

# Parcours'hôtel

## Synthèse

### La « première marche » à l'épreuve

## Parcours socio-économiques et résidentiels de personnes mises à l'abri à l'hôtel par le 115 de Seine-Saint-Denis

Clélie Nallet & Pauline Mary

2025

**Interlogement93**

L'étude Parcours'hôtel, menée à Interlogement93, vise à contribuer à l'évolution des connaissances et à une meilleure analyse des pratiques quant au parcours des ménages mis à l'abri à l'hôtel, avec deux objectifs principaux :

- **Améliorer la connaissance des personnes mises à l'abri à l'hôtel** par le 115 de Seine-Saint-Denis afin d'orienter les décisions opérationnelles.
- **Contribuer à documenter les trajectoires résidentielles des personnes sans logement.**

Elle vise à décrypter le « moment hôtelier » dans les parcours des personnes mises à l'abri à l'hôtel en étudiant leurs **trajectoires socio-économiques et résidentielles sur le temps long**. La question de la fluidité dans les parcours résidentiels des personnes mises à l'abri par le 115 est centrale. En effet, théoriquement, l'hôtel social constitue le premier maillon de la réponse intégrée de la rue au logement du SIAO et la première marche du modèle dit « en escalier ». Graver cette première marche constitue un enjeu majeur et ardu pour les personnes rencontrées.

## Méthodologie

**74 entretiens qualitatifs** semi-directifs ont été menés entre novembre 2022 et mars 2023. Cet échantillon n'est pas représentatif des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115 de Seine-Saint-Denis. Certaines modalités de prise en charge sont volontairement sur-représentées : les prises en charge **extraterritoriales** et celles en **court séjour**. Au moment de l'enquête, 47 % des ménages se trouvent dans un hôtel hors 93 et 28 % sont en court séjour.

## **PARTIE 1. Connaitre l'itinérance : parcours composites et expériences communes**

La première partie détaille quatre parcours d'itinérance de personnes qui ont pris part à l'enquête. Ces parcours sont révélateurs des problématiques et enjeux abordés dans l'étude. Ils illustrent le **caractère complexe et multiforme des situations d'itinérance**. Les trajectoires sont rythmées par des moments de rue, des « solutions » d'abri temporaires, d'hébergement chez des tiers, de logement inadéquat, de mises à l'abri ponctuelles et de changements d'hôtel. Des moments d'**errance visible** (rue) sont observés, mais également d'**errance cachée** (abris ou hébergements ponctuels). L'errance cachée est plus ou moins longue ou onéreuse (deux ou trois nuits sur le canapé d'un ami ou une semaine dans un *Airbnb*) mais toujours **incertaine et provisoire**, et souvent **insécurisante** et propices aux **violences**.

Les profils étudiés sont variés et les moments de bascule dans l'itinérance composites, mais ces derniers sont caractérisés par un facteur déterminant commun : à un moment de leur trajectoire, ils se retrouvent **dépourvus de ressources sociales**.

Les quatre personnes étudiées dans cette partie ont accédé à l'hôtel 115 à un moment de leur parcours, mais leurs expériences du « moment hôtelier » sont très différentes. Les **délais d'accès à une mise à l'abri sont effectivement variables** (de quelques heures à quelques mois), **ainsi que les modalités de prise en charge** : court ou long séjour et intra ou extra-territorialité (hôtel en Seine-Saint-Denis ou dans un autre département). Certains connaissent un nombre important et éprouvant de **changement d'hôtels** tandis que d'autres sont rapidement stabilisés et restent dans le même hôtel.

## **PARTIE 2. Du bas de l'escalier : Diversité des profils, omniprésence des difficultés**

### **Des profils diversifiés et précaires**

L'étude s'appuie sur 74 entretiens et des données statistiques pour dresser un portrait des ménages hébergés. La majorité des personnes interrogées sont des **femmes** (72 %), souvent à la tête de foyers monoparentaux. Les **familles** représentent 69 % des ménages, avec une forte présence d'enfants en bas âge. La population est relativement jeune, avec un âge médian de 32 ans. Malgré un niveau d'éducation souvent supérieur à la moyenne des personnes sans domicile<sup>1</sup> (la moitié des personnes interrogées sont au moins diplômées du BAC et 26 % ont réalisé des études supérieures), l'accès à un emploi stable reste difficile, notamment en raison du statut administratif. Environ 38% des ménages n'ont aucun titre de séjour, ce qui complique leur sortie du dispositif hôtelier. Une proportion quasi-égale des ménages sont en situation régulière (39 %) et sans titre de séjour (38 %). Les 23 % restants sont « en attente », ils peuvent être en situation régulière (demandeurs d'asile par exemple, ou en attente de renouvellement avec titre de séjour valide) ou demandeurs d'un titre de séjour sans disposer de titre de séjour valide au moment de l'entretien. 56% des ménages disposent de ressources mensuelles inférieures à 500 euros.

### **Des difficultés quotidiennes marquées**

Le quotidien des ménages est rythmé par la **satisfaction des besoins essentiels, notamment l'alimentation**, qui constitue une préoccupation majeure. La majorité des personnes interrogées rencontrent des difficultés pour se nourrir (76%), et beaucoup dépendent de l'aide alimentaire, bien que celle-ci reste insuffisante. L'alimentation constitue le premier poste de dépense, suivie par les dépenses pour les enfants.

**Les conditions de vie à l'hôtel sont souvent précaires**, ces derniers n'étant pas adaptés à l'habitation longue durée. La difficulté la plus citée concerne les **équipements inadaptés** (taille des chambres, absence de cuisine, sanitaires collectifs). Les autres aspects cités sont la présence de nuisibles et les relations parfois tendues avec les hôteliers.

### **L'accès aux droits : un chemin parsemé d'obstacles**

L'absence d'une domiciliation complique l'accès aux prestations sociales et aux aides, essentielles pour ces ménages. **32 % des personnes interrogées ne disposent pas de domiciliation** (en lien avec des refus fréquents et une méconnaissance de ce droit pour certains) un obstacle majeur à l'ouverture de droits sociaux.

De plus, **l'accompagnement social est largement insuffisant** : plus de la moitié des ménages n'ont pas de suivi, alors que l'accès à un titre de séjour, à un travail formel et à un logement

---

<sup>1</sup> La comparaison est effectuée avec la dernière étude de l'INSEE sur la population sans-domicile (2012).

pérenne passe par un appui administratif et social. Ce chiffre élevé de personnes non accompagnées est avant tout **le reflet de la situation du secteur des métiers du social** (sous-dotation structurelle des services du travail social, sous-effectif, difficultés à recruter, *turn over* important , etc.).

### PARTIE 3. Les moments hôteliers : S'accrocher, s'élever ?

#### Typologie des parcours hôteliers

Une typologie des parcours hôteliers expérimentés par les personnes ayant pris part à l'étude est présentée, permettant de mettre en évidence des formes de parcours hôteliers très différentes ainsi que des expériences communes. Le nombre de Demandes Non Pourvues (DNP) par ménage est utilisée afin de construire trois profils-types :

- Les parcours « **zéro DNP** ». Il s'agit de ménages qui ont accédé au dispositif hôtelier dès leur première demande auprès du 115 du 93. Pour la quasi-totalité des ménages de cette catégorie, **l'appel a eu lieu pendant la crise sanitaire de la Covid**, période pendant laquelle un grand nombre d'ouvertures de places à l'hôtel a eu lieu. Ces situations permettent d'illustrer à quel point **le contexte politique, sanitaire et budgétaire participent à la définition du nombre de places hôtelières mobilisables**. Les politiques de mise à l'abri élaborées dans ces différents contextes jouent un **rôle central dans le parcours hôtelier** des ménages.

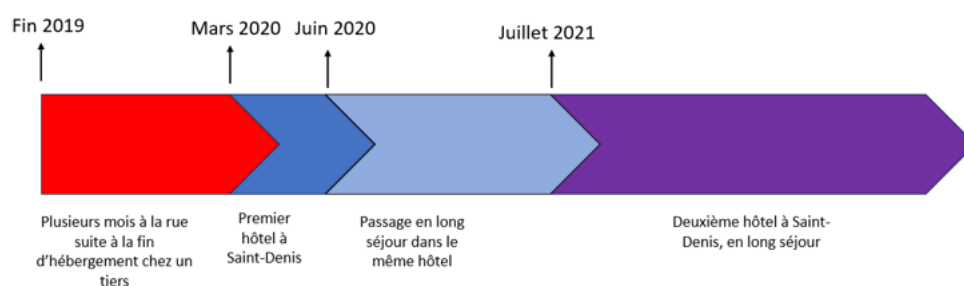


Figure 1 : Parcours hôtelier d'un ménage « zéro DNP »

- Les « **entre-deux** » : entre 1 et 20 DNP. Dans cette catégorie, le parcours commence par quelques appels au 115 sans solution (7 DNP en moyenne), puis se poursuit avec une prise en charge à l'hôtel qui débouche relativement rapidement sur du long-séjour, après avoir connu en moyenne entre 2 et 3 hôtels différents.

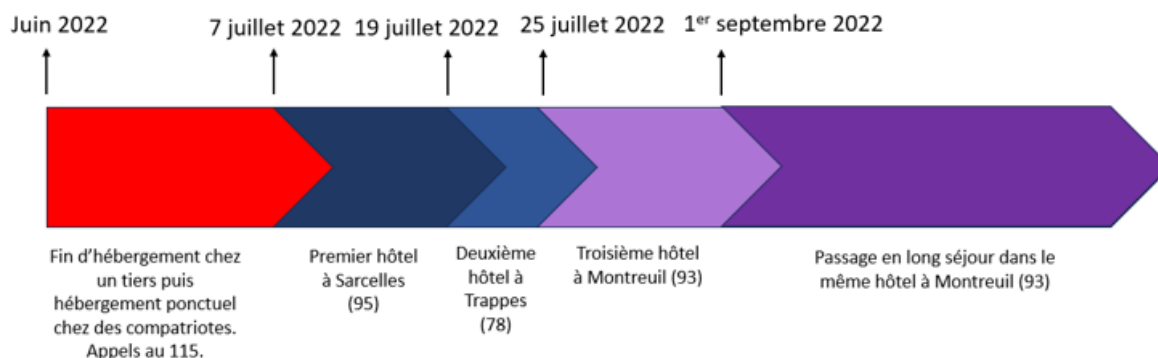


Figure 2 : Parcours hôtelier d'un ménage « entre-deux »

- Les « **ballotés** » : avec un nombre de DNP supérieur à 20, cumulant des courts séjours et passant dans beaucoup d'hôtels différents (8 hôtels différents en moyenne).

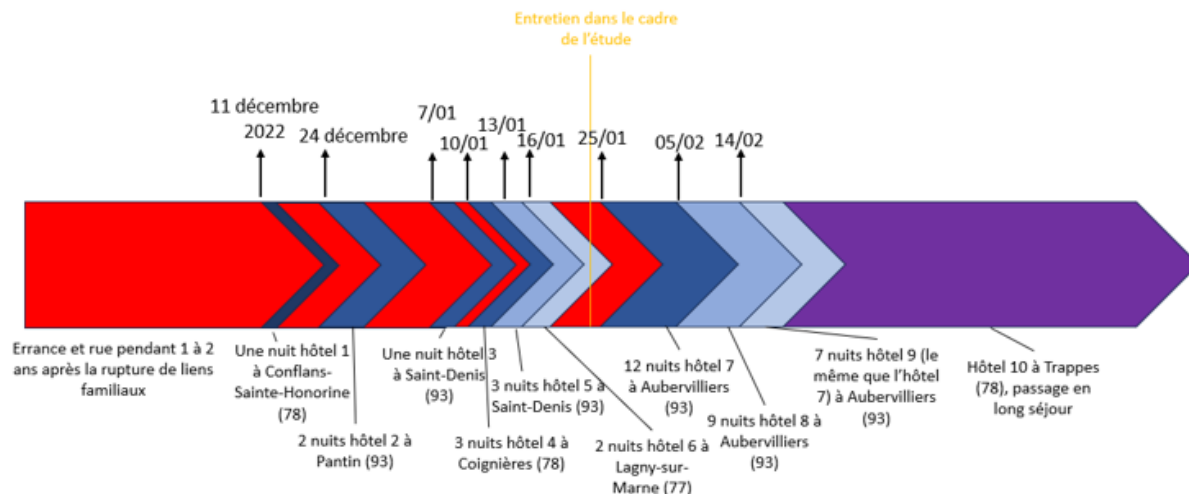


Figure 3 : Parcours hôtelier d'un ménage « balloté »

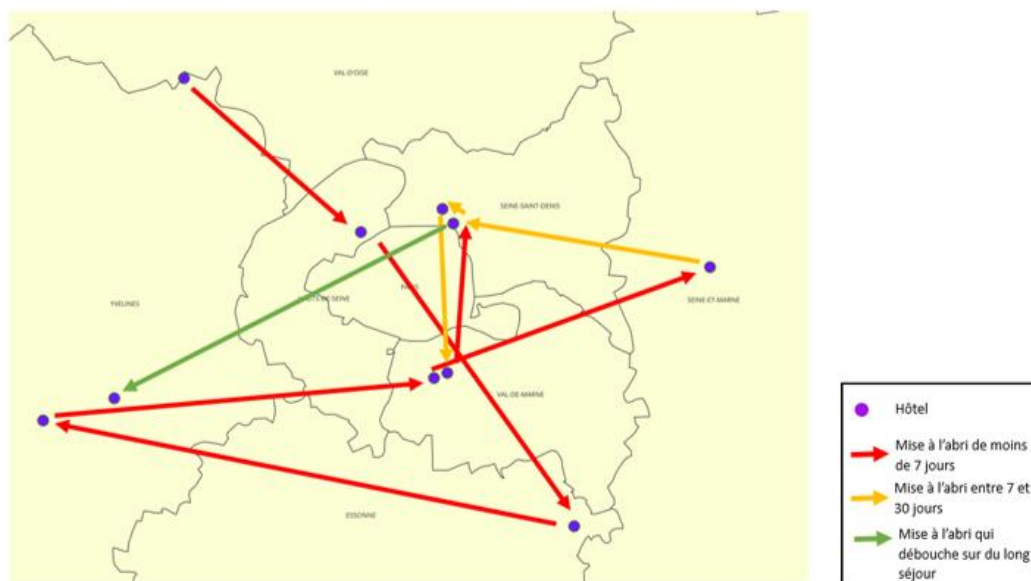


Figure 4 : Parcours hôtelier du même ménage « balloté »

### Tenir sur la première marche ?

Bien que faible en proportion à un instant T sur le total des ménages pris en charge par le 115 de Seine-Saint-Denis, le groupe des ménages en court-séjour connaît un fort « *turn-over* » (le groupe des ménages en court-séjour change régulièrement). Le passage par le court-séjour et les changements d'hôtel qu'il implique constitue donc une expérience commune pour bon nombre de ménages mis à l'abri à l'hôtel. En effet, **78% des ménages en long séjour au**

**moment de l'enquête déclare avoir connu des changements d'hôtels, majoritairement subis**, avant la stabilisation de leur situation, parfois dans des départements différents, ce qui entraîne un éloignement de leurs repères essentiels (santé, école, travail, aides sociales).

Le **court séjour est particulièrement éprouvant** pour les familles vulnérables, notamment les femmes enceintes ou sortant de maternité, en raison des déplacements fréquents, du coût élevé des transports et du stress lié à l'incertitude. En effet, **à la question du changement d'hôtel s'imbrique celle de l'extra-territorialité** : les ménages en court-séjour sont surreprésentés dans les ménages interrogés pris en charge dans des hôtels hors 93. Du fait de la distance, les ménages sont éloignés de leurs lieux d'ancrage : les rendez-vous médicaux sont souvent compromis, et l'absence de stabilité complique la scolarisation des enfants, l'accès aux courriers administratifs et le maintien dans l'emploi. De plus, l'éloignement des lieux d'aide alimentaire connus accentue la précarité.

**Le court séjour, bien qu'offrant un abri temporaire, fragilise** davantage des personnes déjà en situation précaire. Cette étape fait office de « **pré-marche** » avant d'accéder réellement à la première marche du parcours de la rue vers le logement, mettant à l'épreuve la ténacité des personnes nouvellement mises à l'abri. L'accès au long séjour apparaît comme une étape clé vers la stabilisation, permettant de mieux s'ancrer géographiquement (scolarisation des enfants, domiciliation, lieux ressources, travail etc.) et de pouvoir se projeter.

### **Gravir les marches ?**

Cette sous partie explore la capacité des personnes hébergées en hôtel à se projeter ailleurs qu'à l'hôtel. **Trois quarts des répondants expriment le souhait de quitter l'hôtel**, majoritairement pour un logement privé ou social. L'idée principale est **d'avoir un « chez soi »**. Certains sont optimistes, d'autres, en grande précarité et souvent à l'hôtel depuis moins de trois ans, peinent à se projeter de manière générale. L'absence de titre de séjour est un frein majeur : les personnes en situation irrégulière ont plus de difficultés à se projeter et à accéder aux dispositifs d'aide.

L'étude souligne **l'importance de la régularisation comme levier d'amélioration des conditions de vie**, permettant un accès à l'emploi déclaré et à un logement stable. Parmi ceux qui ont obtenu un titre de séjour récemment, plusieurs témoignent d'une amélioration rapide de leur situation.

Au sein de l'échantillon, un tiers des ménages ont une demande SISIAO active, et un quart une demande de logement social. Ces chiffres mettent en lumière un autre frein important : **l'absence d'accompagnement social. 54 % des ménages interrogés ne sont pas suivi par un travailleur social**, alors que cet accompagnement est essentiel pour accéder aux droits et aux dispositifs d'hébergement.

Cependant, l'accès au logement reste compliqué même pour les personnes avec un suivi social, disposant de ressources et de droits au séjour complets en raison de la pénurie de logements sociaux et de l'inaccessibilité du parc privé.

Enfin, malgré ces obstacles, des **parcours de sortie sont possibles** : certains ménages rencontrés ont pu accéder à un logement social, une résidence sociale ou un hébergement plus stable, prouvant qu'avec un accompagnement adapté et un accès à la régularisation, gravir les marches reste envisageable.