

Parcours'hôtel

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

Avec le soutien de Loïc Bonin

2025

Interlogement93

La formalisation de la « première marche »

Le système d'hébergement français se construit dans les années 1990 sur l'idée d'une organisation en escalier, censée permettre aux personnes sans logement de suivre une trajectoire ascendante. La personne sans-abri passe par différentes étapes de prise en charge : urgence, insertion, logement temporaire pour enfin accéder au logement autonome.

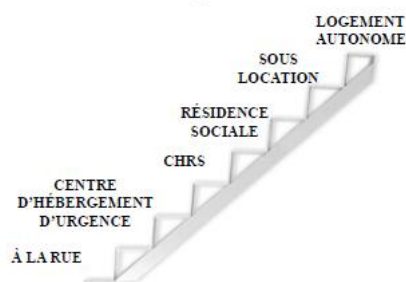


Figure 1: Etapes d'une démarche en escalier pour accéder au logement (Source : Damon, Aux frontières du logement ordinaire, 2022, p. 99)

« À mesure que la personne gravit cet escalier, les conditions de logement s'améliorent dans le sens d'une plus grande pérennité de l'accueil, plus grande indépendance et d'une meilleure qualité physique de l'habitat. Le passage d'une marche à l'autre est encadré par des travailleuses sociales et s'effectue quand ils reconnaissent l'évolution de la situation sociale de la personne. Ces étapes doivent en effet permettre aux personnes de traiter les problèmes qu'elles rencontrent et les entraîner à vivre dans un logement indépendant¹. »

Au sein du système d'hébergement, plusieurs types de centres d'hébergements coexistent (CHU, CHRS, etc.), aux objectifs et aux principes divers.

Parallèlement, l'hôtel dit social est mobilisé par les pouvoirs publics à la fin des années 1990 en raison de la présence, relativement faible mais visible, d'enfants dans l'espace public. Cette décision a été motivée par la saturation du parc d'hébergement d'urgence existant, jugé de surcroît inadapté à la présence d'enfants. Un « circuit parallèle de l'urgence sociale pour les familles » se met alors en place².

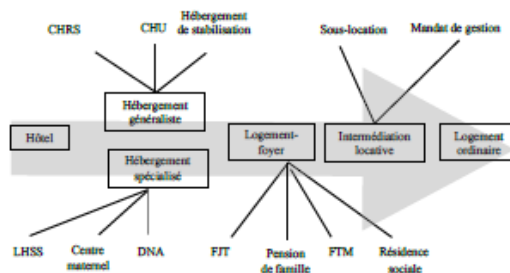


Figure 2 : Actualisation d'un schéma proposé au milieu des années 2010 par le ministère de la Cohésion des territoires (Source : Damon, 2022, *ibid.*)

Entre les années 1990 et 2010, l'« hôtel social » comme mode de mise à l'abri d'urgence se développe progressivement et s'institutionnalise, au point de devenir un nouveau palier entre la rue et le CHU³.

Cette évolution est liée à l'absence de création de places d'hébergement en volume suffisant, à l'augmentation du nombre de familles en demande de mise à l'abri, ainsi qu'à la nécessité de formaliser le secteur, notamment à la suite de problèmes de sécurité dans les hôtels mobilisés. En 2005, l'incendie meurtrier de l'hôtel Paris-Opéra⁴ rend publiques les conditions de vie déplorables des

¹ Eloy Pierre, 2019, « Héberger les vulnérables, éloigner les indésirables, Trajectoires de prise en charge de familles immigrées sans abri à Paris », *Thèse pour le doctorat en démographie*, Université Paris I Panthéon Sorbonne, p.144.

² Voir Le Méner Erwan, 2013, « L'hôtellerie sociale : un nouveau marché de la misère ? Le cas de l'Île-de-France », *Politiques sociales et familiales*, n°114, *Logement : enjeux d'actualité*, pp. 7-18.

³ Eloy Pierre, 2019, *ibid.*, p.157

⁴ L'incendie a conduit aux décès de 25 personnes, dont 11 enfants.

familles vivant dans les hôtels sociaux⁵ et conduit à la création par l'Etat du Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière du Samu Social de Paris (PHRH) en 2007⁶, dont l'objectif est de centraliser l'offre d'hôtels sociaux⁷.

Le modèle en escalier continue quant à lui à se formaliser, notamment avec la mise en place en 2010 des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Il s'agit de « plateformes uniques départementales de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile ». En 2014, à la suite de la loi Alur, presque chaque département est doté d'un SIAO unique. **Le 115 est alors considéré comme le « premier maillon d'une réponse intégrée de la rue au logement »**, et entérine la place de l'hôtel comme « première marche » du modèle en escalier.

Les principes de l'hébergement d'urgence

Dans le droit, incondicionalité de l'accueil et continuité de prise en charge constituent les deux grands principes de l'hébergement d'urgence, inscrits dans le Code de l'Action sociale et des Familles (CASF) :

Le principe d'inconditionnalité de la prise en charge découle de l'article L. 345-2-2 : « *toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence* ». Ainsi, toute personne majeure, quel que soit son genre, sa nationalité, son statut administratif et familial, doit pouvoir bénéficier d'une prise en charge dès lors qu'elle se trouve dans une situation de détresse ou qu'elle connaît de graves difficultés sociales. L'article L.345-2-3 du même code énonce le principe de continuité (à savoir le droit au maintien en hébergement). La personne hébergée peut se voir orientée vers une autre structure mais ne doit, selon les textes, pas être remise à la rue : « *toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée* ». Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation.

Toutefois, la mise à l'abri à l'hôtel n'est pas à proprement parler un dispositif d'hébergement d'urgence. Il existe un flou juridique concernant l'hôtel 115 qui peut laisser la place à différentes interprétations quant aux principes et modalités de prise en charge des personnes. Les fonctionnements peuvent ainsi varier d'un SIAO à un autre.

Pour sa part, Interlogement93 a entériné les principes d'inconditionnalité et de continuité de prise en charge pour la mise à l'abri en les inscrivant dans ses positionnements institutionnels pour le 115.

⁵ Levy-Vroelant Claire, 2018, *L'incendie de l'hôtel Paris-Opéra, 15 avril 2005 : Enquête sur un drame social*, Créaphis éditions.

⁶ Eloy Pierre, 2019, *ibid.*, p.18.

⁷ Le PHRH gère d'abord la centralisation des hôtels parisiens, puis du 93. La régionalisation s'opère en 2021.

« *Le temporaire s'éternise. Le sas devient nasse. Sur un escalier, les gens restent sur les marches*⁸. »

Initialement pensée comme une « mise à l'abri d'urgence » pour un public pensé comme étant « de passage », la mise à l'abri à l'hôtel se transforme bien souvent en « hébergement d'urgence de longue durée⁹. Sur le terrain, le principe d'inconditionnalité vient se heurter à celui de la continuité de prise en charge dans un contexte de forte saturation du service 115 liée en partie à une fluidité insuffisante au sein du modèle de l'escalier. En réalité, c'est en effet **l'ensemble du modèle basé sur le principe d'ascension des différentes « marches » qui peine à fonctionner**. En cause, la saturation de l'ensemble des dispositifs composant les différentes « marches » ainsi que les diverses conditions d'accès aux dispositifs, qui empêchent l'ascension de certaines catégories de population.

Vers un virage domiciliaire ?

Cet écueil constitue le point de départ de la politique publique du « **Logement d'abord** », plan quinquennal initié en 2017 et renouvelé en 2023, fruit d'une « stratégie de refondation de la prise en charge des sans-abris » lancée en 2008¹⁰. Cette politique publique a vocation à transformer l'ensemble du système d'hébergement, jugé trop coûteux et pas assez efficace. Il s'agit désormais sur le principe de « fournir un logement et un accompagnement adapté », plutôt que « d'organiser des parcours compliqués entre différentes formes d'hébergement »¹¹.

Cette politique **officialise ainsi un changement de paradigme**, en annonçant un « **virage domiciliaire**¹² ». Le milieu associatif, qui a contribué à mettre en évidence les dysfonctionnements et limites du « modèle en escalier », a globalement salué ce tournant théorique. **Les résultats de ces politiques restent néanmoins pour l'heure mitigés**. En cause notamment, le manque de logements sociaux ainsi que leur faible taux d'attribution à des personnes sans-abri¹³. **Le recours à l'hébergement d'urgence reste quant à lui massif¹⁴ et le secteur de l'hébergement demeure dépendant des nuitées hôtelières¹⁵**.

Comme le montre la figure 3, le recours à l'hôtel 115 en France est devenu de plus en plus fréquent depuis la fin des années 2000. **Entre 2010 et 2020, le nombre de places en hôtel a progressé de 428 %**. Au 30 juin 2023, on comptait 67 465 nuitées hôtelières (Dihal), dont 73 % en Île-de-France. Le

⁸ Damon Julien, 2022, *Aux frontières du logement ordinaire*, Éditions de l'Aube et Fondation Jean-Jaurès, p.98.

⁹ Le Méner Erwan, 2013, *ibid.*, p. 9.

¹⁰ La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (dite loi « Molle ») a entériné cet objectif, visant à permettre aux personnes sans domicile de parvenir le plus tôt possible à un logement stable.

¹¹ Mathieu Sylvain (DIHAL), juin 2022, « La stratégie logement d'abord », *Constructif, numéro 62, Mesures de la pauvreté, mesures contre la pauvreté*.

¹² Damon Julien, 2019, *ibid.*, p.114.

¹³ Pour une analyse approfondie des effets de la politique Logement d'abord, voir Fondation Abbé Pierre, 2024, *L'état du mal logement en France*, pp. 146-160 et pp.198-202.

¹⁴ Sur l'offre d'hébergement qui croît tandis qu'est de plus en plus souvent énoncée la visée du « virage domiciliaire », voir Damon Julien, 2022, *ibid.*

¹⁵ Fondation Abbé Pierre, 2024, *ibid.*

recours aux nuitées hôtelières connaît une baisse de 10 % par rapport à 2021, coïncidant avec la fin de l'état d'urgence sanitaire lors duquel les nuitées hôtelières avaient été multipliées.

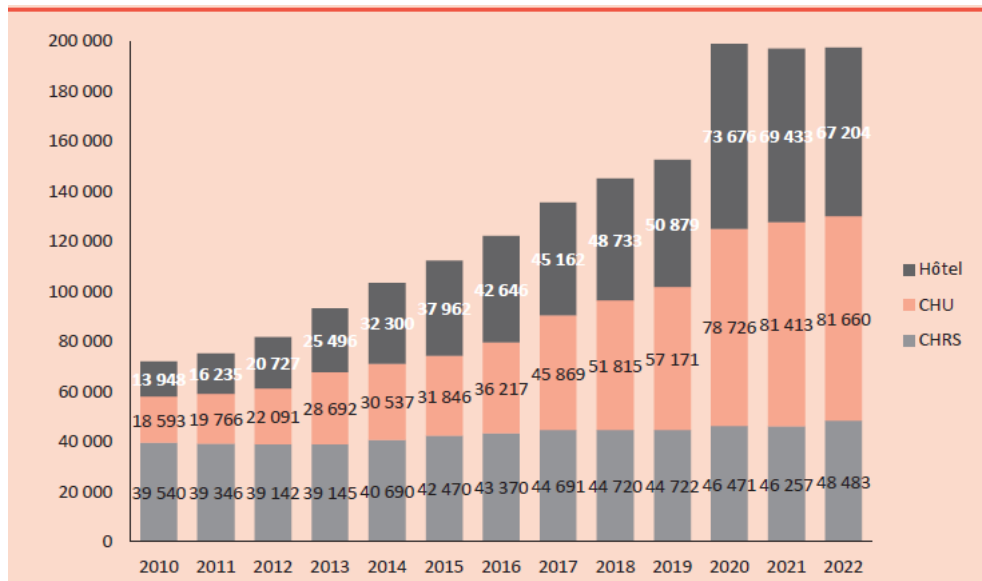


Figure 3 : Evolution du nombre de places par dispositif d'hébergement en France entre 2010 et 2022 (Source : Fondation Abbé Pierre, 2024, L'état du mal logement en France, p. 187, à partir des données Dihal)

Ainsi, si le recours aux nuitées hôtelières est théoriquement une mesure exceptionnelle de mise à l'abri faute de place dans les centres d'hébergement pérennes, il est en pratique mobilisé de manière importante, et ce malgré l'annonce du « tournant domiciliaire » et le lancement d'un plan national de réduction des nuitées hôtelières en 2015.

En Ile-de-France, le parc d'hébergement généraliste s'est stabilisé à un niveau élevé en sortie de crise sanitaire : + 40 % entre 2017 et 2023. Fin 2023, il atteint près de 97 000 places. Malgré une décline progressive ciblant les places d'hôtel, l'hôtel représente toujours aujourd'hui près de la moitié du parc d'hébergement généraliste¹⁶.

Le nombre de nuitées hôtelières mises à disposition au 115 de Seine-Saint-Denis a connu une augmentation remarquable depuis 2009. Comme le montre la figure 4, elles ont fortement augmenté entre 2009 et 2019, passant de 241 000 à 3 416 937 (sur l'année), soit une augmentation de 1 318 %. Cette hausse s'amplifie entre 2019 et 2021 (+ 32 %), dans le contexte de la crise sanitaire durant laquelle des places hôtelières supplémentaires ont été mises à disposition, avec un pic de 4 521 988 nuitées en 2021. Une diminution s'opère ensuite entre 2021 et 2023 (- 4 %). Elle s'explique par la fermeture de nuitées hôtelières réquisitionnées pendant la crise sanitaire, par des fins de conventionnements liées à divers facteurs, ainsi que par la baisse du plafond de nuitées fixé par l'État¹⁷.

¹⁶ Drihl région, juillet 2024, « Situation de l'habitat et de l'hébergement au 31 décembre 2023, Suivi du schéma régional de l'habitat et de l'hébergement », p.14

¹⁷ En juin 2023, les services de l'Etat ont fixé un plafond hôtelier à hauteur de 10 107 nuitées pour le 115 de Seine-Saint-Denis.

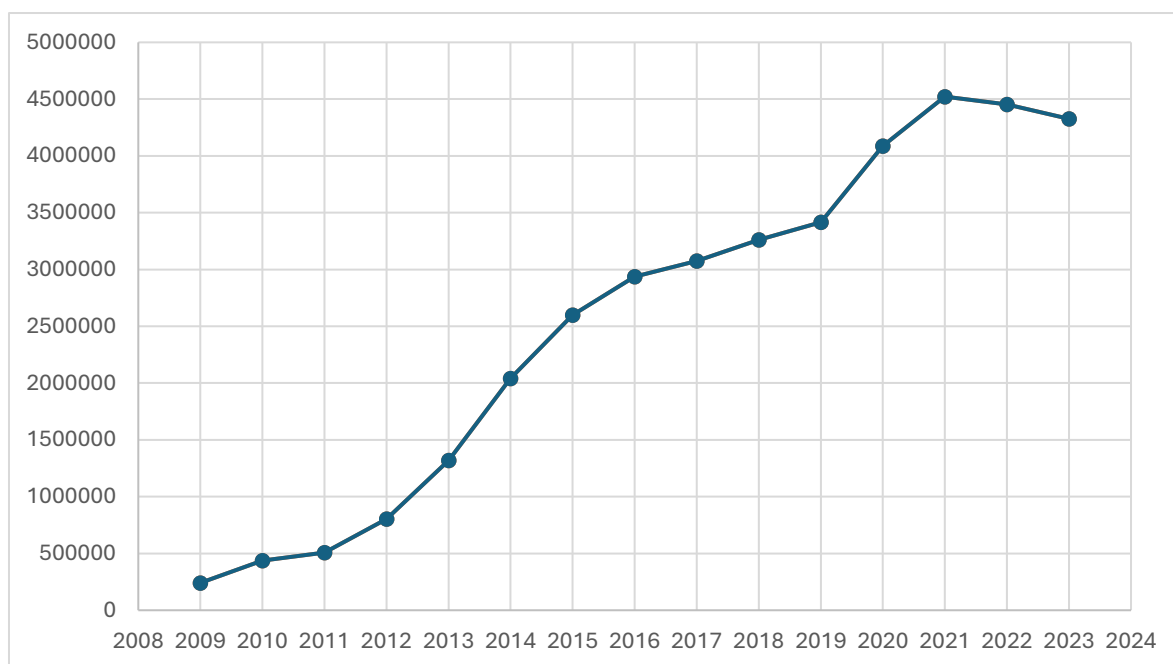


Figure 4 : Evolution du nombre de nuitées hôtelières mises à disposition au 115 de Seine-Saint-Denis (Source : Données Interlogement93)

Le recours aux nuitées hôtelières reste ainsi massif en Seine-Saint-Denis et en Ile-de-France, et ce malgré la volonté de le réduire au profit de solutions d'hébergement plus qualitatives et des mesures concrètes mises en place en ce sens. La formalisation d'un « cadre unifié d'intervention des SIAO et de suivi de leur activité en Ile-de-France¹⁸ » en décembre 2023 vient confirmer le fait que le recours aux nuitées hôtelières restera incontournable durant les années à venir. Dans cette feuille de route, l'expression « hébergement d'urgence stabilisé » est mobilisée pour qualifier une partie des prises en charge hôtelières. L'utilisation de ce vocable vient d'une part renforcer l'officialisation de la place de l'hôtel comme un élément à part entière du secteur de l'hébergement d'urgence, d'autant plus depuis la mise en place des plateformes d'accompagnement social à l'hôtel (PASH¹⁹). D'autre part, le terme « stabilisé » marque un tournant discursif plus proche des réalités de terrain : dans la majorité des cas, il ne s'agit pas d'une solution temporaire de mise à l'abri d'urgence pour quelques nuits, mais bien de situations qui se prolongent sur la durée.

¹⁸ Préfet de la région Ile-de-France & Drihl, décembre 2023, « Cadre unifié d'intervention des SIAO et de suivi de leur activité en Ile-de-France ».

¹⁹ Depuis 2020, les services de l'Etat ont structuré l'accompagnement social des ménages mis à l'abri à l'hôtel en instituant 8 plateformes départementales d'accompagnement social à l'hôtel (PASH). Les travailleurs sociaux des PASH travaillent en complémentarité avec l'accompagnement social de droit commun, et accompagnent les ménages à l'hôtel stabilisés sur un même département dans l'objectif d'accélérer leur sortie du dispositif vers l'hébergement ou le logement.

Pourquoi cette étude ?

Cette étude a été réalisée par le service Observation sociale d'Interlogement93.

Interlogement93 est fondée en 1990 par plusieurs associations de Seine-Saint-Denis autour d'un projet : favoriser l'accès au logement des ménages vulnérables. L'association regroupe aujourd'hui 45 associations fédérées autour de ce projet.

Au-delà du plaidoyer qu'elle porte en faveur des ménages en difficulté d'accès au logement, l'association porte le SIAO du 93 ainsi que certains dispositifs d'accompagnement.

En 2023, Interlogement93 organise ses activités autour de 2 directions :

- L'intervention sociale :

L'association propose des mesures d'accompagnement social via son service d'accompagnement des ménages à l'hôtel (PASH93), composé de 60 ETP ; et via des dispositifs d'accompagnement vers et dans le logement, auprès de ménages en intermédiation locative ou dans le cadre du dispositif "Logement d'Abord". Cette direction accompagne 1800 ménages.

- Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) :

Créé en 1995 « le numéro vert pour les personnes sans abri » est devenu « 115 » en 1997. Ce service constitue l'une des premières activités opérationnelles de l'association. Depuis sa mise en place, le contexte du 115 a beaucoup changé : tout d'abord en termes de volume de prises en charges (voir graphique ci-dessus), mais aussi en termes d'imbrication avec les autres possibilités d'orientations du territoire avec la création du SIAO en 2010, puis l'intégration du 115 au SIAO en 2014.

Un des enjeux de notre mission d'observation sociale consiste à **améliorer la connaissance de nos publics afin d'accompagner nos orientations opérationnelles**. C'est dans cette perspective que cette étude a été conçue. Pour cette première étude approfondie d'Interlogement93 sur nos public, le choix s'est porté sur les **personnes mises à l'abri à l'hôtel**. Elle propose un décryptage du « moment hôtelier » dans les parcours. L'enjeu est en effet de taille au regard des éléments détaillés ci-dessus qui pourraient se résumer ainsi :

- 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 en escalier
- Gravier cette première marche constitue un enjeu central et ardu

L'enjeu de la fluidité dans les parcours résidentiels des personnes mises à l'abri par le 115 est ainsi majeur, et s'est accru durant l'été 2023 pour le SIAO 93²⁰. À la suite de l'objectif imposé par les services de l'Etat de réduction du plafond des nuitées hôtelières, le SIAO 93 a mis en place une « opération fluidité accélérée ». Cette dernière vise à accélérer la sortie de l'hôtel vers d'autres solutions d'hébergement ou de logement pour les ménages qui y sont éligibles, afin de permettre l'entrée de nouveaux ménages en demande de mise à l'abri dans le dispositif hôtelier.

²⁰ À la suite de la réception du courrier préfectoral reçu le 12 juin 2023 par Interlogement93, le SIAO 93 a dû réorganiser ses services dans le but d'atteindre l'objectif imposé par les services de l'Etat qui est d'atteindre un plafond hôtelier à hauteur de 10 107 nuitées. Cela impliquait à l'époque la « perte » de 2000 nuitées hôtelières. Le courrier évoquait d'abord des mesures radicales telles que des remises à la rue pour certains types de publics (comme cela a été le cas dans différents départements en France ces derniers mois). À la suite nombreuses séances de négociations avec la Drihl 93 ayant notamment pour objectif coté Interlogement93 d'éviter à tout prix les remises à la rue, l'Etat a finalement accepté le principe d'atteindre l'objectif visé mais par d'une part la diminution temporaire du nombre d'entrées et d'autre part par l'augmentation de la fluidité dans ce dispositif.

La perspective adoptée dans cette étude est celle des parcours des personnes à l'hôtel. Il s'agit de s'intéresser particulièrement à leurs **trajectoires socio-économiques et résidentielles sur le temps long** et de participer à objectiver ces dernières. En effet, si nous disposons de certaines données sur les profils socio-économiques des ménages mis à l'abri, les outils et les données dont nous disposons ne nous permettent pas ou très difficilement d'objectiver leurs trajectoires. L'objectif est donc de contribuer à apporter des éléments de documentation à un angle mort dont le contenu est pourtant essentiel dans nos activités, notamment vis-à-vis de la fluidité. En effet, objectiver les parcours amène à repérer des moments de trajectoire décisifs (moments de rupture, moments d'ascension, de stagnation), permettant d'identifier les principaux freins et leviers dans les parcours résidentiels des ménages. Partir des expériences de vie des ménages permet également de mettre en lumière les moyens d'action mobilisés et mobilisables pour agir sur ces parcours, leur efficacité et leurs limites. **Ainsi, seule une étude dynamique peut apporter des éléments sur les enjeux du dispositif hôtelier dans le système plus large d'accès à l'hébergement/logement.** Par ailleurs, nous nous attarderons sur le « moment hôtelier » dans les parcours. Conscients que les modalités mêmes de prise en charge à l'hôtel ont un effet sur les situations et les parcours des ménages, nous adopterons une démarche réflexive sur ces dernières. Cette démarche a notamment pour objectif d'identifier les actions mobilisables pour aller vers une prise en charge plus qualitative.

En parallèle de ces objectifs opérationnels, cette étude a vocation à contribuer à **documenter à son échelle les trajectoires des personnes sans logement.** Il y a dix ans, la publication de l'étude ENFAMS²¹ marquait un tournant déterminant dans le champ de la connaissance des familles sans logement, en apportant notamment une contribution d'envergure sur les parcours et conditions de vie des familles mises à l'abri en hôtel social. Les principaux objectifs étaient d'estimer, à un temps donné, la taille de la population sans logement en Ile-de-France et de décrire les parcours et les conditions de vie de ces ménages, notamment sur le plan de la santé et du développement de l'enfant²². Depuis, les études s'intéressant à l'hôtel social sont concentrées essentiellement sur les conditions de vie à l'hôtel, les épreuves et les difficultés dans la vie quotidienne qu'implique la vie à l'hôtel. Elles explorent leurs effets néfastes sur la socialisation²³ ainsi que sur l'état de santé des familles, particulièrement des enfants²⁴ et des adolescents²⁵. Plus récemment, des études se sont concentrées sur l'accès aux aides et aux droits des personnes à l'hôtel : un diagnostic réalisé par le Samu Social de Paris sur les problématiques liées à la situation administrative des ménages²⁶, une enquête produite par Action contre la faim (ACF) et l'Agence nouvelles des solidarités actives (ANSA) sur celles liées à l'alimentation

²¹ Observatoire du Samusocial de Paris, 2014, « Enfants et familles sans logement » (ENFAMS).

²² Cette étude est construite sur un échantillon aléatoire de 801 familles hébergées en Ile de France (hôtel social, CHU, CHRS, CADA).

²³ Sur l'hôtel comme facteur d'exclusion sociale, voir Secours catholique, Caritas France, 2014, « De l'hôtel au logement, c'est possible ! Enquête sur l'hébergement à l'hôtel en Ile de France ». Sur les effets délétères que produisent les conditions de vie à l'hôtel sur les relations familiales, amicales et la scolarité des adolescents, voir Défenseur des droits, février 2019, « Adolescents sans-logement. Grandir en famille dans une chambre d'hôtel ».

²⁴ Sur la problématique de la santé mentale des enfants, voir Unicef & Samusocial de Paris, 2022, « Grandir sans chez-soi, quand l'absence de domicile met en péril la santé mentale des enfants ».

²⁵ Voir Défenseur des droits, 2019, *ibid.*

²⁶ Samusocial de Paris, 2022, « Diagnostic d'appui à la régularisation (DAR), Les enjeux de la régularisation dans l'hébergement d'urgence : un état des lieux de l'accès aux droits dans les hôtels sociaux et LHSS du Samusocial de Paris ».

et à l'aide alimentaire²⁷. Notre étude s'inscrit dans cette dynamique d'enrichissement des connaissances sur les situations des personnes mises à l'abri à l'hôtel, visant à alimenter une réflexion sur les leviers d'action pour l'accès aux droits, dans un contexte de dégradation de ce dernier et plus globalement de fragilisation des personnes en situation de précarité. Elle adopte pour sa part une perspective plus généraliste, en explorant les parcours socio-économiques et résidentiels des personnes mises à l'abri.

Méthodologie adoptée

Cette étude n'a pas vocation à être représentative des situations des personnes prises en charge par le 115 de Seine-Saint-Denis. Elle cherche à approcher au plus près les réalités de cette « première marche », en la situant dans les trajectoires de vie des ménages concernés et en mettant ces dernières en perspective avec les évolutions théoriques du modèle dit en « escalier » d'accès au logement.

La collaboration avec le SIAO nous permet de disposer de données sur certaines caractéristiques de l'ensemble des ménages pris en charge par le 115 de Seine-Saint-Denis : en 2022, la moyenne quotidienne de ménages pris en charge se situe à 4 192, représentant 12 200 personnes. Il s'agit ici d'exploiter ces données afin de dégager de grandes tendances sur les profils des ménages à l'hôtel, tout en allant au-delà. En effet, en plus des questions de fiabilité que posent ces données, ces dernières figent les situations des ménages à un instant T et ne permettent pas de saisir les évolutions dans les trajectoires des ménages. Afin de documenter plus finement ces trajectoires, **74 entretiens qualitatifs** ont été menés entre novembre 2022 et mars 2023 avec des personnes prises en charge à l'hôtel par le 115 du 93. Il s'agissait d'entretiens semi-directifs, dont l'objectif était de laisser l'espace aux personnes de se raconter elles-mêmes, tout en recueillant des données systématiques permettant de mesurer des tendances au sein de notre échantillon. Les principales thématiques abordées portaient sur les situations et trajectoires socio-économiques et résidentielles, les conditions de vie, les projections et l'accès aux droits.

L'échantillon des personnes avec qui nous avons réalisé les entretiens n'est pas représentatif des volumes globaux des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115 du 93. Il a été construit de manière à refléter la diversité des modalités de prise en charge expérimentées par les personnes prises en charge par le 115 du 93. Les entretiens ont alors été menés avec des personnes à l'hôtel au sein du département de leur 115 de référence (ici le 93) ou de manière extraterritoriale, prises en charge en « long séjour » ou en « court séjour »²⁸.

²⁷ ANSA & ACF, 2023, « Enquête sur l'alimentation des familles hébergées à l'hôtel, dans le cadre du Diagnostic précarité alimentaire en Ile de France ».

²⁸ La grande majorité des ménages pris en charge par le 115 du 93 le sont en « long séjour ». Cela signifie que leur prise en charge est stabilisée au sein d'un hôtel. La prise en charge en « court séjour » concerne une partie des ménages nouvellement mis à l'abri par le 115. Ils disposent alors d'une place hôtelière pour une durée déterminée et limitée, fréquemment de quelques jours, et sont en attente d'orientation vers une autre place.

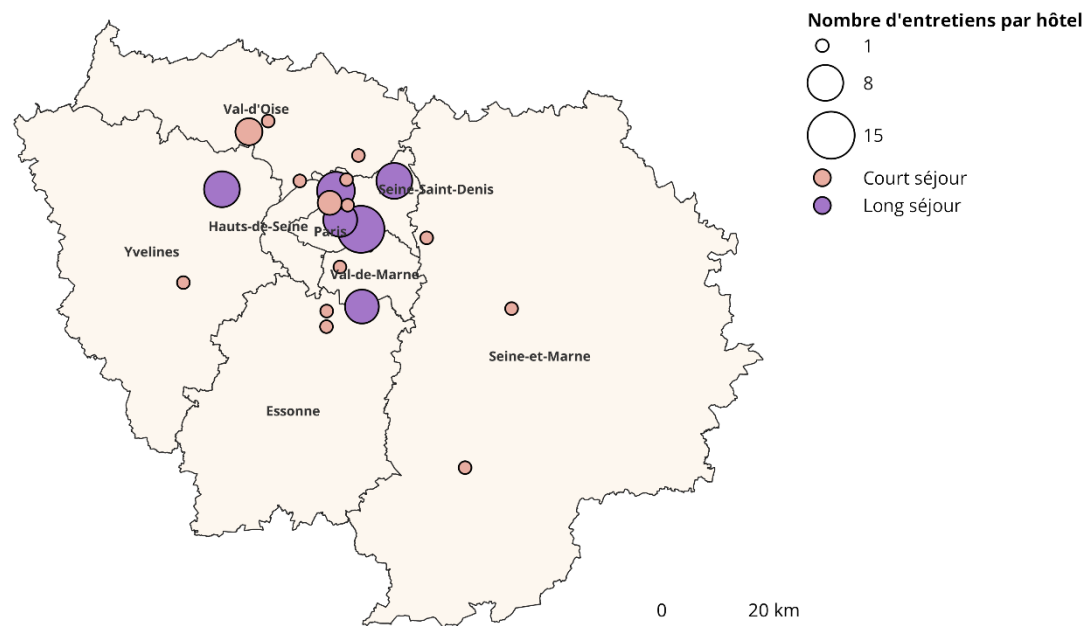


Figure 5 : Localisation des hôtels, nombre d'entretiens et modalités de séjour. C. Nallet, 2024

Pour les ménages en long séjour, nous avons adopté une approche « par hôtel », sélectionnés selon leur situation territoriale. En collaboration avec le gestionnaire du parc hôtelier en Ile de France (nommé Delta) et en prenant rendez-vous avec les ménages, nous nous sommes rendues dans les hôtels afin de conduire des entretiens. Pour les ménages pris en charge en court séjour, nous avons dû procéder différemment. En collaboration avec le service de Gestion hôtelière (G.H)²⁹, nous avons pu repérer et contacter les ménages pris en charge en court séjour. Les courtes durées de prise en charge au sein du même hôtel ne nous permettaient majoritairement pas d'avoir le temps de nous rendre sur place afin de mener l'entretien. Ces entretiens ont alors été réalisés par téléphone.

Certaines modalités de prise en charge sont ici volontairement sur-représentées : les prises en charge extraterritoriales et celles en court séjour. Au sein de notre échantillon, 47 % des ménages se trouvent dans un hôtel en dehors 93 et 28 % sont en court séjour au moment de l'enquête. En termes de volume global, l'extraterritorialité concerne 22 % des 4043 ménages pris en charge par le 115 du 93 lors du début du terrain de recherche en novembre 2022. Les prises en charge en court séjour concernaient quant à elles 12 % des ménages.

²⁹ L'équipe de la gestion hôtelière (GH) du 115 de Seine-Saint-Denis est la principale interface avec Delta. La mission principale de la GH est de mettre en adéquation les besoins de mise à l'abri des ménages avec les disponibilités des places qui sont quotidiennement communiquées par le prestataire Delta.

Lors du début du terrain de recherche au 1^{er} novembre 2022, 4 043 ménages étaient mis à l'abri par le 115 de Seine-Saint-Denis, représentant 11 947 personnes.

78 % des ménages étaient mis à l'abri dans des hôtels situés en Seine-Saint-Denis et 22 % dans d'autres départements d'Ile-de-France.

88 % des ménages étaient pris en charge en long séjour et 12 % en court séjour

Parmi les 88 ménages pris en charge en court séjour, 44 % l'étaient de manière extraterritoriale (hors Seine-Saint-Denis)

Notons également qu'à cette même date, 169 ménages ont appelé le 115 pour une demande de mise à l'abri, représentant 448 personnes. Parmi ces ménages, 5 ont été effectivement mis à l'abri (représentant 13 personnes).

Notre échantillon est composé de 74 ménages, représentant 232 personnes.

Au moment de l'enquête :

47 % des ménages se trouvent dans un hôtel hors 93

28 % sont en court séjour au moment de l'enquête

Notre échantillon n'est ainsi pas représentatif des volumes globaux. Cette orientation méthodologique est expliquée ci-dessous.

Ces sur-représentations au sein de notre échantillon ont été motivées par des éléments opérationnels contextuels ainsi que par leur pertinence au regard de nos problématiques de recherche.

Au moment de notre terrain de recherche, le recours à l'extraterritorialité et au court séjour s'intensifiait. En 2022, 25% des 2659 ménages nouvellement orientés par le 115 de Seine-Saint-Denis l'ont été dans un hôtel se situant hors du département. Au niveau du court séjour, s'il concerne une part minime des ménages mis à l'abri (ici 12% un jour donné), une part importante des ménages expérimente une phase de prise en charge en court séjour au début de son parcours hôtelier. Nous ne disposons pas des données nous permettant de quantifier ce phénomène. Le nombre de changement d'hôtels expérimentés par les ménages peut néanmoins nous donner une indication : en 2022, 10 % des ménages pris en charge par le 115-93 dans le cadre d'une mise à l'abri hôtelière ont changé plus de 2 fois d'hôtel et 5 % des ménages ont connu quant à eux 6 changements et plus. Ces données semblent corroborer le ressenti des équipes de la Gestion hôtelière concernant la multiplication des orientations en court-séjour. L'année 2022 a été marquée de surcroît par un point d'attention particulier : la multiplication des « DNP prolongation³⁰ ». Chaque trimestre, 56 ménages en moyenne ont été concernés, représentant 185 personnes. Ainsi, le niveau de saturation du dispositif hôtelier était tel que certains ménages pouvaient expérimenter des ruptures de prises en charge temporaires dans leur parcours hôtelier, phénomène minoritaire mais inédit au regard des années précédentes.

De manière plus générale, nous avons porté une attention particulière aux ménages pris en charge hors du département et aux ménages en court séjour car il s'agit de ceux pour lesquels nous disposons de

³⁰ Les « DNP prolongation » sont des demandes non pourvues pour des ménages pris en charge en court séjour. Au regard du principe de continuité de prise en charge, ces ménages sont prioritaires lors des orientations vers les places hôtelières mises à disposition par rapport aux ménages en demande de mise à l'abri. On parle de DNP prolongation lorsque cette continuité de prise en charge ne peut pas être assurée.

peu d'informations au sein de notre association. En effet, la PASH du 93 n'a pas vocation à suivre les ménages pris en charge hors du département. **Nous posons l'hypothèse que ces ménages expérimentent des problématiques particulières liées à l'éloignement de leur lieu d'ancrage.** Par ailleurs, l'accent mis sur le court séjour a été motivé par plusieurs raisons. Il s'agit d'un temps très particulier de la prise en charge, durant lequel les ménages peuvent être ponctuellement dans un hôtel, puis dans d'autres, sans avoir de visibilité sur leur sort à plus de quelques jours. Les ménages concernés sont alors les plus « insaisissables » au regard de la temporalité de leur prise en charge. Si nous savons que court séjour concerne une minorité de ménages dans les volumes globaux, ce dernier a été expérimenté par la majorité des ménages au début de leur « parcours hôtelier ». **Nous posons l'hypothèse que ce moment de « court séjour » particulièrement éprouvant constitue pour ceux qui le vivent une marche avant la première marche, pouvant s'avérer périlleuse à gravir.**

Nous l'avons vu, le passage théorique d'un modèle en escalier au modèle du Logement d'Abord au milieu des années 2010 n'a pas impliqué de transformation structurelle du fonctionnement des systèmes de mise à l'abri et d'hébergement. Dans un cas comme dans l'autre, l'hôtel 115 s'est vu consacrer une place de plus en plus importante. Le passage par l'hôtel s'est institutionnalisé, le traitement des demandes de mise à l'abri à l'hôtel s'est industrialisé et la gestion du parc hôtelier en forte croissance depuis la fin des années 2000 s'est professionnalisée. Le temps de l'urgence s'est doublement étiré. Le temps d'attente avant l'accès à un hôtel social a considérablement augmenté. Le temps passé au sein de ces hôtels a lui aussi progressé. Le moment hôtelier constitue donc une séquence de vie importante dans la trajectoire d'accès au logement des personnes sans domicile. Ce moment reste pour autant peu connu et peu investigué. Il en demeure un moment capital dans les séquences de vie des personnes sans logement, puisque, lorsqu'elles se retrouvent dans l'obligation de passer par cette étape, c'est à partir de ces hôtels que les ménages sont censés gravir les marches les menant vers un logement.

SOMMAIRE

PREMIERE PARTIE. CONNAITRE L'ITINERANCE : parcours composites et expériences communes

1. Quatre parcours d'itinérance

- a) Marie, « Moi je ne suis personne, je ne suis pas reconnue quelque part, je suis une invisible »
- b) Anthony, basculer dans l'errance
- c) Aissatou, arriver en France sans logement
- d) Cheïma, « Ça peut arriver à tout le monde »

2. Enseignements sur les parcours

DEUXIEME PARTIE. DU BAS DE L'ESCALIER : diversité des profils, omniprésence des difficultés

1. Des profils variés

- a) Composition de l'échantillon
- b) Données socio-économiques

2. Des difficultés quotidiennes marquées

- a) L'essentiel du budget pour les besoins essentiels
- b) L'aide alimentaire : une aide indispensable mais insuffisante
- c) Le quotidien à l'hôtel : des conditions de vie sommaires et inégales

3. L'accès aux droits : un chemin parsemé d'obstacles

- a) La domiciliation, une première porte d'entrée vers l'accès aux droits
- b) Un accompagnement social particulièrement insuffisant au regard des besoins

TROISIEME PARTIE. LE MOMENT HOTELIER : s'accrocher, s'élever ?

1. Typologie des parcours hôteliers

- a) Les « zéro DNP »
- b) Les « entre-deux »
- c) Les « ballotés »

2. Tenir sur la première marche ?

- a) Les changements d'hôtel : la difficulté du déplacement en lui-même
- b) Eloignement des lieux d'ancrage
- c) Le court séjour : une première marche glissante

3. Gravier les marches ?

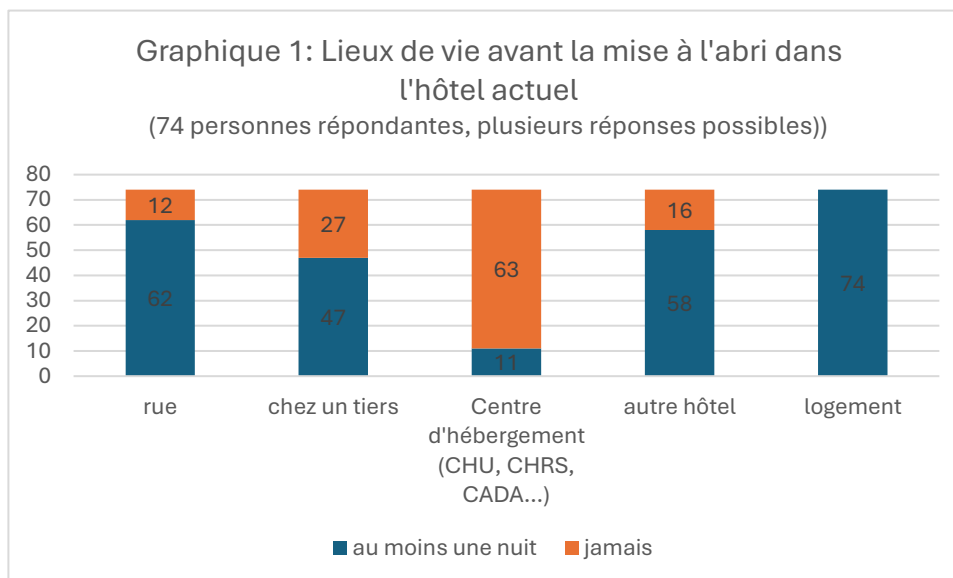
- a) Se projeter, rêver ?
- b) Etat des demandes hébergement/logement
- c) Enseignements : freins et leviers dans les parcours

PREMIERE PARTIE

Connaître l'itinérance : Parcours composites et expériences communes

« Où avez-vous passé la nuit dernière ? » : c'est une des questions systématiques posée par les écoutants du 115 afin d'évaluer la situation de la personne appelante. C'est également la question posée lors des grandes enquêtes de recensement des personnes sans domicile³¹. S'il est effectivement nécessaire de poser une question située dans le temps permettant de localiser et qualifier la situation de la personne, s'appuyer uniquement sur son lieu de nuit de la veille masque les réalités beaucoup plus complexes et multifformes.

Les parcours des personnes sans logement sont marqués par une diversité d'étapes successives et plus ou moins étendues sur la durée de sans-abrisme, de solutions ponctuelles, de sans-logement, etc. Le graphique 1 recense certaines des étapes vécues par les personnes de notre étude avant leur mise à l'abri à l'hôtel où elles se trouvent au moment de l'entretien. Elles ont toutes vécu dans un logement, 64 % ont passé au moins une nuit chez un tiers. La majorité (84%) a connu une situation de rue et 78 % ont connu plusieurs hôtels dans leur parcours de mise à l'abri.

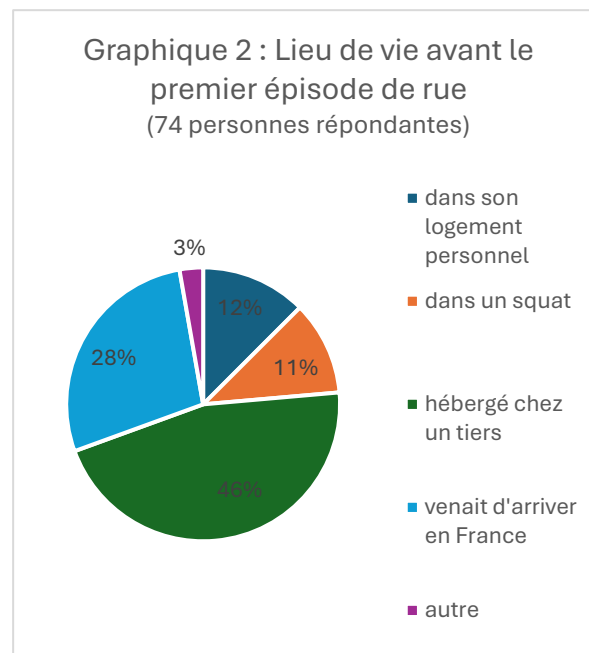


Le graphique 2 s'arrête sur un moment T de ces parcours : la situation de la personne avant son premier « épisode de rue ». Au sein de notre échantillon, 12% des ménages se trouvaient dans leur logement personnel, 28% étaient en situation de rue dès leur arrivée en France, 11% se trouvaient dans un squat, et 46% étaient hébergés chez un tiers.

Au sein d'une même catégorie de « lieu de vie », les situations des personnes peuvent être disparates. Par exemple, la catégorie « rue » est composée de personnes qui passent leurs nuits dans l'espace public ou dans un « abri de fortune » (hall d'immeuble, parking, cave, squat, etc.), ou encore qui sont dans d'autres situations d'abris temporaires (salle d'attente d'hôpital, halte de nuit, etc.). Nous verrons

³¹ Voir par exemple INSEE, 2001 et 2012, Enquête sans domicile.

en décryptant les parcours que les situations d'errance des personnes sont majoritairement rythmées par une alternance entre rue et solutions temporaires. La catégorie « hébergé chez un tiers » est à ce titre ambiguë, elle recouvre aussi bien des situations pouvant s'étendre dans le temps que des situations très incertaines (avec un « risque de rue » plus ou moins latent) voire très brèves.



La fin d'un hébergement chez un tiers est d'ailleurs l'événement entraînant une situation de rue le plus représenté au sein de notre échantillon (46%). Ce type d'hébergement recouvre des réalités variées, que ce soit sur les liens avec l'hébergeur, les conditions de cet hébergement (pouvant inclure différents types de contreparties), ainsi que sur sa plus ou moins grande stabilité/durabilité³². Concernant les liens avec l'hébergeur, différentes situations sont représentées au sein de notre échantillon : les personnes peuvent avoir été aussi bien hébergées chez des connaissances proches (famille, amis) que chez des connaissances moins proches (connaissance de la famille par exemple) ou encore chez une personne qu'elles ne connaissent pas. Le récit de cette femme est significatif de la diversité de ces situations :

« Quand je suis arrivée en France j'ai été hébergée par une amie. Mais la cohabitation était compliquée car elle était en télétravail et mon bébé faisait du bruit. Un jour, elle m'a mise dehors. J'ai appelé le 115 mais il n'y avait pas de solution pour moi. Ensuite j'ai été hébergée par des comoriens que j'avais rencontrés à la Mosquée. J'ai été agréablement surprise par la solidarité qu'il y a en France, beaucoup de personnes m'ont aidée. Ils étaient gentils mais il y a aussi un moment où ils m'ont demandé de partir. J'ai à nouveau appelé le 115 et cette fois j'ai eu une place ». (Femme, 32 ans, seule avec un enfant, hôtel à Montreuil en long séjour).

³² L'hébergement chez un tiers recouvre des situations variées et peu connues. Le projet de recherche en cours « Hebtiers », piloté par l'Observatoire du Samu social de Paris et le SIAO75 en partenariat avec les SIAO d'Ile-de-France, viendra documenter ce phénomène de manière approfondie.

La fin de l'hébergement chez un tiers correspond fréquemment à un moment de fragilisation des situations des personnes, particulièrement pour les femmes. La découverte de leur grossesse par l'hébergeur est régulièrement présentée dans les récits comme la cause d'un départ forcé précipité :

« Quand je suis arrivée en France, j'ai été hébergée par une connaissance. Quand elle a découvert que j'étais enceinte elle m'a mise dehors. Je suis restée 2 mois à la rue alors que j'étais enceinte. J'ai accouché et j'ai pu rester à l'hôpital pendant un mois. Ensuite j'ai passé un peu de temps à la rue puis le 115 a trouvé quelque chose pour moi et mon bébé. Depuis, je suis allée dans 3 hôtels différents, j'ai repassé un peu de temps à la rue puis je suis allée dans 2 hôtels ». (femme, 25 ans, en couple avec enfant, en court séjour dans un hôtel à Saint Ouen l'Aumône, 95)

« Quand je suis arrivée en France j'ai logé chez une cousine à Drancy. Ensuite j'ai emménagé avec mon mari mais il est devenu violent avec moi. Je suis alors retournée chez ma cousine. Lorsque je suis tombée enceinte, elle m'a demandé de partir. J'ai appelé le 115. En novembre 2021, j'ai eu une place quelques jours dans un hôtel, puis dans un autre hôtel, et encore dans un autre. Ensuite, je suis allée chez une amie qui finalement elle aussi m'a demandé de partir. J'ai alors rappelé le 115. Depuis, je suis allée dans 5 hôtels différents, je suis dans celui-ci depuis 4 jours ». (femme, 22 ans, seule avec enfant en court séjour dans un hôtel à Saint-Ouen sur Seine, 93).

Ces récits nous donnent un aperçu de l'instabilité latente qui rythme les parcours des personnes sans logement. Leurs situations peuvent varier sur des périodes particulièrement courtes, parfois d'un jour à l'autre : être chez un tiers puis le lendemain en situation de rue par exemple, ou avoir un peu d'argent pour passer quelques nuits dans une auberge de jeunesse puis alterner avec quelques nuits à la rue. A ce titre, la notion d'itinérance, utilisée au Québec, nous semble plus révélatrice de cette complexité que les catégories classiques du sans-abrisme. La notion d'itinérance se décline en itinérance visible (dans la rue) et cachée (hébergement chez un tiers, dans un logement inadéquat ou en structure) ainsi qu'à travers un axe temporel³³.

Dans cette partie nous allons retracer et décrypter les chemins d'itinérance de 4 personnes qui ont pris part à l'étude. Leurs trajectoires et leurs profils n'ont pas vocation à être représentatifs de ceux des personnes mises à l'abri. Le choix s'est porté sur ces quatre parcours pour leur valeur heuristique : ils sont particulièrement révélateurs des différentes problématiques et grands enjeux qui traversent cette étude. Ces enjeux seront traités dans les deux parties suivantes de cette étude à partir des données recueillies auprès des 74 personnes ayant pris part à l'étude, permettant de dégager des tendances plus quantitatives.

³³ Echenberg Havi et Munn-Rivard Laura, 2020, « L'itinérance au Canada : définitions et recensements », *bibliothèque du Parlement*, publication n°2020-41-F, Ottawa, Canada.

1/ Quatre parcours d'itinérance

Nous allons ici retracer les parcours de Marie, Anthony, Aissatou et Cheïma³⁴. Ces personnes ont été choisies pour la diversité de leurs situations et des chemins parcourus.

a) Marie, « Moi je ne suis personne, je ne suis pas reconnue quelque part, je suis une invisible »

Situation au moment du premier entretien (décembre 2022) :



Femme, 32 ans, rencontrée dans un hôtel à Saint-Denis, en long séjour.

En couple sans enfant

Niveau d'étude : études supérieures en droit

Situation professionnelle : travaille sans contrat dans le domaine de l'aide à la personne ; son compagnon « se débrouille »

Revenu mensuel du ménage : fluctuant, environ 600 euros par mois

Principales dépenses : alimentation, frais pour faire refaire leurs passeports

Situation administrative : sans titre de séjour

Pas de suivi social

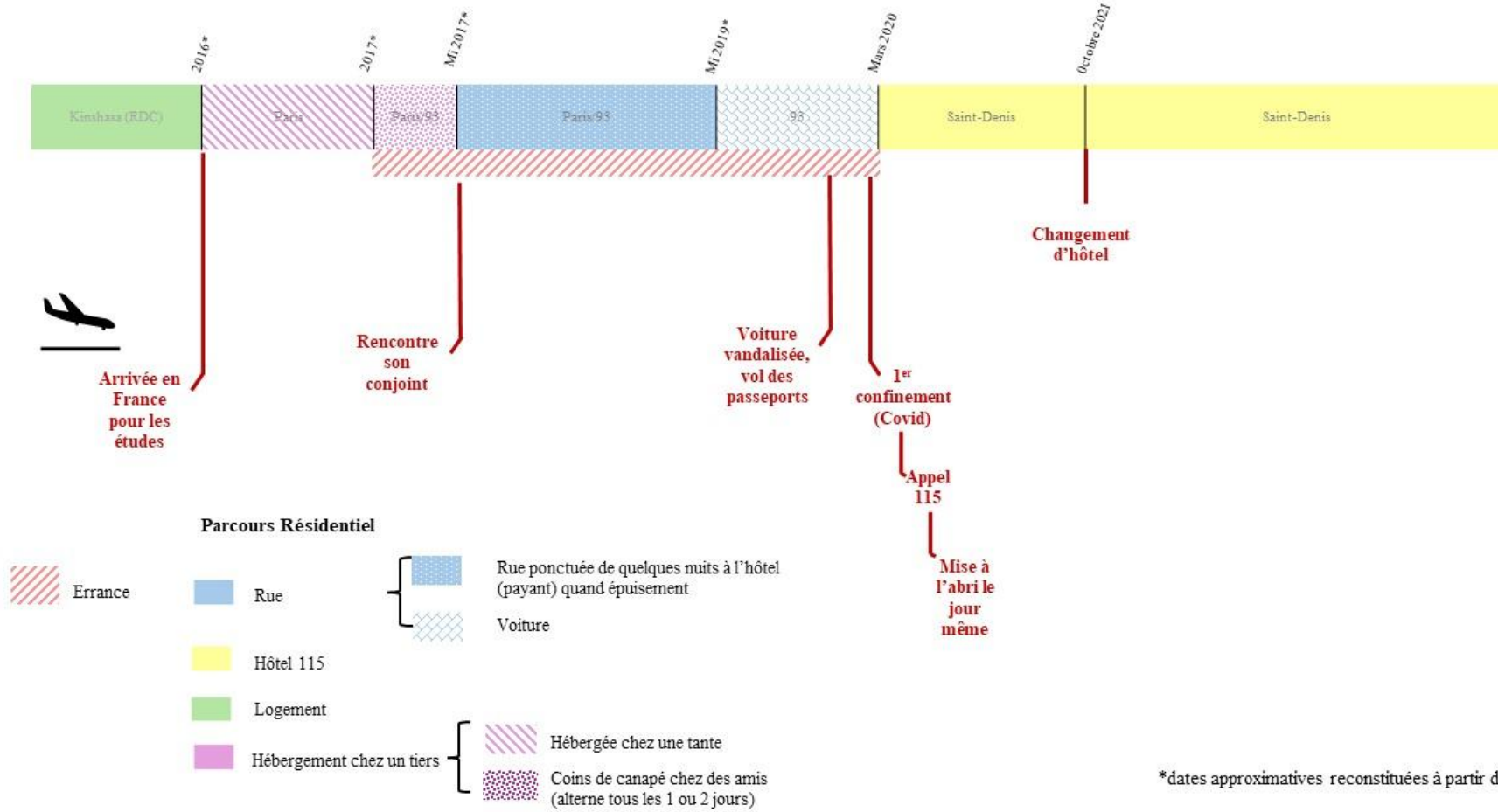
Pas de demande SISIAO

Principale préoccupation : situation administrative



Mise à l'abri le 25 mars 2020 dans un hôtel à Saint-Denis
0 DNP, un changement d'hôtel

³⁴ Les prénoms ont été modifiés.



*dates approximatives reconstituées à partir de l'entretien

Parcours :

Marie, originaire de Kinshasa (RDC), est arrivée en France pour faire ses études de droit. Lorsque je lui demande en quelle année elle est arrivée, elle répond : « Ça remonte, je ne sais même plus, tellement que (...), ma vie est tellement compliquée, j'ai pas la mémoire des dates, j'ai eu tellement de traumatismes que je vous avouerais que ça fait longtemps, la date exacte je sais plus. Je dirais que c'était il y a 8 ans, ou peut-être 10 ». Nous avons alors tenté ensemble de reconstituer son parcours précédent sa mise à l'abri à l'hôtel. La frise ci-dessus a été construite à partir de cet exercice.

Lorsque Marie arrive à Paris, elle est hébergée chez une tante. Il était convenu avec sa famille qu'elle y reste le temps de ses études. Mais au bout d'un an, sa tante la « met à la porte ».

S'en suit alors une longue période d'errance, qui a duré environ 3 ans. Au début, Marie dort sur des « coins de canapé » chez des « soi-disant amis ». Elle peut rester une nuit, parfois 2 chez la même personne puis doit trouver une autre personne pour l'accueillir. Au bout d'environ 6 mois dans cette situation, plus personne ne veut l'accueillir, elle se retrouve à la rue : « Puis après bah voilà, je me suis retrouvée à la rue. J'étais déjà sans domicile, mais là vraiment, j'avais plus de solution, plus d'endroit, on va dire (...), un peu sécurisé ». C'est dans cette situation qu'elle rencontre son compagnon, lui aussi dans « une situation compliquée ». Ils dorment alors un peu partout, souvent dans des halls d'immeuble, et passent quelques nuits à l'hôtel quand ils sont « à bout » et peuvent se le permettre. Elle raconte : « Heureusement j'étais avec un homme parce que c'est lui qui me protégeait. Par le bouche à oreilles, on avait trouvé des petits travaux, voilà je faisais les ménages et mon compagnon travaillait pour des compatriotes mais au black dans le bâtiment, donc parfois ça nous permettait d'aller à l'hôtel, alors on prenait vraiment les hôtels les moins chers car on avait pas d'argent mais dans les moments très durs on prenait des hôtels quelques jours, parfois on dormait dans les escalier, bref, bref, on se débrouillait ». Après environ 2 années dans cette situation, ils investissent dans une voiture dans laquelle ils passent leurs nuits.

Au moment du premier confinement, ils appellent le 115 : « Il y a eu le Covid, les conditions étaient tellement bizarres (...). J'étais enceinte, on avait tellement peur (...), et en plus on nous a cassé la voiture. Et c'est là qu'on appelé le 115. Avant le Covid on essayait, mais c'est tellement compliqué d'avoir une place. »

Le 25 mars 2020, ils sont mis à l'abri dans un hôtel à Saint-Denis. Avec beaucoup de précautions, elle déclare : « Quelque part, entre guillemets, si je peux me permettre, le Covid nous a sauvé. Parce que je pense qu'on aurait pas (...). » Elle ne finit pas cette phrase. Quelques semaines après leur mise à l'abri, elle « perd son bébé ». Marie exprime une extrême reconnaissance envers les personnes du 115 et toutes les personnes qui les ont aidés durant cette période.

Lorsqu'elle est rencontrée à l'hôtel en janvier 2023, elle fait directement part de sa préoccupation principale : « Nous, notre grande difficulté, c'est qu'on n'existe pas administrativement ». Ils se sont fait voler leurs affaires, dont leurs passeports, lorsque la voiture a été forcée. Depuis, ils ont lancé des démarches onéreuses pour les faire refaire. Leurs démarches ont été ralenties puis rendues caduques par différents événements : le Covid et le confinement puis un remaniement présidentiel en RDC qui a notamment modifié les conditions tarifaires d'obtention des passeports. Au moment de l'entretien, ils tentent d'économiser pour renouveler leur demande. Elle déclare : « Quand tu n'as pas les papiers, tu es un sous-citoyen. C'est lourd en fait, donc je compte sur le travail ».

Elle et son compagnon continuent à se débrouiller comme ils peuvent, à faire des « petits boulots à gauche à droite ». Pour lui, c'est devenu compliqué depuis un accident au travail : « Il a eu un grave accident lorsqu'il travaillait dans tout ce qui est échafaudage. Il travaille encore mais il peut plus porter de choses lourdes. Il fait comme il peut, il cherche un peu à gauche à droite ». Marie trouve facilement du travail non déclaré dans le domaine de l'aide à la personne :

« La chance c'est que pour tout ce qui est aide à la personne, il y a pénurie et il y a beaucoup de personnes âgées. Et c'est un travail que beaucoup de gens trouvent ingrat. Alors ils trouvent pas. Donc c'est souvent des personnes comme nous qui faisons et ça nous arrange parce que oui c'est mal payé, c'est perçu comme ingrat, mais, pour moi, ma culture africaine, m'occuper des personnes âgées pour moi c'est comme m'occuper de mes parents. Chez nous c'est quelque chose d'inné en fait. »

Lorsqu'à la fin de l'entretien, je lui demande ce qu'elle souhaite pour l'avenir, elle répond : « Être heureux, avoir des papiers pour pouvoir être des gens normaux. On a besoin d'être citoyen comme tout le monde ».

Lorsque je la recontacte par téléphone un peu plus d'un an après notre rencontre (avril 2024), la situation n'a pas vraiment évolué. Marie et son compagnon continuent à travailler sans contrats, et espèrent toujours retrouver une « existence administrative » et obtenir un titre de séjour. Elle analyse ainsi sa situation :

« Les personnes qui n'ont pas de papiers sont des gens comme les autres, il y a des gens bons et des gens mauvais. On est des personnes lambda, je veux dire (...) comme tout le monde. Alors que quand on a pas nos papiers on nous considère directement comme des gens mauvais, malsains, comme si on allait faire quelque chose. Moi je le vois de la manière dont on s'adresse à moi.

Moi j'ai fait des études, mais, comme j'ai pas de papiers, quelque fois la personne va penser qu'elle est au-dessus de moi. Alors que ma réflexion est peut-être plus mais : comme mes parents me l'ont toujours dit : « il faut se faire petit pour être grand », alors, c'est pas grave.

Je sais ce que je suis, je reste à ma place. Je suis pas là pour prouver ou revendiquer. Voilà c'est ma réussite qui va prouver qui je suis. Donc je reste à ma place et je ne vais pas me battre pour me faire reconnaître. C'est normal oui quelque part je suis personne, car, ce qui est déterminant dans les pays occidentaux malheureusement, c'est la carte d'identité de la personne.

Moi je suis personne, je ne suis pas reconnue quelque part, je suis une invisible. Mais c'est moi qui ai voulu venir ici donc, ça fait partie des risques du métier on va dire. J'assume, j'accepte ».

Notre deuxième entretien se conclut comme le premier, sur ses souhaits pour l'avenir :

« Je veux avoir mon titre de séjour. Et quand j'aurai mon titre de séjour, je veux refaire des études et me lancer dans le social. Parce que vraiment (...) enfin, je crois même que je pourrais me lancer dans la politique. Enfin là je dis peut-être n'importe quoi (...), dans le social au moins. Il y a beaucoup de gens démunis et quand tu vois ce qui est dit à la télé et que tu connais les réalités, tu as envie de dire : « Accompagnez-nous dans la vraie vie en fait » ».

b) Anthony, basculer dans l'errance**Situation au moment du premier entretien (janvier 2023) :**

Homme seul, 30 ans, rencontré dans un hôtel à Paris, en long séjour.

Niveau d'étude : bac +3 en commerce international

Situation professionnelle : travaille en chantier d'insertion en tant que pépiniériste

Revenu mensuel : autour de 1000 euros

Principale dépense : alimentation

Situation administrative : carte nationale d'identité française

Suivi social : PASH

Demande SIAO active

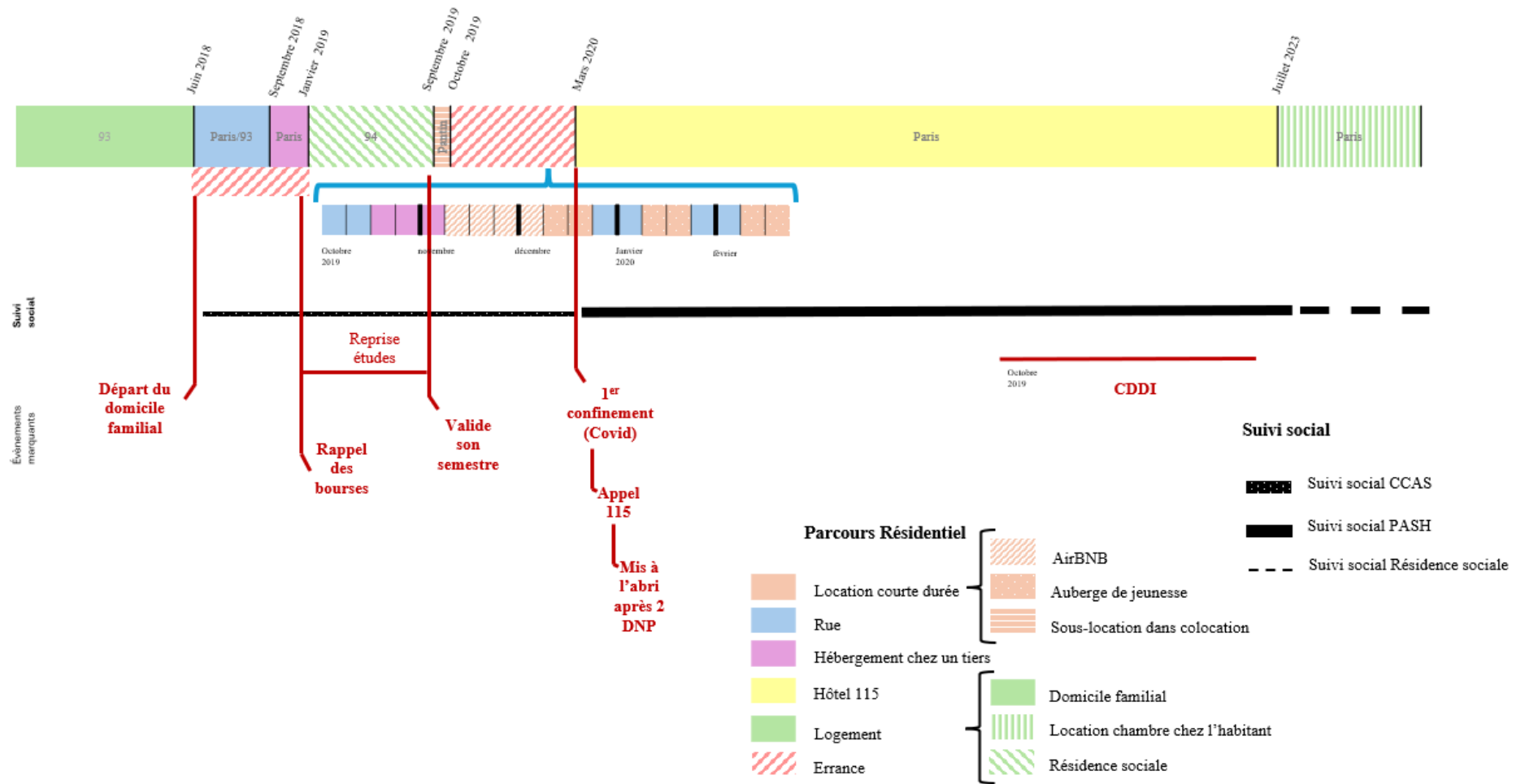
Demande de logement social réalisée

Principale préoccupation : logement



Mis à l'abri le 21 mars 2020 dans un hôtel à Paris après 2 DNP

Pas de changement d'hôtel



Parcours :

Avant de connaître la rue, Anthony est étudiant en commerce international et habite chez ses parents à l'est de la Seine-Saint-Denis. En juin 2018, il décide de quitter le domicile familial : « Il y avait des problèmes dans ma famille et j'avais des problèmes d'addiction aux paris sportifs ». S'en suit un parcours d'errance qu'il cache à sa famille.

Pendant 3 mois et 2 semaines, il est en situation de rue entre Paris et le 93 : « Se retrouver à la rue je le souhaite à personne. C'est pas évident, mais bon j'ai quand même un mental fort, je buvais pas, je fumais pas, donc j'essayais de rester seul dans mon coin et voilà. Parfois j'essayais de trouver des endroits comme un hall d'immeuble, parfois je pouvais dormir sur le banc dehors, c'était pas évident ». Quand il évoque cette période, il est très reconnaissant du soutien que lui a apporté le CCAS de sa commune d'origine : « J'étais à la rue. Mais j'étais quand même pris en charge par le CCAS qui m'a donné des couvertures, qui a pris soin de moi et m'a donné de la nourriture. On m'a fourni aussi un peu d'argent, parfois ».

En septembre 2018, une personne l'accueille chez elle : « Une personne m'a vue dans la rue, m'a parlé et m'a accueillie chez elle. Je ne la connaissais pas, j'ai eu beaucoup de chance ». Parallèlement, le CCAS l'accompagne toujours dans les démarches à réaliser pour qu'il puisse reprendre ses études. Il lui restait un semestre à valider pour obtenir son diplôme (BAC+3).

En janvier 2019, Anthony reprend ses études et loue une chambre chez l'habitant dans le Val-de-Marne : « J'ai eu le rappel de toutes mes bourses et donc j'ai pu avoir ma chambre chez l'habitant. » Il valide son semestre.

Son diplôme en poche, il cherche à se rapprocher de Paris pour chercher du travail. Il sous-loue alors une chambre dans une colocation à Pantin pour un mois en septembre 2019, puis se retrouve de nouveau à la rue, faute de moyens financiers :

« A nouveau, je me suis retrouvé dehors. Je ne touchais pas de revenus. Pendant mes études j'avais la bourse. Le mois d'après j'ai touché le RSA comme c'était la fin de mes études. Mais comme j'ai changé de logement, [...] c'était le 94, et j'ai pris un logement à Pantin pour le mois d'août. Forcément ça changeait par rapport au RSA, ça a mis du temps et finalement je ne touchais plus de revenus. Et donc voilà, je me suis encore retrouvé à la rue ».

Une fois encore, une personne qui le rencontre à la rue l'accueille chez elle : « Mais là encore j'ai eu de la chance car une personne m'a accueilli. Son appartement était en travaux et elle était propriétaire donc j'ai pu rester 3 semaines ». Une fois les travaux terminés, Anthony se retrouve de nouveau à la rue. Après quelques jours passés dehors, il finit par percevoir son RSA et passe quelques jours en auberge de jeunesse. Il loue ensuite une chambre chez une personne à Villejuif via Airbnb. Mais ce fonctionnement est trop onéreux au regard de ses ressources. S'en suit alors une nouvelle période de rue :

« Ça [la chambre] m'a coûté trop cher, je ne pouvais plus tout payer. Après, si je me souviens bien, j'ai alterné des périodes en auberge de jeunesse et à la rue. Parce que le problème c'est que je touchais le RSA mais que ce n'était pas assez pour faire un mois en auberge de jeunesse donc j'alternais souvent 2 semaines par mois en auberge de jeunesse, notamment dans le 94 et 2 semaines dans la rue ».

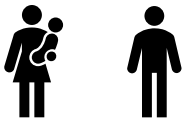
Lorsque le confinement est annoncé, Anthony est à la rue. Il appelle le 115 et est mis à l'abri dans un hôtel à Paris le 21 mars 2020 après 2 DNP. Au moment de l'entretien en décembre 2022, il est toujours

dans cet hôtel. Il travaille en tant que pépiniériste dans un chantier d'insertion et voudrait devenir permaculteur indépendant. Cette activité le satisfait beaucoup plus que le commerce international, il se sent en accord avec ses valeurs. Il a réalisé une demande de logement social et attend avec impatience un logement. A l'hôtel il a « de gros problèmes d'insomnie » notamment à cause du bruit des voisins, ce qui parfois lui coûte des arrêts de travail : « **Ce que je souhaite pour l'avenir c'est avoir un logement social. Ça me perturbe beaucoup d'être ici, je n'arrive pas à dormir** ».

Lors d'un second entretien en avril 2024, il m'annonce qu'il n'est plus à l'hôtel. Le 21 juillet 2023, il a emménagé dans une résidence sociale à Paris. Là encore, il exprime sa reconnaissance envers ceux qui l'ont accompagné : « **C'est grâce à l'assistante logement du Samu social** ». Il occupe actuellement un studio de 15m2 et commence à retrouver progressivement le sommeil : « **Je dors beaucoup mieux car avant je dormais pas du tout, j'avais encore du mal en arrivant dans la résidence et j'ai encore un peu de mal parfois mais ça n'a rien à voir, je dors déjà beaucoup mieux. Et en plus, j'ai ma cuisine. Ça n'a rien à voir avec l'hôtel !** ».

c) Aissatou, arriver en France sans logement

Situation au moment du premier entretien (février 2023) :



Femme, 26 ans, mise à l'abri en court séjour dans un hôtel dans le Val-d'Oise (95)

En couple avec un enfant en bas-âge (2 mois)

Niveau d'étude : BAC

Situation professionnelle : femme au foyer, son mari se « débrouille » (fait des ménages dans l'hôtellerie, activités informelles)

Estimation des revenus du ménage : moins de 1000 euros par mois

Principales dépenses : alimentation et téléphone/internet

Situation administrative : Sans titre de séjour

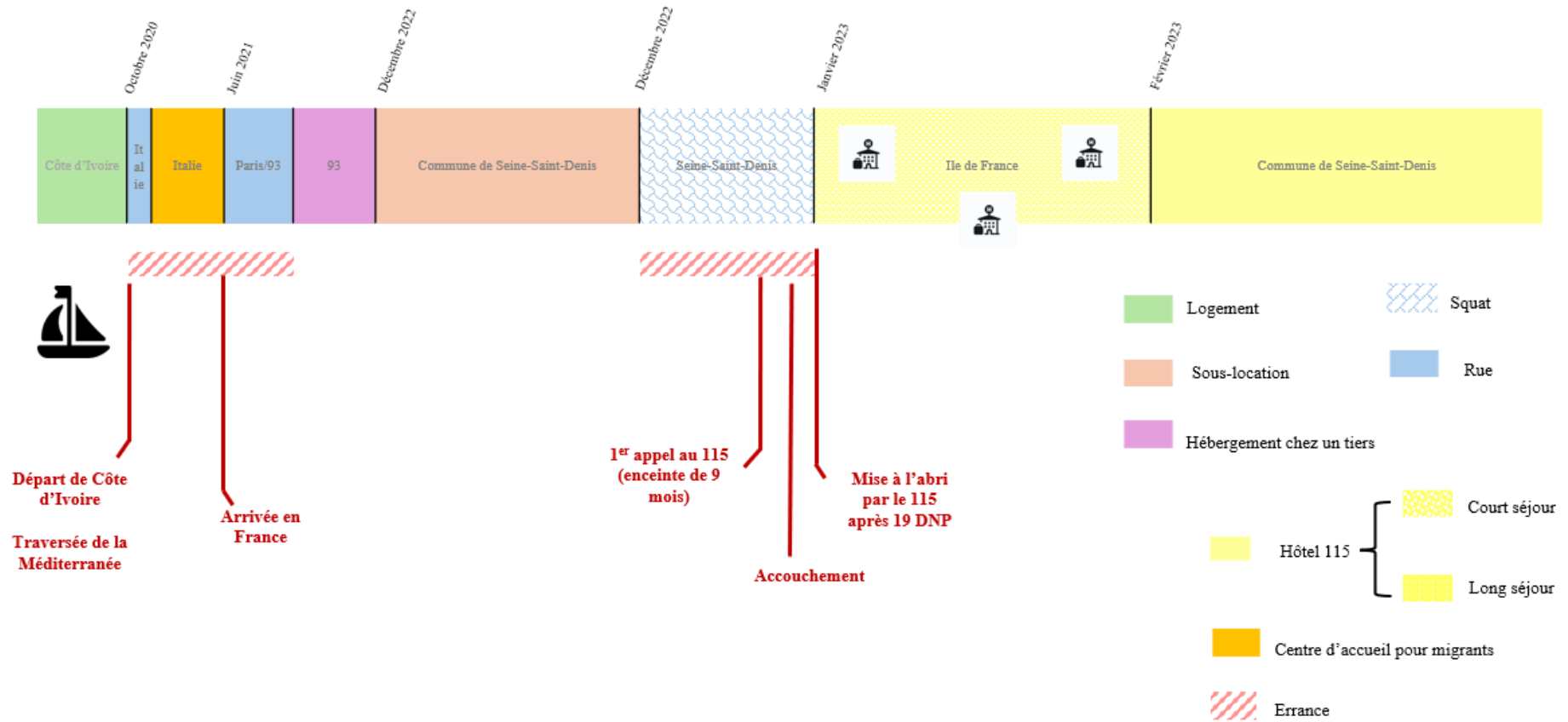
Pas de suivi social

Pas de demande SIAO

Principales préoccupations : alimentation, subvenir aux besoins des enfants, situation administrative



Mise à l'abri dans un hôtel au nord de la Seine-Saint-Denis le 18 janvier 2023 après 19 DNP, 4 hôtels différents.



Parcours :

Aissatou a fui un mariage forcé. Elle quitte la Côte d'Ivoire en octobre 2020 et fait la traversée en bateau. Elle arrive en Tunisie, puis se rend en Italie. Elle arrive en novembre, passe un moment à la rue puis dort dans un « *campo* » dans une ville italienne (centre d'accueil pour migrants). Elle décide de quitter le centre d'accueil après y avoir subi des violences : « *Les filles et les garçons étaient dans le même centre donc les garçons voulaient profiter de nous* » Elle arrive en France en juin 2021 et se retrouve à la rue. Elle passe 2 mois dehors.

Durant cette période, elle rencontre son conjoint. Lui est hébergé chez sa sœur. Il l'héberge avec elle. Cette situation dure 6 mois. Fin 2021, ils décident de se trouver un endroit à eux. Ils sous-louent un appartement à une femme. C'était un « arrangement ». Le couple n'a pas de bail.

Un an après, ils se font expulser du logement : « *Le mari [de la femme avec qui ils avaient l'arrangement] est rentré du pays et nous a mis dehors* ». Ils se réfugient alors dans un squat et appellent le 115. A ce moment-là, Aissatou est en fin de grossesse. Elle accouche en décembre 2022 alors qu'ils sont dans le squat.

Après 19 DNP, ils ont été mis à l'abri le 18 janvier dans un 1er hôtel dans une commune au nord de la Seine-Saint-Denis (93). Le 2 février, le 115 les change d'hôtel pour le Val-d'Oise (95). C'est à ce moment que se déroule le premier entretien, durant lequel elle fait part de sa reconnaissance de ne plus être dehors mais de sa grande fatigue liée aux changements d'hôtel et à l'éloignement des nombreux rendez-vous médicaux qu'elle doit réaliser pour le nouveau-né : « *Tous mes rendez-vous se trouvent dans le 93. Les rendez-vous médicaux surtout, il y en a beaucoup pour le bébé. Toute la semaine prochaine, je dois me rendre à l'hôpital. Pour aller chercher le courrier aussi. En plus, il y a les problèmes de transport. C'est un peu difficile* ».

A la question « *Que souhaitez-vous pour l'avenir ?* », elle répond : « *On souhaite être régularisé déjà en premier lieu. Pour bien accueillir notre enfant. La suite, on verra avec le temps* ».

Lorsque je re contacte Aissatou par téléphone en avril 2023, elle m'annonce, ravie, qu'ils sont désormais pris en charge en long séjour : « *Ça se passe bien, je suis soulagée d'être stabilisée, maintenant je suis plus tranquille. Et la petite se porte bien !* ». Puis elle me dit qu'elle a une « encore meilleure nouvelle » : « *Monsieur a reçu sa carte de séjour de 10 ans ! Maintenant il a commencé à travailler grâce aux papiers. Quand vous m'avez appelé il n'avait pas de travail stable et maintenant il a un travail stable* ». Son mari est actuellement en CDI en tant qu'agent d'entretien et gagne le SMIC. De son côté, elle est en attente d'un titre de séjour et s'occupe de son enfant. Elle souhaiterait, lorsque cela sera envisageable, reprendre ces études et travailler. Je termine notre conversation par la même question posée un an auparavant :

« - *Que souhaitez-vous pour l'avenir ?* »

« - *Je pense que l'avenir ça va être bien. Avant le problème c'était d'avoir le titre de séjour. Maintenant, je crois que l'avenir nous réserve le meilleur* ».

« - *Comme quoi par exemple ?* »

« *Faire une demande de logement, amener l'enfant à l'école, continuer mes études si possible, et chercher un bon boulot, je voudrais être infirmière* ».

d) Cheïma, « Ça peut arriver à tout le monde »

Situation au moment du premier entretien (décembre 2022)



Femme seule, 26 ans, en court séjour dans un hôtel au nord de l'Essonne (91)

Situation professionnelle : garde d'enfants (CDD)

Niveau d'étude : BAC + 3

Revenu mensuel : 800 euros

Principale dépense : location d'un box pour ses affaires (150 euros par mois)

Situation administrative : carte nationale d'identité française

Problématique santé : maladie chronique

Suivi social : service social départemental

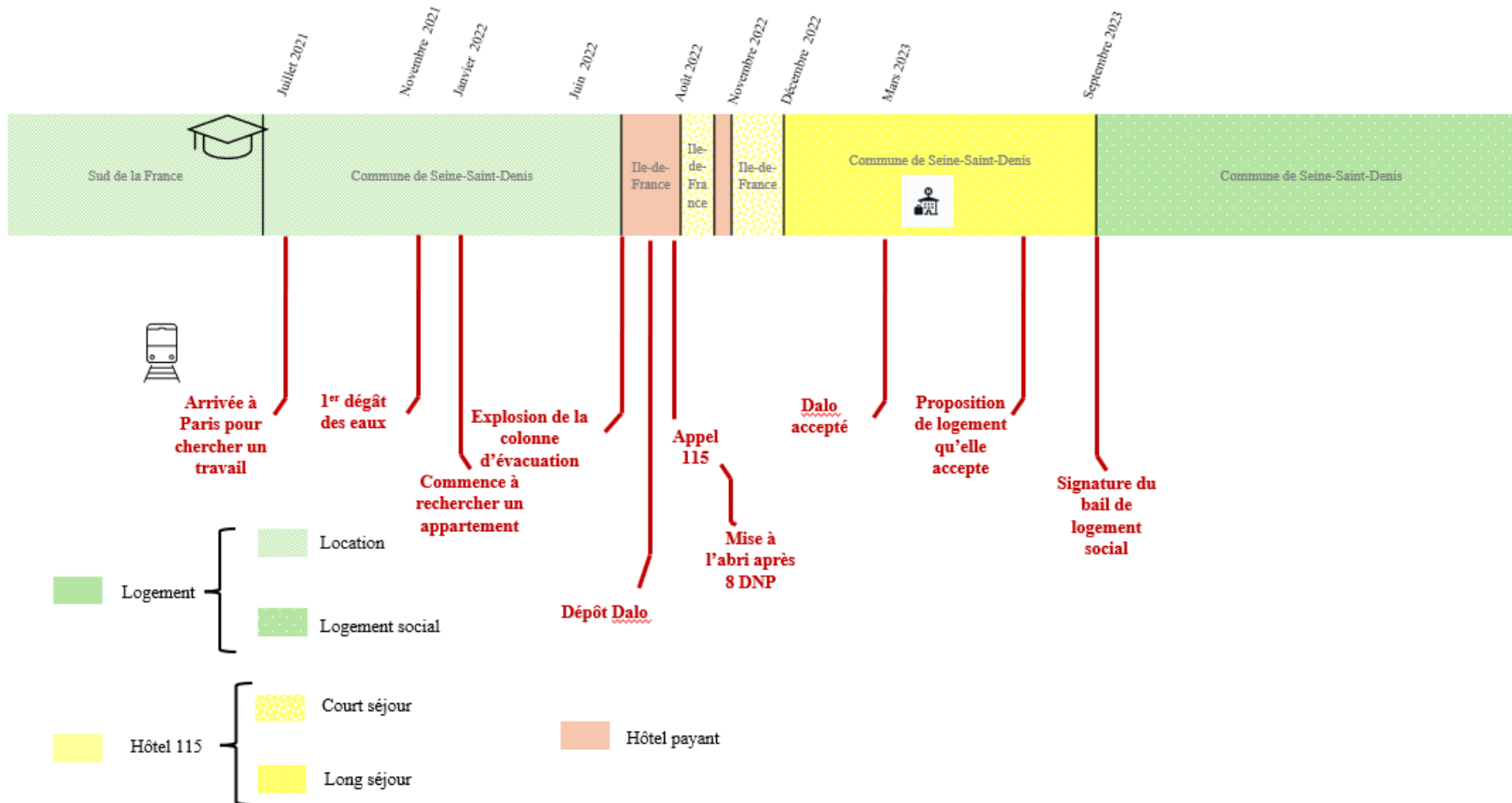
Demande SIAO active

Demande de logement social réalisée

Principale préoccupation : logement



Mise à l'abri le 27/08/2022 dans un hôtel en Seine-Saint-Denis proche de Paris après 8 DNP, 6 hôtels différents, une rupture de prise en charge



Parcours :

Après avoir fini ses études dans le sud de la France, Cheima décide de s'installer à Paris pour commencer sa vie professionnelle. Ses parents ont peu de ressources, elle sait que la vie parisienne est onéreuse et que c'est compliqué de se loger dans la capitale. Un ami de ses parents qui est médecin la soutient dans son projet et se porte garant pour son appartement. Elle emménage en juillet 2021 dans un T2 à l'ouest de la Seine-Saint-Denis et paie un loyer de 700 euros par mois. Elle trouve rapidement du travail dans le domaine de la petite enfance. « J'avais une vie tout ce qu'il y a de plus classique, j'étais locataire, je travaillais ».

Quatre mois après son emménagement, elle subit un premier dégât des eaux dont personne ne veut assurer les réparations : « c'est le premier couteau dans le dos ». L'appartement se dégrade graduellement et elle décide de se mettre à la recherche d'une autre location dès janvier 2022, sans succès : « Je travaille avec des CDD et je n'ai pas trouvé un propriétaire qui veuille bien de mon dossier, j'étais seule, alors avec un CDD c'est pas évident ». En juin 2022, « deuxième couteau dans le dos » : la colonne d'évacuation de l'immeuble explose, son appartement devient inhabitable. Elle décide de quitter les lieux, son assurance lui finance quelques nuits d'hôtel et lui verse l'équivalent de 2 mois de loyer. Avec cet argent, elle loue des chambres *via Airbnb* ou *Booking*. Parallèlement, elle continue de chercher un appartement, sans succès. Au bout de 2 mois, elle n'a plus d'économies et appelle le 115 : « J'ai cherché partout avant d'appeler le 115 car c'était un peu une honte, je voulais me débrouiller toute seule en plus je me disais il y a pire que ma situation, il y a toujours pire. [...] Donc vraiment quand j'ai été au pied du mur j'ai commencé à appeler le 115. Comme quoi ça peut arriver à tout le monde ».

Au bout de 2 semaines, elle est mise à l'abri dans un premier hôtel pour quelques jours, puis dans un autre hôtel.

S'en suit un parcours hôtelier éprouvant de 4 mois parsemé de 6 changements d'hôtels dans « toutes les communes de l'Île-de-France » et de conditions de vie dans certains hôtels qu'elle qualifie d'« inhumaines ». Les conditions de prise en charge sont d'autant plus problématiques qu'elle souffre d'une maladie chronique qui nécessite un équipement particulier. Pour ces raisons, elle refuse des hôtels à deux reprises et doit « recommencer le parcours 115 depuis le début » : « Ils ont voulu me mettre en long séjour une première fois dans le 94. Quand je suis rentrée dans la chambre j'ai fait une attaque de panique, j'ai vomi par terre. J'ai appelé le 115 je leur ait dit « j'peux pas, j'peux pas », alors ils m'ont radiée. Puis j'ai rappelé, et ça a recommencé : 2 jours quelque part puis autre part, puis ensuite une semaine quelque part et encore autre part ».

Elle continue néanmoins à travailler et loue un box 150 euros pour stocker ses affaires :

« J'étais obligée de travailler et de mentir par rapport à ma situation. Ah c'était vraiment l'enfer, j'ai vécu l'enfer sur terre parce que, qu'est ce que vous voulez dire aux employeurs ? parce que moi en plus je suis obligée de mettre l'adresse sur mes contrats, je travaille avec des familles dans la garde d'enfant, alors j'inventais des adresses en fonction des hôtels, puis il me fallait absolument une adresse pour avoir un contrat plus long. Vous voyez, vous pouvez pas travailler chez une famille et ramener vos bagages donc tous les mois je louais un box pour mettre toutes mes affaires personnelles car je pouvais pas me trimballer avec mes valises c'était pas possible ».

Lorsque je la contacte de nouveau par téléphone en avril 2024, elle me raconte que finalement, peu de temps après l'entretien, elle est mise à l'abri en long séjour dans une chambre d'hôtel adaptée à

son état de santé. C'était pour elle un « immense soulagement » : « J'ai pu trouver du travail sur la durée, j'ai signé un contrat de 8 mois alors c'était bon j'ai pu travailler tous les jours, et on me permettait de rester à l'hôtel tous les mois. C'était vraiment mieux, je pouvais avoir une vie un peu plus normale. ».

Parallèlement, Cheïma et son assistante sociale ont déposé un recours Dalo. Il est accepté en mars 2023 et elle se voit proposer un T2 dans une commune au sud-ouest de la Seine-Saint-Denis au bout de quelques mois. Elle emménage en septembre 2023. Depuis, elle est « heureuse » et a trouvé un contrat de travail d'un an avec une famille habitant dans une ville située à proximité.

« Les logements sont propres, sont neufs, j'espérais pas mieux ! Je disais même à mes parents : même s'ils me proposent un taudis j'accepte. J'ai baissé mes critères, je me suis dit la première chose qu'on me propose je le prends, et en fait j'ai eu quelque chose d'extraordinaire. Je ne m'attendais pas à avoir aussi bien. J'ai eu plus que ce que j'espérais ».

Désormais elle souhaite « vivre une vie tranquille et paisible », mais continue d'être marquée par son moment hôtelier : « J'en garde encore des séquelles vous voyez. Impossible d'oublier. » Elle tient également à souhaiter « beaucoup de courage à ceux qui sont au 115 actuellement » car elle « sait ce que c'est ». Elle conclut ainsi :

« Mais ça peut vraiment arriver à tout le monde car vous voyez j'étais locataire tranquille dans mon coin, qui aurait cru que j'aurais pu avoir 2 inondations et tout ça. Comme quoi ça peut arriver à tout le monde ».

2. Enseignements sur les parcours

Ces 4 parcours montrent à quel point les **situations d'itinérance sont complexes et multifformes**. Les trajectoires sont rythmées par des moments de rue, de « solutions » d'abri temporaires, d'hébergement chez des tiers, de logement inadéquat, de mises à l'abri ponctuelles et de changements d'hôtel.

Cheïma est la seule à ne pas avoir connu de période de rue. Pour les autres, les périodes d'errance durent plus ou moins longtemps, elles se comptent en années pour Marie et Anthony, en mois pour Aissatou. Elles sont toutes **traversées par différents moments d'errance visible** (rue) et **ponctuées de moments d'errance cachée** (« solutions » d'abri ou d'hébergement ponctuelles). Ces « solutions » d'abri sont parfois très ponctuelles (coin de canapé chez un ami pour une ou deux nuits, une nuit d'hôtel), parfois moins furtives mais toujours incertaines et provisoires (hébergement chez un tiers, squat) et parfois onéreuses (achat d'une voiture, un mois en *Airbnb*). Ces « solutions » sont plus ou moins précaires et sécurisantes. Ce dernier aspect prend une place particulière dans les récits de Marie et Aissatou qui ont toutes deux subi des violences, à la rue ou en centre d'accueil.

Marie, Aissatou, Anthony et Cheïma ont des **profils variés** : ils sont seuls (Cheïma et Anthony), en couple (Marie) ou en famille (Aissatou) ; ont grandi en France (Cheïma et Anthony) ou y sont installés depuis quelques années (Marie depuis 8 ans et Aissatou depuis 3 ans et demi) ; ont une activité professionnelle formelle (Cheïma et Anthony), informelle (Marie) ou domestique (Aissatou) ; ont une situation administrative régulière (Cheïma et Anthony) ou irrégulière (Marie et Aissatou). **Les moments de bascule dans l'itinérance qu'ils connaissent sont également composites** : Cheïma quitte un logement insalubre, Anthony rompt les liens avec sa famille, Aissatou connaît la rue dès son arrivée en

France à la suite de son parcours migratoire et Marie un an et demi après son arrivée suite à la fin d'un hébergement chez des tiers. Si ces situations sont bien différentes, les moments de bascule sont caractérisés par un **facteur déterminant commun**. L'expérience commune réside dans le fait qu'à un moment de leur trajectoire, ils se retrouvent **dépourvus de ressources sociales** : Anthony lorsqu'il coupe les liens avec ses parents, Marie lorsqu'elle épuise le réseau social qui lui permettait de ne pas passer toutes ces nuits dehors, Cheïma dont la situation socio-économique ainsi que celle de sa famille ne permettent pas de louer un appartement en Ile-de France, et Aissatou qui arrive en France dépourvue de ressources sociales. *Ces 4 expériences nous donnent un aperçu de la diversité des profils et des expériences des personnes sans logement, mais aussi des grandes tendances communes qui peuvent se dégager, notamment en termes de facteurs sociaux déclenchant une situation d'errance résidentielle. Ces aspects seront explorés dans la deuxième partie de cette étude à partir des données recueillies auprès des 74 personnes ayant participé à l'étude, ainsi que de données issues de bases statistiques à vocation représentative.*

Si Anthony, Cheïma, Marie et Aissatou ont tous accédé à une mise à l'abri à l'hôtel à la suite de leurs appels au 115, **leurs expériences du moment hôtelier sont très différentes. D'abord en termes d'accès à une mise à l'abri** : Marie et Anthony ont eu une place à l'hôtel très rapidement, Cheïma au bout d'une semaine et Aissatou au bout de deux mois. Les délais peuvent varier en fonction du degré de fragilité du ménage, de sa composition familiale, et surtout en fonction du niveau de saturation du service 115 en lien avec le nombre de places mises à disposition. La période du 1^{er} confinement fut à ce titre exceptionnelle avec une nette augmentation du nombre de ces places. C'est dans ce contexte particulier que Marie et Anthony ont été mis à l'abri. Aissatou quant à elle a fait appel au 115 à un moment où les places manquaient. En fin de grossesse au moment de ses appels au 115, elle a appelé durant 2 mois avant d'obtenir une place, bien que faisant partie des publics prioritaires³⁵. **Ensuite sur les modalités de leur prise en charge**. Anthony et Marie ont été rapidement stabilisés au sein d'un même hôtel, Anthony à Paris et Marie à Saint-Denis. Aissatou et Cheïma ont quant à elles débuté leurs parcours hôteliers par des prises en charge ponctuelles en « court séjour » dans des hôtels différents (de quelques jours à une semaine selon les hôtels), parfois situés dans d'autres départements d'Ile-de-France que la Seine-Saint-Denis. Aissatou expérimente alors 3 changements d'hôtels en l'espace d'un mois alors que son enfant vient de naître. Cheïma éprouve 7 changements d'hôtel et une rupture de prise en charge d'une dizaine de jours en l'espace de 4 mois. Toutes deux font part d'une période éprouvante durant laquelle l'éloignement de leurs lieux d'ancrage est problématique (particulièrement pour la continuité de l'activité professionnelle de Cheïma et la continuité du parcours de soin d'Aissatou) et peut créer des moments de rupture. *Nous apercevons à travers ces parcours que les modalités mêmes de prise en charge hôtelière peuvent avoir un effet sur les trajectoires socio-économiques des ménages. Ces effets seront analysés en troisième partie de cette étude, avec une attention particulière sur les effets liés aux changements d'hôtel. Cette dernière partie, consacrée au « moment hôtelier », proposera également une typologie des parcours hôteliers.*

Le second entretien réalisé un peu plus d'un an après notre rencontre avec Marie, Cheïma, Anthony et Aissatou a permis de voir comment les situations socio-économiques peuvent évoluer, rester inchangées, et « les marches de l'escalier » gravies pour certains :

- Après avoir passé 3 ans et 4 mois à l'hôtel, Anthony vit désormais dans une résidence sociale. Il a sa propre cuisine, retrouve peu à peu le sommeil et est à la recherche d'un emploi.

³⁵ Il existe un dispositif « périnatalité » qui priorise la mise à l'abri des femmes enceintes et sortantes de maternité (à partir de 3 mois de grossesse et jusqu'à 3 mois après l'accouchement).

- La situation de Marie n'a pas évolué. A l'hôtel depuis 4 ans désormais avec son compagnon, ils travaillent toujours sans contrat et continuent les démarches pour tenter de refaire faire leurs passeports.
- Cheïma a retrouvé sa « **vie normale** » et a même eu « **plus que ce qu'elle espérait** ». Après un parcours hôtelier qu'elle qualifie de traumatisant qui dura un peu plus d'un an, elle a d'abord été stabilisée en long séjour dans un hôtel adapté à sa problématique de santé, puis a emménagé dans un logement social à la suite d'un recours Dalo.
- Aissatou, désormais à l'hôtel depuis un an et 4 mois et stabilisée en long séjour, se sent « **beaucoup plus tranquille** » et s'occupe de son enfant qui a désormais un peu plus d'an. Elle a une « **très bonne nouvelle** » à annoncer : son mari a été régularisé et a obtenu un CDI, l'avenir « **leur réserve le meilleur** ».

La situation administrative est un facteur déterminant d'une trajectoire socio-économique ascendante et pour l'accès au logement.

Le récit de Marie montre à quel point la **question de la reconnaissance administrative est centrale**. Sans cette dernière, elle et son compagnon sont dans une situation de blocage depuis des années. Le récit d'Aissatou montre que cette reconnaissance constitue un levier aux effets quasi-immédiats : son conjoint a signé un CDI très rapidement après sa régularisation, le revenu du foyer est plus stable et relativement plus élevé, ils commencent à se projeter vers le logement. Cette question de l'accès au logement est d'ailleurs, en termes de conditions objectives, étroitement liée à la situation administrative des ménages. En effet, passé un certain palier de l'escalier, gravir les marches est conditionné par une situation administrative régulière. Cette dernière est un facteur déterminant même si une situation administrative régulière n'est pas une condition suffisante pour accéder à ou se maintenir dans un logement, en témoignent les parcours de Cheïma et Anthony qui ont tous deux la nationalité française. La trajectoire de Cheïma est significative du fait que les conditions d'accès à un logement dans le parc privé en Ile-de-France sont telles qu'il peut être inaccessible, malgré un salaire et une situation régulière. Pour Anthony, le parcours de la rue à la résidence sociale a duré 5 ans, et ce malgré un suivi social particulièrement soutenu. **Ce suivi social a été néanmoins déterminant dans son parcours** : pour sa survie lorsqu'il est à la rue, pour la reprise de ses études, pour l'accès à un travail et enfin pour l'accès à un logement accompagné. **Ces différents éléments nous donnent un aperçu des freins et des leviers qui interviennent dans les trajectoires des ménages. Ils témoignent également de la centralité de la problématique administrative et de celle plus large de l'accès aux droits. Ces aspects seront explorés dans la deuxième partie de cette étude en mobilisant des études réalisées sur ce sujet ainsi que les données issues de nos entretiens auprès de 74 personnes mises à l'abri à l'hôtel.**

DEUXIEME PARTIE

Du bas de l'escalier : Diversité des profils, omniprésence des difficultés

S'il existe des facteurs sociaux qui participent à définir les contours de la population « sans domicile » l'unicité de cette catégorie n'implique pas une homogénéité sociale. Comme le rappelle Laurent Mucchielli, la catégorie est avant tout « une étiquette placée sur un ensemble hétérogène d'individus aux parcours de vie les plus divers³⁶ ». Il est donc important lorsque l'on s'intéresse à une partie de la population sans domicile de ne pas se laisser happer par l'homogénéité de la catégorie et au contraire de restituer sa diversité et ses lignes de fractures internes. Les hôtels 115 sont le miroir de différents visages du sans-abrisme. Nous l'avons vu avec les parcours de Marie, Aissatou, Cheïma et Anthony, dont les profils et les trajectoires, ainsi que les difficultés qu'ils expérimentent, sont très différents.

En repartant des 74 entretiens réalisés et en les mettant en perspective avec des données statistiques plus globales, cette partie est ainsi consacrée au décryptage de ce qui se vit et de ce qui se joue « en bas de l'escalier ». Il s'agit ici d'explorer les profils des ménages mis à l'abri ainsi que leurs conditions d'existence, dans leur diversité et leurs caractéristiques communes. Cela nous permettra notamment de mettre en lumière les difficultés auxquelles ils sont confrontés et la centralité de la problématique de la gestion du quotidien. Pour beaucoup d'entre eux, le quotidien est en effet accaparé par la recherche de la satisfaction des besoins essentiels. Les conditions de prise en charge à l'hôtel ont également des effets certains sur le quotidien des personnes mises à l'abri ainsi que sur leurs perspectives d'évolution. Enfin, dans ce contexte particulier et dans une perspective d'« aller vers le mieux », la problématique de l'accès aux droits est centrale.

Nous verrons comment les hôtels 115 sont un des reflets de la « crise du logement ». Cette crise, largement relayée dans la sphère médiatique, est caractérisée en termes d'indicateurs macro-économiques par l'insuffisance de l'offre de logements sociaux ou « très sociaux » et la hausse des loyers sur le marché privé. Elle a également des visages et se matérialise dans des espaces précis. Sans conteste, les hôtels 115 en sont une incarnation. Nous verrons que dans les hôtels, cette crise se mesure à la grande pauvreté des ménages ne disposant pas de logement, mais aussi aux immenses difficultés éprouvées par les ménages à remonter l'escalier vers le logement autonome, même lorsqu'ils parviennent à cumuler différentes sources de revenus. Les phases temporaires de la mise à l'abri s'allongent et ont des effets durables sur les trajectoires résidentielles des ménages. Les personnes qui éprouvent concrètement cette crise se trouvent confrontées à des problématiques alimentaires et d'accès au droit qui permettent de mesurer les effets tangibles de « la crise du logement » sur les fractions les plus pauvres des classes populaires de ce pays.

³⁶ Préface de Mucchielli Laurent, Vexcliard Alexandre, (1957) 1997, *Le Clochard, étude de psychologie sociale*, Paris, Desclée de Brouwer, p.15.

1. Des profils variés

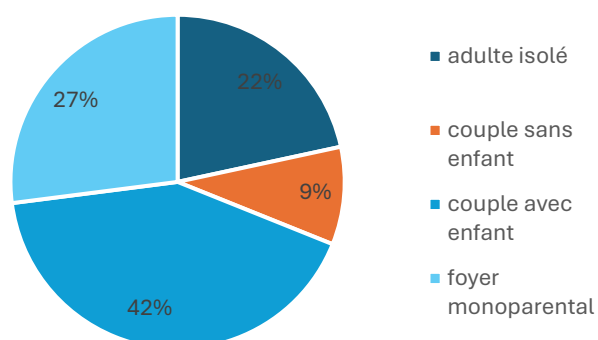
Nous allons nous intéresser aux caractéristiques sociologiques des ménages rencontrés à l'hôtel. La question administrative, du diplôme, de l'emploi sont autant d'éléments qui sont importants à prendre en compte pour analyser les trajectoires de ces personnes au sein du dispositif hôtelier et vers le logement.

a. Composition de l'échantillon

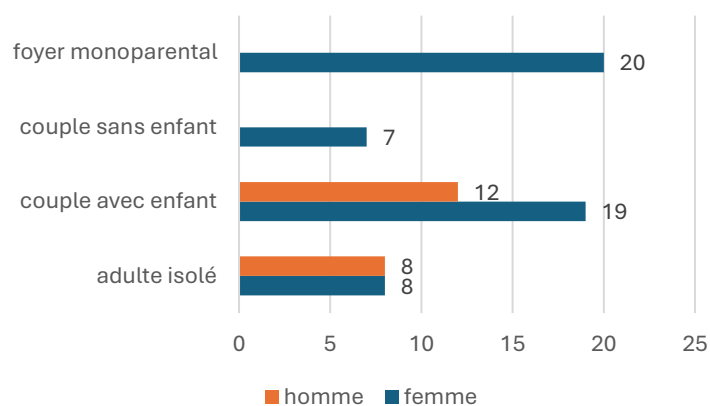
Au sein de notre échantillon, la majorité des **personnes répondantes sont des femmes** (72%). C'est le cas notamment car elles sont nombreuses à la tête de foyers monoparentaux (ici 20 femmes et aucun homme) et par le fait que, lorsqu'elles sont en couple, ces dernières sont majoritairement les interlocutrices principales du 115 au sein du ménage. De manière générale, elles sont sensiblement plus nombreuses à l'hôtel, représentant 56% des prises en charge des adultes³⁷.

En termes de composition familiale, notre échantillon est composé d'une **majorité de familles** (69%), de 9% de couples sans enfants et de 22% d'adultes isolés. Les proportions des compositions familiales représentées au sein de l'échantillon sont du même ordre que celles de l'ensemble des ménages mis à l'abris dans un hôtel du 93 en 2022 : 19% d'adultes isolés, 10% de couples sans enfants et 71% de familles³⁸. La présence d'enfants dans le ménage est un critère de priorité pour la mise à l'abri au 115, ce qui explique la présence importante de familles à l'hôtel.

Graph. 3: Composition familiale des ménages
(74 personnes répondantes)



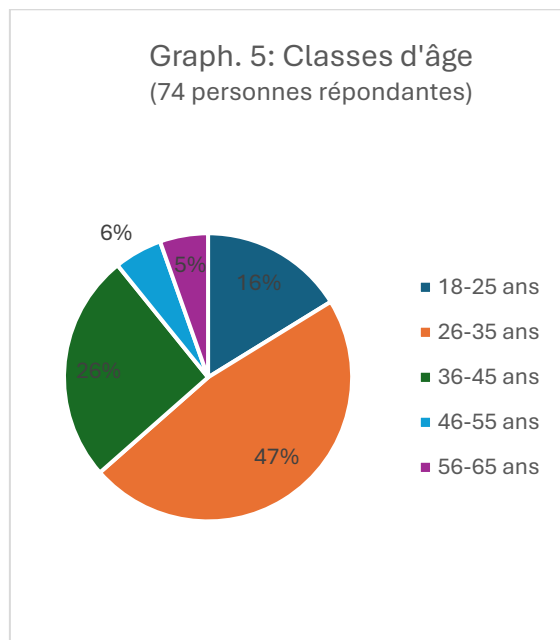
Graph. 4: Composition familiale par sexe
(74 personnes répondantes)



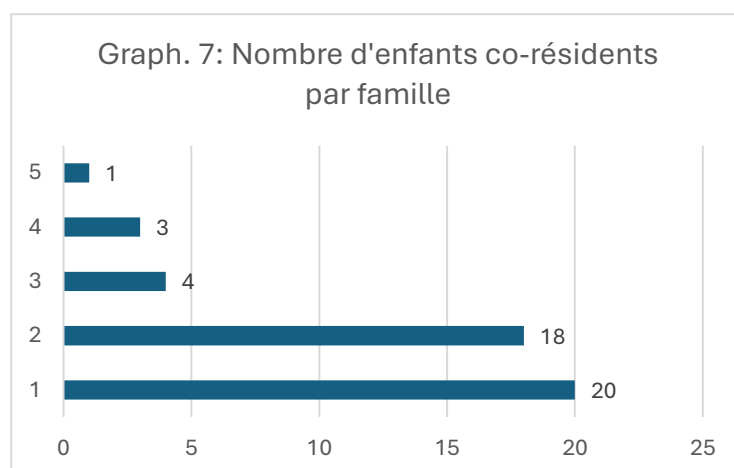
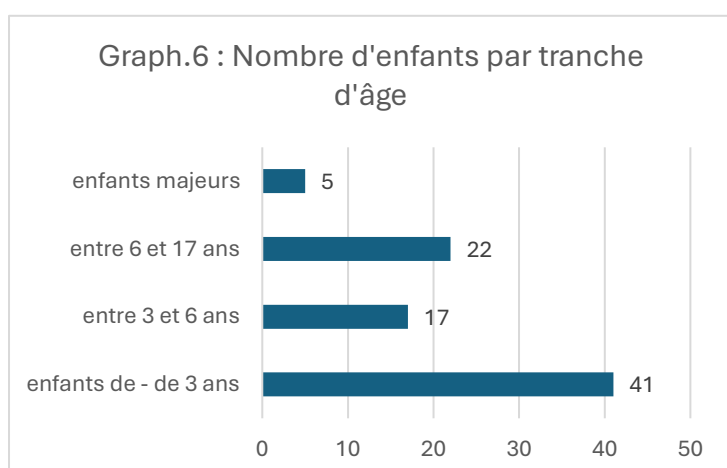
³⁷ Ce chiffre indique un ordre de grandeur. Il s'agit de la proportion de femmes dans l'ensemble des adultes PEC93 à un moment T, à partir des données SIAO du 7 août 2023 (3651 femmes/6552 adultes).

³⁸ Données SIAO, année 2023.

Les personnes répondantes sont **relativement jeunes**. La classe d'âge la plus représentée est celle des 26-35 ans et l'âge médian se situe à 32 ans. Il est inférieur à celui de l'ensemble des adultes pris en charge par le 115 du 93 qui se situe à 36 ans³⁹.



Sur l'ensemble des ménages, nous comptabilisons 85 enfants co-résidents, dont une **majorité d'enfants de moins de 3 ans** (41). Les familles sont composées de 1 à 5 enfants co-résidents. La surreprésentation des familles composées de 1 ou 2 enfants (respectivement 20 et 18 familles) est à mettre en lien avec les caractéristiques du parc hôtelier qui n'est pas adapté aux grandes compositions familiales. 16 femmes ont déclaré être enceintes au moment de l'entretien.



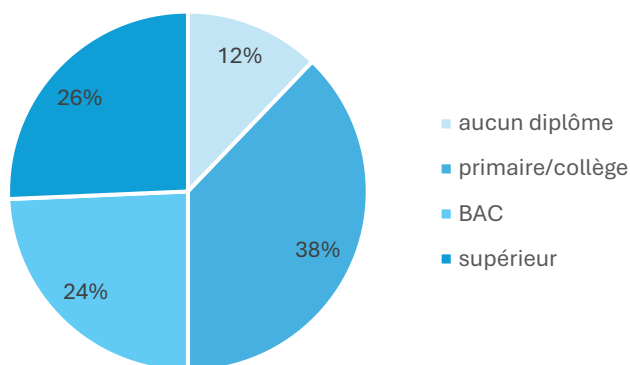
³⁹ Données SIAO, 7 août 2023, 6552 ménages.

b. Données socio-économiques

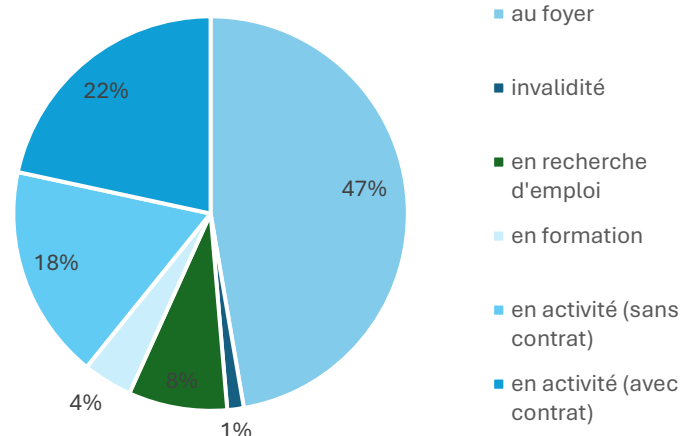
La moitié des personnes interrogées sont au moins diplômées du BAC et 26 % ont réalisé des études supérieures. La dernière étude de l'INSEE sur la population sans-domicile (2012) met en évidence un faible niveau de diplôme au sein de cette population. En effet, ils sont 23% à avoir le bac ou un diplôme du supérieur alors que la proportion se situe à 52% pour la population générale⁴⁰. En ce sens, notre échantillon est composé de personnes **relativement diplômées**.

47% des personnes répondantes sont au foyer, et, pour celles qui sont en couple, la moitié de leurs conjoints exercent une activité. **44% des personnes répondantes sont en activité ou en formation.** Parmi les 40 % qui exercent une activité professionnelle, un peu moins de la moitié ont un travail informel.

Graph. 8 : Niveau d'étude
(74 personnes répondantes)

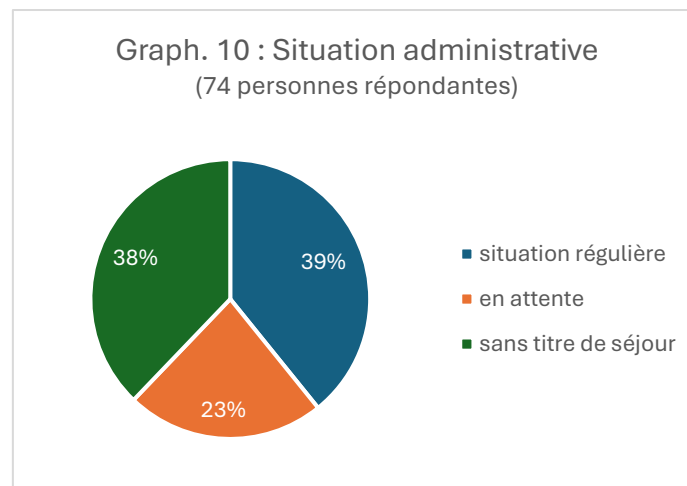


Graph. 9 : Situation socio-professionnelle
(74 personnes répondantes)



Au niveau de la situation administrative, 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.

⁴⁰ INSEE, 2014, « Dossier - Les sans-domicile en 2012 : une grande diversité de situations », France, portrait social – édition 2014, p.136.



Sur les situations administratives des ménages à l'hôtel

Si de nombreuses études mettent en évidence la précarité des situations administratives des personnes à l'hôtel ainsi que l'accès à la régularisation comme un levier indispensable pour permettre plus de fluidité dans l'hébergement d'urgence⁴¹, ces problématiques sont très complexes à objectiver et à mesurer.

Le « **Diagnostic d'Appui à la Régularisation** » (DAR) réalisé par le Samusocial de Paris⁴² apporte une contribution essentielle sur le sujet. En se basant sur des données issues d'un échantillon à vocation représentative, l'enquête permet notamment d'estimer le nombre de personnes en situation irrégulière dans plusieurs segments de l'hébergement d'urgence.

Nous nous arrêtons ici sur les données qui concernent les personnes à l'hôtel, issues d'un échantillon composé de 431 ménages, soit 1322 personnes⁴³.

- Dans 38,1 % des ménages, au moins un adulte dispose d'un titre de séjour pluriannuel, ou est en situation régulière au regard de sa nationalité (française ou européenne, sans être, dans ce cas, inactif)
- Dans 17,4 % des ménages, au moins un adulte dispose d'un titre de séjour classé comme précaire, la personne ou les personnes peuvent être en demande d'asile, disposer d'un récépissé de demande de titre de séjour (le questionnaire ne distinguait pas entre première demande ou renouvellement), d'un titre de séjour, d'une autorisation provisoire de séjour ou d'un autre document valant titre de séjour, sous réserve que la durée du titre octroyé ne dépasse pas une année.
- Dans 44,5 % des ménages, aucun adulte ne dispose de titre de séjour.

Ainsi, un peu plus de 6 ménages hébergés dans des hôtels sur 10 sont freinés dans leur accès à des dispositifs de sortie de l'hébergement d'urgence en raison de leur situation administrative, qu'elle soit précaire ou irrégulière.

⁴¹ Voir par exemple Fondation Abbé Pierre, décembre 2021, « Fabrique des personnes "sans-papiers", fabrique des mal-logés », Les cahiers du logement, décembre 2021.

⁴² Samusocial de Paris, 2022, *ibid.*

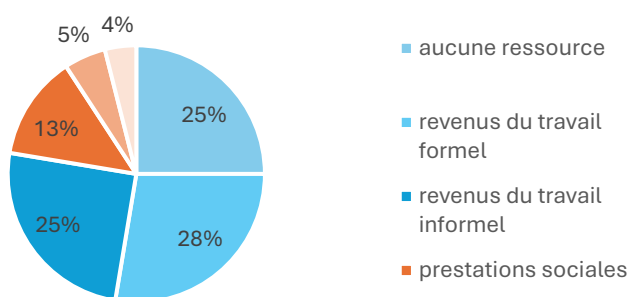
⁴³ Il s'agit de personnes hébergées à l'hôtel en Ile de France sur des places régulées par le SIAO 75.

25% des personnes répondantes déclarent ne disposer d'aucunes ressources au sein de leur ménage. 28% disposent de revenus du travail formel, 25% de revenus du travail informel et 13% de prestations sociales. Parmi les 55 ménages qui disposent de ressources, une minorité d'entre eux (11) cumule différents types de ressources (dont revenus du travail formel et prestations sociales pour la moitié d'entre eux).

Notre échantillon est majoritairement caractérisé par de faibles revenus : 56% des ménages disposent de ressources mensuelles inférieures à 500 euros. Ensuite, 21% estiment que leurs revenus mensuels se situent entre 500 et 1000 euros, et 23% à plus de 1000 euros.

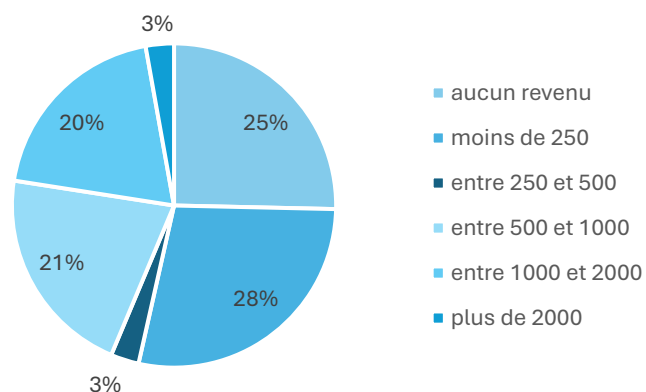
Graph. 11 : Au sein de votre ménage, quelles sont les ressources dont vous disposez ?

(74 personnes répondantes, plusieurs réponses possibles)



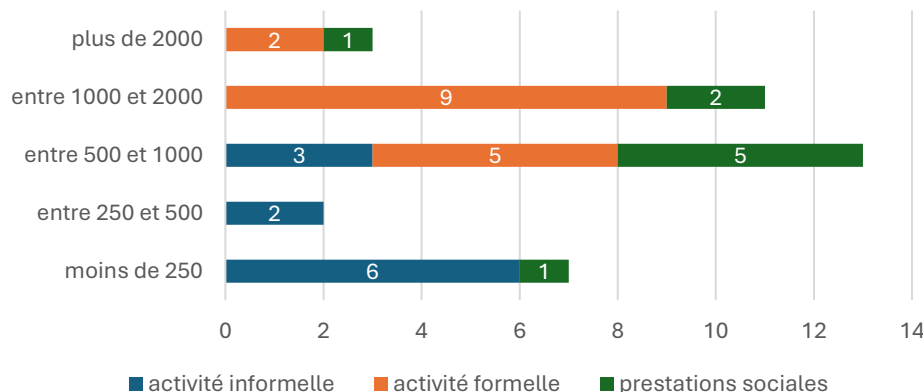
Graph. 12 : Niveaux de ressources du ménage

(74 personnes répondantes)



Graph. 13 : Sources et niveaux de revenus des ménages

(36 personnes répondantes)



Lorsqu'au moins une personne au sein du foyer exerce une activité informelle, l'estimation des ressources mensuelles du ménage est majoritairement inférieure à 250 euros et ne dépasse pas les 1000 euros. Les activités réalisées sont par exemple des ménages, des réparations, des déchargements sur les marchés, de la peinture dans le bâtiment, de la revente à la sauvette, etc. La « débrouille » et le « bricolage » sont des termes fréquemment utilisés durant les entretiens. Ces termes sont significatifs du caractère fluctuant et incertain de ces activités, qui rend le niveau de ressources mensuelles particulièrement compliqué à estimer. Ce dernier est en effet aléatoire et fortement dépendant de la conjoncture :

« C'est parfois 30 euros parfois 50 mais on peut pas dire par mois. Comme on a pas de papiers, mon mari fait un peu de bricoles : déchargement sur les marchés, déménagements, etc. », femme, 34 ans, en couple, hôtel à Saint-Ouen-sur-Seine (93) en court séjour

« Je revends des vêtements et des objets que je trouve à droite à gauche. Je gagne environ 500/600 euros. Mais ça dépend vraiment des fois, et surtout de la météo », femme, 26 ans, seule avec 2 enfants, hôtel à Sevran (93) en long séjour

« Ça dépend mais en ce moment c'est 50 euros par semaine. Avec mon mari, on travaille au noir dans un restaurant. Mais je vais bientôt devoir m'arrêter car je suis enceinte de 7 mois. Et quand l'hôtel est loin, c'est difficile d'aller travailler », femme, 24 ans, en couple, hôtel à Saint-Ouen-sur-Seine (93) en court séjour

Lorsqu'au moins une personne au sein du foyer dispose d'un contrat de travail, les ressources estimées du ménage sont toutes supérieures à 500 euros par mois et se situent majoritairement entre 1000 et 2000 euros. Il s'agit majoritairement d'activités exercées dans le secteur des services : gardienne d'immeuble, réparateur de vélos, livreur, agent de sécurité, coiffeuse, etc.

« Je travaillais depuis 3 ans pour uber eats. Depuis un moins, je suis réparateur de vélo en CDD [1 an renouvelable], et je continue à faire uber eats de temps en temps [pour environ 300 euros par mois]. Maintenant, avec mon salaire [1000 euros], j'aimerais vraiment sortir de l'hôtel et avoir mon studio. J'ai un budget de 350 euros pour le loyer. Plus tard, j'aimerais ouvrir mon propre atelier de réparations. », homme seul, 23 ans, hôtel à Paris en long séjour

« J'ai mon salaire [1400 euros en tant que gardienne d'immeuble]. Ça me permet de prendre soin de moi et de m'occuper de mes parents. J'aimerais avoir un endroit à moi. En plus je veux libérer ma place pour quelqu'un qui est à la rue », femme seule, 21 ans, hôtel à Saint-Denis (93) en long séjour

Disposer d'un contrat de travail est déterminant dans l'accès à une situation économique plus stable. Lorsqu'au moins une personne au sein du foyer perçoit des prestations sociales, le niveau de revenu mensuel estimé du ménage se situe majoritairement entre 500 et 1000 euros.

Enquête DAR : situation administrative et situation professionnelle

Dans l'enquête DAR, la part des personnes en situation irrégulière qui travaille apparaît légèrement supérieure à celle des personnes en situation régulière (46,8 % contre 39,7 %). Le type d'emploi occupé pour sa part diffère grandement :

- Les personnes en situation irrégulière occupent fréquemment des emplois de type "petit boulot" (35,6 % des personnes interrogées).
 - Les personnes disposant d'un droit au séjour pluriannuel occupent ce type d'emploi uniquement dans 7,4 % des cas.
 - À l'inverse, les personnes disposant d'un titre pluriannuel exercent le plus souvent des emplois stables déclarés : c'est le cas pour 31,4 % d'entre elles, contre 9,0 % des personnes sans titre de séjour.
- L'irrégularité de séjour rend l'insertion professionnelle pérenne difficile, voire impossible. Alors même qu'une grande majorité des personnes en situation irrégulière déclarent une expérience ou des qualifications dans des familles professionnelles comportant des métiers en tension (72 %), beaucoup identifient leur statut administratif comme un frein à l'accès à un travail déclaré et régulier, qui leur permettrait de construire un parcours d'accès aux droits sociaux et au logement.

Plus les sources de revenus sont diversifiées et cumulées au sein du ménage, plus les ressources estimées sont importantes. C'est le cas des 2 ménages dont les ressources sont supérieures à 2000 euros. Ils disposent de salaires de deux membres du ménage cumulés avec des prestations sociales. Dans les 2 cas, ils ont été mis à l'abri à l'hôtel à la suite d'une expulsion de leur logement et sont confrontés à des problématiques d'endettement. Nous détaillons ici la situation d'une de ces familles :

Portrait :

Famille rencontrée dans un hôtel à Saint-Ouen l'Aumône dans le 95, composée d'un couple de cinquantenaire et de leur fille de 27 ans, mise à l'abri récemment par le 115, en court séjour.

Revenus : 2 salaires (environ 2000 euros) et AAH (environ 900 euros)

Situation régulière pour l'ensemble des membres du ménage

L'entretien se déroule en anglais avec le père dans une chambre exigüe de l'hôtel. La mère, en situation de handicap, est alitée juste à côté. La fille est sur son lieu de travail à Châtelet (Paris).

La famille sous-louait un appartement (sans bail) à Epinay-sur-Seine. Ils ont été mis dehors car ils n'ont pas pu payer certaines factures. Ils ont alors appelé le 115 et sont mis à l'abri en court séjour depuis 2 semaines au moment de l'entretien. Ils ont été mis à l'abri dans 2 hôtels différents qui les ont éloignés de leur lieu de travail. Le père est chauffeur/livreur pour une association à Saint-Denis, la fille est en seconde année de BTS en management et travaille dans une chaîne de restauration. Son école se situe à Porte de la Chapelle et son travail à Châtelet. Elle a un temps de trajet de plus de 4 heures par jour pour se rendre sur ces différents lieux. Au moment de l'entretien, c'est l'une des principales préoccupations du père : sa fille, lorsqu'elle n'est pas au travail ou à l'école, passe son temps dans les transports. Son autre préoccupation est l'isolement géographique de l'hôtel et l'absence de cuisine. Ils dépensent beaucoup d'argent dans le seul fast food relativement proche de l'hôtel (pas d'autres lieux de restauration ni de supermarché à proximité), alors que sa femme a besoin d'une bonne alimentation au regard de ses problématiques de santé. Dans tous les cas, il déclare ne pas trop comprendre pourquoi ils se retrouvent avec l'hôtel 115 comme seule solution, alors que leur situation socio-économique est relativement confortable. Il déclare :

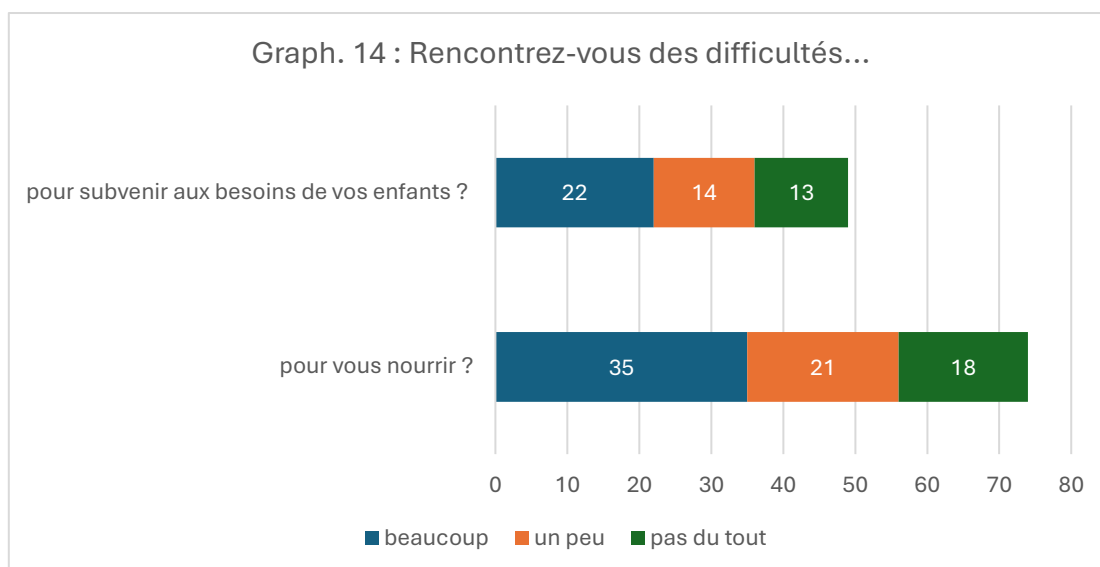
"If we have a house, our life will be fine. We have good position. The only problem is the house."

Ils connaissent le dispositif Solibail et aimeraient faire une demande mais ne trouvent pas d'intervenant social pour la réaliser. Ils ont réalisé une demande de logement social ainsi qu'un recours Dalo mais n'ont pas de nouvelles.

Des personnes aux caractéristiques sociales éloignées et confrontées à des difficultés matérielles bien différentes se côtoient ainsi au sein d'un même hôtel. Une famille disposant d'un revenu supérieur à 2900 euros et une femme seule avec un enfant en bas âge vivant de revenus informels et irréguliers inférieurs à 500 euros peuvent être voisines de chambre. Leur point commun : être sans logement. Il est également manifeste qu'une part importante des ménages cumule les précarités (pas ou peu de ressources, situations administratives complexes), laissant présager des conditions d'existence particulièrement difficiles.

2. Des difficultés quotidiennes marquées

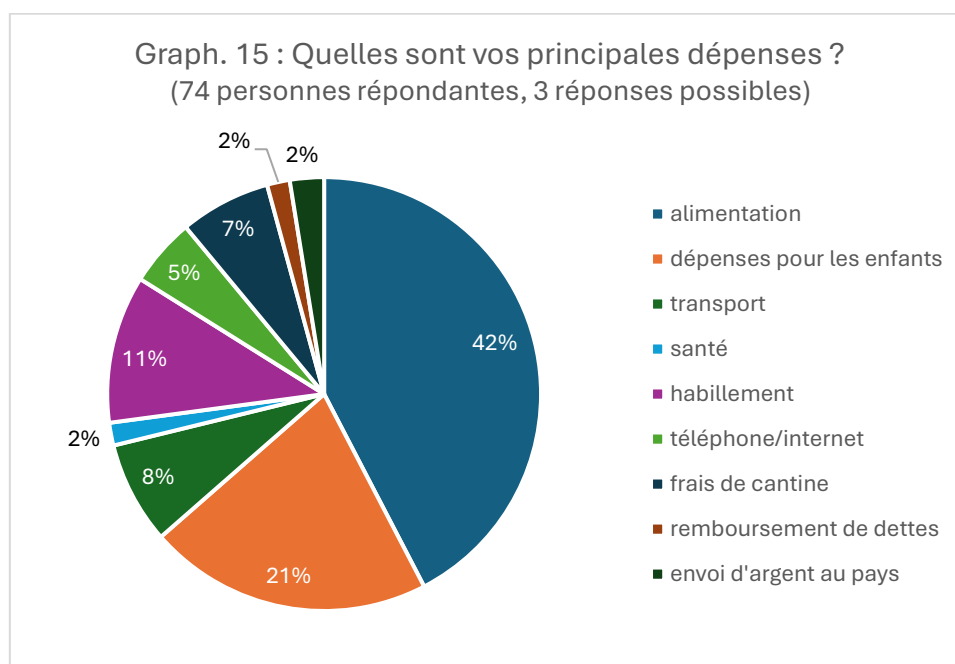
Les difficultés rencontrées par les ménages sont nombreuses. L'accès à l'alimentation représente la problématique centrale. Seulement 24% des personnes déclarent ne pas rencontrer de difficulté pour se nourrir. Presque la moitié (47%) déclare rencontrer de grandes difficultés et 29% des difficultés partielles. Ces proportions sont sensiblement les mêmes sur les difficultés à subvenir aux besoins des enfants pour les familles.



La gestion du quotidien représente alors un enjeu fondamental. Nous verrons ici comment ce quotidien est majoritairement marqué par la recherche de la satisfaction des besoins essentiels et des conditions de vie à l'hôtel particulièrement sommaires.

a. L'essentiel du budget pour les besoins essentiels

Au regard du budget des ménages interrogés, les besoins essentiels et en premier lieu l'alimentation constituent le poste de dépense le plus important. Viennent ensuite les dépenses pour les enfants (couches, lait, habillement, fournitures scolaires, etc.).



Là encore, les situations des ménages sont corrélées à leurs niveaux de ressources.

Les ménages qui n'ont pas de ressources n'effectuent pas ou très peu de dépenses. Ils sont donc strictement dépendants des solidarités familiales ou amicales et des aides associatives. La satisfaction de leurs besoins essentiels est une épreuve quotidienne.

La plupart des personnes sans ressources sont en situation d'insécurité alimentaire. Les paroles d'une femme, prise en charge en court séjour à Saint-Ouen l'Aumône (95) parcourant une trentaine de kilomètres pour manger le midi dans un lieu d'aide qu'elle connaît, en sont significatives :

« Je vais à l'Amicale du Nid [accueil de jour à Saint-Denis, 93] pour manger le midi. Je ne mange pas le soir..., sauf, quand certaines personnes de l'hôtel me donnent du pain », femme, 28 ans, en couple avec un nouveau-né, hôtel à Saint-Ouen-l'Aumône en court séjour

Il en est de même pour cet homme atteint d'une maladie chronique impliquant des hospitalisations fréquentes, sans ressources, bénéficiaire des restos du cœur et qui mange de temps en temps chez un ami :

« Pour les soins il n'y a pas de problème, l'ambulance vient me chercher et m'amène à l'hôpital. Pour les besoins primordiaux il faut avoir des ressources. Je n'ai pas déjeuné, je n'ai pas de ressources pour m'acheter du pain (...). Le plus dure c'est l'absence de ressources. Vivre sans ressource c'est pas facile madame. C'est comme ça depuis 3 ans. Parfois, je passe des journées sans manger », homme seul, 57 ans, hôtel à Saint-Denis (93) en long séjour

Pour les ménages qui disposent de ressources, l'alimentation constitue majoritairement le premier poste de dépense.

Pour la grande majorité des familles, les dépenses pour les enfants sont prioritaires, au niveau de l'alimentation d'abord :

« Je fais des ménages à droite à gauche. Je travaille pour pouvoir payer les frais de cantine. Et parfois, il n'y a rien à manger à la maison. Mais c'est bien mieux que quand on était à la rue avec les enfants », femme, 36 ans, en couple avec 4 enfants, hôtel en long séjour à Poissy (78)

Des équipements ensuite :

« Je suis auto-entrepreneur, je vends au marché, mes revenus sont très variables. Pour les dépenses, les enfants sont le plus important : repas, vêtements, cahiers, crayons. On a de la chance de pas payer de loyer », femme seule avec 2 enfants, 26 ans, hôtel à Sevran (93) en long séjour

Ou encore des solutions de garde lorsque les deux parents exercent une activité professionnelle :

« On travaille mais du coup on doit payer pour la garde des enfants. On fait tout pour les enfants. Moi franchement je ne pense pas à moi », homme en couple avec 2 enfants, 36 ans, hôtel à Poissy (78) en long séjour

Lorsque les ressources sont absentes ou faibles, de nombreux ménages mettent en place des stratégies d'adaptation. La plus courante au sein des familles est de prioriser l'alimentation des enfants au détriment de celle des parents : se priver d'un repas pour nourrir ses enfants par exemple, ou diversifier l'alimentation des enfants sans se soucier de la sienne.

« Les seules dépenses sont pour notre fille, ses affaires, sa nourriture », Homme, 24 ans, en couple avec une fille de 3 ans, hôtel à Saint-Ouen-l'Aumône (93) en court séjour

« Quand ils veulent des céréales, de la pizza, je leur achète. Alors que moi et mon mari on peut manger n'importe quoi », femme, 31 ans, en couple avec 2 enfants, hôtel à Sevran (93) en long séjour

Pour ceux qui le peuvent, quelques achats de « produits plaisir » sont réalisés :

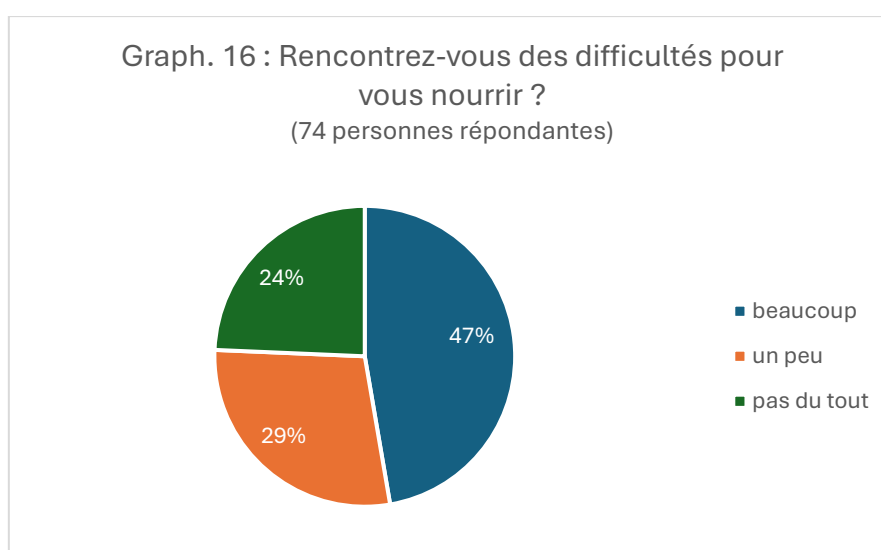
« Avec l'argent que je gagne avec les ménages, j'essaie avant tout de faire des petits plaisirs à ma fille : des vêtements, du chocolat, parfois des jouets », femme seule avec un enfant, 37 ans, hôtel à Montreuil en long séjour

Si pour la majorité les principales dépenses se concentrent sur les besoins quotidiens (alimentation, transports, communications, habillement), 3 ménages ont comme dépense principale le remboursement de leurs dettes, par exemple à la suite d'un divorce et aux frais de justice, ou des dettes liées aux parcours migratoires.

b. L'aide alimentaire : une aide essentielle mais insuffisante

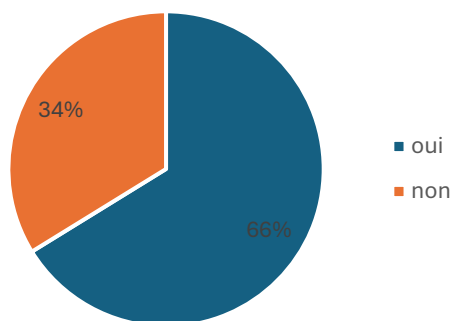
L'étude ENFAMS a mis en évidence des prévalences très élevées d'insécurité alimentaire modérée et sévère parmi les personnes mises à l'abri à l'hôtel, concernant plus de 8 personnes sur 10. Plus récemment, l'enquête de l'ANSA et d'ACF, portant sur un échantillon plus restreint (28 familles pris en charge à l'hôtel en Ile de France), met en évidence l'importance de la dépendance des familles à l'aide alimentaire : l'aide alimentaire constitue en effet la première source d'approvisionnement en nourriture pour les 3/4 d'entre elles. Par ailleurs, elle révèle de nombreuses situations d'insuffisance alimentaire : 30% des familles n'avaient consommé qu'un repas la veille de l'enquête et 26% des familles présentaient des situations de faim modérées à sévères.

Au sein de notre échantillon, presque la moitié des personnes déclarent avoir de grandes difficultés pour se nourrir, et plus de trois quarts rencontrer des difficultés.

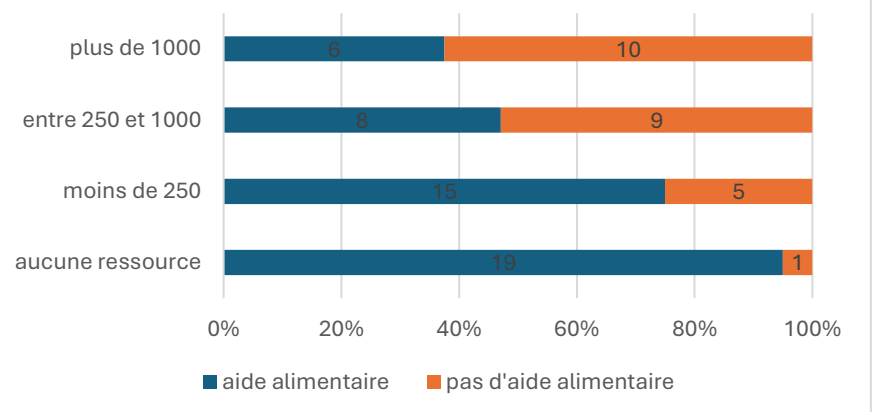


La majorité des personnes répondantes ont recours à une aide alimentaire (66%). C'est le cas pour $\frac{3}{4}$ des personnes mises à l'abri au sein du département de la Seine-Saint-Denis, qui disposent d'un accès facilité à l'aide depuis la mise en place de distributions de colis spécifiques pour les personnes à l'hôtel en 2021⁴⁴.

Graph. 17 : Disposez-vous d'une aide alimentaire ?



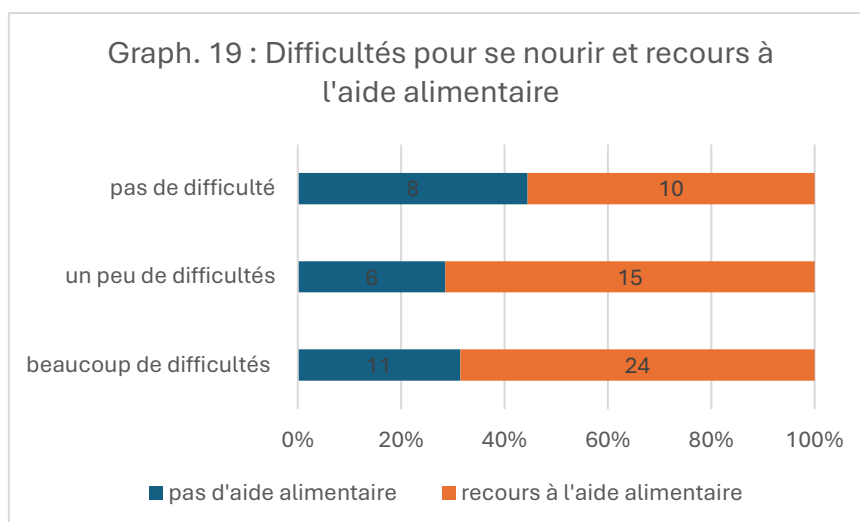
Graph. 18 : Ressources et aide alimentaire



La quasi-totalité des personnes sans ressource dispose d'une aide alimentaire (19/20 personnes). On observe une proportion au recours à l'aide alimentaire plus grande chez les personnes qui estiment les ressources mensuelles du ménage à moins de 250 euros, puis une proportion quasi-égale entre 250 et 1000 euros puis la tendance s'inverse au niveau des plus hauts revenus de l'échantillon (plus de 1000 euros). Plus les ressources du ménage sont élevées, moins le recours à l'aide alimentaire est important, mais il subsiste.

Le recours (ou le non-recours) à l'aide alimentaire traverse également la propension à rencontrer des difficultés pour se nourrir. Le graphique ci-dessous montre en effet que parmi les personnes qui déclarent avoir beaucoup, un peu, ou aucune difficulté à se nourrir, sont représentées des personnes ayant recours ou non à l'aide alimentaire.

⁴⁴ Pour une analyse détaillée des dispositifs d'aide alimentaire en Seine-Saint-Denis et de la couverture des besoins, voir Interlogement93, 2022, « Aide alimentaire en Seine-Saint-Denis, Etat des lieux et analyse des besoins ».



Ceci montre notamment que l'aide alimentaire peut contribuer au fait de ne pas avoir de difficulté à se nourrir mais que par ailleurs, elle ne suffit pas. Ce dernier point est d'ailleurs largement souligné lors des entretiens, surtout par les personnes les plus dépendantes de cette aide. Certaines personnes sans ressource font part du fait qu'elles doivent sauter des repas malgré l'aide ou les aides alimentaires qu'elles perçoivent. Parmi les 147 recourants à l'aide alimentaire rencontrés dans le cadre du diagnostic sur l'aide alimentaire en Seine-Saint-Denis, 74% estiment ne pas manger à leur faim⁴⁵. De manière plus globale, l'enquête de l'INSEE (2022) fondée sur 4 515 questionnaires recueillis auprès des recourants à l'aide alimentaire en 2021, montre que quatre recourants sur cinq souffrent de plusieurs formes de privations alimentaires (nécessité de réduire les quantités, la variété des aliments, sauter des repas, etc.)⁴⁶.

Le niveau de recours à l'aide alimentaire vient ici rappeler la prédominance de la préoccupation de la satisfaction des besoins essentiels qui est quotidienne pour une grande partie des ménages. Le quotidien est également affecté par les conditions matérielles d'existence au sein même des hôtels.

c. Le quotidien à l'hôtel : des conditions de vie sommaires et inégales

Les modalités de prise en charge à l'hôtel ont des effets certains sur le quotidien des personnes mises à l'abri. Tout d'abord, le type de séjour (long séjour ou court séjour) et l'extra-territorialité (hôtel en Seine-Saint-Denis ou en dehors du département) constituent deux aspects incontournables de l'hétérogénéité des prises en charge à l'hôtel. Ces deux phénomènes seront approfondis dans la dernière partie de cette étude consacrée au « moment hôtelier ». Au-delà de ces aspects déterminants, les conditions de prise en charge peuvent être particulièrement disparates d'un hôtel à l'autre, générant ainsi des conditions de vie inégales. En effet, une multitude d'éléments joue un rôle important dans la façon dont les ménages vivent à l'hôtel : la salubrité du bâtiment, la présence de nuisibles, la taille des chambres, les relations avec l'hôtelier, le quartier, etc.

⁴⁵ Interlogement93, 2022, *ibid.*, p. 61.

⁴⁶ INSEE, 2022, « Les bénéficiaires de l'aide alimentaire, pour beaucoup parmi les plus pauvres des pauvres », *Dossiers*.

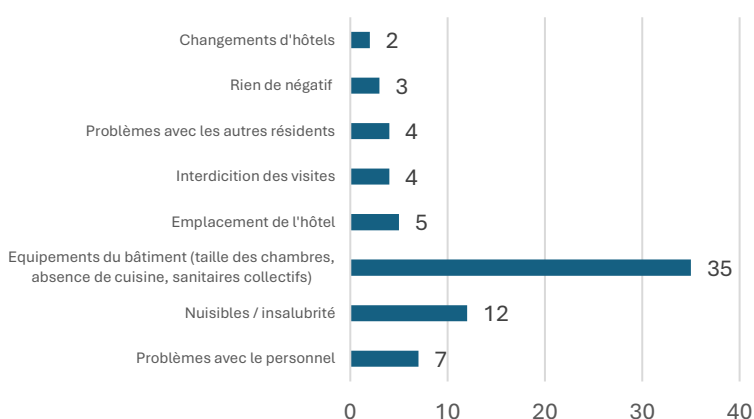
Focus : Des rapports qui peuvent être compliqués entre personnes interrogées et hôteliers

Un hôtel de notre échantillon s'est démarqué des autres sur le point spécifique des relations entre les résidentes et l'hôtelier. Une grande majorité des personnes interrogées ont souligné la difficulté de cohabiter avec un hôtelier aux pratiques considérées comme dérangeantes par les ménages. « *Les relations avec le gérant de l'hôtel sont compliquées, il va voir la chambre quand je n'y suis pas* » (Femme seule avec enfant, 29 ans, en long séjour à Montreuil); « *Le gérant met des règles strictes (ne pas sortir le soir par exemple) et va fouiller dans mes affaires quand je ne suis pas là* » (Femme seule avec enfant, 23 ans, en long séjour à Montreuil) ; « *Le comportement de l'hôtelier ne va pas, il a secoué ma fille, il rentre dans la chambre quand je ne suis pas là, il essaie de nous monter les uns contre les autres* » (Femme seule avec enfant, 32 ans, en long séjour à Montreuil). Ces femmes citent ces éléments comme constituant une des plus grandes difficultés rencontrées dans leur vie à l'hôtel. Ce cas n'est pas isolé, des situations semblables sont citées dans l'enquête sur l'hébergement en hôtel du Secours Catholique⁴⁷. Notons néanmoins que Delta propose des solutions de recours via des signalements, des possibilités de médiations et des formations auprès des professionnels hôteliers qui sont souvent peu sensibilisés à l'accueil de publics en situation de précarité.

Lorsque nous parlons ici des personnes prises en charge à l'hôtel, il est important de garder en tête les différences entre les hôtels. Néanmoins, cela n'empêche pas d'identifier des problématiques communes. Par exemple, les équipements des hôtels sont cités par 35 ménages (Graphique 20) comme constituant une difficulté rencontrée de façon récurrente et transversale aux différents établissements.

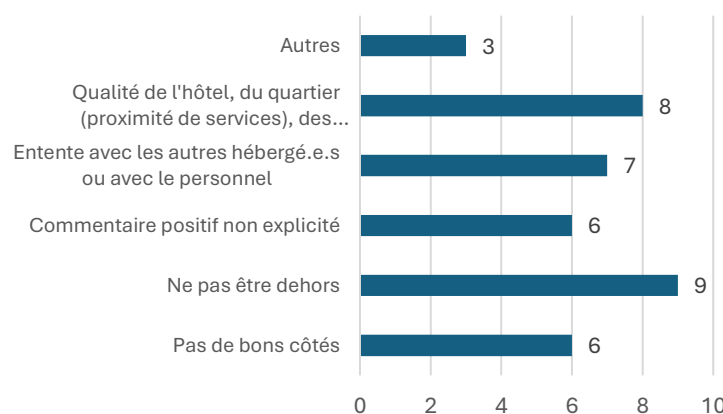
Graph. 20 : Quelles sont les difficultés rencontrées à l'hôtel ?

(52 répondants, plusieurs réponses possibles)



Graph. 21 : Quels sont les bons côtés de l'hôtel ?

(38 répondants, plusieurs réponses possibles)



⁴⁷ Secours Catholique Caritas France, 2014, *ibid.*

Cette catégorie recouvre majoritairement la taille des chambres, l'absence ou le dysfonctionnement de la cuisine, les sanitaires collectifs. De fait, un hôtel n'est pas construit pour de l'habitat longue durée et les infrastructures sont généralement inadaptées. Notons cependant que ACF et l'Ansa montrent, dans une enquête auprès des familles hébergées à l'hôtel⁴⁸ en Ile-de-France, qu'en termes d'équipements de cuisine, le « score » des hôtels de Seine-Saint-Denis est relativement meilleur que ceux de la plupart des départements d'Ile-de-France. Ce score est calculé à partir de la présence d'équipements liés à l'alimentaire dans les hôtels et leur caractère individuel ou collectif : micro-ondes, frigos, espaces cuisine ou réchauffe.

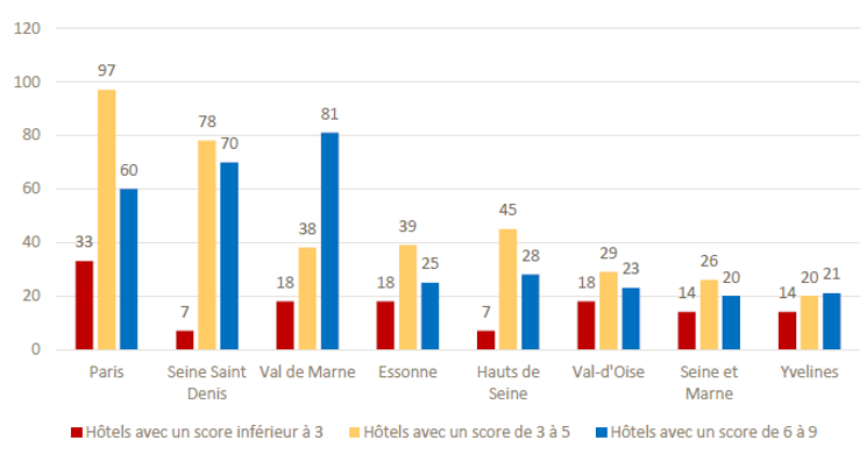


Figure 6 : Equipement des hôtels par département, répartis par scoring (Source : ACF-Ansa, Enquête auprès des Familles hébergées à l'hôtel, Diagnostic Précarité alimentaire en Île-de-France, 2023, à partir des données Delta)

De plus, la présence de nuisibles (cafards, punaises de lit, rats) et le manque d'entretien des lieux apparaissent comme la deuxième difficulté la plus citée. Ces derniers sont souvent liés à une suroccupation des lieux et un entretien parfois insuffisant d'après les personnes interrogées.

L'aspect positif le plus cité par les personnes interrogées est le fait de ne pas être dehors (Graphique 21) :

« C'est mieux que la rue » (homme en couple avec enfants, 27 ans, en long séjour à Paris) ;

« Je suis heureuse de ne pas dormir dehors » (femme en couple avec enfants, 42 ans, en long séjour à Sevran).

Cela confirme la fonction première de l'hôtel : mettre à l'abri, pendant une courte période, avant de trouver une solution plus pérenne. Or, comme évoqué en introduction, la saturation du parc d'hébergement, de logement intermédiaire, du parc de logement social, les blocages administratifs et le manque d'accompagnement social allongent les durées de séjour moyennes à l'hôtel, pourtant non adapté à l'habitation longue durée.

Notons qu'une partie importante des personnes interrogées n'ont pas répondu aux questions concernant les aspects négatifs (12 non-réponses) et positifs de l'hôtel (36 non-réponses), en lien avec

⁴⁸ ACF-Ansa, « Enquête auprès des Familles hébergées à l'hôtel, Diagnostic Précarité alimentaire en Île-de-France », 2023.

la construction du questionnaire. Pour 17 personnes n'ayant développé aucun des deux aspects, la réponse à la question précédente « Comment se passe la vie à l'hôtel ? » était plutôt neutre :

« *Ça va* » (7 répondants) ;

« *On peut pas dire difficile, on peut pas dire facile, on fait avec* », femme en couple avec enfants, 26 ans, en court séjour à Argenteuil.

Ces personnes n'ont donc pas développé ensuite sur les difficultés ou bénéfices rencontrés. Il faut souligner ici la difficulté pour certaines personnes interrogées à s'exprimer sur la qualité de la mise à l'abri, lié à un sentiment d'illégitimité à critiquer une aide ou à une peur de conséquences sur leur prise en charge en cas de prise de position.

Malgré la diversité des profils des personnes répondantes, le quotidien est marqué par l'objectif de la satisfaction des besoins essentiels pour l'ensemble des ménages. Les difficultés rencontrées pour y parvenir traversent les profils socio-économiques, à des degrés plus ou moins élevés. Les conditions de vie à l'hôtel viennent également complexifier la gestion du quotidien (cuisiner et se nourrir par exemple). L'alimentation est une problématique centrale. Si le recours à l'aide alimentaire est essentiel dans le quotidien des ménages, la problématique plus globale de leur accès aux droits est fondamentale, pour le quotidien mais aussi dans une perspective d'amélioration de leurs situations.

3. L'accès aux droits : un chemin parsemé d'obstacles

Dans le courrier envoyé par le SIAO au nom de la préfecture de la Seine-Saint-Denis aux ménages au début de leur mise à l'abri par le 115 du 93, il est inscrit : « La mise à l'abri à l'hôtel étant un dispositif temporaire, vous devez mettre en œuvre des actions, vous inscrivant dans un parcours d'accès à un dispositif pérenne. Au cours de votre prise en charge, vous serez contacté par un travailleur social (...) qui fera le point sur votre situation (...) ». Ce parcours mentionné, censé mener vers un logement et favorisé par l'intervention d'un travailleur social est en réalité un chemin parsemé d'obstacles, à commencer par l'accès à une domiciliation.

a. La domiciliation, une première porte d'entrée vers l'accès aux droits

La domiciliation constitue la première porte d'entrée vers l'accès aux droits pour les personnes sans domicile stable, en habitat mobile ou précaire. Le droit à la domiciliation administrative leur permet en effet de disposer d'une adresse pour recevoir du courrier de façon constante et confidentielle, et, au-delà, d'accéder à leurs droits civils, civiques et sociaux, à l'exercice de la citoyenneté ou à la vie sociale. **Disposer d'une domiciliation constitue donc une première étape indispensable pour l'accès aux droits des personnes mises à l'abri en hôtel social**⁴⁹. La domiciliation est obligatoire pour bénéficier notamment des prestations sociales légales, réglementaires et conventionnelles, couvrant :

⁴⁹ Les personnes mises à l'abri à l'hôtel peuvent bénéficier d'une attestation d'hébergement délivrée par le 115. Cette dernière ne constitue cependant pas un justificatif de domicile et est insuffisante pour accéder à l'ouverture de droits.

- L'ensemble des prestations légales servies par les caisses d'allocations familiales et les caisses de mutualité sociale agricole au nom de l'Etat (par exemple l'allocation de parent isolé (API), le revenu de solidarité active (RMI/RSA), l'allocation aux adultes handicapés (AAH))
- L'affiliation à un régime de sécurité sociale et la couverture maladie universelle complémentaire
- Les allocations servies par le Pôle emploi
- Les prestations d'aide sociale légale financées par les départements (par exemple aide sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées, RMI/RSA)

Elle est également **indispensable pour accéder à certains dispositifs d'aide**. Par exemple, elle est nécessaire pour accéder à la majorité des distributions de colis alimentaires⁵⁰. En fonction des territoires, elle peut conditionner les tarifs des cantines scolaires ainsi que l'accès aux services gérés par les municipalités (accès au périscolaire, aux sports, aux prestations couvertes par les CCAS, au service social municipal, etc.).

En théorie, il s'agit d'un droit pour toutes les personnes sans domicile stable. Elles peuvent élire domicile soit auprès d'un centre communal d'action sociale (CCAS) ou d'un centre intercommunal d'action sociale (CIAS), soit auprès d'un organisme agréé à cet effet. Pour les CCAS/CIAS, le seul motif de refus possible est l'absence de lien avec la commune ou l'intercommunalité.

Dans la pratique, les obstacles restent nombreux, en témoignent ces extraits du Vadémécum domiciliation de la Ligue des droits de l'Homme :

« Toutes celles et ceux qui accompagnent les personnes qui n'ont pas de domicile stable en font le constat. Trop de communes se défont de leurs obligations au prétexte qu'elles ne disposent pas de structures et de moyens pour répondre aux demandes de domiciliation. Trop souvent, aussi, des pratiques discriminatoires à l'encontre de certaines catégories de populations sont relevées⁵¹ ».

« Souvent certains organismes domiciliaires demandent de justifier d'un des documents originaux d'identité comme la carte nationale d'identité française, le passeport français ou un titre de séjour. Cette demande apparaît manifestement abusive dès lors qu'une demande de domiciliation a pour but d'entreprendre des démarches visant à l'obtention d'un titre d'identité dont le demandeur à la domiciliation est dépourvu. Du reste, nous rappelons qu'il n'appartient pas aux services domiciliaires de vérifier la régularité de la situation administrative des demandeurs⁵² ».

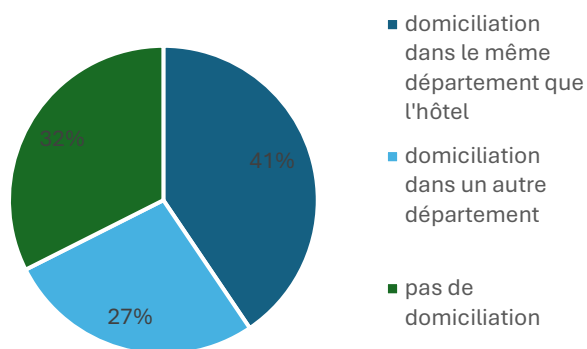
Au sein de notre échantillon, 68% des personnes répondantes disposent d'une domiciliation. Les domiciliations sont majoritairement réalisées au sein des CCAS ou des organismes affiliés.

⁵⁰ Voir Interlogement93, 2022, Aide alimentaire en Seine-Saint-Denis, Etat des lieux et analyse des besoins.

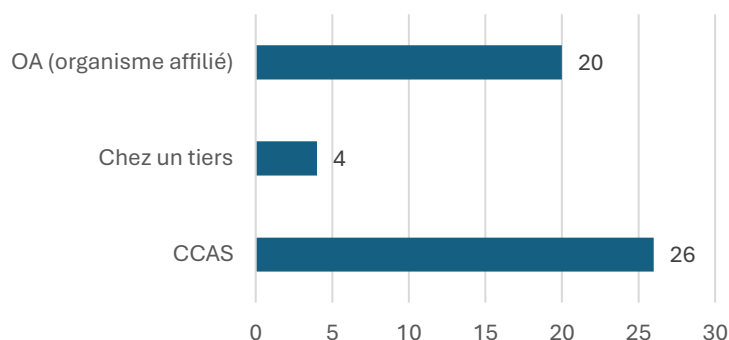
⁵¹ Ligue des droits de l'Homme, 2021, *Vadémécum, La domiciliation : nos droits*, p.3.

⁵² *Ibidem.*, p.8

Graph. 22 : Domiciliation

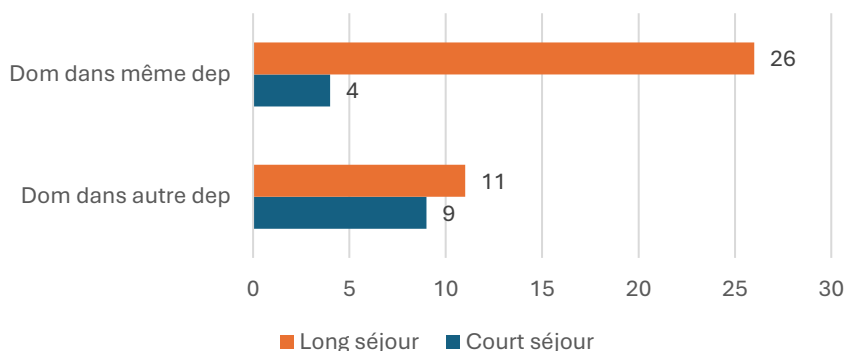


Graph. 23 : Lieu de la domiciliation



Parmi les personnes domiciliées, un tiers ne l'est pas dans le même département que l'hôtel dans lequel elles se trouvent. Ceci s'explique notamment par la présence des personnes en court séjour dont le lieu de vie change régulièrement et qui, lorsqu'elles sont domiciliées, le sont majoritairement dans un autre département que leur lieu de mise à l'abri actuel (11 sur 20). C'est cependant également le cas de personnes en long séjour : sur les 35 personnes en long séjour qui sont domiciliées, 11 le sont dans un autre département que leur lieu de vie. Ce résultat est le reflet des difficultés que rencontrent des ménages à obtenir une domiciliation sur certains territoires. Face à ces difficultés, certains ménages gardent la domiciliation qu'ils ont obtenues avant leur mise à l'abri à l'hôtel⁵³. C'est par exemple le cas d'une femme de 28 ans, en couple avec 3 enfants, prise en charge en long séjour dans un hôtel de Vigneux-sur-Seine (91), domiciliée au sein d'une association à Créteil (94), commune où elle avait réalisé sa demande d'asile. Ceci a de nombreux effets sur le quotidien des ménages qui, en plus de devoir réaliser un long trajet pour récupérer chacun des courriers, n'auront pas accès à certains droits et à certaines aides dans le département où ils vivent⁵⁴.

Graph. 24 : Département de domiciliation et type de séjour



⁵³ Il arrive également que des personnes, n'arrivant pas à accéder à une domiciliation sur leur lieu de mise à l'abri, y accèdent via une autre modalité que leur lieu de vie, comme la présence d'un suivi social dans un autre département par exemple.

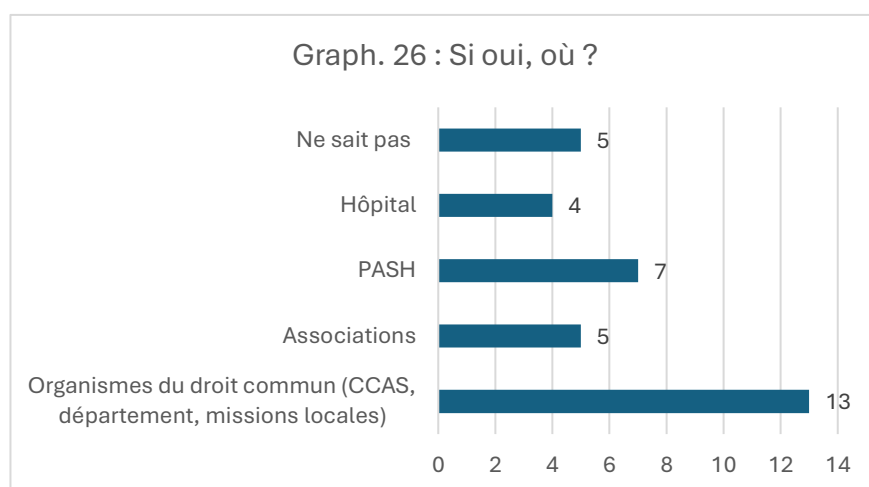
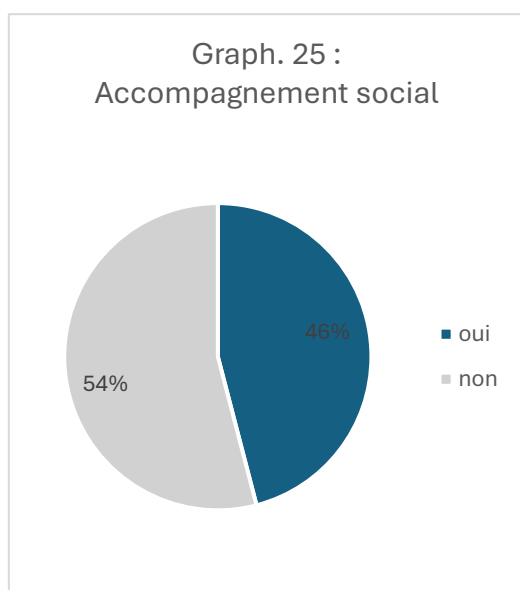
⁵⁴ Ce point sera développé dans la troisième partie de cette étude.

Notons également que les domiciliations peuvent être payantes. Si les sommes demandées peuvent sembler raisonnables, elles peuvent être lourdes à assumer au regard de la précarité des situations. C'est le cas par exemple d'une femme seule de 37 ans, prise en charge en long séjour dans un hôtel à Sevran (93). Elle vivote de la mendicité et déclare que ces principales dépenses sont l'alimentation et sa domiciliation, qu'elle paie 30 euros par an au sein d'un organisme affilié.

Enfin, **presque un tiers des ménages (32%) ne disposent pas de cette première porte d'entrée vers l'accès aux droits**⁵⁵. Nos entretiens sont significatifs de plusieurs facteurs explicatifs :

- Les refus fréquents qu'essuient les personnes mises à l'abri lors de leur demande et l'impossibilité de disposer d'une domiciliation au sein de leur lieu de mise à l'abri.
- Une méconnaissance de ce droit pour certains. En effet, lorsque nous posons la question « disposez-vous d'une domiciliation ? » lors des entretiens, de nombreuses personnes répondaient « c'est ici, à l'hôtel ». Nous expliquions qu'il s'agit effectivement de boîtes aux lettres, mais que cette adresse n'est pas valide pour les démarches officielles. Cette confusion est significative de l'importance du suivi social, pour réaliser les démarches nécessaires à l'accès aux droits, mais aussi pour avoir connaissance de ces derniers.

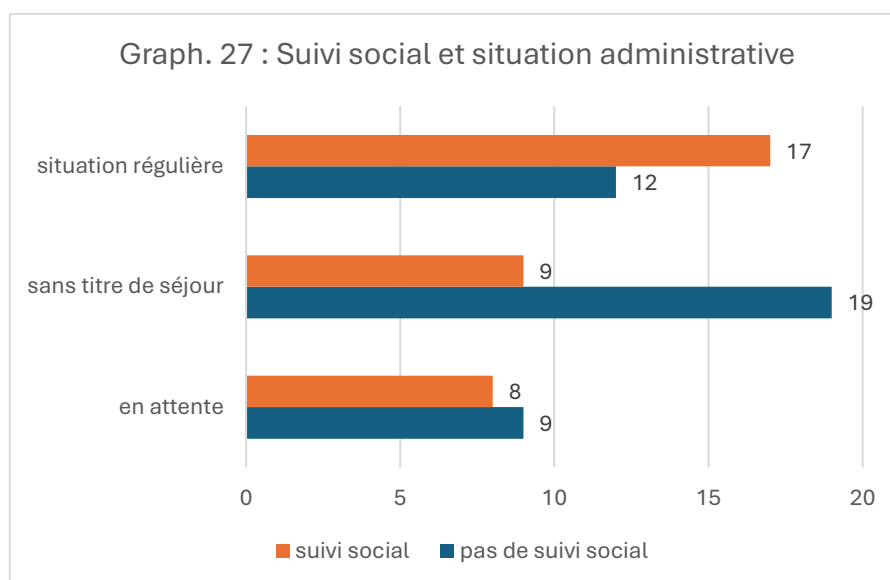
b. Un accompagnement social particulièrement insuffisant au regard des besoins



La proportion des ménages ne disposant pas d'accompagnement social au sein de notre échantillon est particulièrement élevée : elle s'élève à plus de la moitié des personnes répondantes. Pour cette étude, nous avons considéré que la personne est accompagnée lorsqu'elle a eu un rendez-vous de suivi social dans les 3 mois précédent notre entretien, ou si un rendez-vous est programmé dans les 3 mois suivants.

⁵⁵ Au sein de notre échantillon, les personnes prises en charge en long séjour ont légèrement plus tendance à être domiciliées, mais ce de manière non significative.

Les besoins en accompagnement social sont pourtant conséquents et nombreuses sont les personnes qui n'ont fait part de leur difficultés à accéder à un rendez-vous avec un accompagnant social et de leur volonté d'être accompagnées. Notre positionnement était d'ailleurs particulièrement délicat sur ce point : en se présentant comme des personnes travaillant pour Interlogement93, nous avons été confrontées à de nombreuses demandes en termes d'accompagnement social, et ce malgré toutes les précautions prises dès la prise de rendez-vous avec les personnes sur notre rôle et les objectifs de l'entretien. Cela s'explique par plusieurs facteurs. Un premier facteur qui dépasse le contexte de cette recherche : les difficultés rencontrées dans le processus de compréhension du travail de recherche auprès de personnes qui n'y sont pas familiarisées, et les frustrations que cela peut engendrer, une fois les choses clarifiées. Ce phénomène a été accentué par un effet de circonstances : la grande similarité de la forme de notre intervention avec celles de la PASH93 (prise de rendez-vous par téléphone, même employeur, visite à l'hôtel, entretien), ajoutant de la confusion. Une fois cette dernière levée lorsque le besoin se présentait, nous avons été confrontées à de l'insistance ou de la colère parfois, et, le plus souvent, à de la déception. La fréquence de ces situations est significative de l'importance des difficultés rencontrées par les personnes pour avoir un rendez-vous avec un accompagnant social malgré des besoins d'accompagnement importants. Nombreuses sont les personnes rencontrées à nous avoir fait part de leur besoin d'appui pour comprendre et effectuer les démarches qui pourraient leur procurer une perspective de régularisation administrative. La situation est d'autant plus préoccupante que, comme le montre le graphique 27 ce sont ici les personnes sans titre de séjour qui sont le moins accompagnées. L'enquête DAR montre que ces ménages sont pourtant ceux qui ont le plus besoin d'accompagnement dans leurs démarches. A partir de la construction d'un « score de besoin d'accompagnement dans les démarches », elle montre que ces besoins sont significativement associés à la situation administrative : 39,8 % des ménages en situation régulière semblent autonomes dans les démarches contre 26,7 % des ménages en situation précaire et 26,6 % des ménages sans titre de séjour⁵⁶.



Pour expliquer cette proportion de ménages à l'hôtel sans accompagnement social particulièrement élevée, notre première intuition portait sur la sur-représentation des ménages mis à l'abri en court

⁵⁶ Samusocial de Paris, 2022, *ibid.*, p. 43

séjour au sein de notre échantillon, du fait qu'ils ne rentrent pas dans les files actives des PASH, plateformes dédiées à l'accompagnement social des ménages à l'hôtel.

Les PASH : vers la structuration de l'accompagnement des ménages à l'hôtel

Depuis 2020, les services de l'Etat ont structuré l'accompagnement social des ménages mis à l'abri à l'hôtel en instituant 8 plateformes départementales d'accompagnement social à l'hôtel (PASH). Les travailleurs sociaux des PASH travaillent en complémentarité avec l'accompagnement social de droit commun, et accompagnent les ménages à l'hôtel stabilisés sur un même département dans l'objectif d'accélérer leur sortie du dispositif vers l'hébergement ou le logement.

La PASH du 93 propose plusieurs modalités d'intervention :

- une mission de diagnostic pour évaluer les besoins des ménages et identifier les préconisations de sorties de l'hôtel
- une mission de suivi pour les ménages déjà accompagnés par un référent social de droit commun
- une mission d'accompagnement social global pour les ménages dépourvus d'accompagnement social de droit commun

La PASH du 93 n'a pas vocation à accompagner l'ensemble des ménages constituant notre échantillon (elle accompagne les ménages pris en charge au sein du département, tous prescripteurs confondus). Ses données d'activité nous donnent néanmoins une idée des moyens déployés :

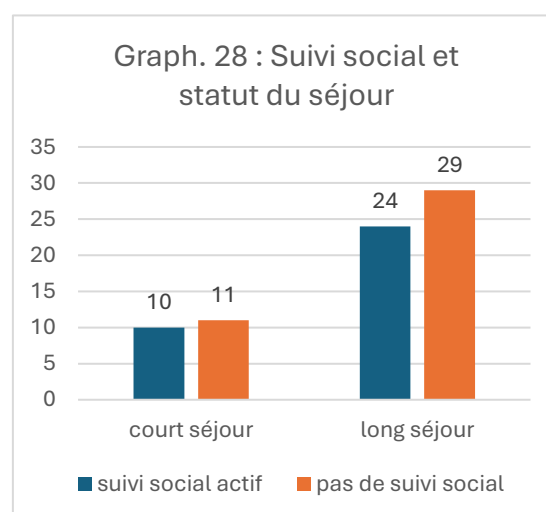
En 2023, 1 994 ménages ont été rencontrés, soit 6 974 personnes.

758 ménages ont été rencontrés dans le cadre d'un diagnostic

638 ménages ont été inclus en file active d'accompagnement et de suivi

520 ménages sont sortis de l'hôtel dont 81% vers un hébergement ou un logement

Le croisement de nos données n'a cependant pas confirmé notre intuition. En effet, la part des ménages en court séjour sans suivi social n'est pas proportionnellement plus élevée que celle des ménages en long séjour.



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 important⁵⁷, etc.). Ces aspects transparaissent d'ailleurs lors de certains entretiens :

« On avait une assistante sociale [de circonscription] à Livry Gargan mais elle est partie et n'a toujours pas été remplacée. Elle avait fait une demande de Solibail qui n'avait pas fonctionné car mon mari n'avait pas de papiers. Maintenant c'est réglé mais on ne trouve pas de rendez-vous pour faire une nouvelle demande », femme, 38 ans, en couple avec 4 enfants, prise en charge à Vigneux-sur-Seine (91) en long séjour.

Les données d'activité de la PASH 93 sont révélatrices de ces aspects et de l'importance des besoins sur le territoire. Le public cible de la PASH sont les ménages stabilisés à l'hôtel sur le territoire de la Seine-Saint-Denis (long séjour), soit 3351 ménages. Sur l'ensemble de ces ménages, un peu moins de la moitié (1703) ont pu être rencontrés par la PASH 93 en 2023. Parmi les 1703 ménages rencontrés, seulement 29% disposaient d'un accompagnement social de droit commun⁵⁸. Ces données sont significatives des difficultés que rencontrent les ménages à l'hôtel à accéder à un accompagnement social, malgré l'importance des besoins.

Perdre ou ne jamais avoir disposé d'un logement en France implique de combler deux absences : celle d'un logement et celle d'une adresse. Il est en effet tout à fait possible d'avoir l'un sans l'autre. Une personne qui dort à la rue peut disposer d'une adresse où réceptionner son courrier. A l'inverse, une personne mise à l'abri, puisqu'il n'est pas possible de se domicilier à l'hôtel, peut ne pas avoir d'adresse légale. Cette dernière en est non moins fondamentale. Elle permet notamment de débiter des démarches administratives pour l'accès à un titre de séjour ou à une couverture sociale. Le travail des assistantes sociales de la PASH est en ce sens primordial. Mais nous l'avons vu, la sous dotation structurelle des métiers du social et les difficultés de recrutement ne permettent pas à l'ensemble des ménages mis à l'abri à l'hôtel d'avoir un suivi social régulier et qualitatif.

Le caractère temporaire de la mise à l'abri précisé dans le courrier adressé aux ménages au début de leur prise en charge se heurte à deux réalités : la difficulté d'accompagner l'ensemble des ménages pris en charge à l'hôtel mais surtout le volume insuffisant de places d'hébergement et de logement pouvant permettre une sortie du dispositif hôtelier. Si certains ménages peuvent tout de même bénéficier d'une orientation vers un dispositif plus pérenne, la centralité de la question de la régularité administrative vient amoindrir les possibilités de sortie de l'hôtel.

Se retrouvent ainsi dans les hôtels du département des gens qui n'ont « rien à faire là » : qui disposent de ressources, d'un titre de séjour ou d'une nationalité française qui pourraient prétendre à un logement social mais qui, faute d'une domiciliation ou d'un accompagnement social adapté et surtout du fait de la saturation du parc de logements sociaux ne peuvent y parvenir. On retrouve aussi des personnes qui ne peuvent « qu'être là » : faute d'une situation administrative régulière, d'un travail et de revenus réguliers et formels, ces ménages doivent faire du temporaire une situation durable.

⁵⁷ Sempé Mathilde, 2022, « Les plateformes d'accompagnement social en hôtel social : une organisation du travail déstabilisante pour les professionnelles de l'accompagnement », *Revue française des affaires sociales*, no. 4, pp. 37-59.

⁵⁸ Données Interlogement93

TROISIEME PARTIE

Les moments hôteliers : S'accrocher, s'élever ?

Nous l'avons vu, la mise à l'abri à l'hôtel, conçue comme un « moment » de solution provisoire et transitoire, a tendance à s'étendre sur plusieurs années de vie pour les ménages mis à l'abri. Sur les 4062 ménages mis à l'abri par le 115 du 93 présents à l'hôtel en juillet 2023, 45 % l'étaient depuis plus de 3 ans (voir figure 7) et la durée de mise à l'abri moyenne dépasse les 3 ans et demi.

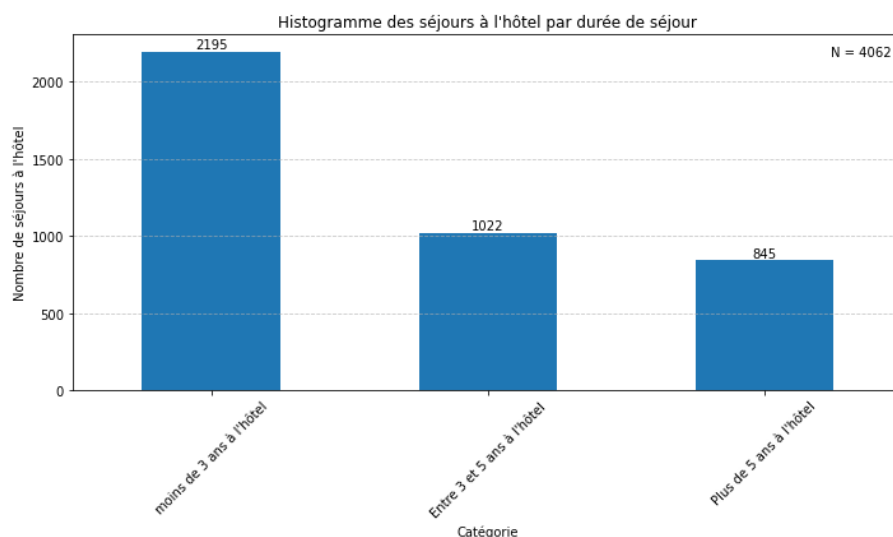


Figure 7 : Durées de séjour à l'hôtel (Source : SIAO, juillet 2023)

Si le moment hôtelier s'étire, il recouvre des réalités qui peuvent être différentes d'un ménage à l'autre. Dans les parties précédentes de cette étude, nous avons eu un aperçu de cette diversité qui traverse aussi bien l'accès à la mise à l'abri (durée plus ou moins longue avant d'avoir une place), les modalités dans lesquelles elle s'inscrit (localisation de l'hôtel, durée de la prise en charge, conditions de vie à l'hôtel), ainsi que les perspectives d'ascension des marches (situation socio-économique et administrative des ménages, accès aux droits et à un travailleur social). Anthony, Marie et son compagnon ont été mis à l'abri durant le premier confinement quasi directement après leur premier appel au 115 et ont été rapidement stabilisés au sein d'un même hôtel (respectivement à Saint-Denis et à Paris). Cheïma a été mise à l'abri relativement rapidement (en une semaine) et a expérimenté 7 changements d'hôtel dans divers départements d'Ile de France avant d'être stabilisée en long séjour dans un hôtel adapté à sa situation médicale à Epinay-sur-Seine. Aissatou, son mari et leur nourrisson ont expérimenté 3 changements d'hôtel en l'espace d'un mois avant d'être stabilisé en long séjour à Bobigny. Cheïma et Anthony, tous deux de nationalité française et disposant de contrats de travail, ont accédé à un logement (respectivement un logement social et une résidence sociale), Cheïma après un

parcours hôtelier d'un peu plus d'un an et Anthony après 2 ans et demi d'errance et 3 ans et 4 mois passés à l'hôtel. Marie et Aissatou sont actuellement toujours à l'hôtel, Marie depuis 4 ans et Aissatou depuis un an et 4 mois. Marie et son compagnon sont toujours en situation administrative irrégulière et travaillent dans le secteur informel, le mari d'Aissatou a été régularisé et a rapidement signé un CDI, ils commencent à se projeter vers le logement.

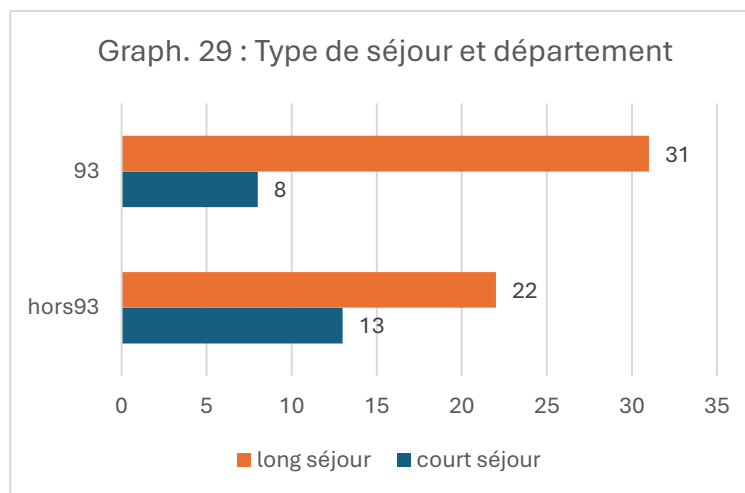
Cette dernière partie est consacrée au moment hôtelier, aux différentes formes et places qu'il occupe dans le parcours des ménages à partir des 74 entretiens réalisés. Elle montrera que ce moment, loin d'être figé, constitue en réalité fréquemment un parcours au sein du parcours, dont les modalités ont des effets certains sur les conditions de vie ainsi que sur les trajectoires des ménages. Nous commencerons par proposer une typologie des parcours hôteliers expérimentés par les personnes ayant pris part à l'étude, permettant de mettre en évidence des formes de parcours hôteliers très différentes ainsi que des expériences communes. Puis nous nous arrêterons sur deux moments structurants du parcours. En premier lieu son début. Il s'agit d'un moment important, ayant vocation à « rattraper » des ménages en situation de grande fragilité (femmes enceintes ou sortantes de maternité, personnes abimées par de longues périodes d'errance, etc.) en leur procurant un toit. Qu'en est-il en réalité ? L'accent sera mis sur les prises en charge en court séjour permettant de mettre en évidence le fait que certains ménages doivent expérimenter l'ascension d'une première marche avant la première marche. Nous finirons par questionner un autre moment fondamental : celui de la fin potentielle du moment hôtelier vers une autre marche de l'escalier. Les personnes ayant pris part à l'étude étant toutes à l'hôtel au moment du terrain de recherche, cette perspective sera analysée à partir de leurs points de vue et de leurs capacités à se projeter, ainsi qu'au regard de leurs conditions socio-économiques objectives.

1. Typologie des parcours hôteliers

Les ménages enquêtés à l'hôtel au moment de l'étude présentent une grande diversité de parcours résidentiels. Nous nous concentrons ici sur le parcours hôtelier : combien de Demandes Non Pourvues (DNP) avant de réussir à entrer dans le dispositif hôtelier, à quelle période, combien de changements d'hôtels. Avant de présenter la typologie élaborée à partir de notre échantillon, il est nécessaire de préciser les données de base de notre échantillon concernant la mise à l'abri hôtelière :

- Un quart des ménages interrogés sont à l'hôtel depuis une semaine à trois mois, 38% depuis 1 à 3 ans. Parmi ces derniers, la majorité l'ont été durant la période des premiers confinements.
- Un peu moins de la moitié (47 %) des ménages de notre échantillon sont mis à l'abri à l'hôtel depuis moins d'un an. Parmi eux, 70 % sont en court séjour au moment de l'entretien.
- 53% des ménages sont mis à l'abri dans un hôtel du 93, 47% hors 93.
- 72% le sont en long séjour, 28% en court séjour.

Nous rappelons que ces proportions ne sont pas représentatives de la répartition des nuitées hôtelières dépendant du 115 de Seine-Saint-Denis et que les prises en charge extraterritoriales ainsi que celles en court séjour sont sur représentées.



Pour élaborer la typologie, nous avons choisi le nombre de DNP comme clef d'entrée. Précisons qu'une DNP est enregistrée seulement quand le ménage parvient à avoir le 115 au téléphone. Du fait de la saturation de la ligne téléphonique, les DNP sous estiment toujours le besoin réel de mise à l'abri. Des différents ménages rencontrés se dégagent trois profils-types en termes de parcours hôtelier⁵⁹ :

- Les parcours « zéro DNP »
- Les « entre-deux » : entre 1 et 20 DNP
- Les « ballotés » : avec un nombre de DNP supérieur à 20, cumulant des courts séjours et passant dans beaucoup d'hôtels différents

a. Les « zéro DNP »

Cette catégorie englobe 15 ménages différents, qui ont accédé au dispositif hôtelier dès leur première demande auprès du 115-93. Ces ménages sont en grande majorité entrés dans le dispositif hôtelier avant 2021 ou pendant la crise sanitaire (7 ménages), pendant laquelle un grand nombre d'ouvertures de places à l'hôtel a eu lieu. Le seul ménage de cette catégorie à être entré à l'hôtel après la crise sanitaire (en juillet 2021) concerne une femme victime de violence qui a bénéficié directement d'une mise à l'abri *via* le dispositif de mise en sécurité. 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.

Ces ménages ont connu en moyenne 3 hôtels différents au cours de leur parcours. Sur ces 15 ménages, 9 ont passé moins d'une semaine à la rue ou en abri de fortune avant leur entrée à l'hôtel.

La figure 8 illustre le parcours hôtelier d'un ménage appartenant à cette catégorie. Il s'agit d'un couple sans enfant d'une trentaine d'années, mis à l'abri en long séjour à Saint-Denis. C'est une typologie de ménage catégorisée comme « non prioritaire ». Le ménage ne comporte pas d'enfant en bas âge ou de femme enceinte. Les personnes qui composent le ménage ne présentent pas de problématiques de

⁵⁹ Notons qu'il existe d'autres catégories, comme celle des personnes qui ont peu de chances d'entrer dans le dispositif, notamment du fait d'un parc hôtelier peu adapté aux personnes seules et aux familles nombreuses.

santé et n'a pas connu un grand nombre de DNP. Leur accès « direct » au dispositif de mise à l'abri et leur passage rapide en long séjour s'expliquent par le contexte particulier de la crise sanitaire.

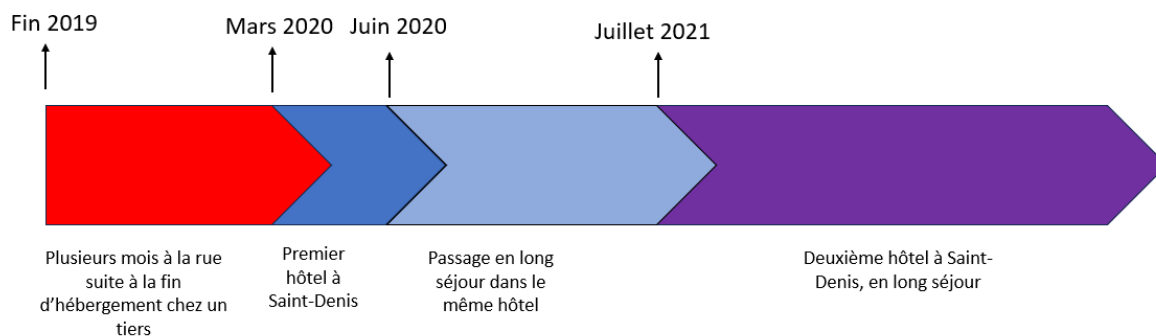


Figure 8 : Parcours hôtelier d'un ménage « zéro DNP »

Le ménage est entré dans le dispositif hôtelier directement après l'enregistrement de sa première demande. Le ménage a tout de même passé plusieurs mois dans la rue du fait de la fin d'un hébergement précaire chez un tiers. Pendant cette période d'errance, le ménage n'a pas eu recours au 115 et dormait dans une voiture. Ce couple est peu intégré dans les dispositifs d'aide (pas de suivi social, pas de domiciliation, pas de droits en santé ouvert, pas de demande d'hébergement ou de logement effectuée, pas d'aide alimentaire).

b. Les « entre-deux » (entre 1 et 20 DNP)

Ce groupe-là n'a pas connu d'entrée très rapide comme le groupe des « zéro DNP », ni de phase de court-séjour particulièrement longue et difficile comme les « ballotés » (troisième typologie présentée plus bas). La catégorie des « entre-deux » recouvre 37 ménages. La grande majorité (33 ménages) sont entrés dans le dispositif hôtelier entre 2019 et 2022. Ils ont connu en moyenne entre 2 et 3 hôtels différents. Ce 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.

La figure 9 illustre le parcours hôtelier d'un ménage appartenant à cette catégorie. Il s'agit d'une femme seule de 32 ans avec un enfant de moins de 6 ans. Ce ménage comptabilise 14 DNP avant d'être pris en charge à l'hôtel.

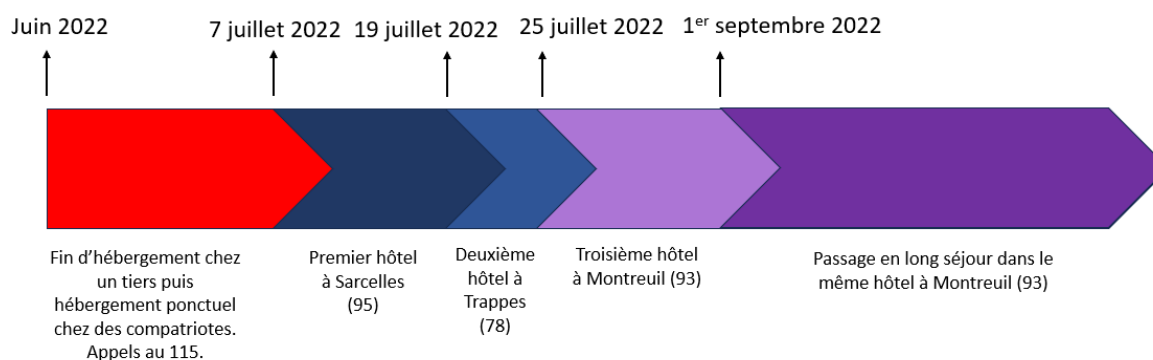


Figure 9 : Parcours hôtelier d'un ménage « entre-deux »

c. Les « ballotés » (plus de 20 DNP et entre 7 et 8 hôtels différents)

21 ménages se situent dans cette dernière catégorie. Ils ont connu plus de 20 DNP et ont vécu dans 7 à 8 hôtels différents en moyenne. Plus de la moitié (13 ménages) sont à l'hôtel depuis moins d'un an, 6 entre 1 et 3 ans et 2 depuis plus de 3 ans.

Parmi les 21 ménages « ballotés », 10 étaient encore en court-séjour au moment de l'étude. Les 11 autres ménages sont en long séjour au moment de l'étude, témoignant du fait que l'expérience des changements d'hôtel ne se mesure pas à un instant T mais en regardant le parcours hôtelier des ménages dans leur ensemble. Autrement dit, le fait qu'un ménage soit en long séjour au moment de l'enquête peut masquer une longue période de court-séjour expérimentée au préalable.

Précisons que l'accès au dispositif hôtelier commence à être particulièrement difficile au moment de l'étude.

Les figures 10 et 11 illustrent la totalité du parcours hôtelier d'un ménage appartenant à cette catégorie. Il s'agit d'un couple sans enfant d'une quarantaine d'années mis à l'abri à Aubervilliers (93) en court séjour au moment de l'étude. Au total, 36 des demandes qu'ils ont adressées au 115 ont été non pourvues. On constate que leur parcours est ponctué de ruptures de prises en charge, c'est-à-dire de remises à la rue entre différentes mises à l'abri à l'hôtel (en rouge sur la frise figure 10). Les différents hôtels sont éloignés les uns des autres.

La femme témoigne : *« C'est fatiguant. C'est pas pratique mais on a pas le choix. On se trimballe tout le temps à droite à gauche. 2 fois dans le 78, 2 fois dans le 77, 1 fois dans le 91, 2 fois dans le 93, etc. 11 hôtels différents en tout. Pendant 2 jours je ne suis pas partie en formation car il me fallait plus de 2 heures de trajet pour y aller. »*

Lorsque le ménage est interrogé sur sa capacité à se projeter en dehors de l'hôtel, la femme répond : *« Là, franchement, j'ai perdu espoir. J'ai fait toutes les demandes et si il n'y avait pas le 115 je serais à la rue. J'ai plus d'espoir, j'ai tellement pleuré que j'ai plus la force de pleurer. Je ne sais pas quand est-ce que je serai comme tout le monde. Je veux travailler. »*

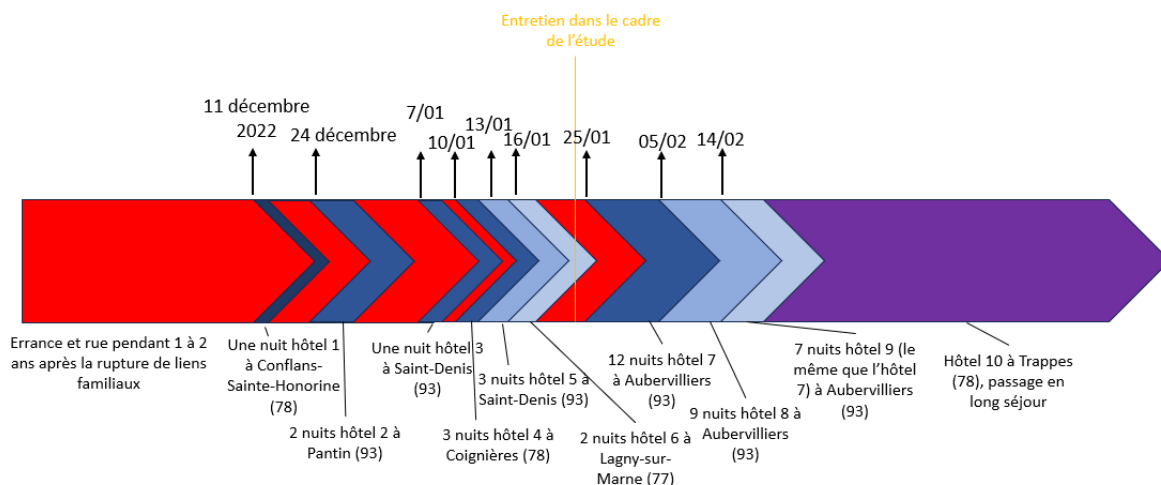


Figure 10 : Parcours hôtelier d'un ménage « balloté »

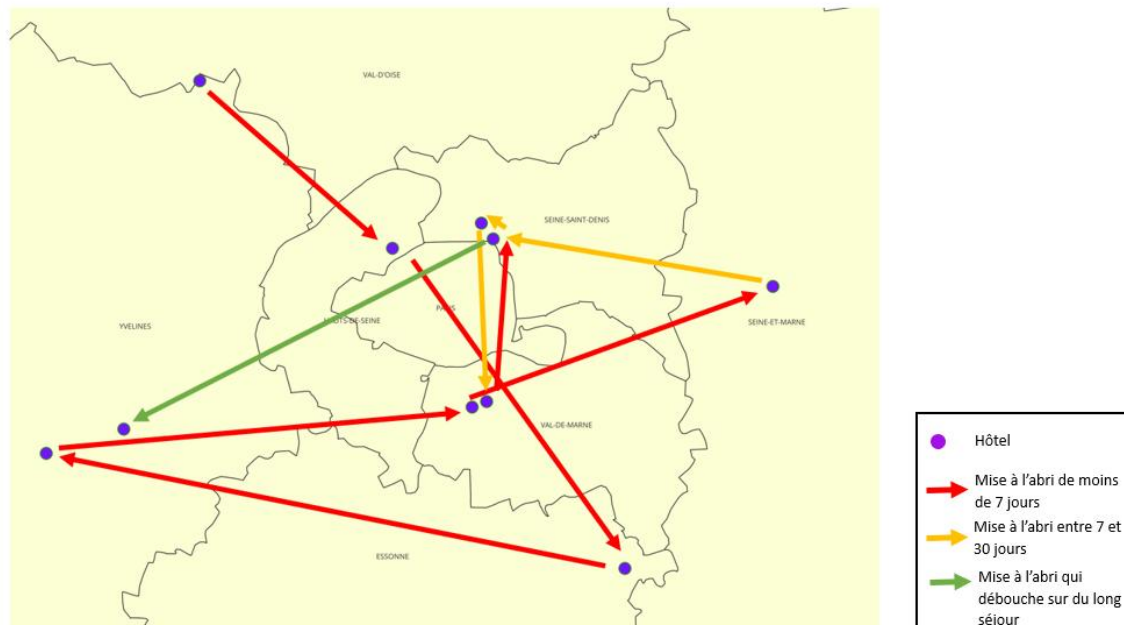


Figure 11 : Cartographie du parcours hôtelier du même ménage

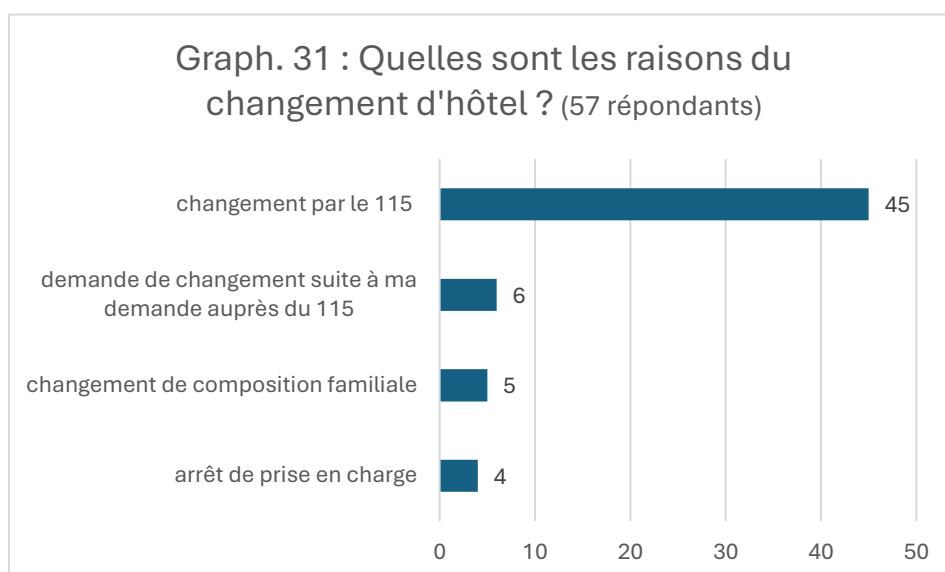
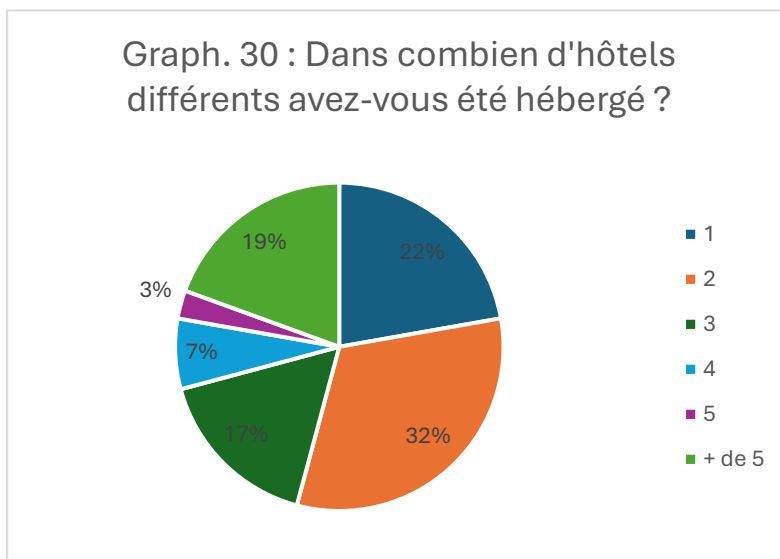
Dans le modèle en escalier, la première marche que constitue l'hôtel est présentée comme une sortie de rue et le début d'une ascension vers le logement. Or, les trois typologies de prise en charge identifiées à partir des ménages interrogés donnent à voir la pluralité des parcours qui se cache derrière la catégorie des « ménages à l'hôtel ». Des difficultés peuvent être expérimentées à différente intensité sur, d'une part les questions du nombre de demandes non pourvues, témoignant des heures, jours ou semaines d'attente avant même l'entrée dans le dispositif hôtelier, et d'autre part sur le court séjour et ses changements d'hôtels. Ces éléments montrent qu'en réalité, accéder à cette première marche et s'y maintenir ne constituent pas la même épreuve pour tous les ménages.

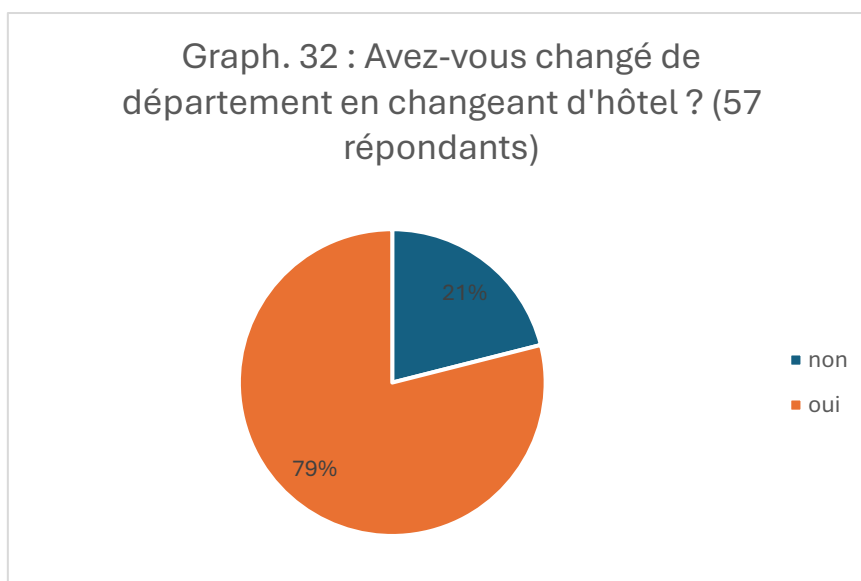
2. Tenir sur la première marche ?

Comme détaillé en introduction, un des choix méthodologiques de l'étude consiste en la surreprésentation des ménages en court séjour. 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) ce qui conduit à un nombre élevé de ménages étant passé par cette étape avant de se voir stabilisés en long séjour. 45% des ménages en long séjour au moment de l'enquête déclare avoir connu des changements d'hôtels subis avant la stabilisation de leur situation.

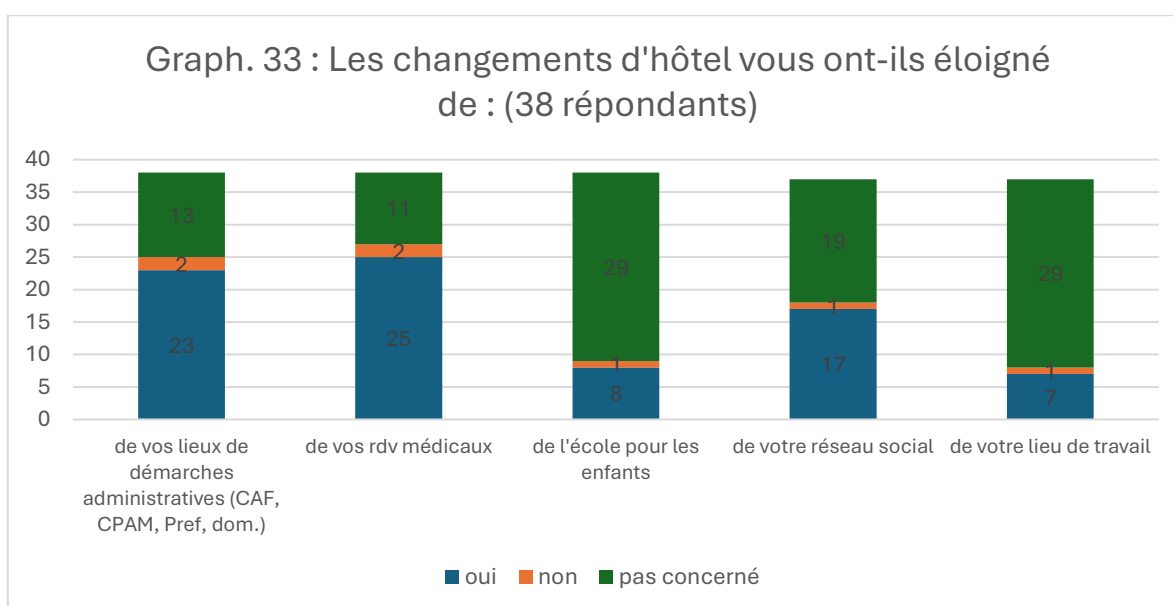
Nous allons ici nous concentrer sur les effets du court séjour et des changements d'hôtel sur les conditions de vie et les trajectoires des ménages. Décrypter les difficultés induites par ces modalités permettra de dessiner les contours d'une période précaire et parfois « précarisante » que constitue le court-séjour, passage expérimenté par un nombre significatif de ménages avant la relative stabilité que peut apporter le long séjour.

On constate que les changements d'hôtel constituent un phénomène fréquent qui entraîne des déplacements et de nombreuses difficultés. On voit sur le graphique 30 que 78% de l'ensemble des ménages interrogés ont expérimenté au moins un changement d'hôtel à un moment de leur parcours hôtelier, pour la grande majorité au début de ce dernier. Le graphique 31 indique qu'il s'agit d'un phénomène largement subi, malgré les quelques cas où c'est le ménage qui est à l'origine de la demande du changement.





A la question du changement d'hôtel s'imbrique celle de l'extra-territorialité. En effet, les ménages en court-séjour sont surreprésentés dans les ménages interrogés pris en charge dans des hôtels hors 93. De plus, 79% des ménages qui ont changé d'hôtel ont changé de département (Graphique 32). La question d'un "ballottage géographique" subi par les ménages en court séjour se pose alors.



La fréquentation de certains lieux de vie est plus impactée par le court séjour que celle d'autres : en première position des rendez-vous médicaux, puis des lieux de démarches administratives, du réseau social, et enfin de l'école pour les enfants et du lieu de travail.

La principale difficulté liée aux changements d'hôtel semble donc être l'éloignement de lieux d'ancrage. De nombreuses personnes interrogées ont également évoqué la difficulté des déplacements en eux-mêmes dans les problématiques rencontrées.

a. La difficulté du déplacement en lui-même

Les personnes en court séjour au moment de l'étude sont des personnes considérées comme « prioritaires » du fait de vulnérabilités et qui viennent de rentrer dans le dispositif. Il s'agit donc souvent de femmes enceintes ou avec enfants, sortantes de maternité. Ces dernières soulignent la fatigue et les difficultés physiques à se déplacer d'un département à l'autre avec de jeunes enfants et toutes leurs affaires. L'enquête du Secours Catholique⁶⁰ dressait le même constat en 2014 : « Dans de nombreuses situations, les temps de trajet nécessaires pour se rendre à l'hôtel proposé sont très longs notamment lorsque l'hôtel est peu desservi par les transports en commun. Cela exige une organisation complexe pour les familles et en particulier pour les mères seules qui transportent avec elles beaucoup de matériel (poussette, sacs etc.). »

De plus, la question des transports en Ile-de-France présente un autre obstacle de nature financière : le prix d'un ticket sur des longs trajets pour toute la famille peut rapidement atteindre des sommes que les ménages ne peuvent pas payer, auquel cas vient s'ajouter la peur des contrôles s'ils n'achètent pas de titre de transport.

Les ménages concernés témoignent également d'un niveau de stress élevé lié au risque de se perdre, à l'incertitude de la pérennité de la mise à l'abri et à l'éloignement du réseau social.

« Heureusement qu'il me restait encore un peu d'argent pour les transports, j'étais très chargée, je ne savais pas où j'étais, j'étais perdue, c'était difficile de s'y retrouver je ne parle pas français. Mais je suis contente de ne pas être à la rue », femme seule de 59 ans mise à l'abri en court séjour dans un hôtel à Stains.

b. Eloignement des lieux d'ancrage

Le graphique 33 a montré que lorsqu'on demande aux ménages interrogés de quoi le changement d'hôtel les a le plus éloigné, les rendez-vous médicaux sont les plus cités. Effectivement, d'une part, pour les ménages qui avaient déjà initié un suivi médical quelque part (auprès d'un médecin, dans une PMI, au sein d'un hôpital etc.), honorer les rendez-vous devient très compliqué en raison de l'éloignement. D'autre part, il est quasiment impossible pour les ménages au début de leur parcours de soin d'initier un suivi dans un contexte où ils n'ont pas de lieu de mise à l'abri fixe et où ils ne savent pas dans quel département ils se trouveront la semaine suivante. C'est le cas particulièrement pour les ménages avec une femme sortante de maternité (prioritaires sur la mise à l'abri) lorsqu'elles recherchent une PMI pour le suivi de leur nourrisson.

« Jusque-là on n'a pas de suivi médical de l'enfant car on ne sait pas où aller. », femme en couple avec enfants, 25 ans, mise à l'abri en court-séjour à Saint-Ouen l'Aumône (95).

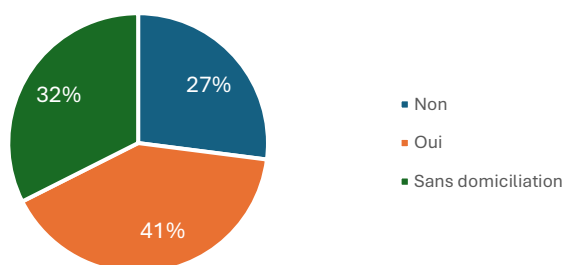
« C'est très compliqué. On va dans des hôtels dans toute l'Ile-de-France. On enchaîne les courtes durées. On a perdu bcp d'affaires pendant ces changements. C'est compliqué pour les rendez-vous du bébé, aucune PMI ne voulait nous prendre car on n'a pas de lieu d'habitation stable. Heureusement une du 93 a fini par accepter. Mais c'est loin. », homme en couple avec enfants, 24 ans, mis à l'abri en court-séjour à Saint-Ouen l'Aumône (95)).

Les changements d'hôtel compliquent également l'accès au courrier des ménages domiciliés. 40 % des ménages interrogés ont une domiciliation dans un autre département (cf. Graphique 34), et les ménages en court-séjour sont plus susceptibles d'être dans cette situation (cf. Tableau 1). L'accès aux courriers reçus est indispensable dans le cadre des démarches d'insertion et les délais de réponse très

⁶⁰ Secours Catholique Caritas France, 2014, *ibid.*

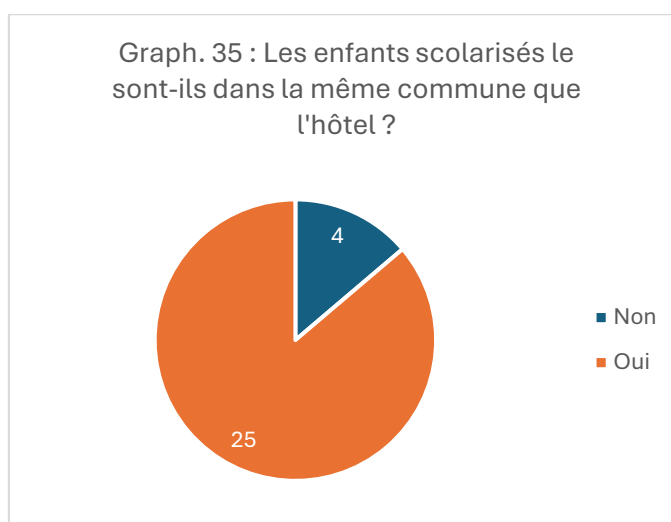
courts imposés par certaines institutions (proposition de logement, convocation en préfecture, ...) nécessite des allers-retours très fréquents vers le lieu de domiciliation.

Graph. 34 : Domiciliation dans le même département que l'hôtel actuel ?



	Domiciliation dans autre département	Domiciliation dans même département
Court séjour	9	4
Long séjour	11	26

Tableau 1 : croisement de l'emplacement de la domiciliation et du type de séjour



L'éloignement vis-à-vis de l'école constitue une énième difficulté liée aux changements d'hôtels. Dans l'échantillon, un enfant en âge d'être scolarisé ne l'est pas : « *On est en train de se renseigner mais c'est compliqué puisqu'on n'a pas d'endroit stable* », homme de 25 ans en couple avec enfants mis à l'abri en court séjour à Mery-sur-Oise (95). Les enfants de 3 ménages ne sont pas scolarisés dans la même commune que l'hôtel. Tous sont en court séjour. La stabilité vis-à-vis de l'hôtel apparaît comme une condition *sine qua non* à la scolarisation des enfants. « *On a été dans le 93, 91, 92, 72, 77. Ici c'est tranquille car avant on nous donnait l'hôtel pour 2 jours ou 3 jours. J'ai pu mettre les enfants à l'école quand ça s'est stabilisé.* », femme en couple avec enfants, 36 ans, en long séjour à Poissy.

L'allongement des transports pour se rendre sur le lieu de travail ou de formation s'ajoute à celui de l'école, si bien qu'il est parfois impossible de tout concilier. *« On se trimballe tout le temps à droite à gauche. 2 fois dans le 78, 2 fois dans le 77, 1 fois dans le 91, 2 fois dans le 93, etc., etc. 11 hôtels différents. Pendant 2 jours je ne suis pas partie en formation car il me fallait plus de 2 heures de trajet pour y aller »*, femme en couple, 41 ans, en court séjour à Aubervilliers (93).

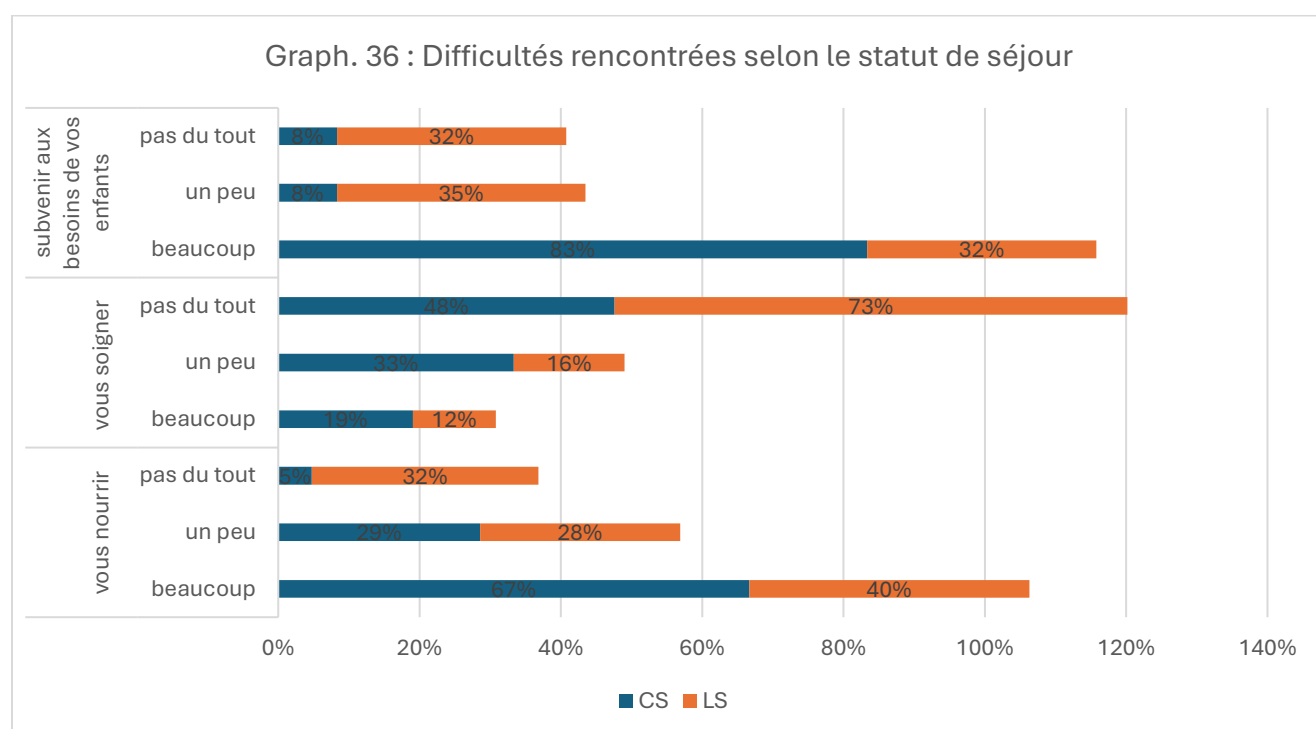
Enfin, l'éloignement des lieux d'aide est également problématique, notamment de ceux fournissant de l'aide alimentaire. On constate que les ménages en court séjour déclarent rencontrer beaucoup plus de difficultés pour se nourrir et pour subvenir aux besoins de leurs enfants (Graphique 36). En effet, 67% des ménages en court séjour rencontrent beaucoup de difficulté à se nourrir contre 40% des long séjour, et 83% des ménages en court séjour rencontrent beaucoup de difficultés à subvenir aux besoins de leurs enfants, contre 32% des ménages en long séjour.

Le fait d'être éloigné d'un lieu d'aide alimentaire connu met les ménages en difficulté, tout comme l'arrivée dans un territoire inconnu, sans association visible et parfois rural quand l'hôtel est situé en grande couronne. L'éloignement de magasins alimentaires est également une situation courante, beaucoup d'hôtel de moyenne ou grande couronne se trouvant dans des zones industrielles. De plus, changer de commune et d'école signifie parfois changer de tarification de cantine, parfois en défaveur du budget des ménages.

« Je vais à l'accueil de jour de Saint-Denis pour manger le matin et le midi et quand c'est trop loin je ne peux plus », femme seule de 33 ans en court séjour dans un hôtel dans le 77.

« L'hôtel est isolé et sans cuisine on dépense beaucoup à acheter du fast food alors que ma femme a besoin d'une bonne alimentation au regard de son handicap », homme de 56 ans avec sa femme et sa fille majeure, en court-séjour à Saint-Ouen l'Aumône (95).

« J'ai plein de problèmes que je découvre. Je dois payer la cantine plein pot car je n'ai plus d'adresse dans la ville de l'école. », femme seule de 31 ans avec 3 enfants scolarisés dans le 93, en court séjour à Villejuif (94).



Étant données les difficultés que ce phénomène impose aux ménages, l'annonce de ce type de séjour est particulièrement délicate pour les équipes opérationnelles et met la lumière sur les difficultés que peuvent entraîner certaines modalités de prise en charge (type de séjour et extra-territorialité).

c. Le court séjour : une première marche glissante

Des difficultés multiples peuvent découler des conditions de prise en charge à l'hôtel, rendant la mise à l'abri hôtelière parfois très compliquée pour les ménages concernés.

Nous avons choisi de mettre l'accent dans cette étude sur les débuts du parcours hôtelier marqués par le court séjour et les changements d'hôtel, phénomène compliqué à mesurer et que nous connaissons mal, notamment car ces ménages sont les plus « insaisissables » au regard de la fréquence et de la diversité des différents moments hôteliers de leur début de parcours. Ce focus sur les ménages éprouvant le court séjour au moment de l'enquête montre que cette période peut fragiliser des situations déjà très fragiles. Encore une fois, ce phénomène touche les personnes à différents degrés en fonction de leur situation, à l'image des parcours présentés en première partie de cette étude. L'expérience d'Aissatou est significative de celle éprouvée par de nombreuses femmes mises à l'abri dans le cadre du dispositif « périnatalité » : lors de l'entretien, elle attend l'appel du 115 pour savoir où ils iront le lendemain avec son nourrisson. Cheïma quant à elle n'éprouve pas de difficulté pour satisfaire ses besoins essentiels mais se trouve en grande difficulté vis-à-vis de son travail, ne sachant pas à combien de kilomètres de la famille chez qui elle travaille elle sera dans quelques jours et redoublant d'énergie pour cacher sa situation à ses employeurs (location d'un box notamment pour ne pas arriver chargée chez ces derniers, fausses adresses pour signer un nouveau CDD, etc.).

Ainsi, si la mise à l'abri en court séjour a le mérite de procurer un toit, cette modalité peut contribuer à fragiliser la situation de personnes en état de grande précarité suite à leur période d'errance, en les éloignant de leurs lieux ressources de première nécessité (aide alimentaire par exemple), de suivi (médical, social) ou de vie (travail). Le court séjour peut également s'avérer être un miroir grossissant des difficultés exposées en deuxième partie de cette étude éprouvées par certaines personnes en long séjour : satisfaction des besoins essentiels, accès à l'aide et aux droits, etc... Du fait de toutes les difficultés qu'elle peut engendrer, les ménages peuvent se retrouver découragés voire exclus du système de mise à l'abri.

« Au début, c'est 2 jours, puis 2 jours. Après ils voient que la personne a vraiment besoin et qu'elle joue pas la comédie donc ils font par semaine. Donc semaine, puis semaine, semaine. Et au bout de [...], on va dire 4 mois, ils ont commencé à faire des 1 mois. Mois par mois, et après, long séjour », femme seule 26 ans, en court séjour dans un hôtel au nord de l'Essonne (91).

On retrouve à travers ses mots cette idée de pré-marche avant la première marche, qui mettrait à l'épreuve la ténacité, mais également la bonne foi des personnes nouvellement mises à l'abri. Pour ceux qui « tiennent bon », cette étape participe à allonger le moment hôtelier dans sa durée et dans sa pénibilité. Le long séjour permet une stabilisation indispensable à l'amélioration de la situation du ménage, lui permettant de mieux s'ancrer sur certains lieux (scolarisation des enfants, lieux ressources, travail etc.), et de pouvoir se projeter.

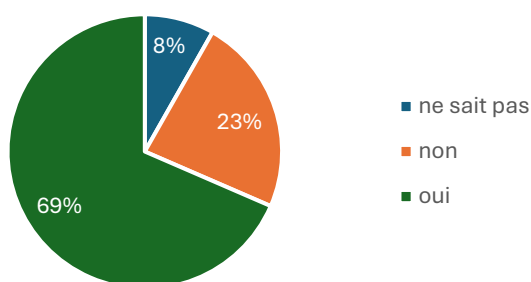
Si accéder à la première marche et s'y maintenir constituent une épreuve inégale pour les personnes mises à l'abri, qu'en est-il de la perspective de gravir les marches ?

3. Gravir les marches ?

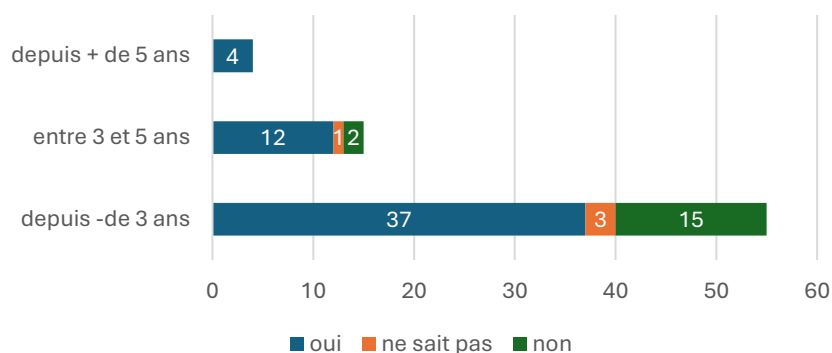
a. Se projeter, rêver ?

Durant les entretiens, nous avons abordé la thématique des projections par le prisme résidentiel en posant la question « Vous projetez-vous dans une autre situation d'hébergement/logement ? », ainsi que par une question plus ouverte qui clôturait chaque entretien : « Que souhaitez-vous pour l'avenir ? ». Les différentes (in)capacités à se projeter et la manière dont elles sont formulées sont particulièrement révélatrices des conditions socio-économiques objectives des personnes, ainsi que des contraintes systémiques auxquelles elles sont confrontées dans leurs projets de gravir les marches de l'escalier.

Graph. 37 : Vous projetez-vous dans une autre situation d'hébergement/logement ?



Graph. 38 : Projections et durée de prise en charge à l'hôtel



Trois quarts des répondants déclarent se projeter dans une autre situation d'hébergement/logement que l'hôtel. La majorité d'entre eux se projette dans leur propre logement. Il est question de logement privé, de logement social ou encore parfois de logement intermédiaire pour ceux qui maîtrisent les rouages du modèle en escalier (15 personnes mentionnent le dispositif Solibail). L'idée principale est d'avoir un « chez soi », d'avoir « son propre espace » :

« J'aimerais avoir mon endroit, mon propre espace, un endroit où je peux recevoir ma famille. Je veux aussi donner la chance aux autres qui sont dans la rue », femme seule de 21 ans en long séjour dans un hôtel à Saint-Denis (93).

Certains se projettent dans cette configuration avec confiance :

« Evidemment que je projette ailleurs, je voudrais me refaire, trouver un nouveau travail. Peut-être d'ici l'année prochaine, quand j'aurai plus de revenus », homme seul de 33 ans en court séjour dans un hôtel à Pantin (93).

« On aura notre maison. On vient d'avoir nos papiers, on va commencer à travailler, ça va », femme de 28 ans en couple avec enfants en long séjour dans un hôtel à Saint-Denis (93).

« J'espère retrouver très bientôt un appartement avec mes enfants, une stabilité, retrouver un travail, que ma fille retrouve son espace, ses affaires aussi. Il ne faut pas baisser les bras », femme de 31 ans seule avec enfants en court séjour dans un hôtel à Villejuif (94).

D'autres se projettent avec réserves, mais beaucoup d'espoir :

« Chez moi en fait, chacun a le droit de rêver. Déjà je dormais dehors et maintenant je ne dors plus dehors. Je les remercie beaucoup beaucoup pour la chambre, je ne sais même pas comment les remercier », femme de 24 en couple en court séjour dans un hôtel à Saint-Ouen (93).

« Je voudrais qu'on ait un endroit juste pour nous 3. C'est difficile mais quand même je me dis que tout est possible », femme seule avec enfants de 25 ans en court séjour dans un hôtel à Avron (77).

D'autre part, 31% des répondants ne se projettent pas ou répondent qu'ils « ne savent pas ». Comme le montre le graphique 38, il s'agit majoritairement de personnes qui sont mises à l'abri depuis moins de 3 ans. Il ne s'agit pas de personnes qui ne souhaitent pas accéder à un logement mais qui font part d'une incapacité à se projeter de manière générale au regard de la grande précarité de leur situation :

« L'avenir, mais quel avenir ? Je sais même pas si je vais pouvoir manger aujourd'hui. », homme seul de 46 ans en long séjour dans un hôtel à Paris.

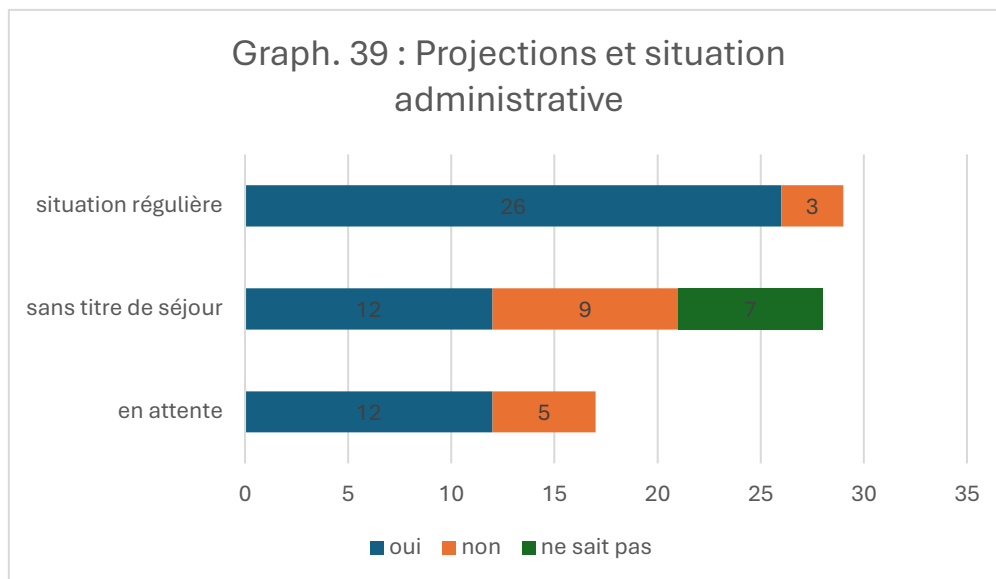
Ou encore qui expriment un état de profond découragement lié à l'inaboutissement répété de leurs démarches pour accéder à un logement :

« Là, franchement, j'ai perdu espoir. J'ai fait toutes les demandes pour le logement et s'il n'y avait pas le 115 je serai à la rue. J'ai plus d'espoir, j'ai tellement pleuré que j'ai plus la force de pleurer », femme de 41 ans en couple sans enfant en court séjour dans un hôtel à Aubervilliers (93).

La problématique de la situation administrative est par ailleurs régulièrement évoquée pour expliquer l'incapacité à se projeter :

« On n'a pas de papiers donc comment voulez-vous qu'on se projette ? », femme de 37 ans en long séjour dans un hôtel à Sevran (93).

Le graphique 39 montre d'ailleurs que les personnes sans titre de séjour sont les plus nombreuses à formuler une incapacité à se projeter.



Certains, qui connaissent les mêmes obstacles, se projettent néanmoins et considèrent majoritairement que leur régularisation débloquerait la question de l'accès à un logement :

« *Oui. Si on trouve nos papiers, on va trouver notre maison, et laisser notre place à ceux qui sont dehors* », femme de 27 ans en couple sans enfant en long séjour dans un hôtel à Montreuil (93).

« *Si j'ai les documents ensuite ce sera possible* », femme seule avec enfants de 31 en long séjour dans un hôtel à Poissy (78).

« *Le jour où j'ai mes papiers j'aurai mon propre logement.* », femme seule avec enfant de 25 ans en long séjour dans un hôtel à Montreuil (93).

« *Je ne me plains pas, les enfants sont au chaud, peuvent prendre une douche. Et quand on aura les papiers se sera encore mieux. Quand j'aurai les papiers je veux faire une demande HLM, être à un endroit où on peut avoir des visites. Je vais faire directement la demande quand j'aurai les papiers* », femme de 36 en couple avec enfants en long séjour dans un hôtel à Poissy (78).

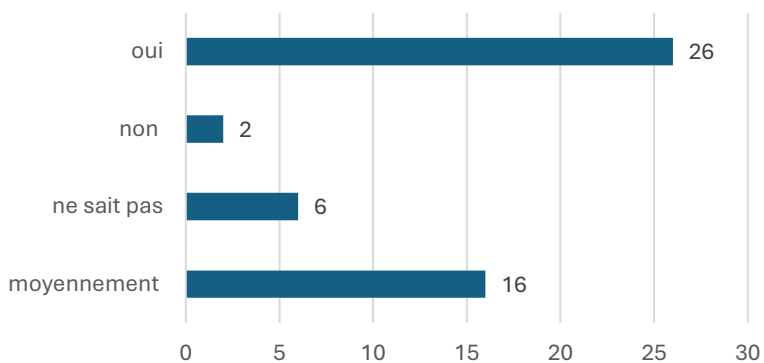
Si empiriquement, une situation régulière ne conduit pas directement ni automatiquement à l'accès au logement, les récits des personnes qui ont connu une régularisation au cours des derniers mois précédant l'entretien mettent en lumière des évolutions significatives et rapides, dans leurs conditions de vie objective (contrat de travail, salaire, achats, etc.) ainsi que dans leurs capacités à se projeter :

« *Before it was about documents, now it is about housing. Now have a salary, I need to find a better place for my children. I want my children to be in a safe place. In the future, I want to buy a big house in France and also own a supermarket here.* », femme de 25 ans en couple avec enfants en long séjour dans un hôtel à Poissy (78)

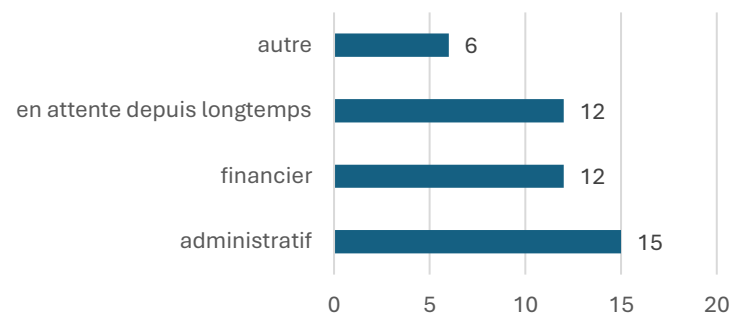
« *Les papiers ça change tout. Avant la seule préoccupation c'était de manger. Aujourd'hui la situation commence à changer. Par exemple, maintenant, on peut acheter des habits de seconde main pour nos enfants. Bientôt, on pourra peut-être même payer un loyer. Ça va aller car là on a reçu les papiers.* », femme de 47 ans en couple avec enfants en long séjour dans un hôtel à Poissy (78).

A la question de la faisabilité du projet posée aux 50 personnes qui déclarent se projeter dans leur propre logement, la moitié pense que ce projet est « réalisable », 16 qu'il est « moyennement réalisable », 6 ne savent pas et 2 pensent que ce « n'est pas réalisable » (Graphique 40).

Graph. 40 : Ce projet vous semble-t-il réalisable ?
(50 répondants)



Graph. 41 : Si non ou moyennement, quels sont les blocages ?
(plusieurs réponses possibles, 18 répondants)



Si là encore, le blocage administratif est fréquemment évoqué, l'aspect financier est également mis en avant (Graphique 41) :

« Je préférerais avoir une maison. On ne peut même pas faire à manger ici. Je dois manger chaque jour au restaurant. Je voudrais habiter avec ma copine et mon fils. Mais c'est difficile de trouver un logement. Je veux vraiment quitter l'hôtel, habiter avec eux mais je n'ai pas l'argent pour un logement privé », homme de 27 ans en couple avec enfant en long séjour dans un hôtel à Paris.

« Maintenant, avec mon salaire, je cherche vraiment à sortir de l'hôtel, c'est mon objectif. Par contre, j'ai un budget de 350 euros maximum pour le loyer. C'est quand même pas évident de trouver. », homme seul de 23 ans en long séjour dans un hôtel à Paris.

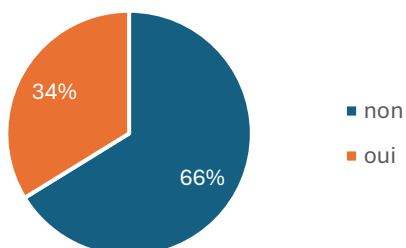
Le découragement lié à l'attente une fois les démarches réalisées (demandes SISIAO et/ou de logement social) est également évoqué par 12 personnes. Les difficultés à savoir comment réaliser les démarches ainsi que l'aspect prohibitif des prix des loyers dans le parc privé sont également mentionnés (catégorie « autre »).

b. Etat des demandes hébergement/logement

Le SIAO régule les places appartenant au dispositif Accueil, Hébergement, Insertion (AHI)⁶¹. Il s'agit de places au sein de différents dispositifs d'hébergement et de logement adapté. Les demandes SI-SIAO peuvent être réalisées pour l'ensemble des publics « sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence » (L345-2-4 du CASF), que ces difficultés soient sociales, médicales et/ou psychiques. Il n'y a donc pas de condition de ressource ni liées à la situation administrative pour réaliser une demande. Cette dernière ne peut pas être réalisée par le ménage lui-même mais doit l'être par un travailleur social. Ce dernier la transmet via la plateforme SI-SIAO en fournissant une évaluation sociale approfondie de la situation du ménage ainsi qu'une préconisation hébergement ou logement en fonction de la situation. Les demandes sont ensuite traitées par les équipes de SIAO qui orientent les ménages vers les places, lorsque ces dernières sont disponibles⁶² et que leurs conditionnalités correspondent aux caractéristiques socio-économiques des ménages en demande. En effet, si les demandes peuvent être adressées pour l'ensemble des ménages, de nombreux dispositifs d'hébergement ont des conditionnalités d'entrée (âge, composition familiale, problématiques spécifiques, emploi, etc). La quasi-totalité des solutions de logement sont quant à elles conditionnées à la régularité de séjour.

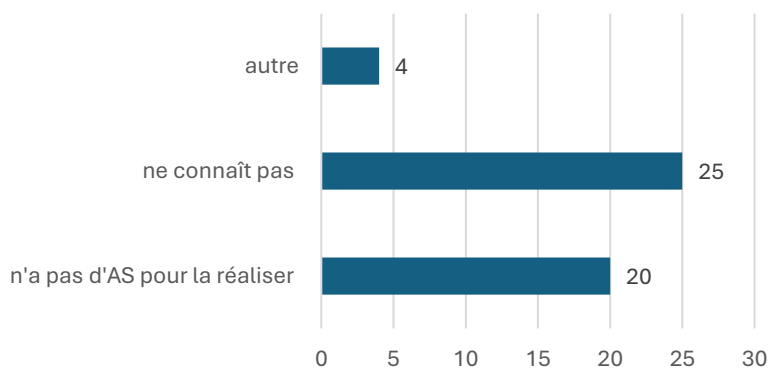
Au sein de notre échantillon, 1/3 des ménages ont une demande SISIAO active.

Graph. 42 : Demande SISIAO active ?



Graph. 43 : Si pas de demande SISIAO, pourquoi ?

(49 répondants, ceux qui n'ont pas de demande)



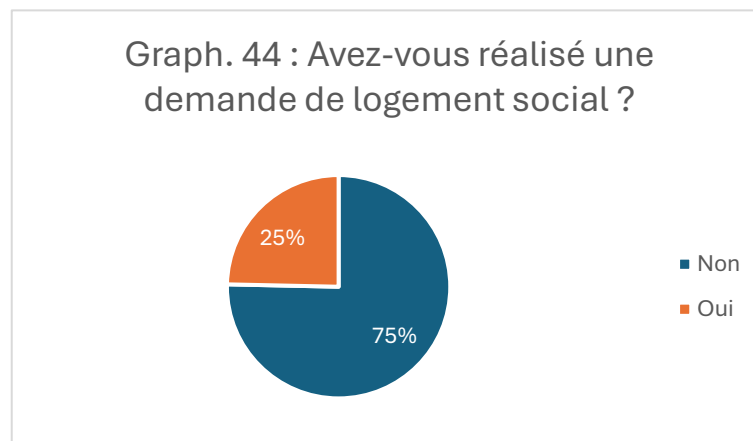
⁶¹ Le SIAO ne régule que les places du secteur AHI financées par l'Etat, ce qui exclut les champs de l'asile, du handicap, des personnes âgées, de l'ASE, des soins résidentiels

⁶² En 2022, le pôle hébergement logement du SIAO 93 avait reçu 8464 demandes en ménages différents représentant 16906 personnes. Seuls 911 ménages avaient été admis sur une place d'hébergement (2001 personnes), 261 ménages avaient été admis en logement accompagné ou adapté et 336 ont intégré un Solibail.

La moitié des personnes qui ne disposent pas d'une demande SISIAO ne savent pas de quoi il s'agit. Par ailleurs, 20 personnes déclarent souhaiter réaliser une demande tout en déplorant le fait qu'elles ne trouvent pas de travailleur social pour la réaliser.

Sur les 25 ménages qui disposent d'une demande SI-SIAO active, la majorité ont une préconisation vers l'hébergement (4 ménages ont une préconisation logement).

Selon nos estimations, la moitié des ménages ont un statut administratif leur permettant d'être éligibles à un logement⁶³. 4/5 des répondants éligibles à un logement disposent de ressources, dont 1/3 des ressources mensuelles supérieures à 1000 euros, qui leur permettraient théoriquement d'accéder à un logement. Sur l'ensemble des personnes ayant pris part à l'étude, ¼ déclare avoir réalisé une demande de logement social.



d. Enseignements : freins et leviers dans les parcours

Ces éléments sur les projections et l'état des demandes sont significatives de plusieurs blocages dans la perspective d'accès aux différentes marches mis en évidence dans les différentes parties de cette étude :

- **La régularisation comme levier indispensable**

Nous l'avons vu, une partie significative des personnes participant à l'étude sont en situation administrative complexe : 38% n'ont pas de titre de séjour et 23 % sont « en attente⁶⁴ ».

Ces situations entraînent des répercussions importantes à différents niveaux :

- Sur la situation socio-économique du ménage,
- Sur sa capacité à se projeter vers le mieux (vers le logement notamment)
- Sur ses chances objectives de quitter le dispositif hôtelier.

⁶³ La proportion des ménages éligibles à un logement est probablement sous-estimée car nous n'avons pas les détails des situations des 18% de personnes en attente d'un titre de séjour (proportion de celles qui détiennent un récépissé de première demande qui n'ouvre pas le droit à un logement et des autres situations). Nous n'avons donc ici pas pris en compte les personnes en demande d'un titre de séjour.

⁶⁴ Pour rappel, les personnes « en attente » 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.

Nous l'avons vu avec les parcours d'Aissatou et de Marie (Partie 1) ainsi qu'avec les données relatives aux 74 personnes ayant participé à l'étude (Partie 2), la majorité des personnes ayant une situation administrative complexe ont une ou plusieurs activités professionnelles dans le secteur informel. Si ces activités leur permettent de dégager des revenus, ils sont globalement inférieurs à ceux qui disposent d'un contrat de travail, en plus d'être fluctuants et incertains.

Ces ressources sont majoritairement utilisées pour tenter d'assurer la satisfaction des besoins essentiels quotidiens (nourrir sa famille et se nourrir), sans toutefois y parvenir de manière satisfaisante (situations d'insécurité alimentaire malgré ces revenus, souvent couplés d'un recours à l'aide alimentaire).

Ainsi, pour une partie de ces personnes, l'obsession de la satisfaction du besoin quotidien ne permet pas d'envisager de se projeter. Nous l'avons vu, la régularisation est un levier particulièrement efficace pour l'amélioration de la situation économique du ménage (stabilité et niveau des ressources), ainsi que pour sa capacité à se projeter vers le mieux et vers le logement. Cette régularisation est par ailleurs une condition objective *sine qua non* d'accès aux dispositifs se situant sur les marches les plus hautes de l'escalier.

Au sein de notre échantillon, ceux qui n'ont pas de titre de séjour sont également ceux qui disposent le moins d'accompagnement social. Ce dernier constitue pourtant un levier dans les parcours des personnes. L'enquête DAR montre à quel point il est particulièrement indispensable pour réaliser les démarches d'accès à la régularisation. Pour rappel, cette enquête montre que **6 ménages sur 10 seraient freinés dans leurs parcours de sortie par une situation administrative précaire ou irrégulière**. Elle estime par ailleurs la **part des ménages à l'hôtel régularisables à près de 40%**. L'irrégularité de séjour apparaît ainsi comme un « non-sens » :

« Cette irrégularité de séjour apparaît comme un non-sens quand on remarque que près de 10 % des personnes rencontrées sans titre de séjour sont présentes sur le territoire depuis plus de 10 ans, éventuellement régularisables à ce titre si elles parviennent à rassembler les preuves nécessaires, et 58 % depuis plus de 5 ans, laissant deviner un ancrage en France important. D'autres ménages déclarent remplir les critères de régularisation en lien avec leur situation familiale, ou encore via le travail, ce qui amène la part des ménages régularisables à près de 40 %⁶⁵ ».

L'enquête identifie deux causes principales à ce pourcentage élevé de personnes régularisables qui ne le sont pourtant pas : la complexité des démarches (difficulté à réunir les nombreuses preuves de présence en France lors du dépôt d'une demande, dématérialisation des démarches,) ainsi que leur longueur. Les juristes de la mission Jade⁶⁶ estiment qu'à Paris, une personne qui entame les démarches en vue de faire régulariser sa situation au titre de l'admission exceptionnelle au séjour, peut espérer obtenir une réponse après 2,5 ans de procédure⁶⁷.

- ***Poursuivre son parcours : un long chemin favorisé par l'accompagnement social***

Nous l'avons vu, l'accès aux droits est un chemin particulièrement compliqué pour une partie importante des personnes mises à l'abri (partie 2). Au sein de notre échantillon, plus de la moitié des ménages (54%) ne disposent d'un accompagnement social. L'accès à un travailleur social,

⁶⁵ Samusocial de Paris, 2022, *ibid.*, p. 2

⁶⁶ Créée en septembre 2017, la mission JADE (Juristes pour l'Accès aux Droits des Etrangers) intervient en complémentarité des travailleurs sociaux pour accompagner les personnes exilées hébergées ou accueillies au sein des établissements gérés par le Samusocial de Paris.

⁶⁷ Samusocial de Paris, 2022, *ibid.*, p.77

particulièrement insuffisant au regard des besoins, peut être pourtant déterminant dans les parcours. Il favorise en effet l'accès à la connaissance de ses droits, la capacité à engager et réaliser des démarches pour accéder à ces derniers, et est indispensable à la réalisation d'une demande SI-SIAO. C'est particulièrement clair dans le parcours d'Anthony (partie 1) qui a disposé d'un accompagnement social durant l'ensemble de sa période d'itinérance qui dura 5 ans. Cet accompagnement a été déterminant à plusieurs moments clés de son parcours : pour sa survie lorsqu'il est à la rue, pour la reprise de ses études, l'accès à un travail et enfin, l'accès à un logement. L'exemple d'Anthony est ainsi significatif du fait que l'accompagnement social constitue un véritable levier dans les parcours. Il montre aussi que le statut administratif n'est pas le seul frein à la sortie de l'hôtel.

L'étude montre en effet que globalement, le « moment hôtelier » s'étend sur la durée (plus de 3 ans et demi en moyenne). Si certains font face à des blocages particulièrement robustes qui empêchent presque toute perspective d'ascension des marches, le chemin vers le logement peut s'avérer long pour les personnes dont les conditions objectives sont a priori réunies pour accéder à un logement (situation régulière et ressources significatives). Pour ces personnes, les causes de leur recours au 115 sont du même ordre que celles de leur présence parfois durable/prolongée au sein des hôtels : des logements de plus en plus inaccessibles dans le parc privé, le manque de logements sociaux et plus largement le manque de solutions de logement pour le quart des ménages en demande de logement social les plus pauvres, chroniquement sous-représentés dans les attributions en Île-de-France.

Les sorties d'hôtel de Cheïma, vers un logement social et d'Anthony vers une résidence sociale montrent que les trajectoires ascendantes sont possibles malgré tout. En juin 2023, 15 ménages sur les 74 ayant pris part à l'étude n'étaient plus à l'hôtel : 2 se trouvaient en CHU, 1 en CHRS, 4 dans un logement Solibail, 2 en résidence sociale, un en logement social et 5 pour lesquels le type de sortie n'est pas spécifié.

CONCLUSION

L'étude Parcours'hôtel met en lumière les dynamiques complexes des trajectoires résidentielles des personnes mises à l'abri à l'hôtel par le 115 en Seine-Saint-Denis. Loin d'être une simple transition, le « moment hôtelier » constitue un enjeu central dans les parcours des ménages en situation d'itinérance. Si certains parviennent à se stabiliser dans un hôtel de long séjour, beaucoup subissent des changements fréquents d'établissement à l'entrée dans le dispositif, aggravant leur précarité et leur isolement.

Les données recueillies révèlent des parcours diversifiés mais marqués par des difficultés communes : instabilité résidentielle, obstacles administratifs, précarité financière et alimentaire, ainsi qu'un manque d'accompagnement social. De plus, être à l'hôtel en court séjour apparaît comme une étape critique qui augmente les chances d'être situé en dehors de la Seine-Saint-Denis et fragilise davantage les familles vulnérables, en raison de l'éloignement des réseaux de soutien, des nombreux déplacements, des conditions de vie précaires et de l'incertitude.

Néanmoins, cette étude met en avant des leviers d'action essentiels pour améliorer la situation résidentielle des personnes sans logement. L'accompagnement social et la régularisation administrative se révèlent être des facteurs déterminants pour permettre aux personnes hébergées à l'hôtel de s'affranchir de cette première marche vers un logement pérenne. Dans un contexte de saturation des dispositifs d'hébergement et de tension sur le logement, il est primordial de repenser les modalités d'accompagnement et de favoriser des solutions plus adaptées aux besoins des ménages.

Loin d'être une fatalité, la sortie du dispositif hôtelier est possible, à condition que des politiques publiques renforcées et un soutien individualisé soient mis en place. L'étude Parcours'hôtel invite ainsi à une réflexion plus large sur les trajectoires de l'itinérance et les réponses à apporter pour garantir à chacun un accès digne au logement.

BIBLIOGRAPHIE

ACF et Ansa, 2023, « Enquête sur l'alimentation des familles hébergées à l'hôtel, dans le cadre du Diagnostic précarité alimentaire en Ile de France ».

Apur, février 2021, « Hébergement d'urgence : approches nouvelles, projets hybrides, des exemples dans la métropole du grand Paris ».

Damon Julien, 2022, *Aux frontières du logement ordinaire*, Éditions de l'Aube et Fondation Jean-Jaurès

Défenseur des droits, février 2019, « Adolescents sans-logement. Grandir en famille dans une chambre d'hôtel ».

Drihl région, juillet 2024, « Situation de l'habitat et de l'hébergement au 31 décembre 2023, Suivi du schéma régional de l'habitat et de l'hébergement »

Echenberg Havi et Munn-Rivard Laura, 2020, « L'itinérance au Canada : définitions et recensements », *bibliothèque du Parlement*, publication n°2020-41-F, Ottawa, Canada.

Eloy Pierre, 2019, « Héberger les vulnérables, éloigner les indésirables, Trajectoires de prise en charge de familles immigrées sans abri à Paris », *Thèse pour le doctorat en démographie*, Université Paris I Panthéon Sorbonne.

Fondation Abbé Pierre, 2024, « L'état du mal logement en France ».

Interlogement93, 2022, « Aide alimentaire en Seine-Saint-Denis, Etat des lieux et analyse des besoins ».

Le Méner Erwan, 2013, « L'hôtellerie sociale : un nouveau marché de la misère ? Le cas de l'Île-de-France », *Politiques sociales et familiales, n°114, Logement : enjeux d'actualité*.

Levy-Vroelant Claire, 2018, *L'incendie de l'hôtel Paris-Opéra, 15 avril 2005 : Enquête sur un drame social*, Créaphis éditions.

Mathieu Sylvain, juin 2022, « La stratégie logement d'abord », *Constructif, numéro 62, Mesures de la pauvreté, mesures contre la pauvreté*.

Mucchielli Laurent et Vexcliard Alexandre, 1997 (1957), *Le Clochard, étude de psychologie sociale*, Paris, Desclée de Brouwer.

Observatoire du Samusocial de Paris, 2014, « Enfants et familles sans logement » (ENFAMS).

Préfet de la région Ile-de-France & Drihl, décembre 2023, « Cadre unifié d'intervention des SIAO et de suivi de leur activité en Ile-de-France ».

Secours catholique et Caritas France, 2014, « De l'hôtel au logement, c'est possible ! Enquête sur l'hébergement à l'hôtel en Ile de France ».

Samusocial de Paris, 2022, « Diagnostic d'appui à la régularisation (DAR), Les enjeux de la régularisation dans l'hébergement d'urgence : un état des lieux de l'accès aux droits dans les hôtels sociaux et LHSS du Samusocial de Paris ».

Sempé Mathilde, 2022, « Les plateformes d'accompagnement social en hôtel social : une organisation du travail déstabilisante pour les professionnelles de l'accompagnement », *Revue française des affaires sociales*, no. 4.

Unicef & Samusocial de Paris, 2022, « Grandir sans chez-soi, quand l'absence de domicile met en péril la santé mentale des enfants ».