

# **Vers une institutionnalisation de l'hébergement d'urgence dans les hôtels de tourisme ?**

## **La situation dans les agglomérations de Caen et de Lisieux**

**Florent Herouard**

CRH-CRESSAC, UMR LOUEST 7145

floher@hotmail.com

### **Résumé**

Les récents incendies qui ont eu lieu à Paris, Nancy, Tilly-sur-Seulles ou encore Grand-Quevilly, informent une partie des français qu'il existe une frange de la population qui vit dans les hôtels. Loin de l'image bohème qu'on peut se faire de ce mode de vie, les personnes ayant l'hôtel comme unique refuge souffrent pour la plupart d'une très grande précarité. Ce mode d'hébergement n'est pas choisi et découle souvent d'un placement par les services sociaux. Cette solution est de plus en plus employée car les structures institutionnelles (foyers, logements d'insertions, etc.) ne sont plus en mesure de répondre à l'évolution croissante de la demande. On assiste donc, ces dernières années, à une véritable institutionnalisation de l'hébergement d'urgence à l'hôtel, avec des financements de l'Etat et des Départements, et avec de véritables relations de partenariat entre les gérants et les travailleurs sociaux.

### **Introduction**

Cet article relate un travail de doctorat en cours, qui porte sur la résidence à long terme dans les hôtels des agglomérations de Caen, Lisieux et Rouen [1].

La première phase de recherche a consisté en une enquête quantitative dans tous les hôtels compris dans le périmètre des agglomérations étudiées. Au total, pour Lisieux et Caen, 74 enquêtes sont utilisables. Le but de ce premier travail est de localiser les hôtels dans lesquels des personnes résident pour des longs séjours. Cette enquête a permis également de récolter des informations plus générales sur la taille et la catégorie de ces établissements, les tarifs pratiqués, etc. Cette approche révèle qu'un grand nombre d'hôtels travaille en relation plus ou moins directe avec des institutions : services publics ou associations, afin d'héberger des personnes sans logement de manière temporaire ou non.

Le travail s'est poursuivi par des entretiens semi-directifs avec des gérants d'hôtels pratiquant ce type d'hébergement. On a cherché à cerner leurs motivations et les modes de gestion et de fonctionnement de leur commerce.

Dans un troisième temps, des travailleurs sociaux et des bénévoles d'association ont été rencontrés afin de comprendre les raisons de l'utilisation de l'hôtel comme mode d'hébergement d'urgence ainsi que la gestion particulière qui en découle.

Nous insisterons plus particulièrement sur la dimension institutionnelle de l'hébergement d'urgence dans les hôtels. Le recours à ces établissements qui ont avant tout une fonction commerciale et qui ne sont pas spécialisés dans le travail d'accueil social, peut-il être considéré comme une incapacité des services sociaux à subvenir de manière satisfaisante aux besoins grandissants en terme d'hébergement, ou représente-t-il une solution alternative adaptée à de nouvelles situations ?

Dans un premier temps, sur la base de notre enquête et de nos entretiens, nous dresserons un tableau des hôtels qui pratiquent l'hébergement d'urgence et nous analyserons les motivations des gérants et les éventuelles adaptations apportées aux établissements. Ensuite nous essaierons de comprendre les

raisons qui contraignent les services sociaux à avoir si fréquemment recours aux hôtels comme mode d'hébergement d'urgence.

## **Un parc hôtelier fortement sollicité.**

Le travail d'enquête a rapidement laissé apparaître que les hôteliers avaient, pour une grande majorité, eu des contacts avec des structures publiques ou associatives, leur proposant d'accueillir des personnes en difficulté, dans les mêmes conditions financières que la location de chambres pour leur clientèle classique.

## **La prééminence des hôtels étoilés.**

Tous les hôteliers n'ont pas répondu favorablement à la requête des services sociaux, mais 40% d'entre eux admettent pratiquer ou avoir pratiqué l'hébergement d'urgence au moins une fois. Sur ce nombre, 23% affirment ne plus accueillir ces populations en difficulté, en invoquant des problèmes de dégradation, de comportement, etc. Un noyau dur d'hôteliers, louant régulièrement des chambres aux services sociaux, reste assez conséquent puisqu'il correspond à 31% du total des hôteliers.

Les hôtels des plus basses catégories, les moins onéreux, ne sont pas les seuls concernés par ce phénomène. 23,2% des établissements accueillant des personnes placées par les services sociaux, sont de type meublé avec location de chambres au mois, et hôtels sans étoile appartenant à la catégorie « hôtel de tourisme » ; 13,3% ont une étoile, 56,6% ont deux étoiles et 6,6% en ont trois. Ce sont donc essentiellement des hôtels dits de tourisme ou d'affaires qui sont sollicités. Une explication simple peut être apportée pour éclairer cette répartition : le parc hôtelier des agglomérations caennaise et lexovienne est composé à 14,5 % d'hôtels meublés [2], à 13% de structures sans étoile, à 15,9% d'hôtel une étoile, à 44,9% de deux étoiles et à 11,6% de trois étoiles. Une similitude se retrouve globalement entre la répartition, par catégories, des hôtels qui font de l'hébergement d'urgence et la structure générale du parc. Il apparaît que Caen et Lisieux ont peu d'hôtels plus adaptés à ce type d'hébergement : hôtels meublés et hôtels sociaux. Les premiers ont en partie disparu avec les reconstructions d'après-guerre. Les seconds correspondent généralement à d'anciens meublés rachetés par les pouvoirs publics, rénovés et donnés en gérance à des associations. Ils sont présents dans les grandes agglomérations - Paris, Lyon ou Marseille. Mais de telles opérations n'ont jamais été effectuées dans le Calvados.

Il est également intéressant de constater que ce ne sont pas uniquement les petites structures, anciennes, en perte de vitesse devant la concurrence des chaînes hôtelières, qui sont concernées, puisque 26% des hôtels pratiquant l'hébergement d'urgence, au moment de l'enquête, appartenaient à un groupe : Accor, Envergure, etc.

Dans la mesure où aucune convention n'est passée entre les hôtels et les services sociaux et dans la mesure où il ne s'agit pas de réquisition, les chambres sont payées à la nuitée. Pour les hôtels sans étoile et une étoile, une nuit pour une personne revient en moyenne à 29 euros. Le tarif est de 36,5 euros dans les hôtels deux étoiles - plus de la moitié des établissements concernés - et de 52 euros dans les trois étoiles.

## **Motivations, stratégies et adaptations des gérants.**

Les entretiens avec les gérants montrent que leur motivation principale, pour travailler avec les services sociaux, est essentiellement financière. Même si, avec la pratique, l'hébergement de personnes en difficulté peut se transformer en véritable vocation pour certains, le moteur de la décision pour les accueillir est toujours d'ordre commercial. Les gérants trouvent là un moyen opportun d'augmenter le taux d'occupation de leur établissement, d'autant plus que les demandes en

logement d'urgence sont particulièrement importantes en hiver, saison creuse pour l'hôtellerie calvadosienne.

Différentes stratégies sont adoptées. La plupart des hôteliers a d'abord essayé avec une ou deux personnes afin de tester cette pratique. Une minorité n'a pas réitéré l'expérience, alors que la majorité s'est lancée dans ce nouveau type de commerce. En général, les hôteliers gardent une activité mixte, avec l'accueil de personnes en difficulté et l'accueil de touristes et travailleurs en déplacement. Dans ce cas de figure, on observe souvent une ségrégation qui s'opère au sein de l'établissement. Les personnes envoyées par les services sociaux sont souvent regroupées sur un ou plusieurs étages. D'autres hôteliers ont choisi de ne pratiquer qu'exclusivement l'hébergement d'urgence. Ils entretiennent alors souvent d'étroits contacts avec les services sociaux, qui s'efforcent de leur assurer un taux de remplissage élevé. Enfin, certains, privilégiant leur clientèle de tourisme, veillent à ne plus avoir d'occupants envoyés par les services sociaux durant la période estivale.

Malgré la relativement bonne coopération des hôteliers avec les services sociaux, les hôtels ne sont pas des foyers d'urgence et les hôteliers ne sont pas des travailleurs sociaux. Néanmoins, de plus en plus fréquemment, on voit des aménagements spécifiques apparaître pour les séjours de longues durées. Des gérants ont pris en considération la difficulté de vivre dans de telles conditions matérielles : impossibilité de cuisiner, de laver son linge et de manière générale de satisfaire les besoins domestiques quotidiens. Ces gérants ont pu alors, soit sacrifier une chambre pour en faire une cuisine collective, soit aménager les chambres avec plaques chauffantes, réfrigérateur, etc., soit encore mettre à disposition leur propre cuisine ou leur machine à laver. Cependant, ces transformations et adaptations concernent un nombre très limité d'établissements, la plupart restant essentiellement des endroits conçus exclusivement pour dormir et non pour vivre.

## **D'une pratique de dépannage à une véritable institutionnalisation.**

Les acteurs des services sociaux ainsi que les rapports rédigés par ces services n'hésitent pas à utiliser le terme « hôtels d'urgence » pour désigner ces hôtels de tourisme avec lesquels ils travaillent. Cette expression qui se rapproche de celles de « foyers d'urgence » ou « hôtels sociaux » aurait presque tendance à faire oublier que ces établissements sont avant tout des commerces, et ne relèvent en rien d'une convention avec les pouvoirs publics.

## **Gestion des placements d'urgence.**

La plupart des réservations de nuitées d'hôtels dans le cadre d'un placement en urgence, est formulée par la *Veille Sociale - 115*. Ce service téléphonique, destiné à toutes les personnes sans-abri de manière permanente ou temporaire, centralise les demandes d'hébergement émanant de particuliers ou des services sociaux partenaires : la CAO (Coordination - Accueil - Orientation) qui prend en charge les hommes isolés sans domicile fixe, le SAAS (Service d'Accueil et d'Accompagnement Social) pour les femmes avec ou sans enfants et les hommes avec enfants, la Boussole, lieu d'accueil de jour, le CMS (Centre Médico-Social) Poincaré pour les familles en errance, le SAJD (Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté), le PASS de la Miséricorde (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) pour les personnes vulnérables présentant des problèmes de santé et enfin l'ADDA 14, plateforme d'accueil des demandeurs d'asile. Cette dernière structure est celle qui sollicite le plus fortement le 115 afin de pouvoir héberger un grand nombre d'exilés dont beaucoup de familles avec enfants et beaucoup de femmes enceintes seules ou en couple.

Pour répondre aux demandes individuelles et à celles des services sociaux, la Veille Sociale - 115 entretient un partenariat avec différents foyers du Calvados pouvant répondre aux différents publics. Dans l'agglomération caennaise, ce sont 152 places en période estivale qui sont disponibles auprès de ces foyers et 182 places l'hiver. Viennent s'y ajouter 282 places, toute l'année, en CADA (Centre

d'Accueil des Demandeurs d'Asile). Dans l'agglomération lexovienne ce sont seulement une vingtaine de places qui sont disponibles. L'ampleur de la demande a obligé le 115 à trouver d'autres solutions.

Il est à noter que d'autres services sociaux cherchent également à loger des personnes en difficulté, sans passer par le 115. Ainsi, des travailleurs sociaux de différents services (UDAF, Missions Locales, PAIO (Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation), Organismes de tutelles, etc.) sont amenés à trouver un toit à des jeunes en rupture familiale ou des adultes en situation de détresse. Le service de protection à l'enfance du Conseil Général est parfois également dans l'obligation, en cas de manque de familles d'accueil ou de places en foyer, d'héberger des mineurs de plus de seize ans dans les structures hôtelières du centre ville de Caen.

La capacité d'accueil institutionnel a montré ses limites. Les foyers sont saturés et le taux de rotation d'occupation n'est pas suffisant pour permettre de répondre à toutes les demandes. C'est pourquoi les hôteliers ont été sollicités. Des partenariats tacites se sont même créés entre des gérants d'hôtels et les travailleurs sociaux. La plupart de ces liens restent limités à des appels téléphoniques. Parfois les travailleurs sociaux visitent les établissements pour évaluer les conditions d'accueil et souhaitent ainsi "officialiser" le partenariat.

Des services sociaux réfléchissent à un véritable conventionnement des hôtels. Il s'agirait d'offrir un partenariat privilégié avec certains établissements leur assurant ainsi un taux de remplissage constant. En contrepartie, les hôteliers devraient plafonner leurs tarifs et éventuellement répondre à certaines exigences d'aménagements et de services. Cependant, ce conventionnement n'est qu'à l'état de projet, puisque les hôteliers ont encore tout à gagner de la situation actuelle.

## **Évolution et coût des nuitées d'hôtel.**

Malgré la capacité d'accueil offerte par les foyers et les hôtels, la majorité des demandes d'hébergement (46%) [3] restent sans solution possible. Cependant, en cas de réponse favorable, la solution la plus fréquente correspond à un placement en hôtel (30%) et ensuite seulement en foyer (21%). L'hôtel devient donc, pour les services sociaux, plus qu'une solution de dépannage, un véritable recours pour pouvoir fonctionner de la manière la plus optimale possible.

Le mode d'hébergement d'urgence à l'hôtel est de plus en plus fréquent : la *Veille Sociale - 115* a noté une augmentation de 308% des nuitées réservées entre 2002 et 2003. Cette évolution est principalement due à une arrivée massive de demandeurs d'asile dans le Calvados. Le nombre de nuitées pour les personnes de droit commun, c'est-à-dire toute personne de nationalité française en difficulté de logement, augmentent moins fortement mais régulièrement : 4821 nuitées en 2001, 6034 en 2002 et 8022 en 2003.

En 2003, 64288 nuitées d'hôtels ont été enregistrées par le 115, ce qui représente près de 2500000 euros de dépenses réparties sur différentes enveloppes financières : État, notamment avec le plan « grand froid », DDASS, et le département par le biais du Conseil Général.

## **Conclusion**

L'hébergement d'urgence en hôtel pose un double problème : d'une part, ces établissements n'ont pas pour fonction initiale d'accueillir des personnes socialement en difficulté, nécessitant souvent un soutien psychologique, médical ou un suivi social et une aide à l'insertion, fonctions qu'assurent en partie les foyers spécialisés ; d'autre part, le coût induit par cet hébergement étant très élevé, pourrait peut-être servir à la création de nouveaux modes d'hébergement institutionnels. L'hôtel n'est à l'évidence pas la solution la plus adaptée à l'hébergement d'urgence. Cependant plusieurs faits objectifs, ainsi que des hypothèses, peuvent être avancés pour expliquer ce mode de fonctionnement.

Premièrement, l'explosion du nombre de nuitées réservées en hôtel est trop récente pour que les services publics et les associations n'aient vraiment eu le temps de réagir afin de trouver des solutions mieux adaptées. L'hôtel représente alors la solution du moindre mal.

Deuxièmement, le nombre de places en foyers d'urgence et en foyers sociaux est beaucoup trop insuffisant pour que la création d'une nouvelle structure puisse pallier au surplus de demande et donc vider les hôtels de leur population relevant des services sociaux. Seule une très grosse structure permettrait de résoudre le problème. Mais cela induirait un financement très élevé, sans compter les problèmes éthiques que comporterait un tel dispositif pouvant rapidement devenir inhumain.

Troisièmement, la situation actuelle peut être définie comme contextuelle. Elle est liée en partie à l'arrivée massive de demandeurs d'asile. Or, les pouvoirs publics ont pris des mesures importantes en 2003 pour faire diminuer l'arrivée de cette population dans le Calvados. Ces mesures ont déjà, en partie, porté leur fruit puisque les nouveaux arrivants sont redirigés vers d'autres départements. Ainsi, au début 2003, 517 demandeurs d'asile étaient logés à l'hôtel. A la fin de la même année, ils n'étaient plus que 262. Les pouvoirs publics misent donc sur un retour à une situation moins dramatique.

Enfin, en cinquième point, on pourrait formuler l'hypothèse que l'hébergement en hôtel de populations en grande difficulté sociale et notamment des demandeurs d'asile, permet d'une certaine manière de ne pas exposer explicitement une situation délicate. Les populations d'exilés choisissent parfois le Calvados dans l'espoir de rejoindre l'Angleterre, tout comme elles le faisaient à Sangatte. Dans ce dernier cas, le centre de la Croix Rouge contribuait à attirer toujours davantage de personnes, du fait de la prise en charge qu'il proposait : hébergement, soins, nourriture, vêtements, etc. L'hébergement à l'hôtel est nettement moins médiatisé. Même si pour certains il contribue à l'attraction qu'exerce le Calvados, il permet, tout en répondant à l'urgence des besoins, de diluer dans la ville les populations en difficulté. Au contraire, un foyer d'accueil concentre cette population, ce qui en fait un lieu identifiable et représenté négativement par les populations locales, ce que les pouvoirs publics ne souhaitent généralement pas.

## Bibliographie

Gilles Ascaride, Salvatore Condro, 2001, *La Ville précaire. Les « Isolés » du centre ville de Marseille*, Coll. Logiques sociales, L'Harmattan, Paris.

Association des Amis de Jean Bosco, *Veille Sociale 14 - 115, Rapport d'activité 2003*, Document interne.

Cécile Basse, 2000, *Un logement vétuste masque d'une réalité sociale : L'hôtel meublé lyonnais*, Rapport d'étude, École Nationale des Travaux Publics de l'État.

Alain Faure, Claire Lévy-Vroëlant, Sian Paycha, 1999, *Garnis et meublés à Paris et dans sa région (1850 - 1996), Grandeur et décadence d'un hébergement ambigu*, Plan Construction et Architecture.

Florent Herouard, 2005 (à paraître), « Habiter l'hôtel : le cas des demandeurs d'asile dans le Calvados », *Revue des Travaux de l'Institut de Géographie de Reims*, Reims.

Smaïn Laacher, 2002, *Après Sangatte, Nouvelles immigrations, nouveaux enjeux*, Éditions La Dispute, Paris.

Claire Lévy-Vroëlant (éd.), 2000, *Logements de passage : formes, normes, expériences*, Coll. Habitat et société, L'Harmattan, Paris.

Veille Sociale 14, Agglomération caennaise, Commission « Étude des besoins », *Étude concernant les demandes d'hébergement d'urgence exprimées quotidiennement sur l'agglomération caennaise réalisée en avril et juin 2004*, Document interne.

Julie Willaert, 2003, *Les demandeurs d'asile de l'agglomération caennaise : traits dominants - diversités de parcours et d'existence*, Rapport d'étude 2002-2003, Département de Géographie, Université de Caen.

## Notes

[1] Le cas de cette dernière ville ne sera pas traité ici car la saisie et le traitement des données recueillies ne sont pas encore effectués au moment de la rédaction de ce texte

[2] Soit 10 établissements. Nous avons pu constater depuis la date de l'enquête qu'au moins deux de ces établissements ont fermé.

[3] Veille-Sociale - 115, *Rapport d'activité 2003*.