

HOTEL
du PROGRÈS
Chambres & Cabinets
MEUBLÉS
Prix Modérés
Confort Moderne

Etats généraux **2010**

L'hébergement d'urgence en hôtel :
état des lieux et propositions

➔ Vous êtes **propriétaire
d'un appartement ?**

**Louez solidaire
et sans risque avec la
Mairie de Paris !**



La location en toute tranquillité

- Garantie du paiement du loyer et des charges locatives
- Contrôle régulier de l'entretien de l'appartement et à l'expiration du bail
- Possibilité d'obtenir une aide financière et technique pour la remise en état de l'appartement
- Possibilité d'obtenir une défiscalisation sur vos revenus fonciers

Pour tout renseignement sur le dispositif
Louez solidaire et sans risque,
contactez **HABITAT & DÉVELOPPEMENT**
ÎLE-DE-FRANCE au **N° Vert 0 800 50 05 45**
ou **www.logement.paris.fr**

Sommaire

Editos

Daniel Vaillant,

Maire du 18^e arrondissement de Paris
Député de Paris



Gérald Briant,

Adjoint au maire du 18^e arrondissement,
en charge des Affaires sociales
et de la Lutte contre l'exclusion

Olga Trostiansky,

Adjointe au maire de Paris chargée de la Solidarité, de la Famille et de la Lutte contre l'exclusion

Myriam El Khomri,

Adjointe au maire de Paris chargée de la Protection de l'enfance et de la Prévention spécialisée

I. L'hébergement d'urgence en hôtel à Paris

- | | |
|--|-------|
| I.1. Un peu d'histoire | 8-9 |
| I.2. Les hôtels meublés | 10 |
| I.3. L'offre quantitative d'hébergement en hôtel sur le territoire parisien :
une répartition inégale sur le territoire | 11-13 |
| I.4. L'offre qualitative d'hébergement en hôtel sur le territoire parisien | 14-16 |
| 1. Sécurité | |
| 2. Salubrité, hygiène | |
| 3. Confort et accompagnement social | |
| 4. L'audit réalisé par le Samu social | |
| 5. Les tarifs | |

II. Les usagers et les intervenants

- | | |
|---|-------|
| II.1. Les usagers | 17-18 |
| 1. Aspects quantitatifs | |
| 2. Aspects qualitatifs | |
| II.2. Organismes intervenant dans l'hébergement d'urgence des familles | 19-24 |
| 1. Dispositif global parisien | |
| 2. Les plateformes | |
| 3. Exemples d'autres hébergeants et/ou accompagnants des familles sans logement | |
| 4. Les secteurs | |

III. Actions engagées et pistes de réflexion

III.1. Actions déjà engagées

1. Comité de prise en charge hôtelière (PCH) 25-26
2. Louez solidaire
3. Accords collectifs
4. Prémption
5. Opération programmée d'amélioration des hôtels meublés (OPAHM)
6. L'Observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social

III.2. Pistes de réflexion

1. A court terme 27-29
2. A moyen terme
3. A long terme

III.3. Préconisations de la mairie du 18^e s'agissant de l'hébergement d'urgence en hôtel 29-30

Annexes

Annexe 1 :

Etats généraux de l'hébergement d'urgence en hôtel organisés le 4 février 2010 à la mairie du 18^e arrondissement : programme, interventions et documents présentés. 32-46

Annexe 2 :

Charte relative à la qualité des prestations hôtelières. 47-49

Bibliographie

50

Lexique

51



Nos sincères remerciements aux institutions, organismes et associations ayant contribué à l'élaboration de ce guide et à l'organisation des États généraux de l'hébergement d'urgence organisés le 4 février 2010 à la mairie du 18^e: Ville de Paris, Préfecture de police de Paris, Préfecture de Paris, Parquet de Paris, DASES, CASVP, APUR, Samu social, SIEMP, association Aurore.

Coordination : Mairie du 18^e arrondissement de Paris

Rédaction : Marc Bousquet

Graphisme : Mandragore-Studio

Impression : IMC

Crédit photo de la couverture : SIEMP - Jean-Claude Pattacini

Tirage : 2000 exemplaires



Daniel VAILLANT,
Maire du 18^e arrondissement
Député de Paris



Gérald BRIANT,
Adjoint au maire
du 18^e arrondissement,
en charge des Affaires sociales
et de la Lutte contre l'exclusion

La mairie de Paris, ayant fait de la solidarité la priorité de son action, veille à ce qu'aucune famille parisienne avec enfant(s) ne puisse se retrouver sans toit, et ce, quelles que soient les difficultés rencontrées. En l'absence d'alternative immédiate, cette règle contraint les services sociaux à recourir à l'hébergement hôtelier, avec une prise en charge des familles au titre de l'Aide sociale à l'enfance (ASE).

Ainsi chaque soir à Paris, mille familles sont hébergées à l'hôtel, dont trois cents dans le seul 18^e arrondissement, soit près de 30%. Environ 22% du parc hôtelier parisien pratiquant l'hébergement social est concentré dans le 18^e.

Les hôtels constituent une forme très traditionnelle de l'habitat parisien, accueillant de tous temps les nouveaux arrivants, qu'ils soient issus de migrations nationales ou internationales.

Mais force est de constater qu'avec la crise, le recours à l'hébergement hôtelier, considéré jusqu'alors comme un outil souple, utile et de transition, présente désormais de nombreux inconvénients :

- Des familles peuvent y vivre des années avec les conséquences que cela peut avoir en termes d'éducation et de socialisation des enfants qui ne connaissent que l'habitat précaire.*
- Le coût de la prise en charge hôtelière est très conséquent pour la collectivité parisienne, certaines familles étant obligées, pour des raisons de sécurité, d'occuper plusieurs chambres. Dans le 18^e arrondissement, la prise en charge hôtelière représente plus de 85% du budget de l'ASE versée aux familles, soit 4,4 millions d'euros.*
- Une pratique délictueuse observée de la part de certains « hôteliers », qui se comportent en véritables « marchands de sommeil », profitant de l'aubaine pour exploiter les familles et abuser de la collectivité.*

Parce que le statut quo en matière d'hébergement d'urgence à l'hôtel ne peut être une solution à long terme, la mairie de Paris a décidé d'agir, en déclinant différents dispositifs complémentaires et adaptés aux multiples situations rencontrées par les familles (Louez solidaire, accords collectifs, construction de structures alternatives à l'hébergement hôtelier).

En plus d'une politique de préemption des hôtels meublés insalubres, mais aussi de construction de maison relais et de résidences sociales (plus de 10 structures de cette nature verront le jour au cours de la présente mandature), le maire de Paris a, en mai 2009, désigné notre arrondissement comme pilote pour repenser le dispositif d'hébergement hôtelier.

Dans cette optique, et afin de réunir tous les acteurs concernés par cette thématique, le 18^e arrondissement a, le 4 février 2010, organisé des états généraux de l'hébergement d'urgence en hôtel.

La brochure que vous tenez entre vos mains est le fruit de cette réflexion et le premier résultat de plus d'un an de travail. Un vaste chantier s'ouvre dont nous mesurons les difficultés, un chantier qui nécessite la mobilisation de toutes les énergies et ressources disponibles.

En quelques pages, cette brochure tente de donner les contours d'un dossier sensible et complexe. Il soumet à votre appréciation quelques pistes de propositions et d'actions que nous voulons mettre en discussion, afin de sortir au plus tôt les familles de la précarité et leur offrir les perspectives d'un cadre de vie digne.



Olga TROSTIANSKY

Adjointe au maire de Paris
chargée de la Solidarité, de la Famille et de la Lutte contre l'exclusion

A Paris, les élus ont pris l'engagement qu'aucune famille ne serait laissée à la rue et toutes sont donc hébergées au titre de l'aide sociale à l'enfance. L'hébergement des familles à l'hôtel est un sujet particulièrement sensible et complexe. Tous les jours les services sociaux de la Ville sont confrontés aux demandes des familles, à des cas souvent dramatiques. Le recours à l'hôtel reste toujours la dernière solution, lorsqu'aucun autre mode d'hébergement ou de logement n'a pu être trouvé.

Après une hausse régulière et conséquente durant plusieurs années, le nombre de familles à l'hôtel se stabilise, avec environ 1 000 familles, soit 3 300 personnes, dont deux tiers d'enfants. Cette situation ne nous satisfait pas, car l'hôtel n'est pas un lieu de vie pour une famille, les conditions d'hébergement y sont loin d'être idéales, et le coût est très élevé au regard des prestations.

C'est pour cette raison que depuis 2008, avec mes collègues Myriam El Khomri et Jean-Yves Mano, nous avons proposé un certain nombre d'améliorations. De la réforme du reste à vivre au dispositif Louez solidaire, à l'amélioration des hôtels meublés avec la SIEMP en passant par la mise en place de l'observatoire des hôtels meublés et du comité « Prises en charge hôtelières » qui examine les situations les plus difficiles, nous nous sommes engagés depuis plusieurs années à améliorer les conditions de vie des familles à l'hôtel et à faciliter leur sortie du dispositif.

Nous souhaitons aller plus loin, en nous dotant des moyens nécessaires à un meilleur contrôle des hôtels, allant au-delà des questions de sécurité et prenant en compte la qualité des prestations offertes. Actuellement, les travailleurs sociaux, qui assurent le suivi des familles et dont l'implication est l'élément essentiel à la sortie du dispositif, consacrent beaucoup de leur temps de travail à contacter des hôtels pour y loger les familles. D'autre part, la qualité des établissements est très inégale alors que les dépenses engagées par la collectivité sont très conséquentes.

Il nous a donc semblé nécessaire d'assurer un contrôle plus étroit de ce mode d'hébergement. C'est la raison pour laquelle nous avons demandé un audit des hôtels du 18^e arrondissement au Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière du Samu social.

Suite à ce rapport, nous sommes en discussion avec le Samu social afin d'envisager une mutualisation des réservations hôtelières. Avec ce nouveau cadre de prise en charge, nous pourrions mieux encadrer les relations avec les hôteliers, améliorer la qualité du parc et assurer une meilleure prise en charge sociale des familles afin de les sortir plus rapidement de ce dispositif.

Les Etats généraux qui se sont déroulés dans le 18^e arrondissement sont une étape supplémentaire pour la municipalité afin d'écouter l'ensemble des acteurs de ce dossier, faire avancer notre réflexion et échanger collectivement sur les améliorations envisagées.



Myriam EL KHOMRI

Adjointe au maire de Paris
chargée de la Protection de l'enfance et de la Prévention spécialisée

Le Département de Paris participe à l'hébergement d'urgence notamment au titre de la protection de l'enfance dans tous les arrondissements parisiens, mais particulièrement dans le 18^e du fait du nombre important d'hôtels meublés dans cet arrondissement.

L'hébergement en hôtel est une solution provisoire afin d'éviter que les familles se retrouvent à la rue sans hébergement.

Il est particulièrement difficile d'élever des enfants dans de telles conditions. C'est pourquoi je suis très attachée, aux côtés de mes collègues et notamment Olga Trostiansky, à développer des solutions alternatives et complémentaires à l'hébergement à l'hôtel, pour accompagner les familles et soutenir les projets éducatifs.

Il est nécessaire de privilégier les centres maternels qui permettent d'aider les femmes enceintes et les mères isolées avec des enfants de 0 à 3 ans, en situation difficile : ces lieux de vie sont particulièrement adaptés et proposent des aides matérielles, éducatives et psychologiques. Près de 600 femmes et enfants en bénéficient à Paris grâce au soutien du Département de Paris au titre de la protection de l'enfance.

Le développement du parrainage de proximité est également une de mes priorités, afin que des familles volontaires puissent accueillir des jeunes le week-end (un week-end par mois et pendant certaines vacances scolaires) dans leur logement et leur permettre ainsi d'avoir des activités dans un espace plus adapté qu'une chambre d'hôtel.

Cette démarche d'assistance à la parentalité peut également être favorisée par le développement de partenariats rapprochés avec les centres sociaux parisiens, les clubs de prévention et les associations de quartiers qui jouent au quotidien leur rôle de lien social dans le maillage local, comme par exemple le soutien à la scolarité.

Les internats scolaires sont également une alternative à l'hébergement en hôtel : ce sont aujourd'hui plus de 400 enfants boursiers qui rejoignent leur famille en fin de semaine et lors des vacances scolaires et qui peuvent suivre plus sereinement leurs cursus scolaires.

C'est en développant notre politique du logement, comme l'a définie le maire de Paris, Bertrand Delanoë, en privilégiant des dispositifs comme Louez solidaire, en accompagnant les familles, en leur permettant de sortir progressivement de l'hébergement en hôtel, qu'au titre de la protection de l'enfance et de la prévention spécialisée, nous parviendrons à aider les enfants et les parents dans leurs projets éducatifs.

I. L'hébergement d'urgence en hôtels à Paris

I.1. Un peu d'histoire

Il existe aujourd'hui autant de termes que de dispositifs dans le domaine du logement social d'urgence : hébergement d'urgence, d'insertion / logement d'urgence, d'insertion, temporaire, relais, etc.

Afin d'y voir clair, suivons l'évolution des appellations en quelques dates. Jusqu'au milieu des années 80, le Centre d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) est le cadre unique de l'hébergement social.

En 1984, le plan « **pauvreté - précarité** » institue une deuxième catégorie d'hébergement : l'hébergement d'urgence (nuitées d'hôtel, centres d'hébergement de nuit, parfois en dortoirs, parfois plus individualisés, centres fonctionnant toute la journée). En 1988, la loi Quillot introduit la sous-location dans le parc HLM, ouvrant une nouvelle voie aux associations pour développer une offre d'accueil temporaire. Il est alors question de logements-relais. En 1990, la notion de « **logement d'insertion** » fait son apparition avec la mise en place par les pouvoirs publics du Prêt locatif aidé d'insertion (PLAI). En 1994, le PLAII laissera la place aux PLATS, c'est-à-dire aux PLA très sociaux et, en 1997, aux PLALM, PLA à loyer minoré. La notion de PLAII réapparaîtra en 1999, mais cette fois le I signifiant « **intégration** ». En 1991, la création de l'Allocation de logement temporaire (ALT)⁴ va permettre à de nombreuses associations de développer des structures d'accueil très diversifiées. Face à la pénurie, le ministère du Logement ouvre en 1993 une ligne budgétaire pour financer la création d'hébergements d'urgence et de logements temporaires. Les hôtels sociaux entreront dans cette ligne budgétaire d'urgence en 1995. En 1994, la loi impose des « **plans départementaux pour l'hébergement d'urgence** » ; puis, avec la création d'une catégorie particulière nommée « **résidence sociale** », elle affirme le caractère temporaire d'une partie des logements-foyers et permet la création de nouvelles structures.

En 1995, le plan « **Périssol** » développe le « **logement d'extrême urgence** » et le « **logement d'insertion** ». En 1997, afin de sortir les grands exclus de la rue et de l'hébergement d'urgence, sont créées les « **pensions de familles** » qui deviendront « **maisons relais** » en 2002. Cette même année 1997 voit la création du 115, suivie, en 1998, par la loi de lutte contre l'exclusion, ces deux éléments organisant la « **veille sociale** ». Pour poursuivre cette démarche, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité invitera en 1999 chaque préfet à mettre en place un Schéma de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (SAHI). En 2004, un référentiel du dispositif « **accueil, hébergement, insertion** » est élaboré à l'initiative du secrétariat d'Etat à la Lutte contre la précarité et l'exclusion, qui structure le dispositif en quatre ensembles : le dispositif de l'accueil d'urgence (Centres d'hébergement d'urgence - CHU -, 115, équipes mobiles de type Samu social, lieux d'accueil de jour et de nuit), les CHRS, les maisons relais et le dispositif d'accueil des demandeurs d'asile. L'année 2006 voit la création des Lits halte soins de santé (LHSS) à partir de l'expérience des « **lits infirmiers** » initiée en 1993 et de la définition des structures d'hébergement à caractère commercial, les Résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS).

Enfin, en janvier 2007 est signé le Plan d'action renforcé en faveur des personnes sans abri (PARSA). En mars 2007, la loi créant le Droit au logement opposable (DALO) est votée au Parlement : elle vise à garantir le droit à un logement à toute personne qui, résidant en France de façon stable et régulière, n'est pas en mesure d'accéder à un logement décent ou de s'y maintenir.

En suivant le 10^e rapport du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées², deux classifications peuvent être effectuées entre d'une part, les notions de logement et d'hébergement, et d'autre part, entre hébergement d'insertion et hébergement temporaire. Cette classification, qui provient de la Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction (DGUIHC) et de la Direction générale de l'action sociale (DGAS), distingue trois types d'offres : l'hébergement d'urgence, l'hébergement temporaire et le logement temporaire. Dans le cas du logement, même temporaire, les occupants ont un statut d'occupation (bail ou autre titre tel que le contrat de résidence), ce qui n'est pas le cas pour l'hébergement. L'hébergement d'urgence est, quant à lui, défini comme un accueil inconditionnel, c'est-à-dire sans sélectivité des publics et, en théorie, de courte durée, tandis que l'hébergement d'insertion se caractérise, au contraire, par la sélection du public accueilli, l'élaboration d'un projet d'insertion et un accueil de plus longue durée.

La limite de ces définitions apparaît immédiatement, notamment du point de vue budgétaire (qui finance quoi et en direction de quels publics ?). De plus, le classement des structures est en décalage par rapport au vécu des ménages concernés (la réalité vécue des familles « hébergées » ou « logées temporairement » est-elle si différente ?).

Enfin, « on comptabilise généralement les capacités du dispositif en se limitant à l'hébergement d'urgence et l'hébergement d'insertion. Ce faisant on ne prend pas en compte les capacités offertes par les logements en sous-location ou les résidences sociales. On peut d'ailleurs noter qu'en terme de programmation et de pilotage local, l'hébergement renvoie au SAHI tandis que le logement temporaire est du ressort du PDALPD³ »⁴.

En ce qui concerne les hôtels meublés, nous nous pencherons sur la notion d'hébergement d'urgence. À Paris, lorsque des personnes se trouvent en rupture d'hébergement, il existe un dispositif important. En effet, Paris concentre près de 65% des capacités régionales⁵ dédiées à l'hébergement d'urgence articulé autour des CHU (Centre d'hébergement d'urgence) et des CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale). Ce dispositif est certes important, mais encore insuffisant. Cette pénurie a contraint les services sociaux et les associations à faire appel aux hôtels meublés. De plus, les familles, pour des raisons de préservation du noyau familial, demandent à bénéficier de ce type d'hébergement plutôt que des centres d'hébergement. *« Nous avons beaucoup de gens qui viennent chercher d'emblée un hébergement en hôtel. Il y a 20 ans, les gens ne venaient pas chercher un hébergement à l'hôtel, mais une solution d'hébergement »,* indique Brigitte Hamon (Service social départemental polyvalent -SSDP- du 18^e arrondissement).

¹ Rebaptisée « aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées », l'ALT est versée aux associations conventionnées pour des logements destinés à loger des personnes à titre temporaire.

² L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger, 10^e rapport du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, décembre 2004.

³ Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées. Ce dispositif rassemble, sous l'autorité du préfet et du conseil général, l'ensemble des partenaires impliqués dans le logement de ces personnes : collectivités territoriales, organismes d'habitation à loyer modéré (HLM) et bailleurs privés, collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction (« 1% logement »), Caisse d'allocations familiales (CAF), associations. Son rôle est d'évaluer l'ensemble des besoins nécessaires au niveau local, d'établir un plan d'action, de coordonner l'ensemble des moyens financiers et budgétaires, afin d'apporter une réponse aux problèmes qui auront été identifiés.

⁴ L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger, op. cit.

⁵ Conférence régionale sur l'hébergement des personnes sans abri en Ile-de-France, Préfecture de la Région Ile-de-France et Ministère du Logement et de la Ville, 17 Octobre 2007.

1.2. Les hôtels meublés

Les hôtels meublés sont une forme très traditionnelle et ancienne de l'habitat parisien. Ils ont de tout temps accueilli les nouveaux arrivants, qu'ils viennent des diverses régions de France ou de pays étrangers, leur offrant le plus souvent une première forme de logement transitoire.

Ils ont vu leur population se transformer et s'élargir progressivement. Occupés auparavant par des provinciaux ou des personnes venant de plus loin (en général des hommes seuls), ils hébergent essentiellement aujourd'hui des personnes isolées et des familles en situation de grande fragilité sociale et d'exclusion qui ne parviennent pas à accéder à un logement classique.

Aucune définition n'existe aujourd'hui des « hôtels meublés », qui permette de les qualifier clairement. Pour cette raison, il n'existe pas, sur un certain nombre de points fondamentaux, de réglementation claire et de notion de droit applicables. Toutefois, la notion d'hôtel meublé découle d'une évolution historique et de la jurisprudence, de textes législatifs et réglementaires qui les englobent ou les concernent (sans jamais les citer), ce qui permet de cerner une activité et quelques conditions de leur exercice.

Nous pouvons retenir tout d'abord qu'il s'agit d'établissements commerciaux qui relèvent donc du code du commerce. Les rapports entre les clients et les commerçants ne sont donc pas des rapports bailleurs/locataires mais constituent un contrat d'hôtellerie. Ensuite, il s'agit d'Établissements recevant du public (ERP) de 5^e catégorie, tenus au respect du règlement de sécurité et soumis aux contrôles afférents. Les hôtels meublés sont le plus souvent définis par rapport aux hôtels de tourisme, homologués comme tels, si bien que les hôtels meublés deviennent des hôtels non homologués tourisme⁶. Récemment (juillet 2006), une définition des établissements hôteliers à vocation

sociale, sous l'appellation de « résidence hôtelière à vocation sociale » a été introduite dans le Code de la construction et de l'habitation (CCH). Elle crée une nouvelle forme « d'hôtels meublés sociaux », de statut privé et commercial, mais dans des conditions strictes d'agrément, pour répondre à une vocation sociale⁷.

Au milieu de ce flou juridique, les structures (étatiques, locales, associatives, etc.) œuvrant au sein de ce domaine ont éprouvé le besoin de mettre en place des chartes ou bien de se doter chacune de leurs propres définitions, officieuses pour la plupart.

Finalement, la définition que nous pouvons retenir est celle du langage commun que donne l'Atelier parisien d'urbanisme (APUR), d'ailleurs reprise par la DASES, mais qui n'apporte aucun support juridique : *« les hôtels meublés sont des hôtels occupés par une population sédentaire ».*

⁶ Pour toute cette partie juridique, on se reportera aux Notes juridiques et techniques du Pôle national de lutte contre l'habitat indigne. Note : la notion d'hôtel meublé, 2007.

⁷ Article L631-11 du CCH.

1.3. L'offre quantitative d'hébergement en hôtel sur le territoire parisien : une répartition inégale sur le territoire

En 2005, la Ville de Paris a confié à l'Atelier parisien d'urbanisme (APUR) la maîtrise d'œuvre de l'Observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social. Prenant la forme d'un site internet, ses données proviennent d'une convention associant quatre partenaires : la préfecture de police, la préfecture de Paris, la Ville de Paris et l'APUR. Le site a ouvert en janvier 2007.

Cet observatoire dénombre⁸ 648 hôtels meublés sur le territoire parisien (777 lorsque s'ajoutent les hôtels de tourisme pratiquant l'hébergement social) dont 144 dans le 18^e arrondissement. De son côté, la Cour des comptes⁹ estime que « 774 des 2439 établissements déclarés en 2003 étaient des hôtels meublés, les autres étant classés tourisme. »

En partant des chiffres de l'APUR, la **figure 1** permet d'apprécier l'inégalité de la répartition des hôtels meublés sur le territoire parisien.

A noter que 5 hôtels sont utilisés par les services sociaux dans le 7^e arrondissement. Ce chiffre est à mettre en perspective avec les 144 hôtels utilisés dans le 18^e.

« Nous travaillons sur 135 hôtels dans le 18^e qui sont considérés comme remplissant les conditions minima de sécurité »

indique Patrick David (Centre d'action sociale de la Ville de Paris-CASVP, 18^e arrondissement).



En savoir plus

http://www.mairie18.paris.fr/mairie18/jsp/site/Portal.jsp?page_id=276

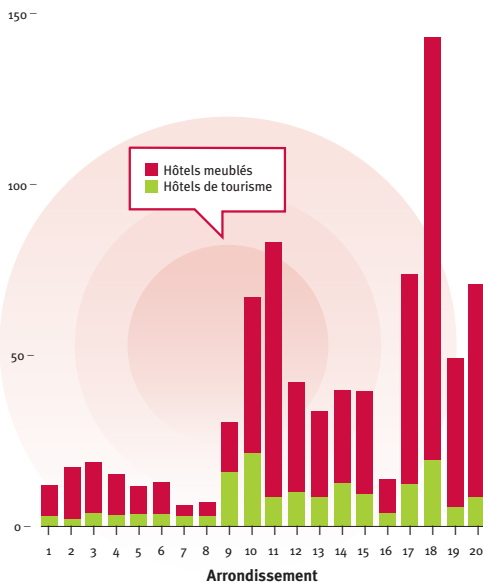


Figure 1 : Répartition des hôtels meublés et de tourisme pratiquant l'hébergement social par arrondissement, données de l'Observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social (APUR), juin 2007.

⁸ Les hôtels meublés à Paris, APUR, juin 2007.

⁹ Rapport de la Cour des comptes sur les personnes sans domicile, 2005.

La carte suivante (figure 2) fournit une vision globale de la répartition des hôtels pratiquant l'hébergement d'urgence sur le territoire parisien en 2007. La densité sur le nord-est parisien est flagrante, cette inégale répartition n'étant pas sans implication.

L'état actuel de l'inégalité de la répartition des hôtels meublés sur Paris est un héritage historique.

L'étude de l'évolution du nombre de chambres au sein des hôtels meublés (sans prendre en compte les chambres des hôtels de tourisme) entre 1936 et 2007 à Paris permet d'avoir une vision plus précise du phénomène.

Nous pouvons noter une diminution du nombre de chambres utilisées pour l'hébergement d'urgence dans tous les arrondissements entre 1936 et 2007, cette diminution allant de 99% dans les arrondissements déjà peu dotés en hôtels meublés à 83% dans les autres (Figure 3).

D'autre part, le nombre de chambres meublées disponibles va de 86 dans le 7^e arrondissement à 3 796 dans le 18^e arrondissement. Ainsi, l'état actuel du potentiel hôtelier porté par chaque arrondisse-

ment est très variable. Nous pourrions arguer d'une différence également importante de la superficie de ces arrondissements ou de leur nombre d'habitants pour justifier ces différences.

Or, le 18^e est, relativement à sa surface, l'arrondissement le plus dense en nombre de chambres meublées, même si les 11^e, 10^e, 3^e et 2^e arrondissements le suivent de près. Ces chiffres sont à mettre en relation avec ceux des 16^e, 7^e et 8^e arrondissements, particulièrement peu pourvus en chambres relative-ment à leur superficie.

Enfin, une variable essentielle est la situation par rapport aux revenus des habitants. En effet, les familles hébergées dans des chambres d'hôtels scolarisent leurs enfants et utilisent les équipements municipaux situés de préférence à proximité de leur domicile. De plus, lors de la sortie des dispositifs globaux du type Association pour les travailleurs migrants (ATPM),

Figure 2 :

HÔTELS PRATIQUANT DE L'HÉBERGEMENT SOCIAL EN 2007 (Total : 782 hôtels)

Type d'hôtel

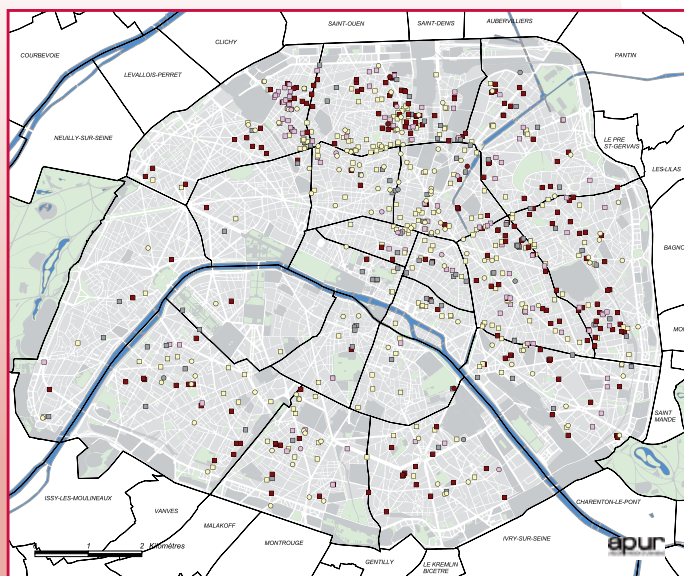
- hôtel de tourisme (129 hôtels)
- hôtel meublé (653 hôtels)

Type de tarifs

- à la journée (344 hôtels)
- au mois (221 hôtels)
- mixte (117 hôtels)
- N.R. (100 hôtels)

- espaces verts
- équipements

Source : Observatoire des hôtels pratiquant de l'hébergement social



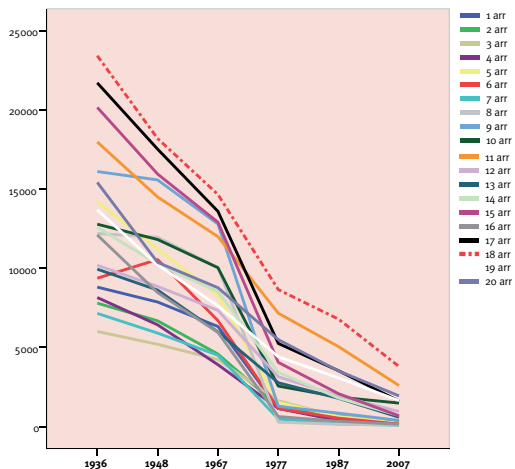
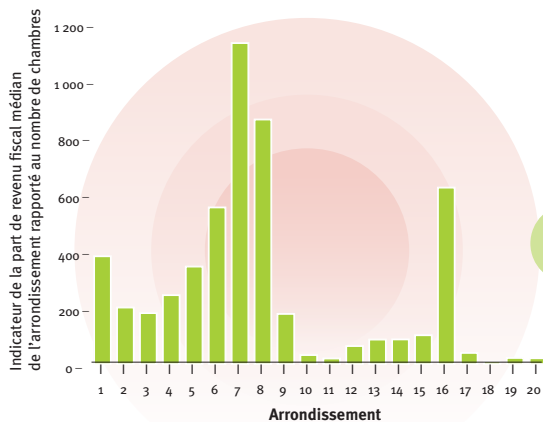


Figure 3 :

Evolution du nombre de chambres en hôtels meublés entre 1936 et 2007 selon les différents arrondissements - Graphisme élaboré à partir des données du rapport sur les hôtels meublés à Paris de l'APUR, juin 2007, page 15.

Ordre de Malte ou Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile (CAFDA), elles basculent sur le dispositif de l'arrondissement, géré par le département ou la ville, selon la localisation de leur hôtel. L'indicateur du revenu moyen des habitants de l'arrondissement par rapport au nombre de chambres meublées (Figure 4) peut donc servir de base à une relative mesure de la mixité au sein de chaque arrondissement. Plus cet indicateur est faible, plus le poids de la mixité est faible : un grand nombre de chambres est concentré là où la population a le moins de revenus.



Le 18^e arrondissement est sans conteste le territoire qui porte le plus lourd tribut au regard des revenus de sa population. Il peut être intéressant de mettre en perspective ce taux avec la pression de demandes de logements sociaux sur le 18^e arrondissement qui est de 12 000 demandeurs (dont la moitié en urgence sociale) pour une fourchette de 40 à 50 logements sociaux par an attribués par la mairie du 18^e, auxquels s'ajoutent ceux attribués par la Ville de Paris, la préfecture, les bailleurs, etc., ce qui porte le nombre de familles relogées par an à 500 environ, selon Michel Neyreneuf, adjoint au maire 18^e chargé de l'Urbanisme, des Politiques du logement et du Développement durable.

Pour établir le réel effort par arrondissement et connaître le public accueilli sur un territoire donné, il serait extrêmement profitable de disposer du nombre d'hôtels, de chambres et de places effectivement dédiés à l'hébergement social.

Enfin, ces hôtels ne sont pas uniquement gérés par le secteur marchand. Bien que fortement minoritaires, il existe un certain nombre d'associations gérant des hôtels à vocation sociale (sans prétendre à l'exhaustivité, nous pouvons citer par exemple le Centre d'action sociale protestant -CASP- avec trois hôtels sociaux, l'association La Fayette et son service LARCH, qui accompagne des adultes seuls avec enfants hébergés en chambre(s) d'hôtel, ou encore Emmaüs, le Secours catholique -SAS et SAS-I-).

Figure 4 :

Revenu fiscal médian en euros des habitants de l'arrondissement rapporté au nombre de chambres en hôtel meublé de l'arrondissement en 2007 (graphisme élaboré à partir des chiffres du rapport sur les hôtels meublés à Paris de l'APUR, juin 2007, et de l'INSEE, 2007).

I.4. L'offre qualitative d'hébergement en hôtel sur le territoire parisien

Au-delà de l'offre quantitative, il convient d'étudier l'offre qualitative. En effet, les hôtels accueillant de plus en plus de familles, les travailleurs sociaux commencent à prendre la mesure des conséquences de ce type d'hébergement sur le noyau familial et son équilibre.

1. Sécurité

Comme nous venons de le préciser, peu de règles s'appliquent aux hôtels meublés. Toutefois, ils sont soumis à deux réglementations.

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

Comme il a été déjà précisé, les hôtels meublés sont des établissements recevant du public (ERP) classés en 5^e catégorie (celle des petites structures). Ils sont donc soumis au règlement de sécurité et à la commission de contrôle. Ce règlement émane du ministère de l'Intérieur (dernier texte en date du 22 juin 1990) et a été renforcé par un arrêté du 24 juillet 2006, suite aux nombreux incendies survenus dans des hôtels meublés (notamment en avril 2005 dans l'hôtel Paris-Opéra). Cet arrêté prévoit différentes prescriptions en matière de sécurité, applicables dans un délai de cinq ans aux établissements existant à la date de l'arrêté, soit d'ici 2011. Ces prescriptions concernent notamment le nombre et la protection des escaliers, l'accessibilité des chambres, etc. Un établissement peut-être déclassé comme ERP par la commission de sécurité si elle constate de fait que l'établissement pratique la location de longue durée et n'a plus d'activité hôtelière en tant que telle.

À Paris en 2005, une liste noire de 64 hôtels meublés avait été émise par la préfecture (dont deux ont été acquis par la Ville de Paris entre 2006 et 2007). En février 2007, 140 hôtels environ ont fait l'objet de mesures de police administrative : avis défavorable

de la sécurité incendie (104 hôtels meublés et 10 hôtels de tourisme), signalement de saturnisme (52 hôtels meublés et 8 hôtels de tourisme), fermeture administrative (16 hôtels meublés et 1 hôtel de tourisme). Trois établissements étaient à cette date sous le coup d'un arrêté de péril. De plus, une disposition pénale est ajoutée permettant de sanctionner la sur-occupation (norme unique : 9m² pour une personne isolée, 16m² pour deux et 9m² par personne supplémentaire) du fait de l'établissement, au regard des règles de sécurité incendie (sanction identique à celle prévue au code de la santé publique en cas de sur-occupation manifeste de logements). Cela peut être à double tranchant, comme le souligne Brigitte Hamon (SSDP du 18^e arrondissement) : *« Suite à l'incendie de l'hôtel Opéra, la préfecture a dit qu'il ne devait plus y avoir de sur-occupation. Mais ce n'est pas toujours simple de trancher. Prenons l'exemple d'une mère avec ses trois enfants (2 ans, 5 ans et 7 ans) dans une seule chambre. L'hôtelier nous dit sur-occupation suite à un contrôle de la préfecture (l'hôtelier s'en sert), il faut prendre deux chambres. Si je me place du côté de la protection de l'enfance, est-ce que je laisse une petite fille de 7 ans dans une chambre toute seule ? Où se situe le risque le plus grand ? ».*

Pour plus de précisions en ce qui concerne les mesures prises par la préfecture de police dans le domaine des hôtels nous vous invitons à consulter le document annexe intitulé « Missions spécifiques de la préfecture de police dans le domaine des hôtels meublés »

2. Salubrité, hygiène

Le RSD constitue, quant à lui, le texte de référence en matière d'hygiène et de salubrité des hôtels meublés. Il a vu le jour par arrêté (préfet de police et préfet de Paris) en 1979, puis a été modifié en 1982, 1983 et 1989. Il stipule par exemple que la superficie d'une chambre d'un hôtel meublé doit être au moins égale à 9m², que la hauteur sous plafond ne doit pas être inférieure à 2,20m, ou encore que tout hôtel meublé doit disposer d'une salle de douche avec au minimum une pomme de douche et d'un cabinet d'aisance pour dix personnes.

Ce règlement pose problème, car son article 58 (relatif aux locaux anciens, c'est-à-dire construits avant sa publication) permet, à titre provisoire, de tolérer des situations non conformes à ses propres prescriptions. Cet argument n'a pas été retenu par les tribunaux lorsqu'ils ont été saisis⁴⁰.

Enfin, la question de la décence (décret issu de la loi SRU du 13 décembre 2000) est plus délicate. Si cette notion n'est a priori pas applicable aux hôtels meublés, un arrêt de juillet 2008 de la Cour d'appel de Paris a bien précisé l'obligation par l'exploitant d'assurer aux occupants un logement décent (affaire hôtel Dutot)⁴¹.

3. Confort et accompagnement social

En ce qui concerne le confort, il est assez difficile de donner une approche générale des hôtels meublés parisiens, tant les situations sont différentes d'un hôtel à l'autre. Par exemple, le Samu social estime que seuls « 9,5% des hôtels avec lesquels il travaille (90 hôtels sur Paris intra-muros) ne permettent pas aux familles de réchauffer ou de cuisiner dans l'établissement faute d'équipement adapté ». Or, la presque totalité des familles rencontrées lors de cette étude font part de leur impossibilité de faire de la cuisine au sein de leur hôtel. Une étude très précise sur le confort au sein des hôtels semble nécessaire. En ce sens, l'audit réalisé par le Samu social à la demande de la préfecture de Paris et du Département de Paris est en mesure d'éclaircir la situation (cf. document en annexe).

La demande d'accompagnement social n'est pas toujours effective. Une circulaire⁴² d'octobre 2007

relative aux dispositifs d'accueil pour la période hivernale 2007-2008 du ministère du Logement et de la Ville préconise que « [...] le recours à l'hôtel [...] soit strictement encadré. Vous vérifierez que les opérateurs associatifs font appel à des établissements répondant aux normes de sécurité requises et qu'ils sont en mesure d'assurer un suivi social et administratif des personnes prises en charge ». Cette même circulaire rappelle que « les conditions offertes sont connues des opérateurs sociaux qui doivent avoir visité les lieux », et qu'il « importe que soit engagée avec les hôteliers une démarche qualité visant à standardiser et améliorer les prestations offertes. Ceci devrait s'inscrire dans le cadre de la signature d'une charte dont les prescriptions complèteront utilement les réglementations et les normes en vigueur ». A titre d'exemple, la préfecture de Paris -Direction des affaires sanitaires et sociales- a adopté une charte⁴³ « pour que l'hébergement des personnes et des familles soit assuré dans des locaux favorisant le respect de la vie privée, de l'intégrité, de l'intimité et de la sécurité des personnes » et qu'« enfin, l'impossibilité de faire la cuisine dans les chambres d'hôtel implique que ce mode d'hébergement soit en liaison avec un service d'aide alimentaire ».

La circulaire hivernale 2009-2010 reprend les mêmes termes.

Selon Isabelle Médou-Marere de la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS), « Paris utilise l'hébergement en hôtel avec un accompagnement social quasi inexistant. Par exemple, à l'hôtel, si les personnes sont dans l'incapacité de se faire à manger dans de bonnes conditions sanitaires, elles se trouvent dans de mauvaises conditions pour l'accueil des enfants. En centre d'hébergement, il y aurait un endroit où les gamins pourraient faire leurs devoirs. C'est dans ce sens que je dis que l'accompagnement social n'est pas fait, ce n'est pas forcément de la faute des travailleurs sociaux ou des associations. C'est la capacité, dans un lieu qui n'est pas approprié aux familles (parfois 4 ou 5 dans de toutes petites chambres à des prix prohibitifs), à sortir de l'hôtel qui est détruite ».

4. L'audit réalisé par le Samu social

Un audit, commandé en août 2009 au Samu social par la préfecture et le Département de Paris, a pour objet de s'assurer des bonnes conditions d'accueil et de confort des structures hôtelières accueillant des familles bénéficiant du soutien de l'Aide sociale à l'enfance dans le 18^e arrondissement de Paris. En cela, il va au delà des conditions de sécurité établies par la préfecture (cf. document en annexe).

5. Les tarifs hôteliers

Les tarifs pratiqués par les hôteliers dépendent de nombreux critères, notamment de la date d'entrée dans les lieux et des aides dont bénéficient les familles (Aide sociale à l'enfance -ASE- ou Etat pour les demandeurs d'asile). Les hôteliers ont en réalité une très grande latitude du fait de leur position d'établissements commerciaux (Ordonnance du 1^{er} décembre 1986).

Selon Patrick David (CASVP18), la nuitée serait « *en moyenne de 55 à 60 euros* ». L'étude¹⁴ menée par l'Espace solidarité habitat donne les chiffres suivants pour les ménages : fourchette de 230 à 1 040 euros par mois (moyenne de 480 euros) lorsqu'il n'y a pas de prise en charge (ASE ou Samu social) et fourchette de 1 185 à 4 200 euros (moyenne de 2 223 euros) lorsqu'il y a une prise en charge hôtelière.

Dans son rapport d'activité 2008¹⁵, le Samu social apporte quelques précisions concernant les tarifs selon les organismes commanditaires en Ile-de-France : les tarifs les plus élevés (accompagnés de moins bonnes prestations) se situent à Paris avec un prix moyen par nuitée de 18,34 euros (tous dispositifs Samu social confondus).

De manière plus fine, toujours selon cette étude, les prix seraient à peu près similaires que l'on vienne de l'Ordre de Malte, de l'APT ou du 115 Pôle Familiales. Enfin, une étude menée par l'APUR en 2005 sur 530 hôtels meublés parisiens montrait que le tarif moyen d'une chambre simple à la journée était de 35 euros et de 388 euros au mois, de 46 euros pour une chambre double à la journée et de 504 euros au

mois. Cette étude pointait le fait que les hôtels du nord-est parisien étaient en moyenne trois à cinq fois moins chers que ceux de l'ouest ou du centre de Paris.

De plus, les prix affichés et les prix pratiqués sont très souvent sensiblement différents dans la mesure où certains hôteliers pratiquent une tarification à la personne et non à la chambre, et ce, particulièrement pour les familles qui bénéficient des prises en charges hôtelières. Comme cela vient d'être indiqué précédemment, le prix de la nuitée pour une famille passant par le 115 est de 16,50 euros en moyenne, ce qui représente, pour un couple et trois enfants (soit deux chambres) un total de 2 550 euros par mois. Si cette même famille est prise en charge par le CASVP18, la note s'élève cette fois à 3 300 euros par mois. Comme le souligne le rapport¹⁶ de la Cour des comptes de 2005, « *la mise en concurrence des prestataires est indispensable, pour une activité très lucrative pour les hôteliers et les intermédiaires* ».

Ainsi d'une part, même si les tarifs sont (ou devraient être) affichés à l'entrée de l'hôtel, dans certains hôtels, il existe autant de tarifs que d'occupants. D'autre part, pour des prestations minimales, un différentiel de prix plus que conséquent est constaté entre les chambres « classiques » et les chambres occupées par des familles bénéficiant d'une prise en charge hôtelière (que ce soit l'ASE ou le Samu social).

¹⁰ Les notes juridiques et techniques du Pôle National de Lutte contre l'Habitat Indigne, Les réglementations et polices applicables aux hôtels et « hôtels meublés », 2008.

¹¹ Protection des occupants en hôtels, Espace Solidarité Habitat, Fondation Abbé Pierre, bilan 2008.

¹² Circulaire DGAS/1A/LCE/2007.

¹³ Charte en annexe.

¹⁴ Op.cit.

¹⁵ 15 ans d'actions dans les grandes villes du Monde, Rapport d'activité, Exercice 2008, Samu social.

¹⁶ Rapport de la Cour des comptes sur les personnes sans domicile, 2005.

II. Les usagers et les intervenants

II.1. Les usagers

1. Aspects quantitatifs

Sur le territoire parisien, comme au plan national, les profils des usagers des services d'hébergement d'urgence en hôtel sont très divers, ce que souligne un rapport¹⁷ de la Cour des comptes. S'appuyant sur treize enquêtes menées en 2005 auprès des services de l'Etat, d'associations et du Samu social de Paris, ce rapport constate qu'aucune donnée fiable ne permet de recenser les profils des usagers et donc d'en apprécier les besoins. Concernant l'aspect quantitatif au niveau national, ce rapport précise que la *« DGAS ne connaît pas le nombre de ces structures » (hôtels meublés) « car les sources de financement sont multiples : le ministère chargé de l'Action sociale finançait, en 2003, 8 095 places en hôtels sur des crédits d'hébergement d'urgence et 8 491 places sur les crédits pour les demandeurs d'asile. 7 675 chambres étaient financées au titre de l'ALT en 2000. Sommer ces chiffres n'aurait toutefois pas de sens car des chambres sont financées par deux sources (ALT et urgence). De plus, échappent à cet inventaire les chambres financées par les départements ou directement par des associations, ainsi que les hôtels où des personnes résident à l'année grâce aux aides au logement ».*

A Paris, la complexité de la situation est strictement similaire. A l'heure actuelle, seuls sont disponibles des chiffres établis par un certain nombre de structures, qui ne concernent que leurs usagers, principalement le Samu social et la Ville avec le CASVP. De plus, ces statistiques sont proposées soit par familles, par adultes, par personnes ou par nuitées, ce qui ne permet plus la comparaison, ni l'estimation des poids relatifs des différentes structures. Même si le Samu social reste le plus gros opérateur sur Paris, il n'en demeure pas moins que les petites structures (offre de 20 à 70 chambres), en raison de leur multiplicité, et l'ensemble des personnes résidant à l'hôtel hors structure, forment un public non négligeable, avec des profils très spécifiques. Confondre la situation parisienne avec celle du Samu social risque ainsi de fournir une vision déformante.

Le Samu social donne¹⁸ le chiffre de 8 183 isolés hébergés en 2007, dont 1 405 en hôtel. Il est à noter que, toujours selon cette étude, le nombre de nuitées par hébergé en hôtel est passé de 9 en 2000 à 57 en 2007. Tandis que les personnes en famille hébergées à l'hôtel étaient 6 480 en 2007 (avec le même phénomène que pour les isolés, c'est-à-dire le passage de 76 nuitées par hébergé en 2000 à 164 en 2007). Ces chiffres concernent l'ensemble des usagers du Samu social et ne précisent pas la situation géographique des hôtels (intra-muros ou non). Par ailleurs, ils ne prennent pas en compte les familles demandeuses d'asile hébergées par l'intermédiaire de la CAFDA qui, selon la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS) et la Direction régionale des affaires sanitaires et sociales d'Ile de France (DRASSIF), disposait au 1^{er} janvier 2008 de 1 409 places en hôtels sur Paris intra-muros.

2. Aspects qualitatifs

On peut distinguer le public hébergé à l'hôtel en deux sous ensembles : les isolés et les familles.

La catégorie des isolés regroupe des sortants de prisons, des personnes âgées, des travailleurs migrants, des jeunes majeurs, des travailleurs précaires et plus rarement des mineurs « âgés » (plus de seize ans).

En ce qui concerne les familles, une distinction est faite entre les familles en situation irrégulière au titre de leur droit au séjour sur le territoire français ou dont la situation est en cours d'examen et les familles régulières. Pour les familles suivies par le Samu social, la sortie du dispositif est de plus en plus tardive¹⁹. En effet, en 2002, près de 80% des adultes en familles étaient entrés dans le système l'année même, près de 15% l'année précédente et de l'ordre de 5% l'année n-2. Ces chiffres sont à mettre en perspective avec ceux de 2007 : près de 50% sont entrés l'année même, 22% l'année précédente et près de 7% l'année n-2. En 2005, près de 30% des familles ont été hébergées plus de six mois.

L'hébergement en famille devient de plus en plus important. La **figure 5** met en évidence l'évolution des hébergements d'adultes en famille (tous dispositifs confondus) par le 115 de Paris. La création de la CAFDA a permis pendant un temps de prendre presque toutes les familles appelant le 115, mais ce phénomène s'étant répété avec le partenariat 115/APTM/OHFOM, le nombre d'adultes en famille n'a finalement pas cessé de croître. Les limites imposées aux différents partenaires du Samu social (conventionnement CAFDA, Ordre de Malte et APTM), dans le nombre de familles suivies et le nombre en progression constante d'adultes en famille passant par le 115, nous amènent à émettre l'hypothèse que ce phénomène concerne massivement des familles non régulières sur le territoire, étant donné la mission impartie à la CAFDA et à l'Ordre de Malte de ne suivre que des familles dans de telles situations.

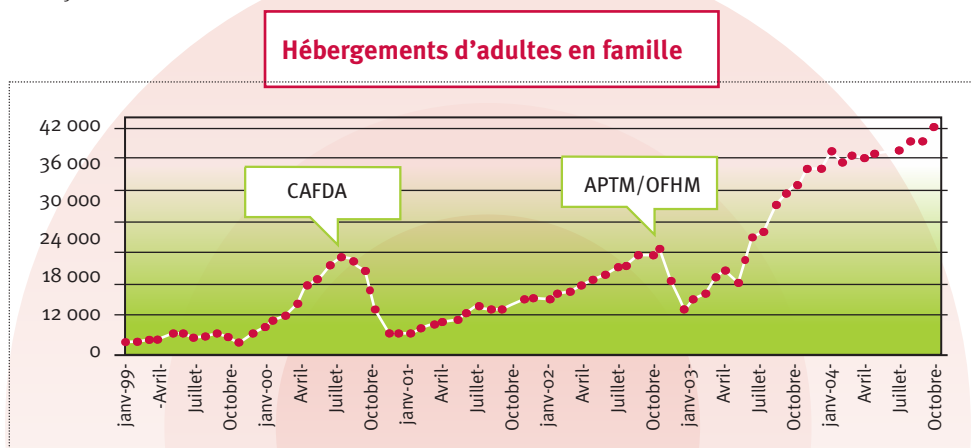
Déjà en 2003, Jean-Louis Dauteil (directeur adjoint du CHRS Cité Saint-Martin) remarquait un changement important dans la population accueillie :

« L'équipe reçoit des familles de plus en plus démunies et fragilisées au niveau économique. En augmentation aussi les demandeurs d'asile, les personnes sans papiers, les problèmes liés à la santé, les pathologies chroniques et graves dues à la précarité, les familles étrangères et isolées venues en France pour faire soigner un enfant malade, le public jeune de plus en plus marginalisé, et la demande des malades mentaux due à la fermeture des lits en hôpital psychiatrique ».

Parmi ces changements, un chiffre est à mettre en perspective, que l'on retrouve dans le rapport²⁰ du Samu social et dans le bilan 2008 de la 18^e section du CASVP : le pourcentage de familles monoparentales au sein des familles prises en charge en hôtel. « La proportion de familles monoparentales sur l'année représente la moitié des prises en charges et reste stable tout au long de l'année » selon le Samu social, tandis que le CASVP 18^e avance le chiffre de 58% de parents isolés.

Figure 5 :

Source, Rapport d'activité de l'année 2004
Observatoire du Samu social de Paris
Mars 2005.



Evolution du nombre d'hébergements mensuels attribués à des adultes en familles entre 1999 et 2004.

²⁰ 15 ans d'actions dans les grandes villes du monde, Rapport d'activité, Exercice 2008, Samu social.

II.2. Organismes intervenant dans l'hébergement d'urgence des familles

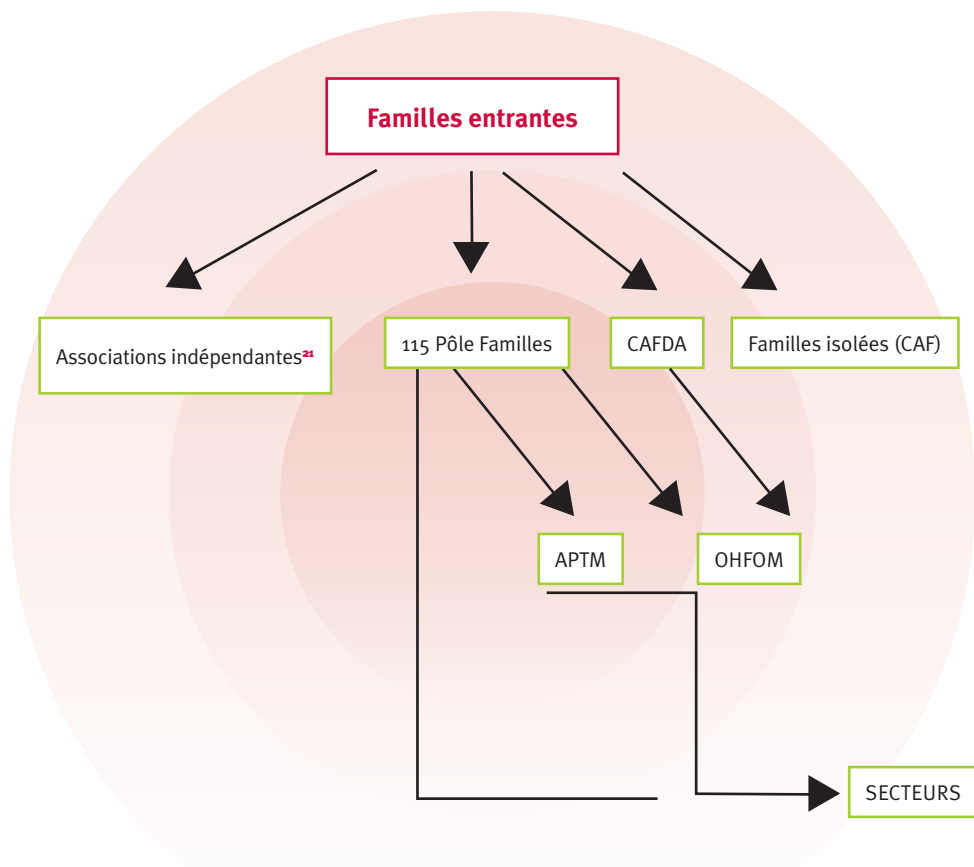
Le dispositif d'hébergement d'urgence des familles à Paris logées en hôtel est porté principalement par trois opérateurs : le Samu social de Paris, le Service social départemental polyvalent (SSDP) géré dans le 18^e par deux opérateurs, la DASES et le CASVP, et le CASP (essentiellement au travers de sa mission CAFDA).

Le choix de l'opérateur est déterminé selon la situation administrative des personnes. Si seules les personnes en situation régulière sur le territoire peuvent s'adresser directement au SSDP, toutes peuvent se tourner vers le Samu social, celui-ci aiguillant les familles

vers des structures partenaires spécifiques selon la nature administrative des usagers et la capacité d'accueil de ces structures. Seuls les demandeurs d'asile sont orientés vers la CAFDA. Il existe cependant des familles en hôtels hors structures (aidées par la CAF) et un grand nombre de petites structures suivant de nombreuses familles logées en hôtel.

1. Dispositif global parisien

Le dispositif d'urgence parisien peut se présenter comme suit :



²¹ Emmaüs, Armée du Salut, CPCV Ile de France, Association La Fayette, etc.

2. Les plateformes

Samu social de Paris

Le Samu social de Paris est une association loi de 1901 créée en 1993 par le docteur Xavier Emmanueli. C'est en 1994 que le Samu social de Paris se constitue en GIP (Groupement d'intérêt public). Parmi toutes les missions du Samu social, nous nous intéresserons ici au 115 Paris (le 115 de Paris et le dispositif Maraudes ont intégré au début de l'année 2008 un même département, la Régulation du Samu social de Paris, placé sous une direction unique et s'appuyant sur un encadrement opérationnel commun).

Le 115 de Paris est un numéro national départementalisé d'urgence et d'accueil des personnes sans abri. Il est gratuit et accessible 24 heures sur 24. C'est en septembre 1997 que le Samu social de Paris se voit confié par la DASS la gestion du n°115 de Paris.

Au regard du nombre croissant d'hôtels utilisés par le Samu social de Paris et de l'augmentation du nombre de prises en charge hôtelières des familles, l'Etat, par l'intermédiaire de la DASS de Paris, a, en juillet 2006, demandé au Samu social de Paris de créer, à titre expérimental, un Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH, effectif à partir de février 2007). Celui-ci est chargé de s'assurer de l'effectivité des dépenses engagées et des bonnes conditions d'hébergement des familles orientées par le 115 de Paris (Pôle Famille), l'Association pour les travailleurs migrants (APTM) et l'Ordre de Malte. Des visites en binôme sont menées dans les hôtels, en début et en fin de journée, pour avoir l'assurance de rencontrer les personnes hébergées. Les hôteliers ne sont pas prévenus de la venue des équipes et sont libres de refuser l'accès à leur structure. Un rapport de vérification est rédigé et transmis au superviseur qui juge de la nécessité d'une transmission au service juridique du Samu social de Paris et d'une diffusion des éléments à la coordination du 115 de Paris, ainsi qu'aux plateformes partenaires. Le pôle hôtelier veille à ne jamais se substituer aux services de l'Etat compétents en matière de contrôle et de sécurité des hôtels.

Le PHRH héberge quotidiennement en hôtel 6 188 personnes. Il a réalisé 547 visites sur site en 2008,

3 177 chambres ont été vérifiées et 2 226 familles rencontrées en médiation²².

Le Pôle Famille du 115 héberge plus de 2 500 personnes en familles, soit en centre d'hébergement, soit en hôtel via le PHRH.

Le Samu social ne fait pas, à proprement parler, d'accompagnement social, sa mission principale étant la mise à l'abri. Depuis de nombreuses années, il mène de véritables actions de surveillance du parc hôtelier dans lequel il place les familles.

Œuvres hospitalières françaises de l'Ordre de Malte (OHFOM) ou Ordre de Malte

L'Ordre de Malte, fondé il y a plus de 900 ans, est une organisation caritative internationale catholique. Il est le plus ancien des organismes caritatifs mondiaux. Les OHFOM sont chargées des familles déboutées d'une demande d'asile politique, ayant épuisé tous les recours possibles ou encore des familles irrégulières, non nécessairement ex-demandeurs d'asile. L'Ordre de Malte n'est pas autonome en ce qui concerne la réservation des chambres d'hôtels (directement géré par le Samu social depuis juillet 2007).

En 2008, l'Ordre de Malte suivait 412 familles (soit 1 405 personnes), ce qui représentait 422 776 nuitées en hôtels.

Les familles arrivant à l'Ordre de Malte sont principalement envoyées par le 115 (ou par quelques autres petites structures s'occupant des sans-papiers). L'Ordre de Malte prend en charge les familles sur l'aspect accompagnement social. *« Toutes les familles que nous recevons sont suivies par toute l'équipe, c'est-à-dire que tout le monde connaît tout le monde, afin d'éviter toutes formes de favoritisme ou de trop grandes connivences »* explique Véronique Dessouter (directrice de l'Aide aux migrants et responsable de la plateforme famille de l'Ordre de Malte). Les affections en hôtels sont gérées par le Samu social mais *« je me déplace dans les hôtels, je les connais et je peux faire remonter des informations si besoin »* précise-t-elle, ajoutant que les familles restent en moyenne deux à trois ans à l'Ordre de Malte.

L'association pour l'accompagnement social et administratif des migrants et de leurs familles (APTM)

L'APTM est une association à caractère social et reconnue d'intérêt général, placée sous le régime de la loi de 1901. L'association est née en 1967, la préfecture de Paris souhaitant mettre en place un organisme susceptible d'aider les travailleurs migrants entrant en France à régulariser leur situation et à échapper aux filières d'exploitation de tout ordre.

Elle est en charge de 2 200 personnes en familles, hébergées en hôtel via le PHRH.

Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile (CAFDA)

En août 2000, la DASS de Paris et la Direction de la population et des migrations (DPM) ont demandé au CASP d'ouvrir un lieu d'accueil sur Paris pour les familles en attente de statut de réfugié et d'une place en Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA). Ceci marque la naissance de la CAFDA.

La principale mission de la CAFDA est l'hébergement en chambre d'hôtel. La CAFDA prend en charge les familles demandeuses d'asile effectuant leur première demande dans les trois mois qui suivent leur arrivée en France. L'application de la convention entraîne le renvoi d'un certain nombre de familles vers le Samu social. Elle est en charge de 3 500 personnes en famille au quotidien.

En raison de dysfonctionnements médiatisés (placement de familles en grande banlieue sans consultation des institutions locales, etc.), Eric Besson, ministre de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité nationale et du Développement solidaire a, lors de la séance de questions au gouvernement du 17 novembre 2009, annoncé le transfert au Samu social de Paris, à compter du 1^{er} janvier 2010, de la mission d'hébergement d'urgence des demandeurs d'asile exercée jusqu'alors par la CAFDA.

3. Exemples d'autres hébergeant et/ou accompagnant des familles sans logement

Le Centre d'action sociale protestant (CASP)

La mission du CASP étant de lutter contre toutes les formes d'exclusion et de détresse, ses équipes s'attachent à accueillir et accompagner toute personne en difficulté et en souffrance confrontée à des problèmes de logement, de ressources et/ou d'emploi, d'ordre juridique et administratif, de nature psychologique et/ou relationnelle et de santé.

Il gère La Maison de la rue (adulte en situation d'errance ou d'exclusion), la Maison d'accueil Eglantine (femmes en grande difficulté), les foyers Vaugirard et Les Vignes (en collaboration avec la SNCF), le foyer d'hébergement post-hospitalier Les Maraîchers (sortants d'hôpital en grande difficulté), le CHR SARA H -Service d'accueil rapide pour adultes en hôtel- (accompagnement social et hébergement en hôtel commercial), les Caspotel Cretet, Pouchet et Tillier (hôtels sociaux assurant un hébergement temporaire pour des adultes avec ou sans enfants, en difficulté sociale, à revenus modestes) et enfin les CADA (demandeurs d'asiles ayant sollicité le statut de réfugiés), relayés par la CAFDA (en cas d'attente de places libres). La gestion de la nouvelle résidence sociale qui verra le jour rue Championnet dans le 18^e arrondissement de Paris a été confiée au CASP.

CPCV Ile de France

Le centre d'accueil d'urgence reçoit toute personne isolée ou en couple sans enfants. Les personnes accueillies bénéficient d'un hébergement en hôtel, pris en charge par l'Etat. Des animateurs sociaux les accompagnent dans leurs démarches pour l'obtention des ressources auxquelles elles ont droit, dans leur recherche de logement, de travail ou de formation.

Association La Fayette, service LARCH

En 1983, l'association La Fayette crée le service LARCH (La Fayette accueil rapide en chambre d'hôtel) afin d'accueillir en chambre d'hôtel et d'accompagner, pour une période qui se doit d'être courte, des familles sans abri.

Il s'adresse à des adultes de 18 à 50 ans : femmes avec enfants, hommes avec enfants (enfants de deux à dix-huit ans) en situation de précarité sociale, de privation de logement et de désinsertion récente. « Aussi, dès le premier entretien, l'équipe leur propose-t-elle une chambre d'hôtel dans l'un des quinze établissements parisiens préalablement sélectionnés pour la qualité de son accueil. Elle choisit un hôtel situé dans le quartier d'origine de la famille pour éviter un changement d'école aux enfants et la perte des liens sociaux.[...] La vie en chambre d'hôtel de tourisme permet d'éviter la stigmatisation des familles. [...] Les entretiens hebdomadaires avec l'assistante sociale référente se déroulent dans les locaux de LARCH et non à l'hôtel. [...] Nous ne sommes pas dans le contrôle, la façon dont les familles vivent ne nous regarde pas, nous respectons leur intimité »²³. Il propose également une aide financière individualisée pour couvrir, dans un premier temps, les besoins essentiels des personnes, un accompagnement socio-éducatif sur la base d'un projet global visant une réinsertion rapide ou une réorientation adaptée, les entretiens réguliers hebdomadaires se déroulent avec adultes et enfants, afin de rétablir du lien social et relationnel et une prise en charge globale, un travail de partenariat étant mis en œuvre avec les services sociaux de secteur.

Plateforme mineurs France terre d'asile (FTDA)

Elle est un lieu d'accueil de jour pour les mineurs isolés (16-18 ans) et les étrangers suivis par FTDA. Elle met en place des maraudes sur le 10^e arrondissement et propose un hébergement en hôtels (40 à 50 places).

Cité Saint-Martin, issue du Secours catholique

Elle s'occupe notamment du service d'accueil et d'accompagnement social (SAS) qui gère un parc de 70 chambres d'hôtel dans Paris proposées à des personnes seules ou avec enfants, et du service d'accueil et d'accompagnement social d'insertion (SAS-I) qui, avec l'aide de la CAF, gère 30 chambres d'hôtel.

4. Les secteurs

Une fois les familles régularisées (pour celles qui dépendaient du Samu social, tous dispositifs confondus, et de la CAFDA), elles sont orientées vers les services sociaux du secteur dont elles dépendent (selon le lieu de leur hôtel) : la DASES et le CASVP.

Le Service social départemental polyvalent (SSDP) est un service social généraliste qui s'adresse à toute personne rencontrant des difficultés sociales. Le SSDP du 18^e est géré par deux opérateurs se partageant le territoire en « polyvalence partagée » :

- Sur deux tiers de l'arrondissement, la polyvalence est exercée par la DASES,
- Sur un tiers de l'arrondissement, par le CASVP par délégation du Département de Paris.

« Il reste encore quatre arrondissements en polyvalence partagée sur Paris : les 12, 18, 19 et 20^e arrondissements. « Les missions sont les mêmes, elles sont départementales. La DASES ne pouvant tout traiter, elle donne une enveloppe au CASVP pour gérer une partie, mais nous faisons la même chose » explique Brigitte Hamon (SSDP du 18^e arrondissement).

Ces familles régularisées entrent alors dans le dispositif ASE de Paris, suivies soit la DASES, soit par le CASVP. A Paris, environ 1 000 familles sont logées à l'hôtel, suivies par le SSDP et aidées au titre de l'ASE, dont environ 250 à 300 dans le 18^e arrondissement. Ces familles occupent aux alentours de 350 chambres au total.

La comparaison de ce chiffre avec ceux de la **figure 1** permet de constater que les familles logées en hôtel et aidées au titre de l'ASE ne représentent que 10% des chambres d'hôtels meublés sur le territoire du 18^e arrondissement.

²³ Lien Social n°809 du 21 septembre 2006.

4.1. Le CASVP

Le public

Plusieurs catégories de personnes sont suivies par le CASVP : les isolés (tels que les personnes âgées) et les familles qui en constituent l'essentiel. Les familles peuvent s'adresser directement au CASVP (familles régulières en situation de rupture d'hébergement ou de décohabitation) ou être envoyées par les plateformes (CAFDA, OHFOM, APTM, Samu social), lorsqu'elles viennent d'être régularisées.

L'évaluation et le suivi social

« Nous payons aux familles et elles aux hôteliers. Nous versons en espèces des sommes qui peuvent aussi bien couvrir l'alimentaire que l'hôtel et dans ce cas-là, elles doivent s'engager à reverser cette somme aux hôteliers. Le mois suivant, afin de renouveler la prise en charge de l'hôtel, les familles doivent présenter les factures acquittées » explique Patrick David (CASVP18). *« Il y a une prise en charge qui peut être totale ou avec un minima de participation, lequel est l'équivalent d'une nuit par mois pour que la famille soit responsabilisée, car le jour où elle va intégrer un logement, elle aura à s'acquitter d'un loyer. C'est une manière de l'habituer à payer quelque chose pour son logement. Tous les mois, la demande de prise en charge est étudiée et recalculée en fonction de l'évolution des ressources de la famille, à la hausse comme à la baisse. L'allocation logement, prestation accordée par la CAF ou au titre du règlement municipal, constitue la participation minimum de la famille. La famille doit reverser cette allocation au titre sa participation. Parfois, cette allocation constitue l'intégralité de sa participation. Parfois, la famille doit ajouter un petit quelque chose si elle a des ressources »* complète Geneviève Lemaire (CASVP18). Cela entre dans le calcul du reste à vivre mensuel (défini comme les ressources disponibles après paiement des dépenses résiduelles de logement, c'est-à-dire déduction faites des aides de logement de droit commun).

Geneviève Lemaire précise qu' *« une prise en charge hôtelière ne s'arrête pas pour nous à faire l'instruction d'une demande d'aide financière. L'objectif est de les faire sortir le plus vite possible de l'hôtel, mais le plus vite possible, ce n'est pas moins d'un an et demi, deux ans »*.

4.2. La DASES

« Le service polyvalent, c'est le médecin généraliste. Soit il traite, soit il oriente », explique Brigitte Hamon (SSDP du 18^e arrondissement). Il faut ici distinguer les personnes isolées et les familles. *« Les personnes isolées sont souvent à l'hôtel depuis des années et c'est l'hôtel type d'il y a 50 ans (pas trop cher, allocation logement). Nous pouvons être amenés à les voir une ou deux fois par an lorsque qu'il y a un problème exceptionnel. On les aide à rédiger une demande d'aide. Cela reste marginal. Dans le cas de l'isolé qui arrive en rupture d'hébergement, nous lui fournissons une liste d'hôtels et s'il trouve une place, nous transmettons une demande d'aide au CAS prestations, mais cela reste valable une, deux ou trois fois. Il y a beaucoup moins d'aides pour les isolés. Puis nous faisons une demande en centre d'hébergement »*.

Pour les familles, la situation est plus complexe. *« Les familles dans l'ensemble ont deux portes d'entrée. Soit ce sont des familles prises en charge au titre de la prise en charge Etat (Samu social avant d'être régularisées, sans papiers), donc nouvellement régularisées et elles relèvent alors du droit commun. C'est à ce stade que nous intervenons : nous recevons une fiche de liaison pour que nous prenions le relais. Le protocole prévoit que pour que les associations nous envoient ces usagers, il faut qu'ils soient stabilisés dans un hôtel, donc il faut qu'ils restent dans le même hôtel lorsqu'ils arrivent chez nous. Soit ce sont des familles qui arrivent directement chez nous.»*

4.3. Autres

La FNARS (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale)

Créée en 1956, la FNARS est un réseau généraliste de lutte contre les exclusions. Elle fédère 750 associations ou organismes qui gèrent 2 200 établissements et services sociaux accueillant, hébergeant, logeant et insérant 600 000 personnes par an. La FNARS a une mission politique et de services. Elle représente ses adhérents, les conseille, les informe et mutualise leurs expériences. Elle analyse les évolutions sociétales (nouvelles causes et caractéristiques de l'exclusion, décentralisation, élargissement de l'Europe, etc.) et leurs incidences sur ses propres missions, actions et son organisation, afin de mieux répondre aux attentes de ses adhérents. C'est un interlocuteur régulier des pouvoirs publics. Elle a par exemple participé au rapport Apparu²⁴.

Espace solidarité habitat (Fondation Abbé Pierre)

L'Espace solidarité habitat est un lieu d'accueil et d'orientation du public mal logé francilien. Cet espace a ouvert ses portes en septembre 2000 pour accueillir, conseiller, accompagner les personnes en situation de mal-logement en Ile-de-France. Chaque année, les équipes de bénévoles et de salariés de l'ESH conseillent ainsi plus de 2 000 ménages en difficulté de logement. L'Espace solidarité habitat propose notamment un suivi aux personnes vivant en habitat indigne ou indécent, en hôtel meublé, en situation d'expulsion locative ou pensant être victimes de discrimination pour accéder à un logement. Outre l'accompagnement juridique, l'ESH apporte aux personnes des conseils en matière d'aide à la recherche d'un logement.

Mission d'information sur la pauvreté et l'exclusion sociale (MIPES)

La MIPES a été créée par l'Etat et la Région Ile-de-France dans le cadre du contrat de plan Etat Région 2001-2006. Son but est d'informer sur la pauvreté et l'exclusion dans la région francilienne. Une nouvelle convention Etat-Région a été signée le 14 avril 2008. La MIPES s'appuie désormais sur un comité consultatif de 40 personnes. La multiplicité des sources d'informations de la MIPES en fait un outil statistique particulièrement pertinent.

²⁴ Pour un service public de l'hébergement et de l'accès au logement, Benoist Apparu, 10 novembre 2009.

III. Actions engagées et pistes de réflexion

Il existe plusieurs pistes de réflexions sur le dispositif d'hébergement d'urgence à Paris, qui dépendent des échéances que l'on se fixe (court, moyen et long terme) et des acteurs qui les proposent.

III.1. Actions déjà engagées

1. Le comité de prise en charge hôtelière (PCH)

Chaque mois, le comité Prise en charge hôtelière se réunit. Composé de représentants des services sociaux et du logement de la Ville de Paris, il examine un à un les dossiers de demande de logement des familles hébergées depuis plus d'un an dans le cadre des accords collectifs, de Louez solidaire ou d'accès à un logement social, ainsi que les demandes d'hébergement en CHRS par exemple. Au regard des informations transmises par les services sociaux, il étudie l'évolution de chaque dossier, demande des informations complémentaires, préconise des orientations et effectue un véritable travail de coordination entre les différents services afin d'accélérer le traitement de demandes.

En 2010, une expérimentation est en cours dans les 17^e et 18^e arrondissements afin que le comité PCH étudie les situations des familles hébergées depuis moins d'un mois à l'hôtel car ce sont celles les plus susceptibles de quitter rapidement l'hôtel.

2. Louez solidaire

Fin 2007, la Ville de Paris a mis en place l'opération Louez solidaire et s'appuie sur une dizaine d'opérateurs associatifs. Des familles en grande difficulté peuvent retrouver un logement et les propriétaires ont une garantie de paiement des loyers et charges. Le dispositif Louez solidaire permet d'améliorer les conditions de vie des familles parisiennes particulièrement touchées par la difficulté d'accès à un logement dans le privé : familles hébergées à l'hôtel au titre de l'Aide sociale à l'enfance, engagées dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle. Hébergées temporairement dans le logement, la Ville s'engage à ce qu'elles intègrent à terme un logement définitif.

Fin 2009, 420 logements ont été captés dans le cadre de ce dispositif.

Pour plus de précisions concernant les résultats de ce dispositif, nous vous invitons à vous référer aux documents annexes (dispositifs de sortie de l'hébergement hôtelier et alternatives à l'hébergement hôtelier, document communiqué à l'occasion des états généraux de l'hébergement d'urgence, par la Direction du logement et de l'habitat de la Ville de Paris).

3. Accords collectifs :

Le premier accord collectif départemental (ACD) a été signé en mai 2003 entre le préfet de Paris, le maire de Paris, les représentants des bailleurs sociaux d'Ile-de-France et les représentants régionaux des sociétés d'économie mixtes (SEM) de logement social. Il prévoyait la mise à disposition annuelle de 1 200 logements au total par les bailleurs sur les contingents des différents partenaires pour reloger les ménages défavorisés ciblés par l'accord.

Un nouvel accord collectif a été signé en 2009 afin de cibler les ménages qui cumulent des difficultés économiques et sociales. Le nombre de logements mis à disposition pour reloger des ménages a été porté à 2 000 par an.

Sur l'année 2009, autour de 300 familles à l'hôtel ont eu un logement social grâce aux accords collectifs.

4. Prémption

Une soixantaine d'établissements, soit près de 10% du parc hôtelier parisien, ont été préemptés par la Ville ou acquis directement par les bailleurs sociaux parisiens depuis 2001, afin d'être transformés en logement sociaux, en structures pérennes d'hébergement (résidences sociales, maisons relais) ou en équipements publics. En ce qui concerne le 18^e arrondissement, Michel Neyreneuf, maire adjoint en charge de l'Urbanisme, du Logement et du Développement durable rappelle que : « un hôtel rue Championnet est maintenant une résidence sociale ; celui du 4 rue Ernestine sera transformé par Paris Habitat en Résidence de jeunes travailleurs. Un hôtel, situé 40 rue d'Oran, a également été préempté ».

5. Opération programmée d'amélioration des hôtels meublés (OPAHM)

Une aide existe pour les hôteliers lorsqu'ils en font la demande. En avril 2007, la Ville de Paris a lancé l'Opération programmée d'amélioration des hôtels meublés (OPAHM) dont l'animation a été confiée à la SIEMP. Ce dispositif de subventions permet de financer des rénovations d'hôtels meublés et de conventionner une partie des chambres. Il s'adresse aux hôteliers qui maintiennent des tarifs modérés et souhaitent améliorer les conditions de sécurité et de confort dans leur hôtel. Une partie des chambres doit permettre d'accueillir des personnes en difficulté, suivies par les associations, avec tarif plafonné à 510 euros par mois. A ce jour, 53 hôtels sont intéressés par l'OPAHM. *« Le but est de réduire le parc des hôtels meublés insalubres (transformation en hôtels corrects), comme un palier pour arriver au logement social »*, précise Michel Neyreneuf (Mairie du 18^e).

6. L'Observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social

En 2005, la Ville de Paris a confié à l'APUR la maîtrise d'œuvre de l'Observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social. Prenant la forme d'un site internet, ses données proviennent d'une convention associant quatre partenaires : la préfecture de police, la préfecture de Paris, la Ville de Paris et l'APUR. Le site a ouvert en janvier 2007.

Au-delà d'un meilleur suivi du parc hôtelier parisien, cet observatoire permet de signaler aux travailleurs sociaux les hôtels à ne pas utiliser pour l'hébergement d'urgence, d'améliorer la connaissance des hôtels en cas d'acquisition publique, d'exercer une veille commune sur les hôtels les plus sensibles et enfin d'accompagner l'OPAHM.

III.2. Pistes de réflexion

1. A court terme

Un code de bonne conduite ?

Pour Patrick David (CASVP18), la solution à court terme est la mise en place d'un **code de bonne conduite** et d'une **surveillance plus stricte des hôteliers**. *« La solution, dans le contexte contraint dans lequel nous évoluons, est de travailler avec les hôteliers en mettant en place un code de bonne conduite auquel les hôteliers devront adhérer. Ensuite, la Ville doit se donner les moyens de contrôler cette adhésion car les hôteliers ont autant besoin de nous que nous d'eux »*. Pour Brigitte Hamon (SSDP du 18^e arrondissement), *« un audit est important, car pour l'instant, nous avons la liste de l'APUR hôtels utilisables / hôtels non utilisables. Mais il faut une évaluation des hôtels, d'où un audit. »*

Mais qu'appelle-t-on bonne conduite ? S'agit-il de conditions pour accueillir des familles à long terme, comme c'est le cas pour la majorité des familles en hôtel qui sont en situation irrégulière sur le territoire, et ne pouvant donc pas bénéficier de l'ensemble des dispositifs de sortie d'hôtel mis en place pas les pouvoirs publics ? En effet, sachant que l'OHFOM, via sa plateforme Famille, héberge en hôtel 1 400 personnes en familles, représentant à peu près 400 familles, et en partant de l'hypothèse que les autres plateformes ont en moyenne le même nombre de personnes par famille, nous arrivons pour l'APTM, à 700 familles, pour la CAFDA à 1 000 familles et pour le Pôle Famille du 115, à 400 familles (en considérant que seule la moitié est en hôtel et sans papiers). Nous obtenons ainsi le chiffre de 2 500 familles irrégulières sur le territoire, hébergées en hôtel à Paris, petite ou grande couronne.

Accompagnement social ?

Il semble qu'une confusion de terme existe. La plupart des structures réalisent un suivi de la

famille hébergée à l'hôtel et évaluent la pertinence et/ou le montant de la prise en charge financière, mais très peu font un véritable accompagnement social de la famille, sans doute faute de temps et de moyens. La conjonction de l'aspect financier et de l'aspect suivi social empêche de fait un dialogue serein et un véritable accompagnement. Enfin, la multiplicité des interlocuteurs est également un frein aux démarches qui devraient être effectuées.

Diagnostic plus précis du lieu d'hébergement ?

La prise en compte du lieu de scolarisation des enfants, biais par lequel se nouent des rapports sociaux, hors dispositifs sociaux, devrait être essentielle. Les loger loin de ce lieu ou les changer régulièrement d'hôtel sans cette prise en compte est un frein majeur à la sortie de l'hébergement en hôtel, particulièrement pour les familles irrégulières car ces liens peuvent aider à leur régularisation.

2. A moyen terme

Un guichet unique de réservation ?

De nombreux dysfonctionnements ont eu lieu dans les réservations de chambres, au point que certaines personnes évoquent la nécessité de mutualiser les réservations. Le transfert en avril 2010 des réservations hôtelières de la CAFDA vers le Samu social va dans ce sens. Ce problème est souligné par Michel Neyreneuf qui estime que *« l'une des difficultés est de coordonner l'action du 115, du CASVP 18 et de la DASES »*. Claire Levy-Vroelant (professeur de sociologie à l'Université Paris 8 et spécialiste de la question des hôtels meublés) estime quant à elle : *« Pour le guichet unique, je ne vois pas l'intérêt, si ce n'est pour les services sociaux, et donc pour un meilleur management d'une pratique qui me semble très discutable (loger les familles dans les hôtels plus de quelques jours). Par contre, aider les hôteliers à faire sortir les familles des hôtels pour celles qui y sont*

malgré tout, a beaucoup de sens. Il faudrait que les bailleurs sociaux et les hôteliers se rencontrent, avec l'aide d'assistants sociaux, afin de trouver des solutions de logement pour les ménages dans le besoin ou en difficulté, mais sans contrainte. Il y a beaucoup d'activité sociale et de bonne volonté dans ce domaine, mais la demande ne rencontre pas l'offre. C'est aussi parce que les cultures entre ces deux mondes, les façons de faire et de penser sont en fait très éloignées. Les hôteliers ne sont que très récemment considérés comme des interlocuteurs potentiels par les pouvoirs publics, et le dialogue est long à s'instaurer ».

Priorités dans l'attribution des logements sociaux ?

L'ensemble des dispositifs mis en œuvre met en perspective la diminution de l'offre de logement définitif qui est faite malgré les différents partenariats. Selon Claude Mével (LARCH) *«voici quelques années, un CDI avec un garant ou un Locapass permettait aux familles de trouver un studio dans les quatre mois suivant leur entrée dans le service. Aujourd'hui avec les loyers prohibitifs pratiqués à Paris et le manque de logements sociaux, il faut compter en moyenne six mois. Alors que les familles donnent un maximum en peu de temps pour s'en sortir, elles doivent attendre des mois un logement. [...] Le décalage entre les discours politiques et la réalité m'exaspère »*. Pour Besnoit Apparu²⁵, *« il convient d'optimiser la gestion du parc existant et de veiller à ce que les [...] logements sociaux attribués chaque année bénéficient [...] prioritairement [...] aux personnes qui en ont le plus besoin. Cette priorité s'applique à toutes les attributions, quels que soient les réservataires qui proposent les candidats (collectivités locales, Etat, collecteurs 1%), mais les pratiques sont parfois différentes. De plus, il ne suffit pas qu'un ménage soit proposé par un réservataire, il faut encore que sa candidature soit acceptée par la commission d'attribution des bailleurs sociaux. Or les critères conduisant à accepter ou refuser une candidature sont très variables d'un bailleur à un autre, pouvant conduire dans certains cas à des pratiques sélectives »*. Une voie à explorer pourrait être de

demander à chaque commission d'attribution des bailleurs sociaux de présenter le pourcentage de personnes hébergées en centre ou en hôtel qui ont été acceptées.

3. A long terme

Rééquilibrage de l'offre parisienne ?

Comme nous avons pu le voir à la section 1.3 de ce document, il existe une très forte inégalité dans la répartition de l'offre d'hébergement d'urgence sur le territoire parisien. Cette inégalité entraîne une augmentation de la pression sur les équipements (notamment les écoles) dans des arrondissements déjà engorgés, sans prendre en compte les dispositifs d'urgence.

Rééquilibrage de l'offre régionale ?

Face au déséquilibre (plus de 50% de l'offre d'hébergement est concentrée sur Paris), certains²⁶ proposent de rééquilibrer l'offre d'accueil et d'hébergement d'urgence au niveau régional, afin d'éviter les phénomènes de massification qui sont un frein à la qualité de la prise en charge et occasionnent des ruptures dans les parcours d'insertion.

Pour Claire Levy-Vroelant, *« le grand Paris, dans sa conception actuelle, me semble être un projet de pôles de développement thématiques qui ne vont pas régler la question du logement des ménages modestes. Et s'il s'agit de désengorger Paris, cela doit se faire en partenariat avec les communes et les intercommunalités concernées. Il faut comprendre aussi les raisons qui poussent les personnes à vouloir rester dans Paris ou à proximité. Ce sont les programmes de logement à prix maîtrisés qui manquent, et pas seulement à Paris. Pour l'instant, la métropole solidaire est dans les limbes. Ceci dit, les opérateurs comme la SIEMP savent faire en respectant les choix des ménages - dans la mesure évidemment de leurs moyens - quand il s'agit de reloger dans le cadre d'opérations de rénovation »*.

Par ailleurs, un **Plan régional d'accueil, d'hébergement et d'insertion (PRAHI)** des personnes sans domicile est en cours d'élaboration par le préfet de la Région d'Ile-de-France en

concertation avec l'ensemble des partenaires concernés. Il s'agit de planifier l'ensemble de la veille sociale en Ile-de-France.

Concernant Paris, 60% des capacités d'hébergement y sont concentrées, alors que certaines communes et départements ne remplissent pas leurs obligations légales. La Ville de Paris a donc proposé qu'un effort concerté et coordonné des collectivités de la petite couronne permettant le rééquilibrage de l'offre, y compris les chambres en hôtel, et des publics puisse être mené. La coordination des 115 départementaux franciliens, permettant d'utiliser toutes les places disponibles, contribuerait notamment à cette solidarité intra régionale.

La Ville de Paris a enfin plaidé pour que dans le PRAHI soit inscrit une programmation précise d'actions et d'équipements à réaliser avec des indicateurs d'évaluation définis au sein d'un comité de pilotage réunissant l'Etat, les collectivités locales et les associations. Ce comité pourrait se réunir trimestriellement pour vérifier le respect des engagements du Plan et leur adaptation à l'évolution des besoins constatés dans les départements.

Eradication des hôtels ?

Selon Claire Lévy-Vroelant, *« L'existence des hôtels est une bonne chose, car c'est une formule qui permet un accès simple, direct, de gré à gré, et qui convient pour les séjours courts de personnes ayant, pour une raison ou pour une autre, besoin d'un logement "de passage". Des migrants âgés, habitués à l'hôtel et à son ambiance, peuvent aussi y trouver leur compte. De par leur localisation en plein cœur de la ville, les hôtels participent d'une certaine mixité. Je trouve leur fonction importante car ils contribuent à ouvrir des espaces d'hospitalité et d'accueil, certes modestes mais socialement intéressants. La plupart des hôteliers essayent de faire leur travail, qui est loin d'être de tout repos, au mieux. Évidemment, il y a aussi, parmi eux, des personnes sans scrupule, mais ce n'est pas la majorité. Quant à chercher à les éradiquer, je pense que la spéculation immobilière ou si l'on préfère, la loi du marché, s'en est chargée : ils étaient plusieurs milliers dans les années 50 encore, ils ne sont plus aujourd'hui qu'environ 700. »*

D'un autre côté, le vaste plan de préemption lancé par la Ville depuis quelques années va dans le sens d'une disparition des hôtels meublés, transformés pour la plupart en logements sociaux ou en résidences sociales. Comme le rappelle Michel Neyreneuf (Mairie du 18^e) : *« Nous préemptons dès que c'est en vente. Dès que la mairie peut préempter, elle le fait ».*

Enfin, comme nous l'avons vu dans ce rapport, une forte proportion des usagers des hôtels meublés est constituée de familles non régulières sur le territoire. La presque totalité des propositions avancées par l'Etat ou les services sociaux sont destinées aux familles régulières (ou isolés réguliers), ce qui laisse le problème des « sans-papiers » entier.

III.3. Préconisations de la mairie du 18^e s'agissant de l'hébergement d'urgence en hôtel

1.Reconsidérer le niveau des amendes (faible) prévu au Règlement sanitaire départemental (RSD), de façon à pouvoir condamner les contrevenants plus lourdement lorsqu'ils passent devant le tribunal de police.

2.Plateformes(s) de réservation hôtelière : la journée consacrée à l'hébergement d'urgence en hôtel a permis de rendre compte de **la nécessité d'une réflexion globale concernant le système de réservation et de contrôle hôtelier**. A ce sujet, les préconisations rejoignent celles qui ont prévalu pour la création en 2006 du Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (le PHRH du Samu social assure la gestion, le suivi, le paiement et la vérification de l'ensemble des prises en charge en hébergement hôtelier).

Le système prévalant actuellement (hors Samu social) fait montre de ses limites, tant pour les familles que pour les collectivités concernées (Département et Ville de Paris). En effet, en règle générale les services sociaux ne contactent pas directement les hôteliers. Ils communiquent une liste aux familles, qui sont alors chargées de contacter les hôteliers. Souvent, ces dernières ont des difficultés pour trouver un hôtelier qui accepte de les héberger. De plus,

les tarifs ne font l'objet d'aucune négociation et peuvent varier selon la personne ou l'organisme réservataire (famille venue des services sociaux parisiens ou Samu social). Des tarifs plus élevés ont pu être constatés lorsque la prise en charge émane des services sociaux parisiens.

En effet, dans le 18^e arrondissement, 300 familles environ (sur 1 000 tout Paris) font appel au dispositif d'hébergement hôtelier, impliquant une prise en charge importante au titre de l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Cette aide est versée directement aux familles, lesquelles sont censées reverser l'argent aux hôteliers. Elle est versée en espèces et couvre l'alimentaire et l'hébergement hôtelier. Le mois suivant, afin de renouveler la prise en charge de l'hôtel, les familles doivent présenter les factures acquittées.

Ce système présente ainsi des avantages (responsabilisation des familles), mais aussi des inconvénients (manque de vision quant aux sommes que peut réclamer l'hôtelier, contrôle de l'argent public, système lourd et complexe).

Aussi, les élus du 18^e arrondissement concernés par la problématique (logement, affaires sociales) demandent à ce que soit étudiée la mise en œuvre :

- d'une plateforme, type Samu social, avec renfort éventuel de personnel de la ville/département ou
- de deux plateformes qui se coordonnent / mutualisent leurs informations et suivis dans un certain nombre de domaines.

Ce système de plateforme permettrait ainsi :

- de pouvoir placer les familles concernées dans les hôtels disponibles, sans que cela soit pour elle un « parcours du combattant »
- de mieux négocier donc de contrôler les tarifs
- d'avoir une meilleure visibilité des pratiques (familles/hôteliers)
- de mieux contrôler les hôtels (régularité des contrôles)
- pour les travailleurs sociaux de se concentrer sur l'accompagnement social

3. Charte de qualité des prestations hôtelières : les élus du 18^e arrondissement préconisent l'expérimentation d'une charte de qualité des prestations hôtelières, laquelle engagerait les hôteliers adhérant au dispositif, ainsi que les familles (droits et devoirs). Cette charte serait communiquée aux familles, lesquelles pourraient disposer d'un numéro de téléphone (de la plateforme de réservation), en cas de difficulté. Elle ferait également l'objet d'un affichage dans l'hôtel.

4. Contrôle des hôtels : sécurité, insalubrité, aspects de confort minimum (nombre de toilettes et de douches, etc.). Les élus du 18^e arrondissement émettent le souhait que la préfecture de police provoque des visites systématiques de tous les hôtels recevant des familles. Ils souhaitent également que la question du confort minimum soit mieux prise en compte dans ce domaine.

5. Améliorer la répartition territoriale : la journée de réflexion a permis de rendre compte de l'importante inégalité territoriale au détriment du 18^e arrondissement, lequel concentre le plus grand nombre d'hôtels et un nombre important de structures d'hébergement/logements sociaux (maisons relais, résidences sociales, etc.).

Les élus du 18^e arrondissement concernés par cette problématique émettent le **souhait d'une meilleure répartition territoriale** de ces dispositifs et structures d'hébergement d'urgence/hébergements sociaux, et que soit lancée une réflexion sur les différents règlements d'action sociale.

ANNEXES

ANNEXE 1 :

ÉTATS GÉNÉRAUX DE L'HÉBERGEMENT D'URGENCE EN L'HOTEL MAIRIE DU 18^e ARRONDISSEMENT

Jeudi 4 février 2010

PROGRAMME

OUVERTURE :

Daniel VAILLANT,

Maire du 18^e arrondissement, député de Paris

Olga TROSTIANSKY,

Adjointe au maire de Paris chargée de la Solidarité, de la Famille et de la Lutte contre l'exclusion

1. Bilan de la situation de l'hébergement d'urgence en hôtel :

1.1 Etats des lieux

• Contexte général de l'hébergement d'urgence en hôtel

- Introduction DASES/CASVP sur les familles hébergées à l'hôtel (notamment au titre de l'Aide sociale à l'enfance)
- Intervention de Geneviève GUEYDAN (DASES) et de Laure DE LA BRETÈCHE (CASVP)

• Le parc hôtelier parisien et du 18^e

- Intervention d'Audry JEAN-MARIE (APUR)

• Présentation de l'audit réalisé par le Samu social concernant l'hébergement hôtelier dans le 18^e

- Intervention de Thomas MARIE et Caroline DELUS (Samu social)

1.2 Actions menées sur le parc hôtelier

• Introduction de Jean-Yves MANO, adjoint au maire de Paris en charge du Logement,

concernant le travail mis en œuvre de manière partenariale sur le parc des hôtels meublés à Paris.

• Présentation du travail mis en œuvre dans le cadre de l'Observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social

- Intervention de Stéphanie JANKEL (APUR)

• Présentation des missions de la préfecture de police

- Intervention de Gérard LACROIX, sous-directeur de la sécurité du public et de Catherine GROUBER, chef du bureau hôtels et foyers

- **La mission spécifique du parquet de Paris sur les hôtels meublés**
 - Intervention d'Aude LE GUILCHER, vice-procureur
- **Présentation du travail mis en place dans le domaine du saturnisme par la préfecture de Paris**
 - Intervention de Muriel BENSAID, chef du bureau de l'habitat et de Marie-Claude ROBERT (mission saturnisme)
- **Bilan de l'opération programmée d'amélioration des hôtels meublés (OPAHM) dans le 18^e**
 - Intervention de Céline BRODOVITCH (SIEMP)

1.3 L'accompagnement des familles à l'hôtel

- **Participation du Département de Paris à l'hébergement d'urgence au titre de l'Aide sociale à l'enfance**
 - Intervention de Myriam EL KHOMRI, adjointe au maire de Paris chargée de la Protection de l'enfance et de la Prévention spécialisée
- **Les interventions sociales en direction des familles**
 - Intervention de Brigitte HAMON (Service social départemental polyvalent du 18^e arrondissement), et de Geneviève LEMAIRE (CASVP18)

2.Perspectives / pistes de réflexion pour une amélioration du dispositif d'hébergement :

- **Propositions de pistes d'amélioration :**
 - Intervention de Gérald BRIANT, adjoint au maire du 18^e, chargé des Affaires sociales et de la Lutte contre l'exclusion
- **Présentation des chantiers en cours :**
 - Intervention de Geneviève GUEYDAN et de Claire DESCREUX (DASES)
- **Dispositifs de sortie de l'hébergement hôtelier et alternatives à l'hébergement hôtelier (Louez solidaire, accords collectifs, résidences sociales, etc.)**
 - Intervention de Jérôme DUCHENE (sous directeur, direction du logement et de l'habitat), et d'Anne GIRON (chef du bureau du relogement, direction du logement et de l'habitat)
- **Les expériences de l'association Aurore en matière d'alternatives à l'hébergement hôtelier Louez solidaire, résidences sociales, maisons relais**
 - Intervention d'Eric PLIEZ, directeur de l'association Aurore

Intervention de Daniel VAILLANT Maire du 18^e arrondissement, député de Paris

(4 février 2010)

Je tiens à remercier toutes les personnes présentes qui se sont investies et ont accepté d'intervenir dans le cadre de cette rencontre.

Je remercie tous ceux qui, de près ou de loin, nous ont aidés dans le montage de cette journée de réflexion, une journée qui, je l'espère vivement, permettra d'aboutir à des pistes d'améliorations concernant la thématique qui nous réunit.

La crise financière qui s'est abattue sur nous en 2008 est devenue une crise économique sans précédent qui a malheureusement accentué les inégalités sociales. Les populations les plus fragiles, sont bien sûr les plus exposées, même si elles ne sont pas les seules.

Ces populations avaient déjà, avant la crise, des difficultés à accéder à un logement, voire à s'y maintenir. Ces difficultés se sont aggravées, ce qu'a d'ailleurs rappelé la Fondation Abbé Pierre dans son rapport 2010 sur l'état du mal-logement en France.

Le programme de cette journée est très riche, mais le sujet le mérite.

Mon adjoint Gérald Briant m'a proposé d'organiser ces états généraux après la communication du maire de Paris, Bertrand Delanoë, en mai dernier, sur -je le cite- « la priorité de l'action de notre collectivité : la solidarité ».

Dans cette même communication, Bertrand Delanoë a désigné le 18^e comme arrondissement pilote sur la question de l'hébergement social d'urgence. Ces états généraux ont l'ambition de proposer des pistes pour faire évoluer ces dispositifs d'urgence.

Pour tracer des pistes, il faut d'abord partir de l'existant : c'est pourquoi cet après midi débutera par un état des lieux. Les différents intervenants feront état des dispositifs existant et du travail partenarial mis en œuvre notamment entre la mairie de Paris et la préfecture de police avec, entre autres :

- La création en 2005 de l'observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social, qui permet aux pouvoirs publics de surveiller ces hôtels et de suspendre l'hébergement social dès que des risques pour la sécurité des occupants sont signalés.
- L'opération programmée d'amélioration des hôtels meublés parisiens (OPAHM), qui s'adresse aux hôteliers soucieux d'améliorer les conditions de sécurité et de confort dans leur hôtel.

Jean-Yves MANO, adjoint au maire de Paris en charge du logement ne manquera pas également de

développer tous les moyens déployés pour résorber l'habitat indigne, dont le parc hôtelier concerné, ainsi que les dispositifs alternatifs à l'hébergement hôtelier et dispositifs d'accès au logement des personnes issues des hôtels.

S'agissant des hôtels et des familles qui y sont hébergées rappelons quelques chiffres :

L'APUR dénombre environ 650 hôtels pratiquant l'hébergement social à l'échelle parisienne, dont 144 dans le seul 18^e arrondissement, soit 22%. Nous sommes tout en haut de l'échelle dans ce domaine. Ce chiffre est à comparer avec ceux des autres arrondissements, la plupart étant bien en dessous du seuil de 50 hôtels pratiquant l'hébergement d'urgence, à l'exception des 10^e, 11^e, 17^e et 20^e arrondissements.

Le nombre de familles hébergées dans le 18^e est d'environ 300, ce qui représente 1 000 personnes, soit près de 30% des familles hébergées dans le seul 18^e au titre de l'Aide sociale à l'enfance.

A noter que je ne parle ici que des familles hébergées au titre l'Aide sociale à l'enfance, car s'ajoutent également les personnes isolées, mais aussi les personnes prises en charge à titre humanitaire par le Samu social de Paris, via le 115 de Paris et ses partenaires.

Le coût de cette prise en charge hôtelière représente dans le 18^e arrondissement plus de 85% du budget de l'Aide sociale à l'enfance versée aux familles, soit plus 4,4 millions d'euros.

Oui, la solidarité a un coût, mais je tiens à rappeler que notre règle, c'est de ne laisser aucune famille à la rue et en l'absence d'alternative immédiate, cette règle contraint les services sociaux départementaux, à recourir à l'hébergement hôtelier, dans le cadre de l'Aide sociale à l'enfance.

Je précise à ce sujet que Paris est exemplaire dans le domaine de la prise en charge hôtelière. Peu de collectivités en effet font preuve d'une telle solidarité, tant humaine que matérielle, à l'égard des familles, ce qui d'ailleurs explique l'attractivité de notre territoire.

Je profite de ce moment pour remercier très sincèrement les travailleurs sociaux et leurs encadrants pour le travail qu'ils réalisent, sachant toute la difficulté à laquelle ils sont quotidiennement confrontés.

Les hôtels constituent une forme très traditionnelle et très ancienne de l'habitat parisien, accueillant de tous temps les nouveaux arrivants, qu'ils soient issus de migrations nationales ou internationales.

Mais force est de constater que le recours à l'hébergement hôtelier nécessite la mise en place et le respect d'un certain nombre de règles de bonne conduite, notamment de la part des hôteliers.

Il ne s'agit pas ici de faire un procès d'intention à priori aux hôteliers, lesquels n'ont pas une vocation humanitaire ou philanthropique, mais ont une démarche commerciale. On ne peut le leur reprocher. Mais il ne faut pas non plus se voiler la face : un certain nombre de ces hôteliers sont de véritables « marchands de sommeil » qui profitent financièrement du système et n'hésitent pas à exploiter les familles, à abuser des collectivités territoriales, en faisant preuve de pratiques clairement condamnables.

L'hôtel Royal Hermel, sujet d'actualité il y a quelques mois, suite à l'incendie qui a détruit trois chambres, mais sans, heureusement, faire de victimes, est un cas typique de ces marchands de sommeil, où se mêlent gestion frauduleuse, insalubrité, absence de normes de sécurité et j'en passe.

Il est également un cas typique du travail efficace que peuvent mener institutions et associations dans la lutte contre l'exploitation humaine de la misère.

Je ne vais pas vous refaire ici l'historique des différentes actions engagées, ni des solutions déjà engagées pour palier les difficultés rencontrées par les familles. Mais je voudrai insister cependant sur la détermination de notre mairie et de celle de la mairie de Paris à trouver les solutions pour aider les familles à vivre dans la dignité.

Nous n'avons pas cependant attendu cet incident pour nous pencher en profondeur sur la question de l'hébergement hôtelier des familles. C'est un sujet qui tient à cœur et j'en ensemble de la municipalité et notamment à Gérald Briant, mon adjoint en charge des affaires sociales.

Nous nous sommes d'ailleurs réunis une première fois à ce sujet en mars dernier, rencontre à laquelle un certain nombre d'entre vous avaient déjà participé.

Je vous l'ai dit, le maire de Paris, Bertrand Delanoë, a, en mai 2009, désigné notre arrondissement comme pilote pour repenser le dispositif, en expérimentant notamment l'application d'une charte qualité des hôtels, ainsi que l'utilisation des moyens de réservation et de contrôle du Samu social.

Le Samu social dispose en effet d'une expérience et d'une expertise réelles dans ce domaine et l'audit que ses représentants vont nous présenter constitue en cela un outil de réflexion des plus précieux qui pourra, je l'espère, servir de base solide d'amélioration du dispositif de l'hébergement hôtelier.

Notre souhait serait en effet de disposer d'une plateforme de réservation hôtelière gérée par le Samu social, lequel est en capacité d'établir un rapport de force positif vis à vis des hôteliers. Une telle plateforme commune permettrait d'améliorer la qualité des prestations hôtelières, au travers de la signature d'une charte engageant les hôteliers adhérant au dispositif et d'un contrôle régulier, tout en évitant les coûts prohibitifs et inégaux selon les organismes de prise en charge sociale. De plus, et ce n'est pas négligeable pour les travailleurs sociaux qui oeuvrent dans ce domaine, cette plateforme ayant également comme spécificité de faire la médiation entre les familles et les hôteliers.

L'amélioration du dispositif d'hébergement hôtelier ne constitue pas le seul moyen pour remédier aux difficultés locatives. La Ville de Paris, comme le présenteront les différents intervenants, a déjà engagé nombre de chantiers, visant à proposer des alternatives locatives. De premiers résultats sont déjà enregistrés.

Un vaste chantier s'ouvre ainsi, dont nous mesurons les difficultés, un chantier qui nécessite la mobilisation de toutes les énergies et ressources disponibles.

C'est par la concertation et les propositions d'action, d'expérimentations, d'idées qui émaneront des acteurs de terrain que nous nous acheminerons vers des solutions bénéfiques pour tous, à savoir les familles, les institutions, collectivités, services sociaux, associations, etc.

Je vous renouvelle tous mes remerciements pour avoir répondu tous à notre appel et j'espère que vos débats seront fructueux.

Intervention d'Olga TROSTIANSKY

Adjointe au maire de Paris chargée de la Solidarité, de la Famille et de la Lutte contre l'exclusion
(4 février 2010)

Je tiens tout d'abord à remercier les élus du 18^e pour l'organisation de ce débat, qui réunit tous les acteurs concernés à divers titres, associations, services sociaux, centres sociaux, Samu social...

L'hébergement des familles à l'hôtel : voilà un sujet particulièrement sensible et difficile qui fait partie des préoccupations journalières à la fois des élus et des services sociaux de la Ville de Paris. Tous les jours, les services sociaux, dont je tiens à souligner l'implication, sont confrontés aux demandes des familles, à des cas souvent dramatiques pour lesquels dans l'urgence, ils sont amenés à trouver une solution. Car à Paris, nous avons une particularité que je tiens à souligner : au titre de l'Aide sociale à l'enfance, aucune famille n'est laissée à la rue, toutes sont hébergées.

Alors oui, ne le nions pas, l'hôtel n'est pas un lieu de vie pour une famille, les conditions d'hébergement sont loin d'être idéales, le coût est très élevé au regard des prestations.

La fermeture d'un hôtel pour raison de sécurité oblige souvent à héberger une famille dans un autre arrondissement, rompant ainsi les liens sociaux qu'elle avait pu établir, notamment par le biais de l'école.

Mais il n'est pas question de se contenter de ce constat. Je ne rentrerai pas dans le détail de toutes les mesures qui ont déjà été prises et qui vous seront

présentées dans le détail par mes collègues Myriam El Khomri et Jean-Yves Mano, ainsi que par les différents services de la Ville. De la réforme du reste à vivre au dispositif Louez solidaire, à l'amélioration des hôtels meublés avec la SIEMP, en passant par la mise en place de l'Observatoire des hôtels meublés et du comité « Prises en charge hôtelières » qui examine les situations les plus difficiles, nous nous sommes engagés depuis plusieurs années à améliorer les conditions de vie des familles à l'hôtel et à faciliter leur sortie du dispositif. Et là, nous butons sur le problème maintes fois soulevé du manque de logements sociaux, malgré l'effort considérable accompli par Paris dans ce domaine depuis 2001.

Pas de satisfecit général cependant. Il reste beaucoup à faire, notamment sur le niveau de confort des hôtels, les relations avec les hôteliers, et surtout les conditions de prises en charge financières des familles. Nous poursuivons les objectifs souhaités par Daniel Vaillant : travailler sur un nouveau cadre de prise en charge, pour mieux encadrer les relations avec les hôteliers, améliorer la qualité du parc et assurer une meilleure prise en charge sociale des familles.

Intervention de l'APUR sur le parc hôtelier parisien et du 18^e arrondissement

Audry JEAN-MARIE

(4 février 2010)

Une forme d'hébergement ancienne, en déclin depuis des décennies

- 1930 : 280 000 chambres (20% des logements de Paris)
- 1970 : 90 000 chambres
- 2010 : 18 000 chambres (1,5% des logements de Paris)

Plusieurs causes à cet effondrement

- Partages successoraux
- Remise en cause progressive des baux anciens favorables aux exploitants
- Opérations d'aménagement
- Rentabilité inégale

Un recul moins rapide dans le 18^e arrondissement

Le 18^e arrondissement regroupait :

- 10% des hôtels meublés de la capitale dans les années 1930,
- 15% dans les années 1970,
- 21% en 2010

625 hôtels meublés à Paris en 2010 (18 600 chambres). S'y ajoutent 200 hôtels de tourisme utilisés pour l'hébergement d'urgence.

121 hôtels meublés dans le 18^e (3 600 chambres) + 14 hôtels de tourisme (h.u.).

Deux polarités : Barbès et le métro aérien.

Les anciens hôtels meublés : ils ont été démolis (23%), reconvertis en hôtels de tourisme (28%), transformés en immeubles d'habitation (30%) ou bien en logements sociaux, FJT, RS (7%).

Autres cas : 12%

Dans le 18^e, les hôtels ayant cessé leurs activités ont souvent été démolis (Goutte d'Or, Chapelle) ou transformés en immeubles d'habitation

Un parc d'immeubles anciens, petits et mal équipé, parfois insalubres :

- 90% d'immeubles construits avant 1915
- 30 chambres en moyenne (généralement 10 à 70 chambres)
- 22% des hôtels font l'objet d'une mise en demeure de la préfecture de police
- Les prix : 800 euros en moyenne pour une chambre double au mois.

L'hôtellerie meublée recouvre, selon les établissements, plusieurs types d'occupation : accueil de touristes, de sédentaires, de familles en situation d'urgence sociale

- Certains hôtels accueillent uniquement des touristes,
- Certains accueillent plusieurs types de clientèles,
- La majorité accueille des occupants sédentaires,
- Parmi les occupants sédentaires, en permanence, 400 familles sont placées par le Samu social et un millier orientées par le Département au titre de l'ASE. Soit environ 15% des chambres pour l'hébergement d'urgence.

Les occupants sédentaires : une majorité d'hommes seuls en situation précaire.

Selon le recensement de 1999 à Paris, ce sont :

- 70% d'hommes (59% ont plus de 40 ans),
- 83% de personnes seules, étrangères à 44%,
- 41% de chômeurs.

Au cours des années 2000, l'hébergement d'urgence s'est développé.

Dans le 18^e, 25 hôtels touchés par des procédures, souvent liées à un avis défavorable de la commission de sécurité incendie (à Paris : 190 soit 22% des hôtels)

Le plan d'action parisien :

- Une meilleure connaissance des hôtels : l'observatoire des hôtels pratiquant de l'hébergement social destiné aux opérateurs et services sociaux,
- Un renforcement des contrôles de sécurité et salubrité : le bureau des hôtels de la préfecture de police de Paris,
- Un dispositif d'aide aux travaux : l'OPAHM,
- Louez solidaire et sans risque pour le relogement des familles hébergées en hôtels,
- L'acquisition des hôtels en mauvais état.

Rapport de l'audit réalisé par le GIP Samu social de Paris des hôtels utilisés dans le 18^e arrondissement par les familles prises en charge par la DASES et par le CASVP

(Septembre - Octobre 2009)

Thomas MARIE et Caroline DELUS (Samu social)

Éléments de contexte

Depuis 2006, le GIP Samu social de Paris compte parmi ses missions de service public d'aide aux personnes à la rue une équipe spécialisée pour héberger les usagers en hôtels (très majoritairement des familles), à la demande des pouvoirs publics.

Ce pôle, appelé Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH) assure actuellement la prise en charge quotidienne de 7 000 personnes, sur Paris et en banlieue parisienne. Ces usagers ne s'adressent pas directement à lui mais à des plateformes de suivi social (APTM, Ordre de Malte France) ou au numéro d'urgence 115 (115 de Paris, 115 de Seine St Denis).

Dans ce contexte, le PHRH a acquis une certaine expertise en matière d'hébergement hôtelier des personnes précarisées.

C'est pour cette raison qu'en 2009, la Dases et le Casvp ont sollicité le GIP Samu social de Paris et le PHRH pour réaliser un audit des hôtels utilisés dans le 18^e par les familles suivies par le Service social départemental polyvalent et recevant une aide financière au titre de l'ASE.

I. Le pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH)

En quelques chiffres, sur l'année 2009, l'activité du PHRH représente :

- Plus de 2 500 000 nuitées d'hôtels engagées, gérées et vérifiées
- Près de 2 000 nouvelles demandes d'hébergement
- Plus de 1 000 déplacements sur le terrain effectués par ses équipes
- Plus de 5 500 chambres d'hôtels vérifiées
- Plus de 3 000 familles rencontrées en médiation
- Plus de 100 nouveaux hôtels prospectés

En terme de fonctionnement : le PHRH est un service joignable et opérationnel H24 et 7 jours sur 7.

Les missions du PHRH :

S'assurer, au titre des prestations d'hébergement, des conditions de sécurité et de confort des personnes prises en charge

Sécuriser la chaîne des paiements et des dépenses hôtelières engagées via un triple contrôle : physique, comptable et juridique.

Deux pôles distincts mais complémentaires au sein du PHRH :

- Le pôle Hébergement, qui assure techniquement la chaîne de la réservation hôtelière
- Le Pôle Vérification composé de :
 - Vérificateurs en charge d'une mission de vérification et d'amélioration des conditions d'hébergement
 - Médiateurs qui réalisent une double action de médiation et de gestion des conflits auprès de l'ensemble des personnes accueillies

Le PHRH du GIP Samu social de Paris est donc missionné pour assurer la gestion, la vérification, le suivi et le paiement de l'ensemble des prises en charge en hébergement hôtelier effectuées par le 115 de Paris, le 115 de Seine St Denis, l'APTM et l'OMF (et bientôt par la CAFDA).

II. Méthodologie de l'audit

- Une équipe dédiée
- 38 hôtels visités dans le 18^e arrondissement (hôtels utilisés par les familles suivies par le Service social départemental polyvalent et recevant une aide financière au titre de l'ASE).
- Sur 248 chambres louées, 245 chambres visitées
- Sur 182 familles hébergées (soit 663 personnes), 115 ont été rencontrées (soit 448 personnes)
- Un vérificateur qui effectue une visite de l'établissement, des parties communes et des chambres, accompagné par l'hôtelier.
- Une médiatrice qui va à la rencontre des familles présentes pour s'assurer de leur bien être.

III. Bilan de l'audit

Chaque visite donne lieu à un rapport et une notation sur 20 incluant (75 points de vérification) :

- La sécurité incendie (signalée à la préfecture de police)
- La sécurité des personnes
- Le confort
- La prestation
- Le ressenti des familles

Répartition des hôtels en fonction des notations :

- Entre 0 et 5/20 : 1 hôtel
- Entre 6 et 10/20 : 14 hôtels
- Entre 11 et 15/20 : 20 hôtels
- Entre 16 et 20/20 : 3 hôtels

23 des 38 hôtels visités (60%) sont dans un état correct.

Ils remplissent les conditions suivantes dans les chambres :

- Présence du mobilier de base
- Capacité de la chambre adaptée au nombre de personnes hébergées
- Présence d'un point d'eau
- Présence d'un éclairage suffisant, rideaux opaques ou volets
- Accès continu et en nombre suffisant à des sanitaires
- Blanchisserie et ménage assurés par l'hôtel

Ils remplissent les conditions suivantes dans les parties communes :

- Mise à disposition minimum, d'un point de réchauffage pour les aliments
- Circulation aisée afin d'assurer l'évacuation des personnes en cas de besoin
- Présence d'un réceptionniste H24.

15 des 38 hôtels visités (40%) n'obtiennent pas de notation satisfaisante selon les critères

- PHRH (note inférieure ou égale à 11/20).
- Un seul critère de vérification non rempli, peut être à l'origine de leur performance insuffisante.

Par exemple :

- Un hôtelier louant une chambre double à une famille composée de 5 personnes
- Un hôtelier louant une chambre «meublée» sans les meubles
- Un hôtelier ne mettant pas de literie adaptée à la composition familiale
- Un hôtel dans lequel il n'y a qu'une douche commune pour 31 chambres
- Un hôtel qui n'offre aucune possibilité de cuisiner ou de réchauffer
- Un hôtel où la prestation « ménage » n'est pas fournie, ni la prestation « blanchisserie »

IV. Difficultés observées

Sur occupation

Diagnostic réalisé sur la base des cartons jaunes établis par la préfecture de police de Paris :

- 7 m² pour 1 personne
- 9 m² pour 2 personnes
- 14 m² pour 3 personnes
- 18 m² pour 4 personnes

Au-delà de 4 personnes, nécessité de 5 m² de plus par personne.

L'audit a permis de constater que 80 familles sur les 182 familles hébergées étaient en sur occupation

Besoin de médiation

Difficultés principales mentionnées par les familles imputables :

- Aux tarifs pratiqués par les hôteliers
- Aux mauvaises prestations hôtelières
- A l'inadaptation de l'hébergement hôtelier, difficile à vivre au quotidien

Ces situations génèrent souvent des tensions au sein des établissements entre les hébergés et/ou les hôteliers.

Conclusion

Le parc hôtelier utilisé par les familles prises en charge par les services sociaux du 18^e arrondissement présente un fort potentiel, tant au niveau qualitatif que quantitatif.

Pour l'optimiser il pourrait être envisagé :

- Un travail d'accompagnement pour améliorer les prestations hôtelières
- Un développement du parc utilisé
- Une vérification régulière des chambres
- Une action de médiation pour apaiser les conflits
- Une action pour mettre fin à la sur occupation
- La négociation des tarifs pratiqués sur le secteur.

Présentation du travail mis en œuvre dans le cadre de l'Observatoire des hôtels pratiquant l'hébergement social à Paris (4 février 2010)

APUR : Stéphanie JANKEL

Objectifs

- Signaler aux travailleurs sociaux les hôtels à ne pas utiliser pour l'hébergement d'urgence
- Améliorer la connaissance en cas d'acquisition publique
- Exercer une veille sur les hôtels les plus sensibles
- Accompagner l'OPAHM.

Partenaires

- Le bureau des hôtels et foyers de la préfecture de police de Paris renseigne la base sur le classement et les procédures,
- La mission saturnisme de la préfecture de Paris renseigne sur les signalements plomb,

- La SIEMP renseigne sur l'état d'avancement de l'OPAHM,
- Les services sociaux de la ville et les opérateurs sociaux de l'Etat indiquent quels hôtels sont utilisés régulièrement,
- L'Apur collecte les informations, les complète à l'aide du cadastre et les restitue.

Un site internet accessible avec un mot de passe

Un module de recherche

Missions de la préfecture de police : présentation générale

Missions spécifiques de la préfecture de police dans le domaine des hôtels meublés

Intervenants : Gérard LACROIX (sous-directeur sécurité du public) et Catherine GROUBER (chef du bureau hôtels et foyers)

Rappel historique :

Depuis l'incendie de l'hôtel Royal Opéra en 2005, plusieurs mesures ont été prises pour lutter plus efficacement contre la dégradation des hôtels :

- Durcissement de la réglementation nationale relative aux petits hôtels.
- A Paris, la préfecture de police a créé le bureau des hôtels et foyers (BHF) et le service commun de contrôle en décembre 2006.

Quelques chiffres à retenir :

- 2 511 hôtels, foyers et centres d'hébergement d'urgence

10 % du parc pose problème :

- 227 hôtels sous avis défavorable (contre 280 au 31.01.2009)
- 25 hôtels sous arrêtés de fermeture
- 13 hôtels font l'objet d'une fermeture partielle
- 5 hôtels font l'objet d'un arrêté portant interdiction temporaire d'habiter

La situation dans le 18^e

- 192 hôtels implantés dans le 18^e
- 25 hôtels sous avis défavorable
- 2 hôtels sous arrêté de fermeture
- 23 visites par une commission de sécurité en 2009
- 247 contrôles (sécurité-salubrité) par le service commun de contrôle de la PP (chiffre au 31/12/2009).

Les moyens d'actions du BHF

Afin d'accentuer la pression sur les hôteliers, le BHF a :

- systématisé les procédures coercitives prévues par le code de la construction et de l'habitation (la procédure portant interdiction temporaire d'habiter et la procédure de travaux d'office).
- multiplié les demandes de contrôle au service commun de contrôle de la préfecture de police.

La procédure d'Interdiction temporaire d'habiter (ITH)

- A ce jour, 6 hôtels font l'objet d'un arrêté portant ITH.
- 8 autres hôtels ont fait l'objet d'un arrêté d'ITH depuis le mois d'août 2008.
- Procédure positive car les exploitants ont réalisé les travaux quelques semaines après la notification de l'arrêté.

La procédure de travaux d'office

- Rappel des dispositions de la loi MOLLE du 25 mars 2009.
- A ce jour, 16 établissements sont concernés par cette procédure à différents stades.
- L'objectif du BHF est d'engager, au cours de l'année 2010, une cinquantaine de procédures de ce type.
- Éléments de difficultés : longueur de la procédure, pas de procédure d'urgence prévue par le législateur.

Partenariat efficace

- Avec la Ville de Paris et la préfecture de Paris (réunions trilatérales, SIEMP, APUR)
- Avec le parquet (désignation d'un magistrat référent, rencontres régulières...).
- 19 signalements effectués par le BHF en 2009 sur des affaires nouvelles ou déjà signalées.
- Récentes condamnations de marchands de sommeil par le Tribunal de grande instance de Paris.

Procédure d'insalubrité

- Un RSD aux sanctions limitées
- Habilitation par le préfet de police et assermentation par le TGI depuis le mois d'octobre 2009 des techniciens du service commun de contrôle pour effectuer des constats au titre de code de la santé publique et dresser des procès verbaux.
- Exemplarité des peines prévues par le législateur
- Procédures en cours

Conclusion

La politique mise en œuvre par la préfecture de police sur le plan de la sécurité porte ses fruits.

Le nombre d'hôtels sous avis défavorable baisse régulièrement depuis le début de l'année 2009 et l'effet persuasif des travaux d'office et des arrêtés d'ITH est très efficace.

Mise en œuvre des procédures prévues par le code de la santé publique.

Intervention de la préfecture de Paris (section saturnisme de la DULE) sur les hôtels meublés parisiens (4 février 2010)

Muriel BENSAID (chef du bureau de l'habitat) / Marie-Claude ROBERT (mission saturnisme)

La préfecture de Paris intervient sur les hôtels meublés parisiens dans le cadre d'une procédure prévue par le code de la santé publique (articles L1334-1 et suivants et R1334-1 et suivants), au même titre que sur les logements et les immeubles d'habitation.

Pour que cette procédure soit mise en oeuvre, il faut qu'il y ait eu un signalement, que le logement, l'immeuble ou l'hôtel ait été construit avant 1949 et qu'il soit occupé par au moins un enfant mineur.

Cette procédure est conduite par la section saturnisme qui intervient du signalement d'un cas de saturnisme infantile ou d'un risque d'exposition au plomb jusqu'au contrôle de la réalisation des travaux. Si nécessaire, la section saturnisme réalise les travaux d'office et assure l'hébergement des occupants pendant les travaux.

L'organisation parisienne est spécifique. Dans d'autres départements la procédure est mise en oeuvre par plusieurs services : traitement des signalements par les DDASS et réalisation des travaux d'office par les DDE ou par les collectivités.

1 - La procédure

1.1. La réception d'un signalement

La section saturnisme est informée :

- d'un cas de saturnisme infantile par le médecin de la DASS de Paris, qui réceptionne les déclarations obligatoires ;
- d'un risque d'exposition au plomb par le service technique de l'habitat (STH) de la Ville de Paris (dans 90 % des cas), un opérateur voire un particulier...

1.2. Le traitement du signalement

En cas de saturnisme « signalement santé » (c'est à dire un enfant présentant un taux de plombémie supérieur au seuil réglementaire), une enquête environnementale est commandée par la DASS au laboratoire central d'hygiène de la ville de Paris (LHVP), qui assure cette prestation pour le compte du préfet sur la base d'une convention. L'enquête a pour objectif de déterminer les causes de l'intoxication. La famille est parallèlement incitée à se rendre en consultation chez un médecin (un médecin traitant, un médecin de PMI ...).

Pour donner suite aux autres signalements, dits « signalements habitat », la section saturnisme fait réaliser un diagnostic par un opérateur agréé. Ce diagnostic permet de savoir s'il y a présence de plomb accessible.

S'il y a un enfant intoxiqué dans un hôtel meublé, le préfet fait réaliser un diagnostic sur tout l'hôtel : parties à usage commun et chambres.

1.3. Le traitement des diagnostics positifs

En cas d'intoxication ou si le diagnostic s'est révélé positif, le préfet enjoint le propriétaire ou l'exploitant de réaliser les travaux nécessaires. Sous 10 jours à compter de la notification de cette injonction, le propriétaire ou l'exploitant doit faire connaître son engagement à réaliser les travaux. Le propriétaire ou l'exploitant a un mois pour engager les travaux prescrits.

Si le propriétaire ou l'exploitant s'engage à réaliser les travaux, le préfet lui propose une assistance technique.

Si le propriétaire ou l'exploitant ne réagit pas, le préfet est fondé à réaliser les travaux d'office, aux frais du propriétaire ou de l'exploitant recouverts par voie fiscale.

Dans tous les cas, le préfet mandatera un opérateur social pour accompagner les familles pendant la durée des travaux.

1.4. L'organisation de l'hébergement pendant les travaux

Lorsque les travaux concernent des logements et qu'ils ne peuvent être réalisés avec un simple éloignement, la famille doit être hébergée ; c'est le cas le plus fréquent.

Pour ce faire, l'Etat a conventionné avec des résidences-relais et dispose ainsi de logements réservés prioritairement à cet usage. Cette solution d'hébergement, moins onéreuse que l'hôtel et correspondant aux besoins des familles (possibilité de cuisiner), est proposée aux propriétaires lorsque ceux-ci réalisent eux-mêmes les travaux, avec ou sans assistance, et est évidemment utilisée par l'Etat lorsqu'il se substitue au propriétaires défaillants.

Les sommes correspondantes sont ensuite recouvrées par voie fiscale, comme le montant des travaux, auprès des propriétaires ou des exploitants.

Cas particulier de l'hébergement lié à des travaux plomb menés en hôtels meublés :

A noter que, dans la très grande majorité des cas, les exploitants sont diligents et se conforment aux injonctions plomb. Par ailleurs, les travaux ne concernant généralement qu'une minorité de chambres, l'hébergement est généralement géré en interne par un système de « logements-tiroirs ».

2 - Les procédures conduites sur des hôtels meublés

De 2006 à 2009 :

- 82 hôtels meublés ont fait l'objet de diagnostics (+ de 1 000 diagnostics)

- 33 hôtels meublés ont fait l'objet d'une procédure (8 d'entre eux sont situés dans le 18^e arrondissement)

- 24 hôtels ont fait l'objet de travaux (dont une majorité avec l'assistance gratuite du préfet)

Bilan de l'opération programmée d'amélioration des hôtels meublés (OPAHM) dans le 18^e arrondissement

SIEMP : Céline BRODOVITCH

Opération engagée en avril 2007

Les bénéficiaires de l'OPAHM

- *Exploitants des fonds*
- *Propriétaires des murs*
- *Une propriété complexe générant des difficultés*

Les travaux aidés

- *Travaux obligatoires*
- *Travaux complémentaires*
- *Appui à un projet global de remise aux normes*

L'ajustement du dispositif en janvier 2009

- *Les financements Ville de Paris / Anah*
- *Les contreparties :*
 - *poursuite de l'activité hôtelière*
 - *conventionnement de 50% des chambres*
 - *Respect du droit.*

Le bilan dans le 18^e arrondissement

- Une opération complexe dans un marché parisien très tendu
- 52% des hôtels identifiés sont utilisés par les services sociaux
- Refus de s'engager sur 9 ans et sur les tarifs proposés
- Amélioration de la connaissance du parc des meublés
- Appui à l'intensification des actions coercitives de la préfecture de police et de la Ville de Paris

Les perspectives....

- Nécessité de maintien d'un parc d'hébergements destinés aux ménages fragilisés, notamment pour des personnes seules
- Intensification des exigences de décence et de salubrité et de modération des tarifs.
- L'Opahm se termine en avril 2010 : réflexion sur le maintien d'un dispositif de suivi des dossiers en cours qui permettra également d'évaluer l'impact des actions contraignantes mises en place par les pouvoirs publics et peut-être, dans l'avenir, par les opérateurs sociaux en vue de fixer de nouvelles orientations.

Hôtel Padirac : 38 rue D'Oran 75018 Paris

- Acquisition des murs par la Ville de Paris : juillet 2009
- Maintien de l'exploitant sous réserve de réalisation d'un projet de rénovation conventionné. 14 chambres.
- une réfection globale : 250 000 euros
- l'assurance de tarifs modérés

Dispositifs de sortie de l'hébergement hôtelier et alternatives à l'hébergement hôtelier (louez solidaire, accords collectifs, résidences sociales, etc.)

Jérôme DUCHENE (sous directeur, direction du logement et de l'habitat),

Anne GIRON (chef de bureau du logement, direction du logement et de l'habitat)

Les dispositifs

• Logement temporaire

- Louez solidaire
- Résidences sociales, maison relais, résidences jeunes travailleurs

• Logement pérenne

- Accords collectifs

Louez solidaire

Mis en place par la Ville de Paris au printemps 2007, inspiré du « *temporay Housing* » anglais, ce dispositif a pour objectif de mobiliser les propriétaires de logements pour offrir une alternative à l'hébergement hôtelier.

10 associations conventionnées sont en charge de la gestion locative et de l'accompagnement social des familles. Elles sont locataires en titre.

Le public :

Familles hébergées par l'ASE en hôtel et engagées dans une démarche d'insertion professionnelle.

Plus de 400 logements captés fin 2009.

Objectif de 1 000 en fin de mandature.

Depuis le début du dispositif :

415 familles venant de l'hôtel sont hébergées dans un logement Louez solidaire

Plus de 100 ménages (114) venant d'un hôtel du 18^e avec prise en charge ASE sont hébergées dans un logement Louez solidaire, soit 27% du total

Depuis le début du dispositif :

Parmi les 114 familles hébergées venant du 18^e:

- 41 ont pu rester dans cet arrondissement
- 26 familles sont déjà sorties du dispositif et ont été relogées
- Soit 140 familles du 18^e sorties de l'hôtel depuis l'été 2007.
- 28 familles validées par la commission Louez solidaire en attente d'un hébergement

Résidences sociales, maison relais, résidences jeunes travailleurs

La résidence sociale est une structure conventionnée ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement, ce n'est pas un immeuble ordinaire de logements. Elle s'en distingue par le statut d'occupation des résidents. Un gestionnaire assure la gestion locative et

sociale de la structure dont il définit les règles. Elle constitue un élément complémentaire des parcs de logements et d'hébergements, **susceptible d'apporter une solution provisoire dans le parcours des personnes en attente d'un logement définitif. Les conventions d'occupations sont signées pour une durée de deux ans (voire trois pour certaines structures).**

Composition familiale des ménages accueillis :

Isolés, couples, ou familles monoparentales avec 1 ou 2 enfants en bas âge (en raison de la typologie des logements réservés).

Ménages en difficultés sociales et/ou économiques ayant la capacité financière d'honorer une redevance et pour lesquels la résidence sera la dernière étape de leurs parcours résidentiels.

Les candidats doivent pas ailleurs être susceptibles d'adhérer à l'accompagnement social lié au logement assuré par l'association chargée du suivi des locataires au sein de la structure.

La maison relais est destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources (mêmes plafonds que pour la résidence sociale) dans une situation d'isolement et d'exclusion lourde, et dont la situation sociale rend l'accès à un logement autonome difficile à court terme.

Les maisons relais s'adressent de manière privilégiée aux personnes isolées fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire et qui ne relèvent pas d'un logement pérenne.

La maison relais s'inscrit dans une logique de d'habitat durable, sans limitation de durée, et offrant un cadre semi-collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social.

Le Foyer de jeunes travailleurs est pour un public jeunes isolés ou couples, âgés de 18 à 25 ans, en insertion professionnelle (tous types de contrats de travail).

En 2009 la DLH a reçu environ 1 440 dossiers de demande de logement temporaire soit une moyenne de 120 dossiers par mois, **10% proviennent du 18^e.**

Près d'un dossier sur deux est orienté favorable (environ 70 à 80 dossiers pour le 18e).

Accords collectifs (cat.1)

L'**accord collectif** s'inscrit dans la mise en œuvre du volet logement de la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Il est destiné à apporter une solution de relogement aux personnes et familles défavorisées relevant du 5^e PDALPD :

- cumulant des difficultés économiques et sociales,
- susceptibles d'accéder à un logement autonome,
- confrontées aux difficultés sociales et de logement les plus aiguës,
- ayant des ressources inférieures à un plafond

L'**extrême urgence de logement** :

- Vétusté ou inadaptation du logement occupé
- Absence de logement et hébergement précaire

Le processus d'insertion :

L'insertion sociale et/ou professionnelle du ménage doit être engagée. La priorité est donnée aux demandeurs en activité. Le demandeur qui, du fait de difficultés de santé sérieuses ou d'un handicap, perçoit un revenu de remplacement : pension d'invalidité de 2^e ou 3^e catégorie, AAH..., peut relever du dispositif.

Objectif annuel de relogement : 1 200.

Les accords collectifs (cat.1) ont permis en 2009 le relogement de 835 ménages dont 17% étaient logés dans un hôtel, soit 143 sorties d'hôtel

170 familles du 18^e sont agréées AC1, en attente de relogement et 107 ont été relogées en 2009 (dont 27% viennent de l'hôtel).

Les expériences de l'association Aurore en matière d'alternatives à l'hébergement hôtelier. Louez solidaire, résidences sociales, maisons relais

Eric Pliez, directeur de l'association Aurore

L'association Aurore a 140 ans. Elle est reconnue d'utilité publique depuis 1875. Ses 60 établissements et services, ses 700 salariés permanents travaillent sur **3 axes : héberger, soigner et insérer.**

Du côté de l'hébergement l'association gère des dispositifs variés dont la finalité est l'insertion des personnes. Aujourd'hui, les sas hôteliers deviennent des nasses où les personnes sont coincées :

- Conditions d'hébergement parfois difficiles
- Problème d'intimité
- Problème pour les enfants et leur autonomie.
- Problème de repas
- Problème du coût hôtelier

Face à cela, l'association Aurore réfléchit avec une autre association, le CASP, et avec la DASES à la mise en place d'un dispositif expérimental de gestion hôtelière et d'accompagnement qui permettrait d'accélérer les sorties par une prise en charge directe des familles et un travail global, et de traiter avec les hôteliers en direct.

Au-delà, partant du principe que la fluidité des dispositifs dépend notamment d'une construction de logements qui reste largement insuffisante à ce jour, nous pensons qu'il faut mettre en œuvre des solutions multiples qui, si elles ne résolvent pas la crise en cours, contribueront à améliorer la situation et d'abord celle des familles prises en charge.

Ainsi Aurore s'est engagée dans le dispositif Louez solidaire. 132 logements sont captés à ce jour par l'association (soit plus de 500 personnes). L'objectif est de 240 d'ici fin 2011.

Louez solidaire c'est :

- plus de confort de vie, une autonomie pour les familles.
- l'apprentissage d'être locataire.
- un accompagnement social de proximité.

Il reste à passer de 40 à 30 mesures par travailleur social pour améliorer encore cet accompagnement, nous espérons que cela sera réalisé rapidement (attente de financement).

Louez solidaire c'est aussi l'engagement capital de la Ville de Paris à favoriser l'accès au logement autonome de droit commun pour les ménages dans un délai de 18 mois. C'est capital en effet sinon nous récréerons des « stocks » de personnes restant dans des solutions intermédiaires et casserons la dynamique en cours.

En dehors de Louez solidaire, nous gérons également un parc de logements mis à disposition par la DLH, logements qui feront l'objet de démolition d'ici 3 à 5 ans.

Appartements autonomes pour des familles.
Appartements partagés pour des isolés.

Plutôt que de laisser les immeubles vides et souvent de devoir en plus payer du gardiennage, ils vont être mis en partie à disposition d'associations permettant une réponse provisoire.

Selon nous, il faut multiplier ce genre d'expériences et insister auprès des bailleurs publics et privés.

Sur le fond et comme nous l'avons dit, la crise du logement que connaît l'Ile de France, la montée de la précarité (avec une estimation de 8 000 personnes à la rue en Ile de France et de 100 000 personnes sans logement fixe en France) ne se résoudront qu'avec, en amont, un réel travail de prévention des expulsions et, en aval, le développement d'une nouvelle offre de logements très sociaux. Cela prendra du temps et nous voulons prendre notre part dans la recherche de micro solutions notamment au niveau local pour passer ce cap.

CHARTRE RELATIVE A LA QUALITE DES PRESTATIONS HOTELIERES

Version du 1^{er} février 2006

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

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

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

- **L'exploitant s'engage au strict respect du taux d'occupation prévu au « carton jaune » déposé à la préfecture de police. A cet effet, il garantit au moment de la commande la disponibilité réelle et signale à l'opérateur tout dépassement constaté du fait des occupants.**

- **L'opérateur s'engage pour sa part à assurer un lien régulier avec les familles et à favoriser une cohabitation harmonieuse avec les autres clients de l'établissement.**

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

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

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

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

- la hauteur sous plafond ne doit pas être inférieure à 2,20 mètres ;
- la surface minimale au sol est de :
 - 7 mètres carrés pour recevoir une personne
 - 9 mètres carrés pour recevoir deux personnes
 - 14 mètres carrés pour recevoir trois personnes
 - 18 mètres carrés pour recevoir quatre personnes

Au-delà de quatre personnes la surface est majorée de 5 mètres carrés par personne.

- La plus petite dimension au sol ne doit pas être inférieure à 2 mètres.
- Lorsqu'un lavabo est installé dans la chambre la surface minimale est majorée de 1 mètre carré.

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

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

Chaque personne à partir de 2 ans dispose d'un lit équipé d'un sommier et d'un matelas de taille minimale 80x190 pour une personne et 140x190 pour deux personnes. Les bébés bénéficient d'un lit aux normes NF.

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

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

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

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

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

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

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

- La disposition des chambres et des parties communes permet d'assurer de bonnes conditions d'aération, de déshumidification et d'assainissement de l'air.
- Les conditions réglementaires d'éclairage naturel et artificiel dans les chambres et les espaces communs sont assurées. Les chambres en particulier doivent être équipées au minimum d'une baie ouvrante de 1m² pour une personne, de 1,25 m² pour deux personnes, de 1,50m² pour trois personnes et de 2m² pour quatre personnes.
- Chaque chambre est équipée d'un dispositif d'éclairage électrique, et au minimum d'une prise électrique avec garantie de sûreté pour les enfants. Toute vitre cassée doit être remplacée immédiatement.

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

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

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

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

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

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

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

Les draps sont changés au minimum une fois par semaine.

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

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

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

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

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

2. Des engagements en matière de règle de vie

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

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

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

Il signale aux opérateurs sociaux le départ effectif des familles.

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

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

3. Des engagements en matière de respect de la commande

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

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

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

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

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

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

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

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

L'hôtelier,

L'opérateur social,

Bibliographie

Les hôtels meublés : une offre en voie de disparition,

Fors recherche sociale, novembre 2003

L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger,

10^e rapport du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, décembre 2004

Rapport de la Cour des Comptes sur les personnes sans domicile, 2005

Une chambre en ville. Hôtels meublés et garnis à Paris 1860-1990,

Claire Lévy-Vroelant et Alain Faure, Créaphis (Grâne), 2007.

Les hôtels meublés à Paris, Diagnostic et premier plan d'action engagé, juin 2007,

Stéphanie Jankel et Claire Lévy-Vroelant, Observatoire Logement Habitat Paris

Rapport d'Etienne Pinte sur l'hébergement d'urgence et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, 21 déc. 2007 - 20 juin 2008

Pour un service public de l'hébergement et de l'accès au logement,

Benoist Apparu, secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme, 10 novembre 2009

Lexique

ALT

Allocation de Logement Temporaire

APTM

Association Pour les Travailleurs Migrants

APUR

Atelier Parisien d'Urbanisme

ASE

Aide Sociale à l'Enfance

CADA

Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

CAF

Caisse d'Allocation Familiale

CAFDA

Coordination de l'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile

CASP

Centre d'Action Sociale Protestant

CASVP

Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

CCH

Code de la Construction et de l'Habitation

CHRS

Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale

CHU

Centre d'Hébergement d'Urgence

DALO

Droit au Logement Opposable

DDASS

Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

DGAS

Direction Générale de l'Action Sociale

DGUHC

Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction

DPM

Direction de la Population et des Migrations

DRASS

Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales

DRASSIF

Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales d'Ile de France

ERP

Etablissement Recevant du Public

ESH

Espace Solidarité Habitat

FNARS

Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale

FTDA

France Terre d'Asile

LHSS

Lits Halte Soins de Santé

MIPES

Mission d'Information sur le Pauvreté et l'Exclusion Sociale

OHFOM

Oeuvres Hospitalières Françaises de l'Ordre de Malte

OPAHM

Opération Programmée d'Amélioration des Hôtels Meublés

PARSA

Plan d'Action Renforcé en faveur des personnes Sans Abri

PHRH

Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière

RHVS

Résidences Hôtelières à Vocation Sociale

RSD

Règlement Sanitaire Départemental

SAHI

Schéma de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion

SSDP

Service Social Départemental Polyvalent



Chaque soir à Paris, mille familles sont hébergées à l'hôtel via l'Aide sociale à l'enfance (ASE). La mairie de Paris veille à ce qu'aucune famille parisienne avec enfant(s) ne puisse se retrouver sans toit et cela quelles que soient les difficultés rencontrées. Aujourd'hui, ce dispositif, d'abord humanitaire, s'essouffle dans un contexte de crise sociale très important. Le maire de Paris a, en mai 2009, désigné le 18^e comme arrondissement pilote pour repenser le dispositif d'hébergement hôtelier et le 4 février 2010 ont eu lieu les Etats généraux de l'hébergement d'urgence en hôtel à la mairie du 18^e.

A cette occasion, élus, services sociaux, Samu social, institutions et associations partenaires ont pu dresser un état des lieux de la situation de l'arrondissement et faire des propositions d'amélioration.