuyer sur différents objectifs, comme saisir les représentations des familles qu'ils suivent autour du bien manger, comprendre leurs pratiques alimentaires habituelles, les aider à optimiser leur budget alimentation... En outre l'alimentation n'est pas source de tensions dans la relation d'aide avec le travailleur social : elle peut être un facteur d'inclusion sociale (convivialité, partage, confection...) et un support au travail d'accompagnement éducatif et budgétaire notamment.

Il apparaît également indispensable de travailler sur la continuité et le développement des alternatives proposées, notamment la **restauration solidaire**. Depuis septembre 2010, des restaurants Émeraude (sept depuis janvier 2014)* qui accueillent à midi les personnes âgées sont utilisés le soir comme restaurants dédiés aux Parisiens en difficulté (principalement des personnes isolées mais également des familles, dont une majorité hébergées à l'hôtel). Volonté de la Ville de Paris d'améliorer la qualité de l'aide alimentaire et de remplacer la distribution du Cœur de Paris par une offre de restauration du soir assise et inconditionnelle, les restaurants solidaires répondent à un réel besoin en proposant un repas complet et équilibré. Ce dispositif relativement récent présente un potentiel de développement en direction des familles. Un travail de sensibilisation doit être engagé pour inciter les travailleurs sociaux à prendre en compte ce dispositif dans les orientations proposées, mais également auprès des familles pour les encourager vers la découverte de nouveaux produits qu'elles n'ont pas toujours l'habitude de consommer.

* Boutebrie dans le 5^e arrondissement, Europe dans le 8^e, Vellefaux dans le 10^e, Chanzy dans le 11^e, les Artistes dans le 14^e, les Épinettes dans le 17^e et Réservoir dans le 20^e.



De mars à octobre 2012, le CASVP a interrogé des bénéficiaires de cette prestation via un questionnaire de quatre pages comportant une vingtaine de questions. Il s'agissait principalement d'apporter des éléments de connaissance sur les publics accueillis.

Au total 247 questionnaires ont pu être exploités, dont 21 remplis par des familles hébergées à l'hôtel (sur 33 familles interrogées). Si la base des répondants reste faible, et qu'il convient d'interpréter ces chiffres avec précaution, nous avons choisi de présenter quelques résultats concernant ces familles hébergées à l'hôtel et fréquentant les restaurants solidaires. En effet l'exploitation de ce questionnaire est intéressante car elle permet un focus sur une question importante dans le champ des conditions de vie des familles à l'hôtel, celle de l'alimentation, et permet des hypothèses sur la capacité d'un dispositif exemplaire par bien des aspects à répondre à des besoins spécifiques.

- La quasi-totalité de ces familles sont monoparentales (90 %), composées d'une femme seule âgée, en moyenne, de 37 ans et, également en moyenne, de deux enfants (un au minimum et sept au maximum).
- La quasi-totalité de ces familles fréquentent le restaurant aussi bien l'été que l'hiver et quotidiennement pour 71 % des répondants.
- Au moment de l'enquête, les familles fréquentaient le restaurant depuis onze mois en moyenne, un tiers d'entre elles s'y rendaient depuis plus d'un an.
- La majorité des familles (57 %) préparent et prennent leurs repas à l'hôtel le soir lorsqu'elles ne viennent pas au restaurant solidaire.
- Mais pour 41 % des familles hébergées à l'hôtel, le repas pris par le(s) parent(s) au restaurant solidaire constitue le seul de la journée. 18 % déclarent même ne pas manger de la journée s'ils ne vont pas au restaurant.
- Il est intéressant de constater que la pratique consistant à manger chez un tiers se fait uniquement le soir, probablement parce que les enfants sont alors présents.
- À l'inverse, les aliments des colis alimentaires seraient exclusivement consommés le midi.

Par ailleurs, il est utile de rappeler que la Ville de Paris subventionne sept **épiceries sociales**, un effort financier atteignant presque 100 000 € : le Marché Solidaire (Paris 14^e), la Courte Echelle (Paris 19^e), Porte Ouverte et Solidarité (Paris 13^e), Croix-Rouge Française l'Etape (Paris 15^e), Entraide Notre-Dame de Grâce de Passy (Paris 16^e), Magaliménil (20^e) ainsi qu'une structure d'aide alimentaire et d'insertion sociale dans le 12^e arrondissement.

Les épiceries sociales ont pour objectif premier de réduire les dépenses alimentaires des ménages en situation de précarité afin de leur permettre d'engager des projets d'insertion. Elles sont également des lieux d'accueil, d'écoute, d'information et d'échange favorisant ainsi le lien social et le retour à l'autonomie des personnes fragilisées. Les épiceries proposent des produits de consommation courante à prix réduits, entre 10 et 20 % de leur valeur marchande. Elles offrent donc la possibilité aux usagers de dégager des économies sur leur budget de subsistance et de les employer pour la réalisation de projets concrets (apurement d'une dette, financement d'une formation...). En outre, ces structures organisent des ateliers sur les thèmes de l'équilibre alimentaire (atelier cuisine-nutrition), du budget (atelier de gestion budgétaire), du renforcement du lien social et de l'estime de soi (atelier esthétique, activités culturelles...). Elles orientent également les bénéficiaires vers les dispositifs locaux existants d'insertion sociale et professionnelle (maison des entreprises et de l'emploi, point d'accès aux droits, cours d'alphabétisation...).

Les usagers des épiceries sociales sont orientés principalement par les SSDP sur la base de critères de ressources et d'un projet d'insertion préalablement défini. Ces ménages se composent principalement de familles monoparentales. Un nombre important de foyers accueillis perçoivent le RSA (entre 20 et 50 % selon les structures). Les familles hébergées à l'hôtel au titre de l'ASE remplissant ces critères peuvent accéder à ce service.

2. L'accompagnement budgétaire renforcé

L'accompagnement éducatif et budgétaire peut être vu comme un service qui propose d'aider les familles ayant des difficultés dans la gestion de leur budget. Elle permet d'éviter ainsi les issues telles que le surendettement, les dépendances aux aides financières ou toutes autres difficultés qui mettent la vie familiale en péril. La fonction éducative signifie que le travailleur social aide les familles en les accompagnant mais aussi en leur apprenant à être autonome dans la gestion de leurs revenus.

La participation des familles aux frais d'hébergement hôtelier

En ce qui concerne les familles hébergées à l'hôtel, cet accompagnement prend nécessairement en compte ces objectifs pour les familles les plus fragiles, tout en se centrant particulièrement pour chacune d'entre elles sur le développement des compétences à s'acquitter d'une redevance financière auprès des hôteliers: la participation familiale (PAF). Cet impératif est travaillé tout au long de l'accompagnement pour responsabiliser la famille et l'amener à sa sortie d'hôtel à pouvoir s'acquitter du règlement d'un loyer.

La PAF a été instaurée comme outil participant au travail à la bonne gestion du budget du ménage, à la compréhension des charges dont il aura à s'acquitter et comme bonne habitude à prendre pour un futur logement autonome. Calculée selon le principe d'une redevance de 30 % des ressources mensuelles, devant toujours laisser a minima à la famille un reste à vivre de 7 euros par jour et par personne, la PAF peut donc varier pour un public hébergé, bien souvent en voie d'insertion: leurs prestations et revenus d'activité étant fluctuants. Ce loyer résiduel variable nécessite que les familles apprennent à l'anticiper et à l'intégrer comme prioritaire, dans le cadre de l'accompagnement budgétaire renforcé pour éviter une précarisation de leur stabilité à l'hôtel, faute de paiement régulier à l'hôtelier. En échange, la collectivité garantit le paiement de l'aide financière ASE à l'hôtelier.

La question du linge pour illustrer un poste budgétaire spécifique aux conditions de vie à l'hôtel

Outre les déséquilibres budgétaires que ce poste peut entraîner, il existe aussi de réels risques sanitaires liés aux pratiques des familles. Si cette question n'a pas encore fait l'objet d'études spécifiques, des témoins rapportent des cas de linge lavé dans la chambre d'hôtel, mal essoré et étendu proche d'arrivées électriques, ou encore de linge mal séché et stocké en l'état, participant à certains problèmes d'humidité constatés.

Les différentes problématiques liées au linge ne peuvent donc pas être ignorées. Si les travailleurs sociaux orientent-communiquent au travers d'une liste d'adresses d'associations proposant un service de laverie, signalons que certaines associations peuvent fournir des jetons de pressing, évitant ainsi aux familles la prise de rendez-vous souvent indispensable pour accéder à ce service et les longs trajets qu'il peut occasionner.





La sécurisation des paiements et la responsabilisation des familles

Dans cette perspective, à partir de novembre 2011, le soutien financier a été viré directement sur le compte de l'hôtelier même si légalement la famille restait la demandeuse et bénéficiaire de cette aide. Ce passage au tiers paiement a évité de laisser à la famille le soin de gérer de très grosses sommes en liquide*. Cette modalité de paiement a diminué les risques de vols et d'agression constatés préalablement par les services sociaux et évité les dérives comme les arrangements financiers entre les familles et les hôteliers. Par ailleurs, cette modalité de paiement a recentré le travailleur social sur l'accompagnement et donc la responsabilisation de ce qu'il appartient à la famille de régler : la PAF.

Dans cette même logique, les travailleurs sociaux ont incité les familles, dans leur accompagnement éducatif et budgétaire, à verser directement le montant de l'aide au logement de la Caisse d'Allocations Familiales (bien souvent à titre dérogatoire, au regard de la superficie d'une chambre et de la taille de la fratrie) et des aides au logement délivrées par le CASVP, à l'hôtelier.

* Pour l'année 2013, la moyenne mensuelle de l'aide financière ASE allouée aux familles hébergées à l'hôtel s'élève à 2 712 €.

3. Le développement des partenariats

Il faut une mobilisation de tous les acteurs pour travailler à la sortie d'hôtel. Le cumul des difficultés des familles hébergées à l'hôtel et la prise en compte prioritaire de la protection de l'enfance imposent une articulation entre différents acteurs spécialisés dans chacune des difficultés d'insertion rencontrées par chaque famille.

Si les travailleurs sociaux s'inscrivent dans une logique d'accompagnement social global et sont donc amenés à développer une méthodologie de travail visant aussi l'insertion socioprofessionnelle (en particulier pour les bénéficiaires du RSA), la préparation à la sortie d'hôtel nécessite un travail de longue haleine qui doit permettre à la famille de trouver une activité professionnelle rémunérée et attestée par des feuilles de paie (justificatif de ressources indispensable pour les bailleurs privés comme sociaux devant s'assurer de la solvabilité de leur futur locataire). Cette perspective appelle une connaissance aiguisée du marché de l'emploi et des différents acteurs de l'insertion professionnelle. Aussi, la mobilisation de Pôle Emploi, des Maisons des Entreprises et de l'Emploi (six implantées dans la capitale), des Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) et des nombreuses associations spécialisées dans la formation et la recherche d'emploi est un impératif dans le quotidien du professionnel accompagnant une famille hébergée à l'hôtel. Cette dynamique de travail en réseau nécessite une expertise fine des perspectives d'accès à l'emploi des parents : elle va de la recherche d'un mode de garde permettant à une mère isolée de se former à l'apprentissage de la langue française, jusqu'à la réalisation d'un bilan d'orientation et de compétences notamment.

Les ressources existantes pour aider les familles à l'hôtel en souffrance psychique

Au vu des résultats de l'étude quantitative sur le profil des familles hébergées à l'hôtel depuis plus de trois ans (16 % des parents présentent des troubles psychiques dont la moitié sont dans le déni de leur pathologie, cf. page 18), il paraît essentiel d'encourager et de faciliter l'accès aux soins de ces familles et donc de travailler sur la mise en place d'un protocole pour favoriser les liens avec le secteur psychiatrique pour ces dernières.

C'est ce que prévoit déjà le Programme Départemental d'Insertion et de Retour à l'Emploi (PDI-RE) pour les parents en souffrance psychique allocataires du RSA et hébergés à l'hôtel : des associations sont subventionnées par le Département pour amener les personnes en souffrance à élaborer un travail d'acceptation de leurs troubles en vue de leur faciliter l'accès aux soins. Ces associations viennent également en appui des professionnels pour les aider à préparer et accompagner les projets d'insertion professionnelle et-ou sociale, notamment en mobilisant le réseau de partenaires et-ou de professionnels.

À ce dispositif, ciblant le public allocataire du RSA, s'ajoutent les partenaires locaux que sont les Centres Médico-Psychologiques (CMP) implantés dans chaque arrondissement. L'articulation entre le médical et le social est donc une priorité pour renforcer la prise en charge des familles les plus fragilisées dans l'accès aux soins.

Une coopération des services sociaux parisiens avec le SIAO insertion pour trouver une solution alternative à l'hôtel

Cette dynamique engagée en invitant régulièrement les professionnels à participer au comité central* des situations d'hébergement des familles à l'hôtel depuis plus d'un an est poursuivie et renforcée.

* Cf. infra partie *Une nouvelle gestion des prises en charge hôtelière (le comité d'aide sociale à l'enfance central)* en page 57.

4. Le développement de l'accès aux modes de garde, aux activités périscolaires et aux séjours

Il apparaît indispensable de travailler le développement de l'accès aux modes de garde pour faciliter l'insertion professionnelle des parents, ainsi qu'aux activités périscolaires pour contribuer au bon développement de l'enfant (en termes de sociabilité et de motricité).

Travailler sur les modes de garde

L'obstacle majeur dans les parcours d'insertion des familles hébergées à l'hôtel, qui sont en grande majorité monoparentales, est la question de l'accueil des enfants en âge d'être scolarisés et dont le parent travaille selon des horaires décalés. Les emplois de service à la personne ou de vente, plus accessibles aux femmes très peu qualifiées, sont des métiers aux horaires très contraignants et difficilement compatibles avec le fait d'avoir un enfant et de l'élever seul.



Fin 2013, Paris comptait 4 161 places dans 125 établissements, proposant des horaires adaptés (horaires atypiques, horaires élargis, horaires décalés).

Ces places sont réparties sur l'ensemble du territoire, à l'exception des 1^{er}, et 7^e arrondissements. Les 11^e, 13^e, 14^e, 18^e, 19^e et 20^e arrondissements sont relativement bien dotés en places d'accueil à horaires atypiques. Dans les 3^e, 8^e, 12^e, 13^e, 14^e, 15^e, 16^e, 17^e, 18^e, 19^e et 20^e arrondissements, il existe un nombre significatif de places en horaires décalés.

La difficulté de faire garder des enfants aux horaires atypiques est bien plus grande entre trois et dix ans, c'est pour cette raison qu'ont été développées les antennes Môm'artre.

TOTAL SUR PARIS
Établissements
à horaires adaptés en 2013

	Nombres structures	Places	avant 7h30	jusqu'à 19h	après 19h	le samedi
PLACES CRÈCHES COLLECTIVES	45	1588	223	1586	603	128
PLACES CRÈCHES APPARTEMENTS	6	160	0	160	100	0
PLACES CRÈCHES PARENTALES	10	174	0	174	19	0
PLACES CRÈCHES FAMILIALES	10	459	275	459	250	189
PLACES JARDINS MATERNELS	2	40	0	40	0	0
PLACES HALTES-GARDERIES	9	220	0	220	20	0
PLACES MULTI ACCUEIL	43	1520	0	1520	341	129
TOTAL DES PLACES	125	4161	498	4159	1333	446

Les antennes Môm'artre

Depuis sa création en 2000, l'association Môm'artre a développé un accueil des enfants âgés de six à onze ans le soir, de 16 h 30 jusqu'à 20 h en semaine scolaire, ainsi que le mercredi et pendant les vacances scolaires. Ces antennes sont aujourd'hui au nombre de cinq sur le territoire parisien*. Elles s'adressent principalement à des familles qui n'ont pas de solution de garde adaptée à leurs horaires avec le périscolaire de la Direction des Affaires SCOLaires (DASCO) qui s'arrête au plus tard à 18 h 30, à leurs budgets et à leurs attentes, prioritairement les foyers monoparentaux, les parents avec des horaires tardifs ou décalés, des temps de transport conséquents, des familles à bas revenus ou en retour vers l'emploi.

Les animateurs vont chercher les enfants de trois ou quatre écoles voisines puis après le goûter une aide aux devoirs est prévue jusqu'à 18 h, un soutien scolaire individualisé peut être organisé ainsi que des ateliers artistiques (théâtre, sculpture, gravure...).

Avec environ 775 enfants accueillis au cours de l'année 2012, le soutien de la Ville de Paris sur 2013 s'élève à 72 000 €.



* Môm'Artre dans le 18^e arrondissement, Môm'Ganne et Môm'Pelleport dans le 20^e, Môm' Frenay dans le 12^e et Môm'Didot dans le 14^e.

Travailler sur l'accès aux activités périscolaires et aux séjours

Conscient que les conditions de vie à l'hôtel ne sont pas adaptées au bon développement des enfants, le travail d'accompagnement de ces familles consiste également à limiter au maximum le temps de présence des enfants dans la chambre en mobilisant les activités extra scolaires (structures et centres de loisirs), ainsi que les différents séjours (courts et colonies de vacances). En effet, les vacances scolaires représentent pour les enfants une période d'augmentation des risques, parce qu'ils se retrouvent bien souvent livrés à eux-mêmes (ou sous la responsabilité des plus grands) lorsque les parents doivent s'absenter et qu'ils évoluent dans un espace réduit limitant les activités (qui consistent bien souvent à regarder la télévision).

Si des dispositifs (tels que les centres de loisirs, les vacances arc-en-ciel, ville vie vacances, les oubliés des vacances du Secours Populaire) existent (avec en plus la possibilité de financements par l'ASE), l'adhésion des familles peut parfois s'avérer compliquée à obtenir. Ces familles semblent plus que d'autres, du fait de trajectoires chaotiques, difficilement mobilisables sur les projets impliquant une séparation des membres de la famille. Il s'agit donc dans l'accompagnement social global prodigué de développer et de favoriser l'accès aux activités périscolaires et aux séjours en travaillant avec les partenaires, mais aussi avec les parents sur l'acceptation et la nécessité de ces démarches. Les travailleurs sociaux peuvent par exemple s'appuyer sur les forums vacances : un lieu ressource pour l'information des familles ainsi que les premières démarches d'inscription.

La réforme des rythmes éducatifs

Depuis la rentrée 2013, 137 000 enfants parisiens scolarisés dans les 662 écoles primaires publiques ont classe quatre jours et demi par semaine. Les mardi et vendredi de 15h à 16h30 sont consacrés à des activités périscolaires facultatives et gratuites. Ces trois heures hebdomadaires permettent un accès à la culture, au sport et aux loisirs à tous les petits Parisiens. Les ateliers diffèrent de l'école maternelle à l'école élémentaire et s'adaptent aux cycles d'apprentissage des enfants (en lien avec les conservatoires municipaux et les associations culturelles, artistiques et sportives).

- Pour les tout-petits : lectures de contes, ateliers d'expression, jeux autour de la mobilité dans l'espace, ateliers d'éducation alimentaire, pratiques artistiques ludiques...
- Pour les grands : jeux sportifs, initiation aux échecs, au numérique et au multimédia, ateliers de lecture et d'écriture, d'expériences scientifiques ludiques, de sensibilisation au développement durable, de pratiques artistiques...

5. Le développement d'un accompagnement spécifique à la sortie d'hôtel

Certaines familles gardent des traces, des habitudes de vie acquises lors de leur séjour plus ou moins long à l'hôtel. Elles peuvent alors rencontrer des moments difficiles après leur sortie (comme par exemple le fait de n'investir qu'une seule pièce du logement nouvellement occupé, continuer à stocker les affaires sans pour autant effectuer un réel rangement, se sentir abandonnées alors qu'elles bénéficiaient auparavant d'un suivi global et régulier...).

Ces difficultés étant bien identifiées, il convient de travailler pendant le séjour à l'hôtel à préparer la sortie (comme la participation financière prépare la famille au paiement régulier d'un loyer afin de faciliter l'adaptation aux nouvelles conditions de vie). Il faut également travailler à l'acceptation de la sortie. En effet, les institutions restent toujours confrontées à des cas de refus de relogement de la part des familles. L'accompagnement en aval doit être renforcé et adapté sur les dispositifs d'urgence, mais également travaillé en amont, et ce, dès le début de la prise en charge.

L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) répond à cette mission : il est fondé sur la nécessité reconnue pour ces ménages de bénéficier d'une aide personnalisée (au nombre de 298 sur l'année 2013). Ses objectifs sont d'accompagner les familles à l'hôtel dans leur projet d'accès au logement et faciliter leur maintien dans un habitat durable adapté à leurs besoins. Ce dispositif financé par le Département de Paris mobilise des travailleurs sociaux qualifiés, spécialistes de la question du logement pour aider dans la gestion du budget et prévenir les impayés de loyers. Ces professionnels contractualisent une relation d'aide favorisant l'autonomie des familles dans les démarches administratives et l'accès aux droits. Ils cherchent à préparer une bonne appropriation et utilisation du logement des familles qu'elles se verront attribuer, en contribuant à leur intégration dans le cadre de vie.

Le calendrier

- Première phase lancée au 1^{er} octobre 2013 pour une mise en œuvre de l'expérimentation sur deux arrondissements (11^e et 13^e)
- Déploiement au 1^{er} juin 2014 sur l'ensemble des arrondissements de la capitale
- Mise en place du mandat de gestion à partir du 1^{er} octobre 2014

B. Une nouvelle gestion des prises en charge hôtelière

Le travail de diagnostic réalisé à partir des éléments disponibles comme l'audit du Samusocial de Paris et l'étude qualitative sur les conditions de vie a montré la nécessité d'un effort collectif en vue de l'amélioration des conditions d'hébergement à l'hôtel des familles prises en charge au titre de l'ASE. Dans cette logique, les compétences développées par le Samusocial de Paris sont un atout pour un partenariat pertinent avec le Département.

1. La gestion des réservations hôtelières par le PHRH du Samusocial de Paris

De par sa bonne connaissance du parc hôtelier parisien et l'expertise acquise par son Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (PHRH) au bénéfice des familles relevant de la compétence de l'État, le Samusocial dispose de compétences en matière d'hébergement et de réservation hôtelière. Il est en capacité d'assurer un suivi plus régulier de la qualité des prestations hôtelières, notamment par le biais d'un référent auprès des hôteliers, et est susceptible d'intervenir dans les hôtels en cas de difficultés rencontrées par les familles. Il est également à même de négocier des tarifs avec les hôteliers et donc potentiellement de limiter la croissance des dépenses constatées depuis des années. Ces qualités sont d'autant plus appréciées pour les travailleurs sociaux qu'ils subissaient l'ingérence dans leur quotidien de travail des hôteliers : ces gérants d'hôtel les rendaient responsables du paiement de la participation familiale, du comportement des hébergés...

Sur le fondement de ces constats a été conduit fin 2012 un projet opérationnel expérimental de mise en commun des compétences et des moyens du Département, du CASVP et du Samusocial de Paris en vue d'améliorer les conditions de prise en charge à l'hôtel des familles défavorisées relevant du RDAS au titre de l'ASE.

Cette première expérimentation à petite échelle a permis la mise à l'abri de cinq familles hébergées au sein d'un établissement hôtelier dont les conditions étaient contraires à la protection de l'enfance (présomption de trafic de stupéfiants, prostitution).

De surcroît, cette nouvelle collaboration a confirmé l'intérêt d'une telle approche pour la gestion d'évacuation en urgence. Le nombre de familles prises en charge est resté toutefois trop insuffisant pour en tirer des conclusions définitives.

La collectivité parisienne a donc décidé d'aller plus loin en envisageant un partenariat sur tout son territoire associant le Samusocial de Paris (en s'appuyant sur l'expertise de la DASES et du CASVP). Cette nouvelle gestion a fait l'objet d'un déploiement par plaques dès octobre 2013 pour couvrir tout le territoire à compter de juin 2014.

Dans le cadre de cette coopération tripartite, le PHRH du Samusocial se voit confier les missions suivantes :

- ❑ Il est en charge de la prospection hôtelière, de la relation contractuelle avec les hôteliers, du contrôle du respect par ces derniers des prescriptions de la charte de qualité en vigueur et enfin de la recherche de chambres adaptées à la configuration des ménages.
- ❑ Il peut intervenir in situ, suite au signalement d'un incident ou suite à des informations préoccupantes dont il a connaissance.
- ❑ Il est l'interlocuteur des hôteliers en cas d'impayés par la famille de sa participation aux frais d'hébergement.
- ❑ Il effectue un compte rendu systématique et régulier des hébergements en cours et réalisés.
- ❑ « H 24 », il assure une vigie sur les conditions d'hébergement des familles à l'hôtel et peut interpeler la DASES et le CASVP afin que soit apportée une réponse adaptée aux incidents susceptibles de se produire dans le cadre de l'hébergement hôtelier.



La communication aux familles*

Le nouveau schéma organisationnel des prises en charge hôtelière place au cœur du dispositif le Samusocial de Paris et introduit donc la fin de la recherche d'une chambre d'hôtel par le travailleur social référent pour une famille acculée. Ainsi, ce nouveau schéma met en lien direct le Samusocial de Paris avec l'hôtelier. En d'autres termes, la compétence sociale reste strictement assurée par le service social garant de la mobilisation des moyens pour aider la famille à s'insérer par l'accès au logement. Et l'occupation d'une chambre, sa réservation, le règlement de la PAF pour cette prestation... ne placent plus le service social comme tiers auprès de l'hôtelier, en cas de difficultés. Une communication vers les familles a été faite sur ce nouveau schéma pour qu'elles identifient clairement leurs relais : le Samusocial de Paris comme réservataire, garant de leurs conditions de vie à l'hôtel, et le travailleur social, seul référent pour leur projet socio-éducatif.

Les missions du PHRH s'articulent autour d'un dispositif indispensable assuré par le CASVP : une interface unique qui joue le rôle de référent du Samusocial de Paris pour tous les arrondissements parisiens. Ce service garantit la continuité des informations transmises par le Samusocial de Paris (les modalités d'hébergement du ménage dans les établissements hôteliers) aux services sociaux référents de ces familles sans domicile rentrant dans les critères du RDAS.

* Cf. en annexes les documents mis à disposition des travailleurs sociaux pour communiquer auprès des familles en page 69-70.

2. L'interface du CASVP



Il s'agit d'une cellule administrative et sociale centrale développée par le CASVP et pilotée par le conseiller technique de la sous-direction des Intervention Sociale (SDIS) et son adjointe. Composée dès 2013 d'un travailleur social et d'une secrétaire médico-sociale (SMS), ce binôme a été renforcé en 2014 par deux autres agents pour faire face à la montée en charge résultant du déploiement de ce projet à l'ensemble du territoire parisien. Cette interface CASVP, composée de quatre agents et de son encadrement, centralise l'ensemble des informations relatives aux décisions de prise en charge hôtelière. Elle joue également le rôle de courroie de transmission avec le Samusocial.

Elle assure les missions suivantes :

- ❑ Elle transmet au Samusocial des informations nécessaires à la réservation des chambres et en reçoit concernant les modalités pratiques des prises en charge hôtelière, tout en assurant la transmission aux sections d'arrondissement et à la PSA Chemin Vert.
- ❑ Elle traite, en lien avec les travailleurs sociaux de terrain, les difficultés signalées par le Samusocial : tension avec les hôteliers, familles n'ayant pas payé leur participation financière, difficultés sociales spécifiques émergeant à l'occasion d'une visite sur place des équipes du Samusocial...
- ❑ Elle valide les décisions les plus délicates comme par exemple la fin de la prise en charge hôtelière pour des familles disposant de ressources, mais refusant d'acquitter leur participation financière.
- ❑ Elle assure une fonction de veille et d'observatoire des prises en charge hôtelière des familles, par une analyse statistique régulière.
- ❑ Elle gère le Comité ASE (CASE) central chargé d'examiner toutes les premières demandes de prise en charge hôtelière (mission jusqu'à présent assurée par des CASE locaux), les renouvellements des prises en charge au douzième mois (terme du soutien à l'hébergement précisé dans le RDAS) et étudie les situations complexes dont celles ne relevant pas a priori du RDAS.
- ❑ Elle est en charge de la coordination avec les différents acteurs de police administrative, du parquet, de la brigade de répression des fraudes, de la direction régionale des finances publiques d'Île-de-France et du Département de Paris. Un listing des hôtels effectivement utilisés par les services sociaux parisiens sert à compléter les indications apportées par l'observatoire de l'Apur, facilitant la réactivité des services pour organiser un déplacement des familles dès lors qu'un hôtel offre des conditions d'hébergement contraires au Règlement Départemental Sanitaire, et au Règlement Départemental de l'Action Sociale, ou exposé au risque incendie.

3. Le comité d'aide sociale à l'enfance central

Dans le cadre de ce nouveau dispositif de coopération avec le Samusocial de Paris, un comité d'aide sociale à l'enfance central (CASEC) a été créé. La supervision de la collectivité parisienne est en effet indispensable tant pour la réservation de chambres aux familles que pour garantir une jurisprudence commune des décisions d'hébergement à l'hôtel à l'ensemble du territoire parisien. Le CASEC central est chargé d'examiner toutes les premières demandes de prise en charge hôtelière. Il est également compétent pour les renouvellements de prise en charge au douzième mois, jusqu'à présent assurés par des CASE locaux. Ces derniers continuent de décider les renouvellements de PCH jusqu'au douzième mois d'aide à la prise en charge des frais hôteliers.

Le CASEC est composé de :

Membres permanents

- ▣ Les inspecteurs techniques des services de la DASES (ou leurs représentants) : du bureau de l'aide sociale à l'enfance, de la délégation de l'action sociale territoriale et de la sous-direction de la Santé, du Service social scolaire.
- ▣ Les conseillers techniques du CASVP (ou leurs représentants) : de la sous-direction des Interventions sociales et de la sous-direction de la Solidarité et de la Lutte contre l'Exclusion.
- ▣ Les référents de l'interface CASVP : à compétence administrative et sociale.
- ▣ Les représentants de la direction du Logement et de l'Habitat.

Membres invités

Travailleurs sociaux, représentants du Samusocial de Paris. En tant que de besoin, d'autres intervenants du champ social peuvent être conviés.

Outre son pouvoir de décision pour les situations d'hébergement citées ci-contre, le CASEC est à même d'apporter un appui technique aux services sociaux confrontés à des situations complexes (passation difficile entre deux arrondissements, situations ne relevant pas du RDAS...). Il peut également formuler des conseils en matière d'orientation, d'ouverture de droits, de préconisation budgétaire...

Il s'agit, comme en local, d'une instance consultative à partir de laquelle le CASVP prend une décision. Le CASEC accorde une aide à la prise en charge des frais hôteliers et fixe la participation familiale à partir des éléments transmis par le service social local. L'interface transmet au service du Samusocial de Paris les informations nécessaires à la recherche d'une chambre. Le CASEC peut refuser d'attribuer une aide à la prise en charge hôtelière. Quelle qu'elle soit, la décision est notifiée à la famille par l'interface.

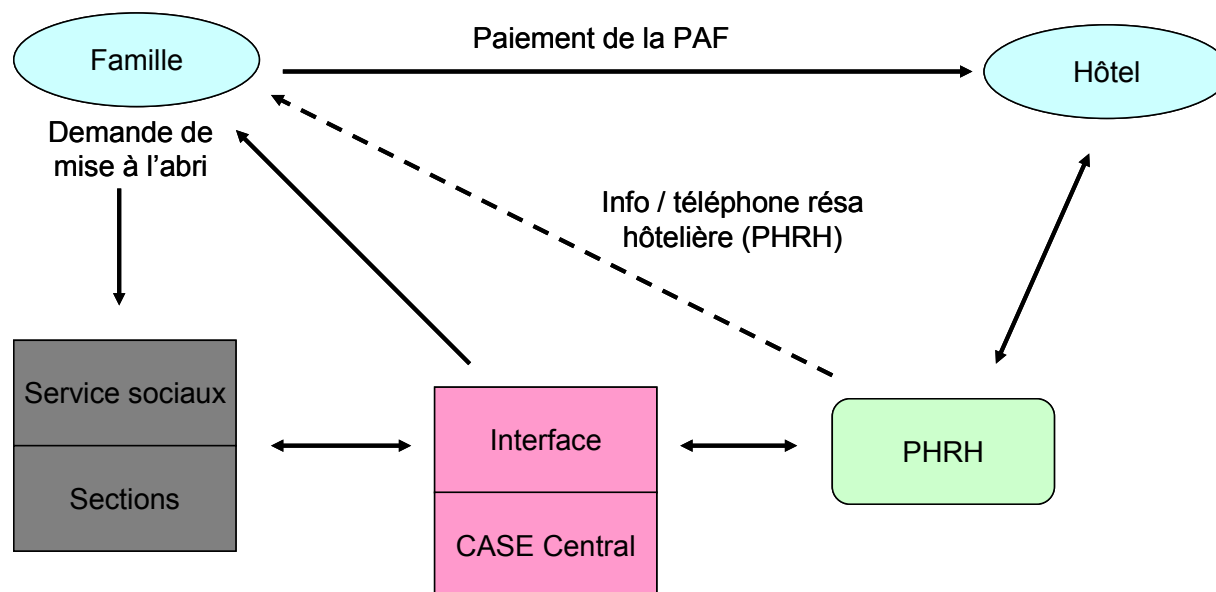
Les membres permanents du CASEC apportent leur expertise technique pour une prise de décision éclairée, au regard du RDAS. La DLH en fait donc partie, en qualité d'experte du relogement. Mais des invités tels que le SIAO-insertion sont aussi des acteurs essentiels pour participer aux débats en tant que coordinateur de l'accès à l'hébergement à Paris.

Lors de commissions trimestrielles examinant les situations les plus complexes dont la durée d'hébergement est supérieure à un an, ces partenaires institutionnels apportent leur concours pour activer respectivement les dispositifs de logement et d'hébergement dont ils ont la charge.

Le schéma du circuit de traitement de la demande d'hébergement à l'hôtel

Trois acteurs sont désormais mobilisés au profit des familles :

- ▣ le donneur d'ordre (point d'accès au dispositif, les services du Département, en partie via l'interface du CASVP, conservant l'entière maîtrise du dispositif);
- ▣ le PHRH (intermédiaire en hébergement et garant des bonnes conditions d'accueil);
- ▣ et l'hôtel (offrant des garanties de confort et de prestation normalisées).



Bilans interface et comités d'aide sociale à l'enfance centralisés

- ▣ En huit mois d'expérimentation, depuis le 1^{er} octobre 2013, 33 CASEC se sont tenus. Près de 300 situations ont été examinées : un quart de ces situations concernaient de nouvelles prises en charge et près d'un tiers ont été examinées par le comité pour renouveler l'hébergement au-delà du douzième mois. Enfin, 10 % de ces situations ont été examinées, compte tenu de leur complexité.
- ▣ Au 1^{er} juin 2014, le délai moyen de réponse du PHRH à une recherche d'hébergement était compris entre 3 et 48 heures (aucun hébergement hors Paris n'a été proposé aux familles).

4. Les avantages à attendre de ce nouveau mode d'organisation

La gestion des réservations hôtelières par le PHRH permet de **sécuriser les rapports avec les familles et les rapports avec les hôteliers**.

Le Samusocial de Paris dispose d'équipes de médiation et d'un contact avec les hôteliers qui permettent à la fois un suivi beaucoup plus régulier des conditions de vie des familles et des capacités d'intervention plus grandes vis-à-vis des hôteliers n'offrant pas le confort souhaitable : jusqu'alors, les services de la collectivité parisienne et ceux de la Préfecture de Police n'étaient pas en mesure de contrôler la qualité de prestation offerte par les hôteliers. Aujourd'hui, cette coopération de la collectivité parisienne avec le Samusocial de Paris s'articule autour de trois prestations que sont la réservation d'une chambre par le PHRH, la vérification de la prestation proposée à la famille et l'intervention d'une équipe de médiation en cas de signalement sur les conditions de vie d'une famille à l'hôtel.

Enfin, il assure en quelque sorte un service après vente, en continu, par téléphone, à l'égard des familles et des hôteliers : le travail et l'accompagnement des vérificateurs incitent fortement les hôteliers à engager les travaux de mise en conformité avec la charte hôtelière.

L'objectif de ce nouveau dispositif est également d'**optimiser le budget alloué à l'ASE**, en matière d'hébergement des familles en difficulté.

En effet, l'uniformisation des exigences sur la place parisienne emportera de facto une baisse des tarifs (fin du dumping des hôteliers).

De plus, le Samusocial de Paris, grâce à ses échanges réguliers avec les hôteliers, est en mesure de négocier le prix des nuitées payées par le Département*.

* Selon les déclarations des hôteliers au moment de la prise en main du parc par le Samusocial de Paris, le prix moyen d'une nuitée avant l'expérimentation était d'environ 34€. Au 1^{er} juin 2014, le prix moyen d'une nuitée est d'environ 28€. Cette baisse résulte de la négociation commerciale menée par le Samusocial de Paris avec chaque hôtelier. Toutefois, ce prix indicatif inclut encore le coût d'un impayé potentiel de la participation de la famille, qui s'analyse comme une prime de risque prise par l'hôtelier (l'intégralité du paiement des frais d'hébergement n'étant pas encore garantie aux hôteliers).

Le **mandat de gestion** donné par le Département de Paris au Samusocial, prochaine phase du dispositif de gestion des prises en charge hôtelière, doit permettre d'assurer le paiement total à l'hôtelier de sa prestation : à compter d'octobre 2014, le Samusocial de Paris va en effet payer l'intégralité du prix de la chambre aux hôteliers en recouvrant par ailleurs la PAF et les allocations logement (AL) de la CAF. L'objectif est bien de poursuivre l'assainissement des relations entre les familles et hôteliers en mettant fin à toute relation financière (en l'état, les familles acquittent leur PAF directement auprès des hôteliers). Ainsi, le Samusocial de Paris devient le gestionnaire unique de l'hébergement pour le Département. Par là-même, ce mandat est susceptible de renforcer sa position dans la négociation commerciale auprès des hôteliers. Ce mandat confié au Samusocial de Paris a nécessité l'adoption par le parlement d'une disposition dans le cadre de la loi Alur** complétant le code général des collectivités territoriales en permettant à « [...] un organisme [...] habilité par l'État [...] le recouvrement des recettes et le paiement des dépenses relatives à l'hébergement des publics dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance ». Le code de l'action sociale et des familles s'est aussi vu modifié pour alléger la gestion des impayés irrécouvrables qui peuvent « [...] être remis ou réduits par le président du conseil général en cas de précarité de la situation du débiteur, sauf si cette créance résulte d'une manœuvre frauduleuse ». Concrètement, après prospection auprès de différents établissements bancaires, le Samusocial de Paris va choisir l'opérateur capable d'offrir un service comprenant l'ensemble des solutions d'encaissement de la participation financière des familles parisiennes : le paiement en espèces, l'utilisation du titre interbancaire de paiement (TIP) et le paiement par chèque ou prélèvement. Le prestataire retenu devra par ailleurs garantir un maillage territorial de nature à optimiser le taux de recouvrement.

Le rôle déterminant du Samusocial de Paris dans cette nouvelle gestion des prises en charge hôtelière s'accompagne d'ores et déjà d'un panel d'outils mis à la disposition des travailleurs sociaux pour favoriser l'adhésion des familles***.

** Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové.

*** Cf. en annexes le document mis à disposition des travailleurs sociaux pour communiquer sur le mandat de gestion auprès des familles en page 71.

C. Les outils mis à la disposition des travailleurs sociaux

- La mise en place d'un **référentiel de l'accompagnement social** des familles à l'hôtel par les SSDP.
- Un **entretien mensuel** rendu obligatoire et systématique entre le ménage et son travailleur social. L'envoi d'un SMS par l'interface CASVP aux familles rappelle cette nécessité et celle de s'acquitter de sa PAF.
- Un **accompagnement spécifique** au changement de chambre(s) et/ou d'hôtel est mis en place, en cas de sur-occupation (ou sous-occupation). Il implique les travailleurs sociaux des SSDP en lien avec le Samusocial de Paris afin notamment de prendre en compte certains critères dont l'insertion des personnes (emploi, scolarisation, mode de garde...), d'organiser le changement dans un délai raisonnable pour les familles (qui doivent déménager) et le Samusocial de Paris (pré-réservation de la chambre), de visiter le(s) hébergement(s) proposé(s) en présence des travailleurs sociaux et ainsi rassurer les familles dans cette évolution*.

→ Le contrat RDAS

Il s'inscrit dans les nouvelles dispositions du RDAS relatives aux aides financières de l'ASE adoptées par le Conseil de Paris en 2011. Ces modifications portent notamment sur l'importance du projet socio-éducatif et de l'accompagnement, la nécessité de l'adhésion de la famille au projet dans lequel s'inscrit la demande d'aide et son engagement, la participation financière des familles, l'analyse des demandes de renouvellement au vu des objectifs de la relation d'aide en cours et des engagements pris par le bénéficiaire, ainsi que la place centrale de l'évaluation sociale dans l'examen des demandes d'aide. En matière d'hébergement, en sus des dispositions évoquées précédemment, les modifications apportées au RDAS soulignent l'importance de la contractualisation, de la définition d'objectifs de l'accompagnement en vue de l'autonomie de la famille et de son accès à un hébergement ou un logement adapté à sa situation. En somme, le contrat implique un engagement actif des parents dans un projet socio-éducatif en formalisant par étapes les démarches à effectuer.

Cette formalisation de l'accompagnement social par un contrat d'objectifs signé par la famille, le SSDP (en tant qu'institution) et le travailleur social référent, est un outil éducatif permettant de fixer les enjeux de l'hébergement pour des parents, en les positionnant comme acteurs de leur projet d'insertion sociale, dans l'intérêt de leur(s) enfant(s). D'une durée de trois mois, le contrat a été expérimenté par les services sociaux du 9^e, 13^e, 18^e arrondissements et de la PSA Chemin Vert, sur les deux derniers trimestres de l'année 2012. Utilisé systématiquement pour les premières demandes d'hébergement, il est aussi mobilisé dans le cadre de l'accompagnement des familles pour renouveler leur demande. À l'issue de cette expérimentation d'une durée de six mois, le déploiement de cet outil éducatif a été généralisé à tous les services sociaux accompagnant les familles hébergées à l'hôtel, dans le second semestre de l'année 2013.

* En mai 2014, 56 % de la sur-occupation des arrondissements de la première plaque (11^e et 13^e arrondissements) a pu être traitée par le Samusocial de Paris en proposant des changements de chambre(s) ou d'hôtel adaptés sur le territoire parisien.

L'intérêt du contrat RDAS est multiple :

- ▣ Il doit favoriser l'adhésion de la famille à son accompagnement socio-éducatif en prenant en compte sa demande, en marquant des étapes et des priorités visant l'amélioration des conditions de vie de son (ses) enfant(s). En d'autres termes, il doit permettre d'explicitier les démarches indispensables pour accéder à un logement de droit commun. Il implique la reconnaissance des parents comme responsables de leur situation sociale, comme adultes ayant à charge des enfants et capables de créer un projet de vie visant la sécurité affective, psychologique, matérielle et financière de ces derniers.
- ▣ Il rappelle le caractère subsidiaire de l'hébergement hôtelier puisqu'il permet de travailler l'acceptation des solutions alternatives à l'hôtel.
- ▣ Il pose le caractère non pérenne, ponctuel, de l'hébergement hôtelier en étant établi sur trois mois, renouvelables.
- ▣ Il apporte une base d'évaluation des démarches engagées par les parents, dans l'intérêt de leur(s) enfant(s) avec le soutien du travailleur social référent.
- ▣ Enfin, en formalisant l'accord explicite des différents acteurs qui signent le contrat RDAS, il fournit des repères pour mesurer le chemin parcouru dans l'accompagnement vers la sortie d'hôtel.

Conclusion

LA PRÉSENTE ÉTUDE atteste des difficultés rencontrées par les familles hébergées à l'hôtel et, en laissant la parole à ces familles, permet de saisir la réalité de leur quotidien.

L'étude montre aussi que, grâce à la mobilisation de l'ensemble des acteurs impliqués et les réformes déjà mises en œuvre, des actions concrètes ont été entreprises pour mieux répondre aux besoins exprimés. D'autres sont en cours de réflexion ou d'expérimentation.

À cet égard, le dispositif de gestion par le Samusocial de Paris des nuitées hôtelières pour le compte du Département et la mise en place de modalités de prise de décision centralisée via un comité d'aide sociale à l'enfance central et une interface intégrée au CASVP constituent une avancée importante, qui contribue à améliorer les conditions de vie à l'hôtel du fait d'une relation plus suivie avec les hôteliers. Cette évolution permet également de recentrer les travailleurs sociaux sur leur cœur de métier, l'accompagnement social. C'est en effet un élément essentiel pour offrir d'autres perspectives à ces familles qu'un hébergement à l'hôtel, de toute façon inadapté pour l'éducation d'enfants. La dernière expérimentation à venir en octobre, consistant à confier au Samusocial de Paris la récupération des participations financières des familles actuellement versées aux hôteliers, devrait également contribuer à simplifier les relations entre ces hôteliers et les familles.

Aujourd'hui, le temps est à l'évaluation des premiers effets produits par les réformes déjà engagées. Ainsi la DASES travaille sur les ressentis des acteurs (hôteliers, travailleurs sociaux) et des familles par rapport à l'expérimentation de la gestion des nuitées par le Samusocial de Paris. Les premiers constats font état d'un satisfecit global de la part des hôteliers qui louent le principe de l'interlocuteur unique et de l'intervention des médiateurs. Les travailleurs sociaux, quant à eux, apprécient le fait de ne plus avoir à rechercher les établissements susceptibles d'accueillir les familles à héberger, et de ne plus être en rapport direct avec les hôteliers. Les familles indiquent se sentir davantage soutenues par la collectivité parisienne, lorsqu'elles sont en difficulté dans leurs relations avec l'hôtelier, via l'intervention des médiateurs du Samusocial, même si elles perçoivent peu les autres changements.

S'il reste du travail à accomplir pour améliorer les conditions de vie des familles à l'hôtel, les différentes réformes engagées vont dans le bon sens. Elles témoignent du volontarisme de la collectivité parisienne dans ce domaine et ont contribué à mettre en place un environnement favorable et propice pour poursuivre l'amélioration déjà constatée.

Annexes

La charte relative à la qualité des prestations hôtelières	64–65
Le règlement de vie commune à l'hôtel	.66
L'Observatoire du Samusocial de Paris.	67–68
Les documents d'information aux familles.	69–71

CHARTRE RELATIVE A LA QUALITE DES PRESTATIONS HOTELIERES

Les établissements hôteliers qui accueillent les personnes et les familles hébergées sur demande ou avec l'aide des pouvoirs publics ou des opérateurs sociaux qu'ils mandatent doivent respecter les réglementations et normes en vigueur ainsi que les prescriptions précisées à la présente Charte.

Ces prescriptions visent à ce que l'hébergement des personnes et familles concernées soit assuré dans des locaux favorisant la sécurité des personnes, le respect de la vie privée, de l'intégrité et de l'intimité

Elles visent également à garantir l'exploitant du respect par les occupants des règles de vie sous le contrôle des opérateurs prescripteurs.

- L'exploitant s'engage au strict respect du taux d'occupation prévu au « carton jaune » déposé à la préfecture de Police. A cet effet, il garantit au moment de la commande la disponibilité réelle et signale à l'opérateur tout dépassement constaté du fait des occupants.
- L'opérateur s'engage pour sa part à assurer un lien régulier avec les familles et à favoriser une cohabitation harmonieuse avec les autres clients de l'établissement.

1- Des engagements en matière de respect des règles de sécurité et d'hygiène :

1.1. Les personnes hébergées vivent et dorment dans un espace suffisant et convenablement équipé.

L'hôtelier met à disposition un espace suffisant de rangement isolé.

Les chambres louées sont conformes au règlement sanitaire de la Ville de Paris. Pour mémoire elles présentent une superficie minimale définie comme suit :

- ◆ la hauteur sous plafond ne doit pas être inférieure à 2,20 mètres
- ◆ la surface minimale au sol est de :
 - 7 mètres carrés pour recevoir une personne
 - 9 mètres carrés pour recevoir deux personnes
 - 14 mètres carrés pour recevoir trois personnes
 - 18 mètres carrés pour recevoir quatre personnes
 - Au-delà de quatre personnes la surface est majorée de 5 mètres carrés par personne.
- ◆ La plus petite dimension au sol ne doit pas être inférieure à 2 mètres.
- ◆ Lorsqu'un lavabo est installé dans la chambre la surface minimale est majorée de 1 m²

L'hôtelier doit s'efforcer de mettre à disposition des usagers dans un espace commun isolé, les équipements nécessaires à assurer la préparation des repas (réfrigérateurs, fours micro-onde et plaques électriques) à l'exclusion de tous les appareils fonctionnant au gaz.

- Il est interdit aux occupants d'utiliser des plaques électriques dans les chambres ; toutefois, l'usage d'un chauffe-biberon ou d'une bouilloire électrique est admis.

Chaque personne à partir de 2 ans dispose d'un lit équipé d'un sommier et d'un matelas de taille minimale 80X190 pour une personne et 140X190 pour deux personnes. Les bébés bénéficient d'un lit aux normes NF.

Chaque chambre doit être équipée au minimum d'une table et de chaises.

Dans la mesure du possible, les femmes enceintes, les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite sont logées dans les étages inférieurs.

1.2. Les personnes hébergées disposent de sanitaires décentes avec libre accès quotidien :

Toutes les chambres sont équipées d'un lavabo convenablement alimenté à toute heure du jour et de la nuit en eau potable ainsi qu'en eau chaude. Toutefois dans le cas où deux chambres contiguës et communicantes sont appelées à fonctionner ensemble la plupart du temps (hébergement de familles), il est toléré qu'une des deux chambres seulement soit équipée d'un lavabo.

Une douche eau chaude et eau froide est installée pour dix occupants

Un WC est installé pour dix occupants à proximité raisonnable des chambres qu'il dessert et en tout état de cause à une distance maximale d'un étage au-dessus ou au-dessous. Ces installations doivent répondre aux conditions réglementaires d'installation, de ventilation, de propreté et d'intimité.

1.3. Les personnes hébergées respirent un air sain et vivent dans des locaux éclairés de manière adéquate :

La disposition des chambres et des parties communes permet d'assurer de bonnes conditions d'aération, de déshumidification et d'assainissement de l'air.

Les conditions réglementaires d'éclairage naturel et artificiel dans les chambres et les espaces communs sont assurées. Les chambres en particulier doivent être équipées au minimum d'une baie ouvrante de 1m² pour une personne, de 1,25 m² pour deux personnes, de 1,50 m² pour trois personnes et de 2 m² pour quatre personnes.

- Chaque chambre est équipée d'un dispositif d'éclairage électrique, et au minimum d'une prise électrique avec garantie de sûreté pour les enfants.
Toute vitre cassée doit être remplacée immédiatement.

1.4. La disposition des locaux d'hébergement et leur équipement (chambres et parties communes) permet d'assurer l'évacuation des personnes hébergées de manière rapide et sûre en cas de sinistre.

Il transmet à l'opérateur social à tout moment les conclusions de la Commission de sécurité de la Préfecture de Police et respecte les prescriptions formulées à l'issue de ces contrôles.

Tout élément du bâti ou équipement défectueux doit être remplacé (rambardes de fenêtres, rampes de sécurité, marches d'escaliers..)

1.5. Les personnes hébergées sont protégées contre les risques liés au gaz, à l'électricité et à l'évacuation des eaux usées.

Les conditions d'évacuation des eaux pluviales et usées, les installations d'électricité et les installations de distributions de gaz, les appareils de chauffage, de cuisine ou de production d'eau chaude ainsi que les conduits sont conformes à la réglementation les concernant, régulièrement vérifiés et maintenus en bon état de fonctionnement.

1.6. Les personnes hébergées vivent dans des locaux maintenus en état constant de propreté et de sécurité.

Les habitations et leurs dépendances sont tenues, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, dans un état constant de propreté, ce qui implique régulièrement et autant que de besoin divers travaux de nettoyage, désinfection, ravalement et désinfestation des chambres, des parties communes, des façades, de la literie et des objets mobiliers.

Les draps sont changés au minimum une fois par semaine.

Toute nouvelle location donne lieu à un nettoyage complet de la chambre.

1.7. Les personnes hébergées doivent pouvoir accéder à l'hôtel de jour comme de nuit.

L'hôtel dispose d'un gardien de jour comme de nuit chargé d'assurer l'accueil et la sécurité des personnes et de l'immeuble

L'hôtel dispose d'un téléphone fixe (ligne départ/arrivée) et d'un fax ; le téléphone est accessible aux usagers.

L'hôtelier doit être en mesure d'apporter à tout moment à la demande de l'opérateur, la preuve de la souscription d'une police d'assurance garantissant son établissement contre les risques de sécurité incendie.

2- Des engagements en matière de règle de vie

L'hôtelier adresse aux opérateurs un descriptif de son hôtel, à cet effet il sera proposé à l'hôtelier un modèle type. Ce descriptif doit permettre à l'opérateur de faciliter la réservation hôtelière et de lui permettre de faire le meilleur choix d'hébergement en fonction des compositions familiales

L'hôtelier est invité à mettre en place un règlement intérieur qu'il transmet pour information aux opérateurs sociaux. A cet effet un règlement type sera proposé à l'hôtelier.

Il informe l'opérateur social de toutes les difficultés rencontrées avec les personnes hébergées. L'opérateur prend alors contact avec l'hôtelier afin de mettre en œuvre toutes mesures appropriées.

Il signale aux opérateurs sociaux le départ effectif des familles.

Il transmet aux personnes hébergées dans les délais les plus brefs : fax, messages téléphoniques ou courriers qui leur sont destinés.

L'hôtelier facilite l'accès à toutes les parties de l'hôtel aux personnes mandatées envoyées par les opérateurs sociaux. Ces personnes ont pour mission, notamment de vérifier l'adéquation entre la commande et les prestations effectivement réalisées.

3- Des engagements en matière de respect de la commande

L'hôtelier privilégie une facturation de l'hébergement à la chambre. Lorsque la facturation à la personne est adoptée, il **respecte** la dégressivité du prix de journée pour les enfants en appliquant le demi-tarif pour les enfants de 1 jour à 6 ans.

Il facture les opérateurs un nombre de nuitées en adéquation stricte avec le nombre de nuitées effectivement réalisées.

Il s'engage à présenter chaque mois des factures lisibles et vérifiables et explicites comprenant les informations suivantes :

- Nom et composition de la famille,
- Dates d'entrée et de sortie de chacune des personnes,
- Numéro de la chambre,
- Prix détaillé (par personne ou par chambre suivant le mode de facturation adopté)
- Tarification en fonction de la composition familiale
prix global

A cet effet l'opérateur propose à l'hôtelier une facture type.

En cas de distorsion manifeste, l'opérateur se garde le droit, après discussion contradictoire de :

- Régler uniquement les prestations constatées,
- Exiger un avoir,
- Mettre fin à toute location dans l'hôtel concerné.

Les constats de dysfonctionnement sont susceptibles d'être adressés aux autorités compétentes de l'Etat.

L'hôtelier ,

l'opérateur social,

samusocial de Paris

REGLEMENT DE VIE COMMUNE A L'HOTEL

Afin d'améliorer votre prise en charge en hôtel et s'assurer que celle-ci se fait dans des conditions optimales de sécurité et de bien-être pour vous et les autres hébergés, nous vous demandons de respecter les points suivants :

SECURITE

Afin d'assurer votre sécurité et celles des autres personnes hébergées, il vous est interdit de :

- Cuisiner dans la chambre avec des plaques électriques ou d'autres appareils si un équipement spécifique n'est pas mis à votre disposition (kitchenette, micro-onde).
- Utiliser des bouteilles de gaz.
- Fumer dans les chambres.
- Recouvrir le radiateur (vêtement, bagage, mobilier).
- Multiplier les branchements électriques sur une même prise.
- Empêcher la bonne circulation dans la chambre et bloquer l'ouverture complète de la porte et des fenêtres.
- Entreposer des objets ou aliments à l'extérieur de la chambre (fenêtre, couloir, escaliers).
- Installer du mobilier personnel dans la chambre.
- Héberger dans la chambre des personnes non prises en charge.
- Recevoir des visites si cela n'est pas admis par l'hôtelier.
- Laisser des personnes mineures sans surveillance d'un adulte.

REGLES DE VIE EN COMMUNAUTE

Afin d'améliorer et entretenir de bonnes relations entre les personnes vivants ou travaillants à l'hôtel, il vous est demandé de :

- Communiquer cordialement avec toutes les personnes présentes dans l'hôtel (équipe hôtelière et autres hébergés).
- Respecter les consignes d'utilisation des espaces communs (cuisine, sanitaires et douches).
- Permettre à l'hôtelier ou au personnel de l'hôtel d'avoir accès aux chambres.
- Informer l'hôtelier les dysfonctionnements des chambres ou des parties communes (ampoule grillée, sommier abîmé, micro-onde cassé...) et si nécessaire en avvertir votre référent social.
- Ne pas faire de bruit après 22 heures.
- Surveiller ses enfants et ne pas les laisser jouer dans les parties communes de l'hôtel.
- Ne pas jeter d'objets ou de débris par les fenêtres.
- Eviter les regroupements de personnes dans les chambres ou les parties communes.

VIE QUOTIDIENNE

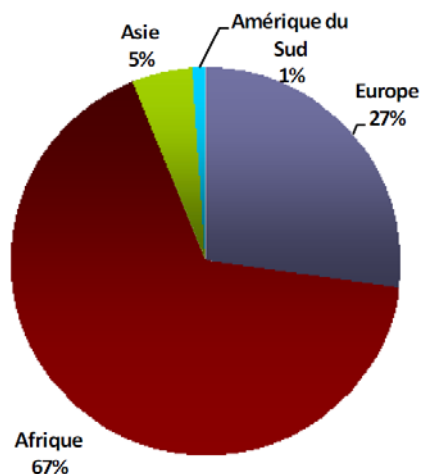
Afin de garantir le bon état de propreté et d'hygiène dans la chambre, il vous est recommandé de :

- D'entretenir votre chambre avec les produits ménagers mis à disposition ou laisser l'accès au personnel d'entretien.
- Aérer la chambre tous les jours au minimum 10 minutes.
- Ne pas laisser de la nourriture à l'air libre.
- Ne pas laver et faire sécher du linge dans la chambre.
- Vider la poubelle tous les jours.

Remarque : A ce présent règlement s'ajoute le règlement intérieur spécifique à chaque hôtel.

observatoire
du samusocial de Paris

Grâce à l'observatoire du Samusocial de Paris (en charge d'analyser et de valoriser les données du 115 de Paris), nous disposons de quelques informations sociodémographiques supplémentaires relatives au public des familles ayant fait appel à ce numéro d'urgence. Nous pouvons notamment établir qu'elles sont majoritairement originaires d'Afrique et plus spécifiquement d'Afrique de l'Ouest. Par ailleurs la structure familiale est directement corrélée à l'origine géographique. Ainsi, si 74 % des femmes seules avec enfant(s) sont originaires d'Afrique, ce n'est le cas que de 46 % des couples avec enfant(s). Les familles originaires d'Europe ou d'Asie sont en majorité composées de couples avec enfant(s). De même, l'âge des enfants varie selon l'origine géographique : âgés en moyenne de 2 ans et demi pour les familles africaines, ils sont âgés de plus de 5 ans pour les autres familles.



En mai 2014,
le Samusocial de Paris
héberge chaque nuit
près de 8 500 familles.



Pour accéder à l'étude complète :

http://observatoire.samusocial-75.fr/images/ENFAMS_rapport_final.pdf

L'observatoire du Samusocial de Paris mène depuis 2010 une recherche-action de trois ans, l'enquête ENFAMS, sur les enfants et les familles franciliennes sans logement personnel (échantillon composé de 800 familles dont environ 450 hébergées à l'hôtel). Cette enquête a pour but de caractériser l'état sanitaire (notamment des enfants autour de deux axes principaux qui sont le développement psychomoteur et la croissance), les parcours de soins, les trajectoires sociales des familles et l'impact des conditions de vie sur le quotidien des parents et des enfants (en particulier sur la scolarité de ces derniers). Les premiers résultats (disponibles à l'automne 2014) révèlent des constats préoccupants, comme :

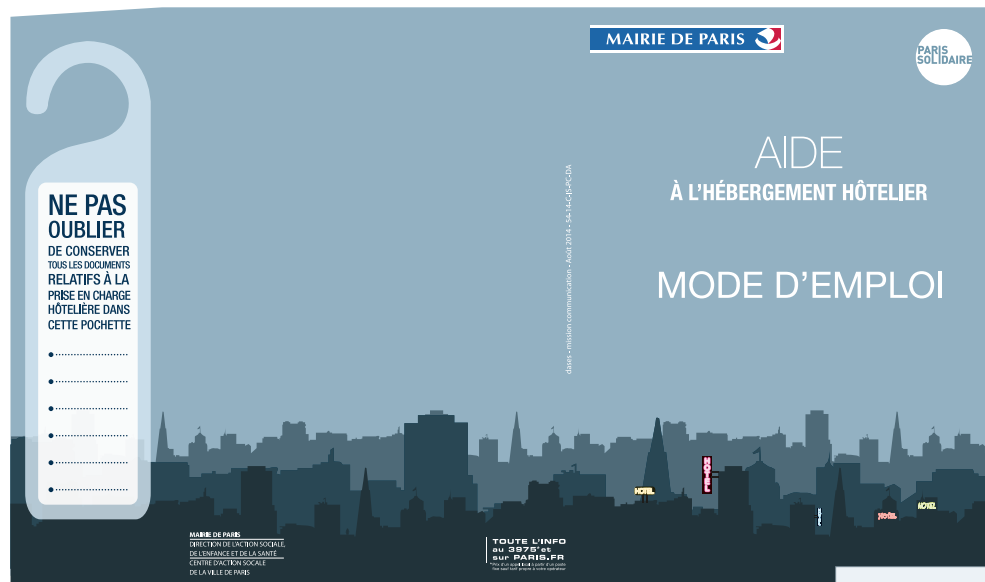
- ▣ La prévalence de difficultés chez les enfants, sur le plan de la sociabilité et de la psychomotricité, à relier à l'isolement que crée la vie à l'hôtel.
- ▣ Des situations d'insécurité alimentaire détectées, voire de faim (appréhendées par la fréquence des repas et les cas d'anémie constatés) ou encore des taux d'obésité importants chez les enfants rencontrés.
- ▣ La prévalence de troubles psychiques chez les personnes hébergées (pas nécessairement dus aux conditions de vie à l'hôtel, mais plutôt à la trajectoire) et l'impact sur les enfants (plus important sur les 0-6 ans selon la littérature anglo-saxonne), notamment caractérisé par une anxiété de la séparation.



L'enquête SAMENTA (SANTéMENTale et Addictions chez les personnes sans logement d'Île-de-France) réalisée en 2009 par l'Observatoire du Samusocial de Paris et l'INSERM estime que 31,5 % des personnes franciliennes sans logement personnel sont atteintes d'au moins un trouble psychiatrique sévère.

Cette catégorie recouvre des troubles psychotiques, des troubles sévères de l'humeur et des troubles anxieux. La prévalence de ces troubles est donc nettement supérieure à celle observée dans le reste de la population. Si une concentration des troubles les plus graves est constatée parmi les personnes fréquentant les lieux et les dispositifs de « bas seuil » (les plus éloignés du logement), l'étude fait état d'une prévalence supérieure des troubles anxieux dans les hôtels utilisés à des fins d'hébergement social. En effet, un quart des individus qui y sont rencontrés souffrent de troubles anxieux, contre environ 10 % dans les autres dispositifs. Il est précisé que « ce résultat doit être mis en regard de la population fréquentant ce type d'hôtels, davantage féminine, immigrée et vivant en famille (avec au moins un enfant). Dès lors, l'incertitude du lendemain, notamment quand il s'agit de parents accompagnés d'enfant, mais aussi les expériences vécues lors des migrations depuis le pays d'origine (notamment pour les déboutés du droit d'asile ou encore les immigrés sans situation régulière de séjour) peuvent expliquer la fréquence des troubles anxieux qu'on y observe (par exemple, celle des syndromes post-traumatiques). »

Même constat concernant les addictions, puisque parmi la population sans logement personnel, 21 % présente une dépendance à l'alcool, et 17,5 % à une drogue illicite (contre respectivement 8,5 % et 2,7 % dans le reste de la population). Notons que ces taux sont plus élevés chez les hommes que chez les femmes.



Nom du référent social :
(À remplir par le service social)
.....
Tél. :



VOUS ENTREZ DANS LE DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE HÔTELIÈRE

Mode d'emploi pour votre premier mois d'hébergement hôtelier



Dans le cadre de votre demande d'hébergement, votre référent social assure votre suivi.

Si vous avez droit à une **allocation logement** de la Caisse d'allocations familiales (CAF), votre référent social constitue avec vous votre dossier.

La CAF versera alors **directement** cette allocation au Samusocial. Celui-ci se charge de réserver votre hébergement et payer l'hôtel.



Vous recevrez par courrier dans les jours qui suivent une **notification de décision de prise en charge** indiquant le montant de votre participation financière. Ce courrier n'est pas une facture. Il est envoyé à votre adresse de domiciliation ou à votre hôtel (modèle A).



À l'hôtel où vous serez hébergé, vous recevrez une **facture (avis d'échéance) à payer du mois en cours** (modèle B).



Vous aurez deux possibilités pour payer :

⇒ **Par courrier** : renvoyez le TIP signé prédécoupé à l'adresse indiquée sur la facture, accompagné d'un **chèque ou d'un RIB** (celui-ci ne doit être transmis que la première fois et en cas de changement de compte bancaire). Une enveloppe pré-affranchie vous est fournie pour ce faire. Vous n'avez donc pas besoin d'ajouter de timbres, l'envoi est gratuit.

⇒ **En vous déplaçant à un guichet de la Poste** : présentez la facture au guichet et payez en espèces.



Le 20 du mois, vous recevrez un SMS vous rappelant que vous devez payer votre participation financière.

⇒ Si vous l'avez déjà fait, ne tenez pas compte de ce SMS.

En cas de difficulté, rapprochez-vous de votre référent social.

Mode d'emploi pour le renouvellement de votre prise en charge



Avant le 25 du mois, vous devez rencontrer votre référent social afin d'évaluer votre situation et faire si nécessaire une **demande de renouvellement** de votre hébergement pour le mois suivant. Prenez **rendez-vous avec lui suffisamment tôt pour respecter cette date du 25**.



À nouveau, vous recevrez par courrier dans les premiers jours du mois une **notification de décision de prise en charge confirmant le montant de votre participation financière**.

Ce courrier n'est pas une facture. Il est envoyé à votre adresse de domiciliation ou à votre hôtel (modèle A).



À l'hôtel où vous êtes hébergé, vous recevrez une **facture (avis d'échéance) à payer du mois en cours** (modèle B).



Vous avez deux possibilités pour payer :

⇒ **Par courrier** : renvoyez le TIP prédécoupé à l'adresse indiquée sur la facture, accompagné d'un **chèque ou d'un RIB** (celui-ci ne doit être transmis que la première fois et en cas de changement de compte bancaire). Une enveloppe pré-affranchie vous est fournie pour ce faire. Vous n'avez donc pas besoin d'ajouter de timbres, l'envoi est gratuit.

⇒ **En vous déplaçant à un guichet de la Poste** : présentez la facture au guichet et payez en espèces.



Le 20 du mois, vous recevrez un SMS vous rappelant que vous devez payer votre participation financière.

⇒ Si vous l'avez déjà fait, ne tenez pas compte de ce SMS.

En cas de difficulté, rapprochez-vous de votre référent social.

VOUS RENOUVELEZ VOTRE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE HÔTELIÈRE



**Attention, à compter du 1^{er} octobre 2014
la procédure pour le paiement de votre participation change.**



Le Samusocial gère désormais la réservation et le paiement à l'hôtelier

- ⇒ Désormais, vous devez régler votre participation au Samusocial et non plus à l'hôtelier.
- ⇒ L'allocation logement qui vous est attribuée par la Caisse d'allocations familiales sera versée directement au Samusocial.
- Votre situation a évolué ?** (ex. : naissance d'un enfant, changement d'hôtel, nouveaux revenus...)
- ⇒ Pensez à en informer votre référent social et à réactualiser vos droits CAF.



Mode d'emploi

Avant le 25 du mois, vous devez rencontrer votre référent social afin d'évaluer votre situation et, si nécessaire, de faire **une demande de renouvellement** de votre hébergement pour le mois suivant. Prenez **rendez-vous avec lui suffisamment tôt pour respecter cette date du 25**.



À nouveau, vous recevrez par courrier dans les premiers jours du mois **une notification de décision de prise en charge indiquant le montant de votre participation financière**. Ce courrier n'est pas une facture. Il est envoyé à votre adresse de domiciliation ou à votre hôtel (modèle A).



À l'hôtel où vous êtes hébergé, vous recevrez **une facture (avis d'échéance) à payer du mois en cours** (modèle B).



Pour payer, vous avez deux possibilités:

- ⇒ **Par courrier** : renvoyez le TIP signé prédécoupé à l'adresse indiquée sur la facture, accompagné **d'un chèque ou d'un RIB** (celui-ci ne doit être transmis que la première fois et en cas de changement de compte bancaire). Une enveloppe pré-affranchie vous est fournie pour ce faire. Vous n'avez donc pas besoin d'ajouter de timbres, l'envoi est gratuit.
- ⇒ **En vous déplaçant à un guichet de la Poste** : présentez la facture au guichet et payez **en espèces**.



Le 20 du mois, vous recevrez un SMS vous rappelant que vous devez payer votre participation financière.

- ⇒ Si vous l'avez déjà fait, ne tenez pas compte de ce SMS.

En cas de difficulté, rapprochez-vous de votre référent social.

Glossaire

APTM - - - - Association pour l'accueil social et administratif des travailleurs migrants et de leurs familles

APUR - - - - Atelier Parisien d'URbanisme Apur

ASE - - - - aide sociale à l'enfance

ASLL - - - - Accompagnement Social Lié au Logement

AVDL - - - - Accompagnement Vers et Dans le Logement

CAFDA - - - - Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asiles

CASE - - - - Comité d'aide sociale à l'enfance (Central)

CASF - - - - Code de l'Action Sociale et des Familles

CASP - - - - Centre d'Action Sociale Protestant

CASVP - - - - Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

CHRS - - - - Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CMP - - - - Centre Médico Psychologique

DALO - - - - Droit Au Logement Opposable

DASCO - - - - Direction des Affaires SCOLaires

DASES - - - - Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé

DLH - - - - Direction du Logement et de l'Habitat

DRILH - - - - Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

MdEE - - - - Maisons des Entreprises et de l'Emploi

MDPH - - - - Maison Départementale des Personnes Handicapées

OAHD - - - - Opération d'Amélioration de l'Habitat Dégradé

OMF - - - - Ordre de Malte France

OPAHM - - - - Opération Programmée d'Amélioration des Hôtels Meublés parisiens

PAF - - - - Participation familiale aux frais d'hébergement hôtelier

PDI-RE - - - - Programme Départemental d'Insertion et de Retour à l'Emploi

PHRH - - - - Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière

PMI - - - - Protection Maternelle et Infantile

PLIE - - - - Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi

PSA - - - - Permanence Sociale d'Accueil

RDAS - - - - Règlement Départemental d'Aide Sociale

RSA - - - - Revenu de Solidarité Active

SSDP - - - - Services Sociaux Départementaux Polyvalents

Notes

Notes

Analyse des besoins sociaux

Édition octobre 2014

Directeur de la publication	Florence Pouyol directrice générale
Responsable de projet	David Soubrié sous-directeur des Interventions sociales
Étude et rédaction	Charlotte Miot chargée de mission analyse des besoins sociaux
	Albert Quenum conseiller technique social
	Céline Singh-Mali stagiaire au CASVP
Mise en page	Clément Furiel mission communication
CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES	© M.-R. Daireaux, C. Furiel, F. Saïd / CASVP
IMPRESSION	ACI 100, rue Émile Cossonneau 93330 Neuilly-sur-Marne Tél. 01 43 08 63 63

