



**HAL**  
open science

# L'hébergement en hôtel par le 115 à Toulouse un cas d'indignité?? Rapport de l'Observatoire de l'Habitat Indigne

Daniel Welzer-Lang, Emilie Fernandez Montoya, Justine Goldman

► **To cite this version:**

Daniel Welzer-Lang, Emilie Fernandez Montoya, Justine Goldman. L'hébergement en hôtel par le 115 à Toulouse un cas d'indignité?? Rapport de l'Observatoire de l'Habitat Indigne. Lisst-cers Cnrs, Ligue des droits de l'Homme. 2022. hal-03832859

**HAL Id: hal-03832859**

**<https://hal.science/hal-03832859>**

Submitted on 28 Oct 2022

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DE L'HABITAT INDIGNE

L'hébergement en hôtel  
par le 115 à Toulouse  
un cas d'indignité ?

## OBSERVATOIRE DE L'HABITAT INDIGNE TOULOUSE 2022

Le droit à l'hébergement doit être un droit fondamental et inconditionnel. L'observatoire de l'Habitat Indigne (O.H.I) est un travail collectif qui donne à voir, sans compromis, les manières d'habiter l'hébergement d'urgence à Toulouse.

Pendant un an des chercheurs.e.s du LISST-CERS CNRS sous la responsabilité scientifique de Daniel Welzer-Lang & Émilie Fernandez Montoya, soutenu.e.s par le LABEX SMS, la Drac Occitanie, des bénévoles d'associations, des photographes et des militant.e.s de la LdH, du Cercle des voisins, de Médecins du Monde et des Etats Généraux des Migrations ont visité et enquêté dans les hôtels proposés par le 115 comme habitat d'urgence.

Par la diffusion de cette enquête citoyenne, nous souhaitons provoquer une prise de conscience du public et une amélioration des conditions de vie des personnes hébergées par le 115.

Photographies de Ben Art Core, Pascal Fayeton, Emilie Fernandez-Montoya, François Saint-Pierre et cartes sensibles de Pascale Cabrolhier, architecte-urbaniste.

Sous la direction scientifique de  
Daniel Welzer-Lang & Émilie Fernandez Montoya







## FICHE TECHNIQUE

---

• **DIRECTION SCIENTIFIQUE :**

Daniel Welzer-Lang, Professeur émérite, Lisst-Cers-CNRS assisté de Emilie Fernandez Montoya, Sociologue et photographe, membre associée Lisst-Cers-CNRS

• **DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE :**

Jean-François Mignard (Ligue des droits de l'Homme)

• **RÉALISATION :** Ben Art Core, Pascale Cabroler, Michèle Crémoux, Maële Euzen, Emilie Fernandez Montoya, Pascal Fayeton, Justine Goldman, Gilles Guitton, Nicolas Puvis, Frédéric Rodriguez, François Saint Pierre, Naïs Valieres, Daniel Welzer-Lang.

• **CRÉATION MAQUETTE ET MISE EN PAGE :**

Barbara Fédou

Avec le soutien financier du LabEx-SMS (structuration des mondes sociaux) - Conventions n° 9\_2022

Avec le soutien financier de la Direction régionale des affaires culturelles Occitanie

• **GESTIONNAIRE :** Ligue des droits de l'Homme

L'Observatoire de l'Habitat Indigne est composé du **Cercle des Voisins, des États Généraux des Migrations (EGM31), de la Ligue des droits de l'Homme, de Médecins du Monde, et de citoyen.ne.s toulousain.e.s.**

Conformément à l'usage dans la communauté scientifique, cette publication n'engage aucunement le laboratoire d'appartenance des chercheur.e.s

## PRÉAMBULE

Au moment de clore ce rapport, la situation des mal logé.e.s à Toulouse s'est encore dégradée.

Plus aucune place d'hébergement (ou presque) n'est fournie par le 115.

---

## AVERTISSEMENT

Ce rapport a un triple statut. Document scientifique, il permet de discuter nos observations qualitatives dans les hôtels sociaux de Toulouse au regard de la littérature sociologique consacrée au sujet. Lecteurs et lectrices se rendront vite compte que la situation toulousaine n'est ni meilleure ni pire que des situations décrites par ailleurs. Seulement, elle n'avait jamais jusqu'ici été valorisée, exposée ou mise à disposition du débat public. En ce sens, il nous faut remercier le LABEX-SMS (Structuration des Mondes Sociaux) de nous avoir donné les moyens de la faire connaître dans le cadre du Laboratoire des Idées, coordonné par Michel Grossetti.

Mais ce n'est pas la seule qualité de ce texte. Produit par l'Observatoire de l'Habitat Indigne (OHI), observatoire citoyen coordonné par des sociologues, il se veut « objet démocratique » permettant aux associations de la société civile de confronter leurs représentations liées aux plaintes reçues au regard des réalités observées.

A la suite d'un travail similaire sur l'accueil des étranger-e-s à la préfecture de Toulouse publié en 2017, et après une période de déni, les autorités préfectorales avaient engagé un travail de concertation avec les associations qui a réellement permis d'améliorer la structure et les modalités de cet accueil. Nous souhaitons qu'il en soit fait de même avec les hôtels sociaux de la région toulousaine. Que les droits fondamentaux des plus précaires d'entre nous soient respectés est l'autre objectif de ce travail collectif réalisé par des militant.e.s associatifs, des activistes, des universitaires, des photographes.

La parole est maintenant aux pouvoirs publics, particulièrement taiseux face à nos demandes de coopération.

Ce rapport écrit comprend des photographies de Ben Art Core, Pascal Fayeton, Émilie Fernandez Montoya et de François Saint Pierre, qui feront l'objet d'une de l'exposition à la Fabrique du Ciam (Université Toulouse Jean-Jaurès) du 24 octobre au 9 décembre 2022. L'exposition forme un tout avec le rapport écrit.

L'ensemble de ce travail sera discuté lors d'une journée d'étude qui aura lieu en 2022-2023 et qui traitera des manières d'observer l'habitat en hôtel d'urgence.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>#1.LA RECHERCHE</b>	8
<b>1.1 L'histoire de l'Observatoire de l'Habitat Indigne</b>	8
• L'alerte du Cercle des voisins à créer un observatoire	8
• Contexte de la création de l'Observatoire de l'Habitat Indigne	9
• Les observatoires citoyens : l'alliance	9
• Les observatoires citoyens : une enquête neutre ?	10
<b>1.2 Les recherches, la place de l'habitat d'urgence en France et à Toulouse aujourd'hui</b>	12
• Qu'est ce que l'hébergement d'urgence ?	12
• L'habitat d'urgence en hôtel	14
<b>1.3 L'hébergement en hôtel est-il un logement indigne ?</b>	16
• Héberger, c'est loger ?	16
• Habitat et trajectoires personnelles et familiales	17
• Logement indigne ?	18
<b>1.4 Méthodologie</b>	20
• Les appels à témoignages et à participation	20
• S'associer aux professionnel.le.s de l'image	21
• Faire des sciences sociales ensemble	22
• Pour une grille des conditions de vie	24
• Les journaux de terrain	26
• Pour résumer, cette étude revêt un triple objectif, académique et citoyen	31
<b>#2. NOS OBSERVATIONS</b>	32
<b>2.1 Les hôtels</b>	32
• Les différents hôtels du 115	32
• La situation et l'éloignement des hôtels	33
• L'intérieur des hôtels	39
• Habitats dégradés ou indignes ?	41
• Effets d'aubaine	46
<b>2.2 Les personnes hébergées</b>	49
• La misère du monde	49
• Qui sont les personnes hébergées ?	51
• Qui avons-nous rencontré ?	52
<b>2.3 L'habiter</b>	56
• La chambre : un espace de vie	57

• Le non-droit de visite	71
• Les violences à femmes et enfants	72
• Des contre-exemples, c'est possible ?	76
<b>2.4 Les personnels</b>	83
• Les personnels des hôtels	83
• La bienveillance des personnels	86
• Ce qu'elles subissent : les attitudes sexistes	90
• Les professionnel.le.s de la mise à l'abri	94
<b>#3. ANALYSES ET PERPECTIVES</b>	95
<b>3.1 Un phénomène national, une situation saturée ici et ailleurs : les chiffres du mal-logement</b>	95
• L'hébergement d'urgence : une situation dramatique reconnue de toutes parts	97
• L'objectif annoncé par l'État : le Logement d'abord !	98
<b>3.2 L'hébergement d'urgence, une zone de non-droit ?</b>	99
• Questions à l'hébergement d'urgence	99
<b>3.3 Nos observations et les questions de droit</b>	101
• Des signes du non-droit	101
• Modification arbitraire de la prise en charge hôtelière	102
• Intériorisation du non-droit	105
• L'intrusion dans une chambre ?	107
• Le mari violent : cache-sexe du non-droit ?	107
<b>3.4 Le Droit à la santé pour les personnes mises-à-l'abri</b>	108
• Le droit aux soins, l'accès aux soins	108
• Le droit à la santé sexuelle et affective, le droit à l'intimité	110
• Les droits à l'alimentation	110
• Le droit à la scolarisation	111
<b>3.5 Les conditions de mises à l'abri, constitutifs du non-droit : la durée de l'hébergement d'urgence</b>	112
• Mettre fin à la vulnérabilité résidentielle	112
• La gestion des hôtels du 115 et les conséquences pour les mis.e.s à l'abri	115
• L'accueil d'urgence : un goulot d'étranglement	120
• Le respect des droits dans les hôtels d'urgence : préconisations	121
<b>CONCLUSION</b>	123

# #1. LA RECHERCHE

## #1.1 L'histoire de l'Observatoire de l'Habitat Indigne (OHI)

### L'alerte du Cercle des voisins à créer un observatoire

Jeudi 10 juin 2021 : Je reçois un appel d'une bénévole du Refuge de Briançon. Il s'agit d'aider une famille afghane arrivée sur Toulouse la veille. Je pars à leur recherche et les trouve à l'ombre d'un abribus à Cornebarrieu, attendant un hypothétique bus pour Muret.

Il fait chaud, ce jour-là. Elle est assise sur un grand sac polochon, son bébé de 10 jours dans les bras et à côté son petit garçon. Elle paraît épuisée, à bout. Lui est debout guettant mon arrivée.

Après une nuit dans un hôtel à Cornebarrieu, ils sont maintenant orientés par le 115 dans un hôtel de Muret dont le nom et l'adresse s'affichent sur l'écran du téléphone.

A l'hôtel à Muret, personne n'est au courant d'une réservation par le 115.

La suite est un enchaînement d'événements qu'on peut qualifier de bizarres, mais certainement pas d'accueillants : orientation vers un autre hôtel dont la réception est fermée, arrivée d'un homme au volant d'une grosse cylindrée aux vitres teintées, échange téléphonique, va-et-vient entre ces 2 hôtels de Muret.

C'est avec un sentiment de malaise que je laisse finalement cette famille dans une chambre peu engageante du premier hôtel. L'appel du père dans la soirée ne me surprend pas. Il me demande de les aider à gagner Niort où un ami pourrait les aider.

Quelle ne fut pas ma surprise, le lendemain matin, de les retrouver, non pas à l'hôtel où je les avais laissés, mais allongés dehors sur le parking de l'autre hôtel. Ils avaient fui la saleté, les punaises et les cafards de la chambre.

La nuit suivante, à Niort, s'avère aussi compliquée. L'ami n'a pas répondu et le 115 ne veut plus les héberger car « vous avez quitté l'hôtel à Muret sans prévenir ! ».

**« Comment en France, peut-on héberger des gens dans des hôtels sans en contrôler la salubrité et la propreté ? »**

Cette question est à l'origine de l'enquête qui va être menée par les EGM31.

Michèle Crémoux, Cercle des Voisins  
[texte écrit à notre demande]

## Contexte de la création de l'Observatoire de l'Habitat indigne

Tout commence par cette alerte, comme pour les autres observatoires<sup>1</sup>. Ici, c'est une responsable du Cercle des voisins (qui intervient dans le centre de rétention administrative de Cornebarrieu) qui s'est adressée en mai 2021 à nous, chercheur.e.s, et aux États Généraux des Migrations 31, pour nous demander de mettre en place un nouvel observatoire, suite à un article du photjournaliste Ben Art Core dans Médiapart<sup>2</sup> : « *Je pense qu'il serait bien de mettre à l'ordre du jour les hébergements hôteliers proposés par le 115. Il serait sans doute intéressant de mener une enquête sur les questions d'hébergement en général, mais dénoncer ces hôtels sales, infestés de punaises et de cafards me paraît urgent dans un premier temps. Tous les hôtels ne sont pas indignes, mais répertorier ceux qui le sont, et dont les gérants deviennent des marchands de sommeil me semble urgent...* »

Après s'être concertés, les États Généraux des Migrations 31, le Cercle des Voisins et la Ligue des droits de l'Homme, adossé-e-s aux chercheur.e.s de l'Université Jean-Jaurès (Daniel Welzer-Lang, Frédéric Rodriguez, Emilie Fernandez) et à un collectif d'une vingtaine de personnes, ont décidé de créer l'Observatoire de l'Habitat Indigne le 21 septembre 2021.

Cette enquête fait suite à celle concernant « l'accueil des étranger.e.s à la préfecture de Toulouse<sup>3</sup> » et à celle sur l'accueil à l'OFII (Office Français de

l'Immigration et de l'Intégration)<sup>4</sup>. Elle prolonge nos travaux sur les conditions d'accueil des étranger.e.s en France, et en particulier à Toulouse. Dès le départ, nous avons noté les contradictions des pouvoirs publics, qui mettent en avant une politique audacieuse sur la lutte contre « l'habitat indigne »<sup>5</sup>, tandis que les services de la préfecture (via la ligne téléphonique du 115) envoient des familles entières dans des hôtels parfois insalubres où, d'après les premiers témoignages recueillis, des familles vivent dans des conditions déplorables, contraintes par exemple de préparer des repas à même le sol, logées très loin, parfois à des dizaines de kilomètres de leurs lieux de socialisation et de scolarisation des enfants, hébergées dans des chambres pendant de nombreux mois et même des années.

Le 115 est une ligne d'aide indifférenciée, mais force est de constater que les hôtels dénoncés comme indignes hébergent une très large majorité de migrant.e.s, précaires et vulnérables, demandeurs et demandeuses d'asile, en attente de régularisation ou sans papiers. Selon une des dernières enquêtes de l'INSEE, les personnes sans domicile accompagnées d'enfants sont en grande majorité nées à l'étranger (83% des personnes accompagnées d'enfants)<sup>6</sup>.

## Les observatoires citoyens : l'alliance

Les discussions informelles engagées par les chercheur.e.s avec des militant.e.s associatifs et des

1. C'est une pratique toulousaine engagée depuis une dizaine d'années : des associatifs et des chercheur.e.s collaborent, avec une méthode scientifique, pour faire l'état des lieux et dénoncer un certain nombre de discriminations qui concernent migrant.e.s, étranger.e-s, réfugié.e.s ou citoyen.ne.s souhaitant contester des méthodes policières (voir plus loin).

2. <https://blogs.mediapart.fr/1115730/blog/080621/baghdad-hotel-ou-la-scolarité-sacrifiée>

3. Welzer-Lang D., Langevine M., Rodriguez F., 2017, Les principes républicains bafoués par la préfecture de Toulouse, Une maltraitance institutionnalisée, Rapport de l'Observatoire de l'accueil des étranger.e-s à la préfecture de Toulouse, Toulouse, Université Toulouse Jean-Jaurès (Le Mirail), Ligue des droits de l'Homme, Lisst-Cers (Cnrs). <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01495488>

4. Welzer-Lang D., Langevine M., 2019, Violation des droits et maltraitance : Rapport de l'OFII de Toulouse. [Rapport de recherche] Lisst-cers Cnrs, Ligue des droits de l'Homme, États Généraux des Migrations. (hal-02377141) 2019-11-23 <https://www.gouvernement.fr/les-actions-du-gouvernement/logement/personnes-sans-abri-l-etat-vous-aide-a-trouver-un-logement>

5. Yaouanq, Françoise, Duée Michel, 2014, « Les sans-domicile en 2012 : une grande diversité de situations », in INSEE, France, portrait social (p. 123-138). Paris : INSEE.

professionnel.le.s du travail social souvent en souffrance qui connaissaient le 115 et la réalité des hébergements ont vite montré la pertinence de la création de l'Observatoire. Si la saturation du 115 (par manque de personnel et en raison du défaut d'habitat social en rapport à l'urgence et à l'ampleur des besoins de mise à l'abri) était unanimement reconnue, les conditions d'accueil l'étaient moins. Le photographe indépendant et militant Ben Art Core, fin connaisseur de l'habitat d'urgence, auteur de la tribune de Médiapart qui avait alerté plusieurs associations toulousaines, s'est immédiatement joint au projet.

## DIVERSES DISCUSSIONS ONT SUIVI

Au sein des associations EGM 31 et Cercle des voisins, au vu du témoignage des militant.e.s, la cause était entendue : il fallait créer cet observatoire. Son rayon d'action a été l'objet d'un débat plus complexe. Le mal-logement traverse différents domaines : les hôtels du 115 bien sûr, mais aussi les squats, les campements précaires, une partie du logement social déprécié, etc. Pourquoi se limiter à une seule partie de ces habitats ? Comme souvent, le choix de limiter l'enquête a été expliqué par les chercheur.e.s à partir de la contrainte de ce type d'étude rapide. Accepter un temps qui paraît long aux activistes et court aux universitaires, accorder ces temporalités est à chaque fois un exercice d'équilibriste.

De la part d'autres associations ou collectifs ami.e.s des chercheur.e.s et du noyau de départ, nous avons reçu une fin de non-recevoir. Non que ces militant.e.s pensaient l'habitat adapté, mais la peur de voir fermer certains hôtels, donc de voir diminuer l'offre de logement d'urgence, la crainte que notre travail ne mette plus à mal la situation des personnes hébergées et qu'il n'y ait aucune solution de rechange, aboutissaient à accepter les désagréments de l'offre de logement actuelle. La possibilité de créer un rapport de force avec les autorités pour qu'elles respectent leur propre éthique de lutte contre le logement indigne ne paraissait pas évidente ou trop coûteuse en temps militant.

Médecins du Monde avait, avant même la création de l'OHI, décidé de faire un plaidoyer sur la question des hôtels d'accueil. L'association a immédiatement adhéré à notre projet.

Avec la Ligue des droits de l'Homme, dans la mesure où les chercheur.e.s étaient déjà lié.e.s à cette association et au vu des expériences d'observatoires précédents, l'accord fut immédiat. Plusieurs militant.e.s

se sont mobilisé.e.s pour aider à la réalisation de cette étude. Y compris pour gérer les contrats d'étude obtenus.

Du côté des chercheur.e.s, si la participation de Daniel Welzer-Lang, d'Emilie Fernandez Montoya et de Frédéric Rodriguez a été évidente, il fut aussi décidé, cette fois-ci, de demander l'aide financière du LABEX-SMS et de la DRAC (mission du patrimoine ethnologique) afin que cette étude se présente sous différentes formes de diffusion. Nous souhaitions proposer un rapport écrit mais aussi une exposition photographique. Dans cette perspective, une équipe s'est mise en place, composée des photographes Ben Art Core, Pascal Fayeton, Emilie Fernandez, François Saint Pierre, et accompagnée de Pascale Cabrier, architecte-urbaniste : iels ont mené l'enquête avec le souci de la restituer de façon visuelle.

L'alliance s'est donc faite autour d'un observatoire spécifique qui mixerait approche ethnographique, observation, entretiens, et méthodes visuelles, auprès des personnes hébergées en hôtel. Des tandems photographes-activistes/chercheur.e.s se sont formés pour visiter les familles en hôtel tandis que des réunions régulières de l'ensemble de l'équipe permettaient de faire le point sur les observations.

La grande difficulté de cet observatoire a été de pouvoir accéder aux chambres d'hôtels. Nous l'expliquerons plus tard, l'accès aux chambres est interdit et empêche les hébergé.e.s d'inviter toute personne extérieure. La rencontre des personnes habitant en hôtels n'aurait pu se faire sans l'aide de citoyen.ne.s qui, présent.e.s sur le terrain depuis de nombreuses années à titre individuel ou professionnel, connaissant bien le sujet, nous ont soutenu.e.s pour accéder au terrain.

## Les observatoires citoyens : une enquête neutre ?

La collaboration entre chercheur.e.s et militant.e.s pose inexorablement des questions sur la neutralité et la partialité des constats produits.

La question de la neutralité demande à être déconstruite. Si la « neutralité axiologique » associée à Max Weber est largement discutée chez les sociologues, souvent invoquée pour déconsidérer les recherches dites militantes ou citoyennes, elle doit être largement resituée dans le contexte particulier de l'OHI.

« La neutralité (axiologique) est le privilège épistémologique des dominant-e-s »<sup>7</sup> a écrit l'un d'entre nous<sup>8</sup>.

Pour les activistes et les militant.e.s, la cause est entendue. Iels ont constaté les conditions dégradantes infligées à certaines personnes et vérifié les atteintes aux droits humains. La recherche menée par un observatoire citoyen doit valider les constats et accroître les mobilisations contre ces injustices et discriminations ; ici l'indignité d'un habitat parfois ou souvent proposé par les services de l'État. L'association ou l'alliance avec les chercheur.e.s vise à faire reconnaître ces constats par l'institution. Les associations, pourtant reconnues comme lanceuses d'alerte, sont mises en doute par les autorités, mais aussi par une part de la population et de la presse ; ceux et celles à même de grossir le « rapport de force » qui arrivera à faire céder les services officiels. La parole militante est souvent considérée comme excessive. Comme s'il était entendu que les militant.e.s doivent grossir les traits des dominations pour les rendre plus visibles.

Pourtant, sur la base de leurs expériences, les chercheurs considèrent que c'est l'inverse qui se produit. Les militants n'ont souvent accès qu'à une part congrue des dominations exercées sur les populations précaires. La misère se cache plus facilement qu'elle ne se revendique ou ne se met en scène. Pour les chercheur.e.s, souvent lié.e.s dans leurs biographies personnelles aux mêmes réseaux citoyens, la question est autre. Il s'agit de déconstruire les catégories morales

mises en avant par les activistes pour en montrer non seulement les diverses réalités, mais aussi traduire les situations en termes académiques. Iels servent de caution scientifique, de porte-voix dans les instances de pouvoir.

La spécificité de la recherche citoyenne toulousaine consiste à questionner les affirmations militantes au moyen d'une méthodologie scientifique :

— En enquêtant, en allant observer les réalités dramatiques décrites par le mouvement associatif, mais aussi, autant que faire se peut, en essayant de ne pas mener une enquête à charge. En rencontrant aussi des hôtelier.e.s qui essaient d'accueillir les familles avec le plus d'humanité possible. Remarquons d'ailleurs que ce sont d'abord les activistes et militant.e.s qui ont, dès le départ, signalé à l'Observatoire les contre-exemples : les conditions d'accueil que l'on pourrait, à défaut, qualifier de bienveillantes ou de « dignes ».

— De recueillir les avis de ceux et celles, travailleurs sociaux et travailleuses sociales, institutions, organismes gestionnaires... qui envoient dans les hôtels les familles qui font appel au 115 ou qui gèrent ces hôtels.

Il s'agit donc de recontextualiser la colère et la révolte militante et d'essayer d'en expliquer les fondements. Les expériences passées de recherches citoyennes similaires ont montré la pertinence et la richesse de telles collaborations et des débats qu'elles provoquent.

<sup>7</sup> Welzer-Lang D., Mignard JF, *Les observatoires citoyens, Paris, Ligue des droits de l'Homme, 2018.*

<sup>8</sup> Welzer-Lang D, *Autobiographie d'un sociologue du genre, èrès, 2022.*

# #1.2 Les recherches, la place de l'habitat d'urgence en France et à Toulouse aujourd'hui

Erwan Le Méner<sup>9</sup>, sociologue à l'Observatoire du Samusocial de Paris, décrit les conditions de création de l'habitat d'urgence. Nous en avons tiré ce résumé.

À partir de la fin des années 1990, notamment face au nombre croissant de familles avec enfants à la rue, les pouvoirs publics à Paris ont mobilisé des « hôtels meublés » aussi appelés « hôtels préfecture », habitués à « louer » à la semaine ou au mois, à des ménages démunis. Paris présente, [...] une offre [...] d'emblée suffisante pour accueillir l'ensemble des familles rencontrées. Les pouvoirs publics s'appuient sur une forme d'accueil multiséculaire des pauvres et des migrants (de l'intérieur, ou de l'étranger) dans les grandes villes. [...] L'hôtellerie bon marché, meublée, a fourni en France comme dans d'autres pays [...], un habitat accessible, au cœur de la ville, à des bataillons de travailleurs migrants. L'existence juridique de ces structures n'est pas distincte d'autres hôtels : il s'agit d'établissements commerciaux, recevant du public, comme tels contraints à un règlement de sécurité et aux contrôles incidents (PNLHI, 2007). Ils sont toutefois définis par différence avec les hôtels de tourisme (on parle d'« hôtels non homologués tourisme »), qualification qui suppose des conditions portant sur le nombre, la surface et l'équipement des chambres, la présence et la nature des sanitaires, et les services rendus (ibid.). En d'autres termes, il s'agit d'établissements qui, sans déroger en principe aux obligations en matière de salubrité, de sécurité et de droits des occupants, constituent la forme la plus basse de gamme de l'hôtellerie et, globalement, la plus économique. Face à l'obligation de mettre à l'abri des familles, définies par la présence d'un enfant

mineur, et au caractère urgent mais supposé de court terme des difficultés de logement de celles-ci, l'hôtel apparaît ainsi comme une solution idoine et bon marché.

La situation à Toulouse où l'on passe de 600 nuits/jour à 2000 en juin 2022 rappelle par de nombreux aspects la situation parisienne des années 2000 où, explique Le Mener : « l'augmentation constante des familles faisant appel au 115 oblige également à prospecter de nouveaux hôtels. C'est une période de « découverte », de « bricolage », de « débrouille », où l'on apprend sur le tas, comme le rapportent des membres du 115 de l'époque. Mais le travail des permanents n'achoppe pas sur l'hébergement, dont toutes les familles bénéficient. Il butte, en revanche, sur les demandes d'aide des familles, en matière de suivi social et juridique ». Et à Toulouse aussi, aujourd'hui, se pose la question de la professionnalisation des hôtels sociaux puisqu'au moins deux hôtels ont été rachetés spécialement pour accueillir la population du 115 et se démarquer des hôtels de tourisme « ordinaires » dans la prise en compte de cet hébergement d'urgence qui n'a plus rien de temporaire.

## Qu'est-ce que l'hébergement d'urgence ?

D'après une note d'ATD Quart Monde<sup>10</sup>

Le droit à l'hébergement est une liberté fondamentale et un droit inconditionnel<sup>11</sup>. Selon l'article L345-2-2 du code de l'action sociale et des familles « Toute personne sans abri, en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a ac-

cès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence »<sup>12</sup>

Relèvent du dispositif d'hébergement d'urgence les personnes ou familles qui, en l'absence de réponse immédiate de ce dispositif, pourraient se retrouver en situation de danger.

Des lieux d'hébergement d'urgence accueillent les personnes en détresse ou sans abri pour une durée provisoire.

Il n'y a aucune condition de régularité de séjour, de nationalité, d'âge, de sexe ou de situation familiale. Toute personne sans abri ou en détresse peut formuler cette demande ; c'est le principe d'inconditionnalité de l'hébergement d'urgence.

Elle pourra alors bénéficier de l'hébergement d'urgence pour une durée indéterminée ; c'est le principe de continuité de l'hébergement d'urgence.

Il ne pourra être mis fin à la prise en charge en hébergement que si la famille le souhaite ou en cas d'infraction au règlement intérieur du centre d'hébergement.

En pratique pourtant, il arrive que certaines personnes ne bénéficient d'un hébergement que pour quelques nuits. Ces pratiques sont contraires à la loi puisque selon l'article L345-2-3 du Code de l'action sociale et des familles, « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation.

En 2010, furent créés dans les départements des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation

(SIAO), chargés de gérer l'urgence et de favoriser l'insertion en orientant la personne vers la solution la plus adaptée à ses besoins.

Selon l'article L345-2-4 du Code de l'action sociale et des familles, les SIAO ont pour mission de « contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ».

**Pour en savoir plus sur les SIAO : créer un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement.**

Dans le cadre de la politique d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, fut élaboré un « plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022 ». Le gouvernement s'est en effet donné comme priorité l'accès de tous au logement.

Les Centres d'Hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ont pour mission d'assurer l'accueil, le logement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes ou familles connaissant de graves difficultés en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

Ils sont gérés la plupart du temps par des associations et organisations humanitaires (Croix-Rouge française, Samusocial, Emmaüs...) ou par des collectivités publiques locales.

Trouver la liste des CHRS partout en France. Pour en savoir plus : Circulaire relative au financement de la politique d'hébergement. <https://www.financement-logement-social.logement.gouv.fr/circulaire-no-2007-32-du-2-mai-2007-relative-a-la-a1401.html>

10. <https://www.atd-quartmonde.fr/la-demande-d-hebergement-d-urgence/?highlight=La%20demande%20d%E2%80%99h%C3%A9bergement%20d%E2%80%99urgence>

11. Cf décision du Conseil d'État Ordonnance du 10 février 2012, M. A, n°356456 érigeant le droit à l'hébergement comme une liberté fondamentale.

12. On voit ici, sinon les contradictions, du moins l'insuffisance de la loi. Puisque, nous dit Samuel Bargas, responsable du Groupe de Travail Logement de la LdH : « ce qui est garanti par la loi n'est pas le droit inconditionnel à l'hébergement mais le droit — conditionné au contraire d'une part à une situation de non-logement et d'autre part à une détresse médicale, psychologique et sociale (ce qui fait 2 conditions qui excluent certains publics) — à un accès à un dispositif (d'hébergement d'urgence), autrement dit le droit d'appeler le 115 pour celles et ceux qui répondent aux conditions précédentes ». Encore faut-il que le 115 réponde. Toutefois la décision du Conseil d'État du 10 février 2012 (N° 356456) semble bien confirmer que les sans-abri ont droit d'obtenir un hébergement.

9. Erwan Le Méner, « L'hôtellerie sociale : un nouveau marché de la misère », in *Revue des politiques sociales et familiales*, 2013, n°114 pp. 7-18.

[https://www.persee.fr/doc/caf\\_2101-8081\\_2013\\_num\\_114\\_1\\_2948#caf\\_2101-8081\\_2013\\_num\\_114\\_1\\_T2\\_0008\\_0000](https://www.persee.fr/doc/caf_2101-8081_2013_num_114_1_2948#caf_2101-8081_2013_num_114_1_T2_0008_0000)

## L'habitat d'urgence en hôtel

En France, le recours à l'hôtel est une des modalités pour loger les personnes en précarités sociales, sans-abri, demandeurs et demandeuses d'asile, migrant.e.s. Il fait partie d'une palette de dispositifs qui comprend les CHR<sup>13</sup>, le dispositif national d'accueil en faveur des demandeurs d'asile (DNA), les pensions de familles et foyers divers, l'intermédiation associative, etc.

Le logement en hôtels privés, financé par L'État au milieu des années 80, a pris de plus en plus d'importance. Les hôtels privés commerciaux représentent 20 % du logement social en 2010, 33 % en 2019 et 36% en 2020<sup>14</sup>.

Les chercheur.e.s l'expliquent par l'arrivée de vagues de migrant.e.s successives (chute du mur de Berlin<sup>15</sup>, crises économiques et sociales, les guerres civiles, la pauvreté, les menaces, les mafias<sup>16</sup>...) mais aussi par l'adaptation de nos systèmes législatifs et le manque d'anticipation des pouvoirs publics nationaux. A ces raisons s'ajoute en 2022 la crise du COVID.

La mise à l'abri en hôtel est une mesure d'urgence. Elle est vouée à être une situation transitoire, sa perspective est l'accès à un logement pérenne, dans le parc privé ou social, souvent avec la mise en place d'un accompagnement social.

Parmi les hébergé.e.s en hôtel, on retrouve des femmes victimes de violences conjugales, des familles en démarches administratives pour l'obtention de titres de séjours, des hommes seuls marginalisés mis à l'abri pendant la période COVID, et des familles dont la possibilité d'accéder au logement n'est pas immédiate.

La « Loi sur le droit au logement opposable » de 2007 crée un recours pour faire valoir une obligation des préfetures, les mairies ou Action Logement (une structure gérant les réservations de logements sociaux du patronat), de prendre en charge l'hébergement et/ou d'orienter vers le logement social les personnes reconnues prioritaires. Ainsi le nombre de recours DAHO déposés (droit à l'hébergement opposable) connaît, depuis 2008, une hausse conséquente passant de 3000 à 10 000 recours annuels. Le taux de décisions favorables des commissions se situe, selon les années, entre 40 et 60%<sup>17</sup>.

Mais, alors que le nombre de décisions favorables progresse, les propositions effectives d'hébergement

sont très peu nombreuses (550 en 2019 pour 5741 ménages reconnus DAHO).

Au total, depuis le vote de la loi DALO en 2007, plus de 300 000 ménages ont été reconnus au titre du DALO et 190 000 ont ainsi accédé à un logement. Il reste 70 000 ménages reconnus prioritaires depuis 1 à 11 ans (en 2019) toujours en attente d'un logement. Autre indicateur : 33% des personnels qui s'occupent des « personnes défavorisées » sont liées à des établissements privés et commerciaux.

Du côté de la demande d'asile, l'offre s'est substantiellement étendue. En 1973, le dispositif national d'accueil (DNA) est créé, avec les premiers centres provisoires d'hébergement (CPH). Ceux-ci seront réservés, à partir de 1991, aux réfugiés statutaires. Sont alors créés les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), des établissements médico-sociaux auxquels vont s'ajouter des accueils d'urgence, maintenant connus sous le sigle HUDA pour hébergement d'urgence des demandeurs d'asile. Sur un quart de siècle, c'est le secteur de l'hébergement qui a le plus crû. Le DNA comptait 3 000 places en 1995, 5 000 en 2000, 20 000 en 2010, plus de 100 000 en 2020.

Le « 115 », numéro d'urgence sociale dépendant du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), est l'organisme qui centralise l'offre et la demande d'hébergement pour chaque département. Le 115 regroupe ainsi les demandes des personnes sans hébergement. Ce service est fortement saturé.

### À TOULOUSE

Toulouse n'échappe pas aux évolutions des grandes métropoles qui voient les quartiers populaires du centre-ville se gentrifier (Bacqué, 2006, 2004, Prêteceille, 2009)<sup>18</sup> et où les classes populaires sont reléguées en banlieue, où, comme en Ile de France, les logements sont trop souvent peu accessibles par les transports urbains.

Toulouse est en Occitanie l'une des villes, avec Nîmes et Montpellier, où la problématique du mal logement est forte, comme l'indique le dernier rapport de Fondation Abbé Pierre. Toulouse a vu le nombre de places d'hébergement en hôtel augmenter de 50%<sup>19</sup> depuis 2019.

Comme pour beaucoup d'autres collectivités, Toulouse ne peut pas satisfaire la forte demande en logements sociaux : 18 mois d'attente en moyenne sont constatés le 17/07/2022, pour 33 192 demandes en cours pour la commune de Toulouse et 5001 logements attribués seulement en 2021<sup>20</sup>. Cette carence est

liée à la fois à la politique de l'Etat et à celle des collectivités locales. Les personnes pouvant prétendre au logement social (donc avec un titre de séjour, puisque c'est une des conditions d'attribution) se retrouvent elles aussi à appeler le 115.

La population des personnes appelant le 115 est composée de familles étrangères du fait de leurs statuts (DALO ou demandeur.e.s d'asiles), de personnes en demande d'une carte de séjour, de débouté.e.s du droit d'asile constituant leur dossier d'appel et de sans-abris. Une autre partie de cette population est constituée de femmes étrangères avec enfants nés en France, ou de personnes arrivées en France avant leur 13 ans, donc inexpulsables. D'autres personnes sont hébergées dans les hôtels d'urgence : les femmes victimes de violences « mises à l'abri », les personnes LGBT mises hors de chez elles, les jeunes sortants d'ASE, les sortants de prison, parfois des (ex)usager.e.s de drogue pris.e.s en charge par une association, etc.

Ces personnes ont un faible accès au marché du travail. Et quand le travail existe, il est souvent informel et non-déclaré. Pascale Dietrich-Ragon évoque dans ses travaux les « travailleurs pauvres » non qualifié.e.s qui ont des difficultés à lire et écrire le français, et qui « *incontestablement appartiennent aux classes populaires, et même à leurs franges les plus démunies économiquement* ».

À Toulouse, parmi les personnes rencontrées, certaines recherchent un travail, d'autres travaillent déjà,

légalement ou non, dans le bâtiment ou le service à domicile, d'autres se débrouillent de multiples façons. Toutes expriment leur envie de travailler pour pouvoir ainsi accéder à un « vrai logement ». Beaucoup d'entre elles sont dans des situations de grande précarité et font appel aux bons solidaires auprès des Maisons des solidarités (souvent la seule aide sociale à laquelle iels ont droit), aux distributions de repas, aux colis alimentaires, vêtements et affaires scolaires auprès des associations locales pour survivre.

En dix ans, le nombre de personnes hébergées par le 115 est passé de 500 à 1800 fin 2021 (COVID inclus)<sup>21</sup>. Aujourd'hui, une cinquantaine d'hôtels est concernée. Cet effectif a grossi à cause du COVID et comprend aujourd'hui des établissements deux et trois étoiles.

Toulouse est l'une des deux préfetures où le personnel du 115 est fonctionnaire.

Le nombre d'appels « décrochés » au 115 (la personne a réussi à aller au-delà du temps de mise en attente et à parler à un.e répondant.e) culmine à 6 % à Toulouse. Ceci explique que 78 % des personnes interrogées n'appellent jamais le 115 du fait du manque de réponse<sup>22</sup>.

13. CHR<sup>S</sup> : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

14. Damon Julien, Héberger, c'est loger ? Aux frontières du logement ordinaire, septembre 2021, [www.eclairs.fr](http://www.eclairs.fr).

15. Damon Julien, Héberger, c'est loger ? Aux frontières du logement ordinaire, septembre 2021, [www.eclairs.fr](http://www.eclairs.fr).

16. Tarrus Alain, 2022, Trafic de femmes, au cœur de l'Europe allers et retours entre les Balkans et l'Espagne, Paris, Aube.

17. Bilan Dalo hébergement 2008/2019, Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées, décembre 2020.

18. Bacqué M.-H., 2006, « En attendant la gentrification : discours et politiques à la Goutte d'Or (1982-2000) ».

19. L'état du mal-logement en France 2022, Rapport de la Fondation Abbé Pierre, p.10.

20. <https://www.demandelogement31.fr/imhowebGP31/pages/31/statistiques.html?>

21. 2150 d'après un responsable du 115 en septembre 2022.

22. Enquête personnes sans-domicile - Analyse des résultats et bilan de l'édition 2019, Mairie de Toulouse, 10 avril 2019.

*Il n'existe pas aujourd'hui de statistiques nationales complètes sur le nombre de sans-abri ou de mal-logé.e.s. Le Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées faisait remarquer en décembre 2020 que l'étude statistique la plus complète en matière de sans-abrisme en France était jusqu'à présent le recensement de population et l'enquête auprès des utilisateurs de services d'hébergements et de repas de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (Insee). Cette enquête n'a pas été actualisée depuis 2012. Le « baromètre 115 » n'est plus réalisé aujourd'hui.*

# #1.3 L'hébergement en hôtel est-il un logement indigne ?

## Héberger, c'est loger ?

### UNE PREMIÈRE DISTINCTION EST À FAIRE

Héberger, être hébergé.e, « mis.e à l'abri »... se distingue fondamentalement du fait d'être logé.e, de disposer d'un logement. Que les dispositifs sociaux, comme le 115, utilisent les CHR, les hôtels ou autres, autrement dit des structures publiques et/ou privées, l'hébergement est un « contrat de louage au sens du code civil », dit Julien Damont. Un contrat souvent implicite [non signé] avec des restrictions clairement explicites (pas de visites, obligation d'y dormir toutes les nuits, interdiction d'y faire à manger, pouvoir être exclu du jour au lendemain sans autre explication...) avec peu de droits, comme nous allons le montrer. Tandis qu'au logement est affecté l'ensemble des droits des locataires (souvent acquis de luttes sociales) qui disposent d'un bail signé au statut juridique clair.

Des asiles de nuit et des hospices du passé (« foyers pour mourir »), jusqu'aux résidences sociales actuelles, en passant par les foyers (« machines à dormir ») des Trente Glorieuses et les centres d'hébergement contemporains, l'histoire de ce secteur, composé au fil des décennies, est moins connue que celle du logement, celle du logement social en particulier. L'actualité de ce domaine, avec ses normes, ses opérateurs, ses financements, concerne des personnes âgées dépendantes, des sans-abri, des étudiant.e.s, des travailleur.se.s précaires ou encore des migrant.e.s. Elle est faite d'une diversification croissante des besoins et des réponses, des services et des financements. Elle procède d'un foisonnement d'initiatives, dans des domaines sensiblement différents, qui ne confère qu'une unité relative à la politique de l'hébergement.

Au carrefour du logement ordinaire et de l'hébergement, se trouve ce qui est baptisé « logement accompagné » ou « aidé » (résidences sociales,

pensions de famille, foyers de jeunes travailleurs - FJT, foyers de travailleurs migrants - FTM). Le statut d'occupation des résidents (orthographe proposée par certains opérateurs) de ces différents établissements relève d'un contrat dit de résidence, d'occupation ou de séjour. C'est le cas des sans-abri au Centre d'hébergement et d'accueil des personnes sans-abri (CHAPSA) à Nanterre, comme des étudiant.e.s logé.e.s à la résidence de HEC ou les client.e.s des EHPAD de Korian. Avec cependant des variations dans les contenus et les garanties. Tout ceci procède d'un « contrat de louage » (au sens du Code civil) aux caractéristiques parfois singulières.

Hétérogènes, l'offre et la politique d'hébergement ont leurs rationalités, à défaut peut-être de cohérence. Elles accueillent des personnes résidant dans des habitats individuels ou collectifs, de façon temporaire ou permanente, à titre gracieux ou onéreux. Point commun : elles ne vivent pas dans des « logements ordinaires » (selon l'appellation INSEE) et donc ne comptent pas dans les enquêtes sur les ménages. Leurs situations sont connues de la statistique publique par des enquêtes spécifiques. Elles sont pourtant bien moins extraordinaires qu'elles ne pouvaient l'être autrefois.

Damon Julien, *Héberger, c'est loger ?*  
Aux frontières du logement ordinaire,  
septembre 2021, [www.eclairs.fr](http://www.eclairs.fr)

Il faisait remarquer en décembre 2020 que l'étude statistique la plus complète en matière de sans-abrisme en France était jusqu'à présent le recensement de population et l'enquête auprès des utilisateurs de services d'hébergements et de repas de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (Insee). Cette enquête n'a pas été actualisée depuis 2012. Le « baromètre 115 » n'est plus réalisé aujourd'hui.

## Habitat et trajectoires personnelles et familiales

La question de l'habitat est centrale dans une trajectoire individuelle. L'accès au logement est en permanence sous l'effet de multiples facteurs ; les influences du marché immobilier, des politiques de la ville, des politiques de l'État sont importantes. L'accès à la propriété, à la location avec les aides au logement, la construction de logements sociaux, les aides d'amélioration de l'habitat, sont autant de décisions politiques qui vont impacter la vie des individus.

Le concept de vulnérabilité résidentielle est particulièrement intéressant pour comprendre les multiples dynamiques qui peuvent fragiliser l'accès au logement et comment elles s'entremêlent avec une fragilisation de l'accès à la santé, à l'emploi, à l'éducation...

### LES VULNÉRABILITÉS RÉSIDENTIELLES <sup>23</sup>

En France, comme dans d'autres pays d'Europe, la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence est la conséquence de différents phénomènes (politiques du logement, raréfaction du foncier, explosion des coûts de construction, évolutions socio-démographiques, envol des prix sur les marchés immobiliers urbains, etc.). D'où, entre autres, le sans-abrisme, et la multiplication des actions en justice des associations et des ONG<sup>24</sup>

La notion de « vulnérabilité résidentielle » a été forgée au sein du REHAL (Réseau français « Recherche habitat-logement ») dans les années 2010. Elle est reliée, selon les chercheur.e.s, aux rapports de domination. « [Elle] recoupe des problématiques aus-

si variées que l'inconfort, l'insalubrité, l'insécurité liée à l'absence de statut d'occupation protecteur, les difficultés de paiement ou encore la relégation territoriale. Elle fait écho à la situation des habitants qui cumulent les difficultés (problèmes d'intégration sur le marché du travail, migration récente, faible niveau de diplôme, monoparentalité...), mais tient également compte des facteurs structurels, liés notamment au contexte économique local et aux caractéristiques du bâti. [...] Elle se conçoit comme un risque urbain qui pèse sur les individus dans la ville globale en tension et amène ceux-ci à pouvoir plus ou moins « rebondir » individuellement ou collectivement »<sup>25</sup>. Loin d'une vision misérabiliste, « elle se veut dynamique pour mettre en valeur les processus de production de la fragilité sociale »<sup>26</sup>.

Le concept de « vulnérabilité résidentielle » permet de comprendre les éléments fragilisant l'accès ou le maintien au logement ainsi que les facteurs responsables de l'augmentation du mal-logement. Loin d'être un concept fataliste, penser « la vulnérabilité résidentielle » permet d'entrevoir les multiples espaces et leviers d'actions pour favoriser l'accès, le maintien ou l'amélioration du logement.

Mais la particularité de l'hébergement en hôtel est qu'il est un passage transitoire entre la rue et le logement. Les personnes vivant en hôtel sont considéré.e.s comme des sans-abri hébergé.e.s. Il y a ici aussi une diversité de situations. Il y a des personnes seules, ou en famille, certaines peuvent s'appuyer sur des solidarités migratoires, d'autres n'ont comme seuls interlocuteurs que les services sociaux et associatifs.

23. Nadine Roudil & Florence Bouillon & Agnès Deboulet & Pascale Dietrich-Ragon & Yankel Fijalkow, « Les vulnérabilités résidentielles en question », *Métropolitiques*, 17 juin 2015.

24. Voir ainsi dernièrement, l'interpellation « Propositions pour une plateforme européenne de lutte contre le sans-abrisme opérationnelle et efficace » du « Collectif des Associations Unies » regroupant 39 associations nationales, de la Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri (FEANSA), et de l'European Anti Poverty Network (EAPN) à l'occasion de la présidence française de l'Union Européenne en 2022. <https://www.collectif-associations-unies.org>

25. Nadine Roudil et al. op. cit.

26. Deboulet, A. 2012. « Villes convoitées et inégalités », *Idées économiques et sociales*, n° 167, mars, p. 3747.

27. Dietrich-Ragon Pascale, 2015, *L'entourage des personnes en situation de précarité résidentielle, Force et faiblesse des liens sociaux dans l'exclusion du logement*, *Revue française de sociologie*, Paris, Presses de Sciences Po | 2015/2 Vol. 56 | pages 301 à 330 Brousse C., Firdion J.-M., Marpat M., 2008, *Les sans-domicile*, Paris, La Découverte (Repères, 523).

28. Lévy-Vroeland C., 2004, « Le logement des migrants en France du milieu du XIXe siècle à nos jours », *Historiens et géographes*, 385, p. 147-165.

29. Voir ainsi : l'article 4 de la « loi Besson » issu de la loi MOLLE du 25 mars 2009 et l'abondante littérature administrative consacrée à cette question. Ainsi le guide du Pôle de Compétence et d'Innovation de « Lutte contre l'habitat indigne » du CETE Méditerranée, Guide méthodologique sur le repérage de l'habitat indigne publié en 2013. [https://www.cerema.fr/system/files/documents/2017/11/Guide\\_Rep%C3%A9rage\\_Juin\\_2013.pdf](https://www.cerema.fr/system/files/documents/2017/11/Guide_Rep%C3%A9rage_Juin_2013.pdf)

## SANS-ABRISME ET RÉSEAUX PERSONNELS

La privation de domicile est une conséquence de la pauvreté, mais elle résulte aussi de la perte des protections relevant, d'une part, des liens sociaux, et d'autre part, des institutions. Pascale Dietrich-Ragon explique que la migration est un événement biographique majeur qui conduit à la privation de domicile personnel<sup>27</sup>. Sans-abrisme et mal-logement ont presque toujours été liés aux migrations<sup>28</sup> dit Lévy-Vroelant, 2004. Toutefois, la migration n'explique pas tout. Les mêmes auteur.e.s montrent aussi comment les réseaux personnels, le « maillage relationnel » dit Dietrich-Ragon, (famille, ami.e.s et compatriotes) et institutionnel (travailleurs sociaux, travailleuses sociales), permettent de porter un pronostic plus ou moins favorable à la sortie du non-logement ; et ce travail relationnel est largement porté par les mères et les femmes.

## Logement indigne ?

Qualifier un logement d'indigne est une caractérisation administrative, morale et normative qui est, nous l'avons dit, au centre d'une politique d'État<sup>29</sup>. Aux termes de la loi, « constituent un habitat indigne les locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que les logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé »<sup>30</sup>. Il s'agit là d'une définition précise (complétée par d'autres comme celles concernant le « logement insalubre » ou le « logement indécent ») qui entraîne, ou devrait entraîner, de la part de l'État et des collectivités locales (communes et départements notamment), des actions de lutte contre ce problème<sup>31</sup> (action incitative vis-à-vis des propriétaires, action coercitive... ; détermination des rôles et des pouvoirs

de chacun.e...).

Si vivre dans un hôtel social relève de l'hébergement et non d'un logement, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit bien d'habitat, et que se pose et devrait se résoudre la question de l'indignité telle que ciblée par la politique d'Etat.

Sociologues et ethnologues soulignent les difficultés à repérer et à caractériser ce qui constitue l'habitat indigne, parfois aussi appelé « insalubre », « mal-logement », « dégradé » (Fijalkow, Zitouni, Pichon, Fondation Abbé Pierre<sup>32</sup>...). Au vu des spécificités des publics « vulnérables » (Lévy-Vroelant, Michel Joubert, Reinprecht<sup>33</sup>), les pouvoirs publics et les chercheur.e.s explicitent le rôle central que jouent « les associations » dans ce repérage (Bouillon, Dietrich-Ragon, Fijalkow, Roudil<sup>34</sup>).

## LOGEMENT OU CONDITIONS DE VIE « INDIGNES » ? LES MANIÈRES D'HABITER

En 2021, en pleine crise sanitaire, alors que de nombreux hôtels vides de deux ou trois étoiles ont rejoint le dispositif d'accueil, une (plus) large palette d'hôtels accueille ceux et celles du 115, comme le souligne un communiqué du DAL (Droit au Logement) en 2020. Outre les habitats insalubres, du fait de leur architecture et/ou des conditions d'hygiène, dans de nombreux cas, ce sont les conditions de vie qui apparaissent indignes. Indignes, intolérables<sup>35</sup> et critiques au regard de nos lois et des manières d'habiter habituellement admises en France. Cette analyse est par exemple lisible sur un blog de Mediapart citant les mots d'un travailleur social :

« Mes hypothèses démontrent la fonction désintégrant de l'hébergement à l'hôtel, à entendre dans sa fonction inverse d'adaptation à un nouveau territoire de vie, aux antipodes de l'intégration sociale et de la reconnaissance citoyenne. »<sup>36</sup>

Avant même la crise sanitaire, le DAL parle « d'hôtels taudis »<sup>37</sup> et les articles du secours catholique « d'hébergement indigne »<sup>38</sup>. Les travaux du chercheur-sociologue Erwan Le Mener relèvent la très grande difficulté de vivre à l'hôtel quand on est un enfant<sup>39</sup>, ou notent ce qui saute aux yeux : « la *petitessse des chambres, établie selon une métrologie dérogatoire aux critères de l'habitat ordinaire [le règlement sanitaire départemental stipule que, au plus, une, deux, trois personnes, etc., doivent résider dans respectivement, 7, 9, 12 mètres carrés, et ainsi de suite], l'entassement des affaires, ou le rapprochement des corps et des bruits. Néanmoins, le confinement et la promiscuité apparaissent moins pénibles aux habitants que les restrictions imposées à leurs usages et le pouvoir qui s'impose à eux, de contrôle et de réorganisation de leur vie quotidienne* »<sup>40</sup>.

Pourtant, malgré tout, dès nos premiers constats, alors que le terme « précaire » est mentionné dans l'ensemble des documents administratifs et dans les analyses, les premières familles rencontrées disent ne pas vivre leur habitat comme précaire, mais comme un moment, plus ou moins long, de leur parcours migratoire. Certaines personnes sont mêmes fières de nous

montrer les ressources mobilisées pour personnaliser une chambre d'hôtel qui offre peu de possibilités, comment elles ont détourné les injonctions à ne pas utiliser leur lieu de vie comme cuisine, etc.

En allant nous-mêmes sur le terrain, nous avons voulu actualiser les observations et réflexions menées par d'autres en les contextualisant, dans une période post-covid, au territoire toulousain. Comme nous le verrons plus tard, les politiques de l'hébergement, même si elles sont sous directives nationales, conservent des particularités locales dans leurs applications. Comment sont mis.e.s à l'abri les personnes vulnérables à Toulouse, et comment vivent-elles leur quotidien ?

Face à l'ensemble de ces questions, nous avons voulu savoir si les réponses des pouvoirs publics étaient adaptées aux besoins, et aux vécus, des personnes mises à l'abri.

30. <https://www.ardeche.gouv.fr/habitat-indigne-insalubre-et-indecet-definitions-a7494.html>

31. [https://www.landes.gouv.fr/IMG/pdf/4\\_pages\\_PN\\_PDLHI\\_sept\\_2012\\_recadre\\_cle5c4d36.pdf](https://www.landes.gouv.fr/IMG/pdf/4_pages_PN_PDLHI_sept_2012_recadre_cle5c4d36.pdf)

32. Fijalkow Yankel, 2014, « Le logement indigne : une nouvelle norme de l'action publique ? », in Informations sociales, vol. 184, no. 4, pp. 18-30 ; Zitouni Françoise, 2021, La lutte contre l'habitat indigne, une politique en quête de gouvernance et d'opérationnalité, Institut des Études Juridiques de l'Urbanisme, de la Construction et de l'Environnement | « Droit et Ville », 2021/1 N° 91 | pages 243 à 260 ; Fondation Abbé Pierre, 2021, L'État du mal-logement en France.

33. Lévy-Vroelant Claire, Michel Joubert, et Christoph Reinprecht, Agir sur les vulnérabilités sociales. Les interventions de première ligne entre routines, expérimentation et travail à la marge, Presses universitaires de Vincennes, 2015.

34. Florence Bouillon, Agnès Deboulet, Pascale Dietrich-Ragon, Yankel Fijalkow, Nadine Roudil, 2015, « Le vulnérabilité résidentielles en questions », in Métropolitiques, 17 juin 2015.

35. Dietrich-Ragon Pascale, 2011, Le logement intolérable. Habitants et pouvoirs publics face à l'insalubrité, Paris, Puf, coll. « Le lien social ».

36. <https://blogs.mediapart.fr/lauluca/blog/111020/laberration-de-lhebergement-social-lhotel>

37. <https://www.droitaulogement.org/2018/05/marche-des-hotels-taudis-a-paris-jeudi-10-mai/>

38. <https://www.secours-catholique.org/actualites/hotel-lhebergement-indigne#:~:text=Le%20115%20interdit%20%C3%A9galeme%20de,peur%20de%20perdre%20notre%20chambre>

39. <https://metropolitiques.eu/Vivre-a-l-hotel-quand-on-est-un.html> <https://metropolitiques.eu/Vivre-a-l-hotel-quand-on-est-un.html>

40. <https://metropolitiques.eu/Quel-toit-pour-les-familles-a-la.html>

# # 1.4 MÉTHODOLOGIE

Nous voulions montrer en quoi ce que vivent aujourd'hui des familles hébergées par le 115 à Toulouse est qualifié d'indigne par les associations.

A l'instar des travaux de Florent Herouard<sup>41</sup>, il s'agissait d'ethnographier et de recueillir des témoignages et, à l'aide d'une démarche photographique, de montrer ces habitats. Bref, de faire de l'observation participante sur l'habitat et l'habiter chez les hébergé.e.s dans des périodes critiques de leur parcours, et d'y associer autant que possible les intéressé.e.s.

Notre travail se proposait d'articuler ce qu'il en est des usages et des espaces, comment l'habitat réduit et monofonctionnel (dormir) conduit à superposer des pratiques habituellement réalisées dans des lieux séparés. Quels artifices, et quels discours sur ces artifices, gestes et pratiques s'adaptent pour respecter ou détourner les symboliques qui organisent l'Ordre domestique ?

« *Habiter un monde, ce n'est pas vivre simplement, mais pouvoir insérer la vie dans un système de choses stables et qui durent. Ce monde que nous habitons et dans lequel nous ne nous contentons pas de vivre seulement, appelons cela : une maison.* »

Jean-Marc Besse, philosophe,  
*Habiter un monde à mon image*, Flammarion,  
2013, pp. 19-21

## Les appels à témoignages et à participation

Notre enquête étant publique, nous avons lancé différents appels à collaboration sur les réseaux associatifs et professionnels via les EGM31

### APPEL À LA CRÉATION DE L'OBSERVATOIRE DE L'HABITAT INDIGNE (OHI) [SEPTEMBRE 2021]

Informé.e.s des conditions indignes dans lesquelles des familles sont logées par les pouvoirs publics après leur appel au 115<sup>42</sup>, les Etats Généraux des Migrations 31 (EGM 31) souhaitent mettre en place un « Observatoire de l'Habitat Indigne ».

Rassemblant des membres d'associations concernées (Cercle des Voisins, Ligue des droits de l'Homme), des chercheur.e.s de l'Université Jean-Jaurès et du CNRS, mais aussi des photographes et des citoyen.ne.s souhaitant voir transformer ce traitement social indigne, il s'agit de dresser un état des lieux de la situation toulousaine afin de la dénoncer et la voir se transformer.

Nous lançons un appel à ceux et celles qui aimeraient se joindre à notre première rencontre qui aura lieu le mardi 21 septembre, 18 heures, 2 rue Saint Jean à Toulouse (local de la LdH).

Les EGM 31  
Contact : [egmtoulouse@gmail.com](mailto:egmtoulouse@gmail.com)

Outre des humanitaires et des journalistes, d'emblée, plusieurs professionnel.le.s du social et des militant.e.s ont répondu positivement pour témoigner ou participer à notre enquête. La condition d'anonymat posée la plupart du temps nous a semblé significative des pressions exercées sur ceux et celles qui sont bien souvent au cœur du dispositif d'urgence. Iels ont fait part des conditions désastreuses des mises à l'abri, mais aussi de la volonté de leurs employeurs de ne pas les rendre publiques. Des rendez-vous individuels et collectifs s'en sont suivis. Nous avons souvent rencontré des professionnel.le.s exténué.e.s et révolté.e.s par le travail qu'on leur demandait de faire. A ces occasions, des contacts avec des personnes hébergées ont été fournis avec des commentaires sur les hôtels concernés. Très vite, certains ont été mis en exergue en raison de l'ambiance répressive qui y régnait. Au vu de l'insécurité annoncée par des professionnel.le.s et ressentie par les observateur.e.s, nous avons écarté certains hôtels de nos observations après les premières visites.

Un autre appel à collaboration destiné aux collègues universitaires est resté lettre morte.

## S'associer aux professionnel.le.s de l'image

Notre étude s'inspire, à moindre échelle, des travaux de la FSA (Farm Security Administration) dans les années 1930 aux États-Unis<sup>43</sup> et des questions qu'y adjoint Howard Becker<sup>44</sup>. Suite à la crise de 1929, la FSA mandate une section photographique pour rendre compte des conditions de vie des couches les plus fragiles touchées par cette crise économique. Dorothee Lange, Walker Evans... ont sillonné les États-Unis pour photographier ces réalités. Parmi eux, on retrouve le nom de John Collier, qui développera plus tard les fondements méthodologiques de l'anthropologie visuelle<sup>45</sup>. Pour s'accorder, harmoniser la récolte de données, créer une méthodologie commune, les photographes de l'OHI ont décidé dans un premier temps de faire une récolte de type inventaire dans chaque chambre visitée.

Ce qui a permis de mettre en lumière les divers moyens d'appropriation des chambres, mais aussi rapidement de rendre compte, tant des multiples façons d'habiter dans un espace réduit, que des différents éléments qui les empêchent.

Si on entend souvent « qu'avoir un toit est déjà une chance », il est apparu essentiel aux photographes de documenter ce qu'est réellement l'expérience d'habiter au quotidien et durablement, seul ou en famille, dans les quelques mètres carrés d'une chambre à coucher. Les photographies d'états des lieux, de séries, de mises en scène et de moments de vie montrent comment vivent, ou survivent, les personnes rencontrées dans leurs chambres. Dans les chambres comme dans les têtes, nous avons été confronté.e.s à des répétitions, des obsessions, des adaptations, des murs, des portes, des mouvements, des corps. Habiter dans une chambre d'hôtel, c'est être assigné.e à résidence sous la menace permanente d'être contraint.e d'en partir. C'est l'intimité à la fois forcée et impossible, c'est parfois la violence, et toujours l'attente qui n'en finit jamais.

Sur la cinquantaine d'hôtels du 115 répertoriés à Toulouse, les quatre photographes en ont visité la moitié et réalisé pas moins de 1000 photographies, pour montrer ce qui constitue un « chez-soi », ce qui l'enlève et ce qui est donné à voir sur la considération que porte notre société envers les plus vulnérables. L'ensemble de ce matériel a été classé et étudié pour être exploité et nourrir le rapport et l'exposition conjointe. Accéder au terrain d'étude, aux chambres et aux personnes hébergées a été une difficulté récurrente qui a nécessité un travail étroit en réseau avec d'autres partenaires de l'observatoire, du temps, et beaucoup d'énergie.

Chacun.e des photographes a développé une approche personnelle, se questionnant sur les modalités, les conditions, le moment de réalisation des photographies. Certain.e.s ont pu faire des clichés à chaque visite, d'autres ont dû revenir plusieurs fois (le moment initial ne convenant pas aux personnes visitées, la personne étant absente...), renoncer (les photographies n'étant pas autorisées...), ou profiter

41. Herouard Florent, « Habiter un logement temporaire. Le cas des demandeurs d'asile hébergés à l'hôtel » In: Travaux de l'Institut Géographique de Reims, vol. 29-30, n°115-118, 2003. Habiter. pp. 107-122; <https://doi.org/10.3406/tigr.2003.1466>

42. Voir ainsi l'article de Ben Art Core « Bagdad Hotel » (sur Mediapart):

<https://blogs.mediapart.fr/1115730/blog/080621/baghdad-hotel-ou-la-scolarité-sacrifiée>

43. Amar, Pierre-Jean. « Chapitre III. La photographie moderne », Pierre-Jean Amar éd., Histoire de la photographie. Presses Universitaires de France, 2020, pp. 66-123.

44. Becker Howard S, « Les photographes disent-elles la vérité ? », Ethnologie française, 2007/1 (Vol. 37), p. 33-42.

45. Collier John Jr, 1986 [1967] Visual Anthropology. Photography as a Research Method. Albuquerque, University of New Mexico Press.



Le relevé est fait rapidement dans cet espace occupé principalement par les lits, deux chaises pratiques seulement lorsqu'elles sont rangées et non occupées. Peu d'objets encombrant l'espace (les affaires personnelles sont-elles inexistantes ou rangées dans le placard de l'entrée ?), ce qui souligne ce qui est visible : la TV, le hamac pour le nourrisson suspendu au plafond du lit, les deux jouets pour l'enfant, le petit tableau accroché au mur. La carte sensible a voulu montrer ce qui n'aurait été que vide sur le relevé, espace encore disponible, alors que les corps dans cette chambre et le dénuement sautent aux yeux, comme l'arrangement et la vie quotidienne impraticables car façonné.e.s par les obstacles, les manques ; tout cet espace parcouru - insaisissable pour nous - avant l'installation précaire dans cette chambre.

## Pour une grille des conditions de vie

Entrer dans les chambres n'est pas facile. La plupart des hôtels visités interdisent les visites pour diverses raisons, dont la plus courante est la protection des femmes violentées mises à l'abri. Parfois c'est le COVID qui a été invoqué. D'autres fois, le personnel de l'hôtel interdit les visites sans raison valable et de façon illicite. Il nous fallait donc un sésame. Médecins du Monde a accepté dès le départ de nous emmener dans certaines chambres où leur présence avait été sollicitée par le 115. Des travailleurs sociaux ou des travailleuses sociales ont aussi servi d'intermédiaires. Dans certains cas, en invoquant nos liens avec la Ligue des droits de l'Homme ou d'autres associations, nous avons pu entrer directement en contact avec les personnes hébergées qui nous ont facilité l'accès aux chambres.

Nos visites se déroulaient en suivant une grille d'entretien conçue par les chercheur.e.s du groupe et discutée par l'ensemble du collectif. Nous les faisons en duos : un.e membre de l'observatoire (chercheur.e ou non) et un.e photographe, parfois accompagné.e.s d'un.e bénévole de Médecin du Monde. Parfois, les photographes sont retourné.e.s seul.e.s dans les hôtels pour parfaire les prises de vue. Lorsque cela a été possible, un relevé en plan de la chambre a été réalisé de façon schématique (mesures et formes des espaces,

emplacement des équipements, du mobilier...). Plus de 25 hôtels ont été visités, soit environ 50% des hôtels utilisés par le 115 à Toulouse.

### L'ACCUEIL

Le plus souvent, nous avons reçu un accueil chaleureux. Une fois exposées les raisons de notre visite, la plupart des familles ont souhaité nous informer de leur situation, de leur parcours et de leurs conditions de vie à l'hôtel. Certaines ont même collaboré à l'enquête.

Mais il n'a pas été simple de photographier en chambre d'hôtels. Au-delà des problématiques techniques de lumière et de place, la prise de vue était largement conditionnée par les moyens d'accéder aux chambres. Des familles déjà en lien depuis plusieurs mois avec l'un des photographes accueillait avec plaisir des invités pour partager un moment d'hospitalité, quand d'autres hébergé.e.s visité.e.s pour la première fois par Médecin de Monde devaient prendre connaissance des missions de l'association et de l'Observatoire. Enfin, des hébergé.e.s refusaient la prise de photographies pour ne pas avoir d'ennuis avec les hôteliers, conscient.e.s de la précarité de leur présence dans l'hôtel. Le respect du droit à l'image et de l'anonymat dans des situations précaires comme celle-ci est déterminant pour la prise de vue. Toutes les photos ont été prises dans le respect du droit à l'image avec l'autorisation écrite des personnes photographiées, et parfois leur participation active, comme dans certaines images de Pascal Fayetteon.

Les réticences de certaines personnes sont compréhensibles, car, même si elles savent que les visites d'associations leur apportent de l'aide, leurs parcours de vie très durs les ont rendues méfiantes, d'autant plus qu'elles ne comprenaient pas toujours (barrière de la langue) ce qui motivait notre visite et justifiait qu'on les rencontre au cœur de leur intimité. Il arrivait aussi qu'elles soient lassées de raconter une fois de plus leur histoire. Quelques personnes ont refusé l'enquête et les photos de leur chambre de crainte d'être exclues de l'hôtel et de perdre leur droit d'hébergement auprès du 115.

49. [...] « des cartes vivantes » plutôt que des « cartes du vivant » : « non seulement parce qu'elles sont toujours en construction, mouvantes, mais parce qu'elles tentent de capter, d'intégrer la part de fabrication accomplie par les vivants, plutôt que de considérer que le point de vue humain devrait être surplombant » Frédérique Ait-Touati, Alexandra Arènes, Axelle Grégoire, Terra Forma. Manuel de cartographies potentielles, Editions B42, avril 2021, pp. 13-14

50. Michel de Certeau, L'Invention du quotidien, Gallimard, folio essais, 1990, tome 1, p.189

51. Nephys Zwer, Philippe Rekacewicz, Cartographie radicale. Explorations, La Découverte, 2021, p. 194.



Quelques membres de l'équipe

### RETOURS DE VISITE

Les visites ont été l'occasion de débats entre les observateur.e.s rédacteur.trice.s, les « scribouillard.e.s » comme les ont nommé.e.s les photographes.

## Exemple : au début de l'enquête. (Fiche n°20)

Elle a 28 ans, elle vient nous chercher à l'entrée de l'hôtel [...].

Notre informatrice avait évoqué une chambre de 7 m<sup>2</sup>, ce que nous répéta Fanta [1]. En fait, bloc douche/WC compris (dont elle se plaint des odeurs), la pièce fait dans les 16 m<sup>2</sup>. Elle a deux enfants, 3 ans et huit mois.

Un lit de 140 de large où dort encore l'aînée à notre arrivée, un berceau de 90 cm avec la petite dernière, une plaque de cuisson électrique (deux feux) fournie par l'hôtel, une chaise, un petit frigo table-top, trois valises à roulettes et quelques affaires de vaisselles empilées, trois couches sales repliées qui traînent au sol, il ne reste plus de place dans la chambre revêtue de moquette grise.

Son mari n'est pas là, sorti pour essayer de trouver « quelque chose à manger ».

« Les enfants ne peuvent pas jouer dans le couloir, alors ils jouent sur le lit » dit-elle en nous montrant les draps couverts de taches. Les draps sont changés tous les mois, se plaint-elle. Dans le couloir, elle pose déjà sa poussette à deux places qu'elle doit, faute d'ascenseurs, monter seule à la main.

Elle me parle d'une petite voix parfois inaudible. Je suis obligé de lui faire répéter à plusieurs reprises. Pendant qu'elle me parle, Émilie photographie. À notre retour elle m'expliquera que le grand angle choisi n'est peut-être pas la bonne solution pour décrire l'exiguïté de la chambre.

Nonobstant les conditions de vie à quatre, la chambre serait suffisante pour une personne seule. Petite, mais suffisante. Il y a même un petit plan de travail, aujourd'hui utilisé par un micro-ondes entouré de vaisselles. Petite et suffisante, et ce, d'autant plus qu'un restaurant est visible, tables mises (il est 11 heures) au rez-de-chaussée. Mais cela, c'est pour le rez-de-chaussée, pour les personnes qui paient leur chambre. L'hôtel déclare disposer de 46 chambres.

Ici des photos réalisées par Pascal Fayetteon avec la participation active d'enfants hébergé.e.s.





Une touriste a publié des photos conformes à la chambre visitée.

**Ce n'est donc pas l'hébergement qui est ici indigne** et qui révolte cette dame à qui on a refusé le droit d'asile et qui, faute d'assistante sociale, déclare ne recevoir aucune aide, pas même une carte de transport, d'où des amendes à répétition. **Ce qui est indigne, ce sont les conditions de vie imposées à une famille de quatre personnes.** Deux enfants nés en France, elle n'est pas expulsable, et vit là indignée de ses conditions de vie :

« *C'est juste bon pour une personne seule. Je vais écrire au préfet* » nous dit-elle...

Effectivement, on ne vit pas à longueur de semaines ou de mois dans une chambre d'hôtel, qu'on soit seule-e ou en famille. Quel que soit leur niveau de confort, les chambres d'hôtel ne sont pas conçues pour un tel usage.

Lu sur le site d'un hôtel :

« *Vous profiterez de chambres relaxantes équipées d'une climatisation, et pourrez rester connecté pendant votre séjour car l'Hôtel [...] propose un wi-fi gratuit* ».

## Les journaux de terrain

Si certaines visites ont été singulières, parfois photographes et/ou enquêteur.rices sont revenu.e.s pour continuer l'échange, et plus souvent l'entraide avec la famille concernée. Cette entraide, la fourniture d'adresse, de matériel, de conseils (après avis de spécialistes) est aussi une particularité de notre méthode. Comment rester insensible à une famille baladée d'un hôtel à un autre sans voiture ? A une adolescente isolée dans un hôtel au centre-ville ? A des personnes qui ne savent pas où s'adresser pour recevoir les aides auxquelles elles ont droit et besoin ? A une mère qui se plaint de violences sur son enfant par un hôtelier ? Le sensible, l'altérité, ont aussi constitué une trame de notre enquête. A ces occasions, certain.e.s ont, à la demande des chercheur.e.s, écrit quelques lignes sur leurs expériences, d'autres ont appelé à l'aide en urgence par mail. Parfois aussi — notamment à l'occasion de violences sexistes et/ou de violences à enfants — l'Observatoire lui-même a rédigé une alerte à l'hôtel concerné et/ou aux autorités. L'ensemble de ces matériaux, extraits de mails, notes vite rédigées dans l'urgence, alertes... a constitué notre « journal de terrain ». Certains extraits sont insérés dans le présent rapport.

Un exemple de ces journaux de terrains qui servent-tout à la fois de blocs-notes, d'exutoire à nos colères, mais surtout de débuts d'analyses est donné par ce texte d'Émilie, femme, chercheuse et observatrice.



**Pour moi, une nuit à l'hôtel c'était les vacances, quelque chose d'exceptionnel, de luxueux.**

J'éprouvais un plaisir certain à entrer dans ces espaces tirés à quatre épingles, à m'endormir dans ces draps en coton épais d'un blanc immaculé. La chambre d'hôtel me proposait pour quelques jours de connaître l'expérience d'être servie, de n'avoir aucune responsabilité domestique, même si souvent, à mon départ, j'enlevais les draps comme un signe de solidarité à celles qui, invisibles, passeront après moi pour s'occuper d'effacer ma venue. La chambre d'hôtel est le symbole d'une vie de bourgeois.e.s habitué.e.s à être servis, et qui vivent dans l'assurance que d'autres se chargeront de préparer leur prochain passage.

Lorsque nous avons commencé cette enquête, mon regard se posait d'abord sur les lits à la recherche de la blancheur des draps. Je ne trouvais que lits tachés et défaits, occupés par les habitants et divers objets. Le lit devenait encombrant, il était salon, cuisine, salle de jeu. Et je ne pouvais m'empêcher d'observer les traces de la charge mentale et domestique que les femmes devaient déployer chaque jour. Je la quantifiais, j'imaginai les mouvements, la répétition des gestes à effectuer pour sortir et remettre à sa place chacun des objets qui constituent le quotidien d'une famille. C'était radicalement à l'opposé de ma vision de la chambre touristique, car la mise à l'abri dans un hôtel, c'est une intensive mise au travail domestique.

A chacune de mes visites, j'étais envahie d'un malaise. Ce n'étaient pas les douloureuses histoires qui me donnaient le vertige, ni même les états parfois vétustes des lieux, c'était de sentir la lourdeur d'un quotidien à plusieurs dans quelques mètres carrés.

Je me réfugiais derrière ma mission d'inventaire photographique que nous avons définie avec les autres photographes. Mais l'acte photographique distancié, alors que je pensais qu'il me détournerait de ce vertige, m'amenait au contraire à voir encore plus en détail des signes de détresse et d'épuisement. Des lessives qui trempent, les habits d'enfant à faire sécher, la nourriture stockée dans les moindres recoins, des boîtes d'antidépresseurs, des traces de coups de poings dans les portes... Les détails défilaient sous le bruit des enfants qui rient, pleurent et demandent de l'attention. Souvent une rondeur laissait voir celui qui, encore pour quelques mois, était confortablement installé dans le ventre de sa mère.

Dans sa chambre, Nadia nous raconte sa vie d'avant, le mariage forcé avec un vieil homme, son divorce et sa vie d'aujourd'hui, pleine d'espoir : une nouvelle famille, trouver un travail, un appartement. Elle nous dit adorer sa chambre, y être bien installée... Son élan vital, si puissant dans ce lieu sordide, me donne presque envie de croire que sa seule volonté pourrait suffire pour qu'elle s'en sorte.

Tout en l'écoutant parler à l'enquêtrice et à la bénévoles de Médecin du Monde, j'abandonne cadrage, recherche esthétique, mise au point, et je photographie les quelques traces de cette réalité. Nous sommes quatre femmes dans cette chambre. On étouffe. Je regarde alors ce qui fait office de fenêtre : c'est une porte encombrée de quelques centimètres qui la sépare de la rue.

Émilie Fernandez Montoya

## PROJET GO PRO (PGP) : ASSOCIER LES HABITANT.E.S CONCERNÉ.E.S

Associer les personnes enquêtées, confronter points de vue des chercheur.e.s, des photographes et des personnes hébergées elles-mêmes nous paraissait heuristique pour offrir une représentation contrastée des hôtels d'urgence. Il avait été prévu de leur fournir une mini-caméra pour qu'elles puissent filmer leurs espaces domestiques. Cette modalité a été envisagée à partir d'une demande d'adolescent.e.s qui voulaient contribuer au travail de l'Observatoire. Ainsi est né le Projet Go PRO (PGP) piloté par Ben Art Core.

Au-delà des mots et des photos, le PGP donne la possibilité aux personnes hébergées de pouvoir montrer leurs conditions de vie en hôtel. Certaines situations du quotidien ne pouvaient pas forcément être captées par la photo ou dans d'autres temporalités (mise à part lors de mise en scène). L'idée était aussi que ce soient les enfants qui mènent ce projet, afin d'avoir leurs participations dans leurs situations de vie et de pouvoir se réapproprier leur lieu et non pas uniquement de le subir. Être acteur/actrice de sa propre vie.

En effet, même si certains jeunes étaient partant.e.s pour illustrer leurs situations, nous nous sommes heurté.e.s à la crainte (fondée ou non) des familles. Pour elles, le risque de se voir mises à la rue était trop grand.

Le projet n'ayant pas été lancé dès le début de l'enquête, certaines familles favorables à cette démarche ont quitté depuis les hôtels du 115. Pour les familles qui ont accepté, le projet est en cours. Nous avons pu voir les façons de cuisiner et d'échanger entre familles. Afin que le PGP donne une vision plus globale de la situation, nous prolongeons ce projet au-delà de la parution de ce rapport. Les vidéos une fois montées seront accessibles sur YouTube dans le compte de la LDH Toulouse avec comme mots clés « Projet Go PRO, GPG, vivre, hôtel, Toulouse »



## IMMERSION DANS UN HÔTEL DU 115 : DU CÔTÉ DES HÉBERGEURS ET HÉBERGEUSES

Une observation participante a aussi été effectuée par Justine, une observatrice, par ailleurs formée comme réceptionniste hôtelière et ayant plusieurs années d'expérience dans ce domaine.

L'intérêt scientifique de la méthode n'est plus à démontrer (voir les travaux de l'École de Chicago). Ici, l'immersion a permis d'obtenir des données peu récoltables par ailleurs.

**Justine a rédigé son journal dont nous publions de larges extraits.**

**Elle décrit son embauche :**

*Jeune de 10 ans en train de filmer son père dans leur chambre d'hôtel - Septembre 2022*



## Le Journal du réceptionniste

### JEUDI

9 heures. Je suis en pleine phase de sommeil profond. Mon téléphone sonne. Un 05 que je connais pas. Ayant écumé les hôtels hébergeant le 115 ces deux dernières semaines avec mon CV, je me dis que je ferais mieux de décrocher. Je me compose une voix qui trahisse le moins possible que je suis encore six pieds sous couette et je prends l'appel :

- Oui allô ?

- Oui, bonjour ! Excusez-moi de vous déranger, je vous appelle de l'hôtel \*\*\*. C'est bien vous qui avez déposé un CV de réceptionniste chez nous la semaine dernière ?

- Oui, tout-à-fait.

- Ah, parfait ! Je vous appelle parce que j'aurais un poste, mais ce serait de jour et de nuit en alternance. Est-ce que ça vous intéresserait ?

- Bien sûr, oui.

- Vous pourriez passer chez nous demain matin vers 10 h ? Demandez Frédérique.

Bien sûr, je peux. C'est parti.

### VENDREDI

9 heures 55. Je me pointe à l'hôtel. Pour ? Un entretien d'embauche ? Une prise de contact ? Mystère, on verra bien. Il y a du monde autour de la réception, je décide de m'adresser au type grisonnant derrière le comptoir qui me scanne des pieds à la tête depuis que j'ai passé la porte. Il devient plus avenant quand je lui dis pourquoi je suis là :

- Ah, vous venez voir Fred ! Fred ? Fred ? Elle arrive, hein !

Une blonde survoltée arrive en effet, qui m'emmène dans un placard à balais microscopique qu'elle appelle pompeusement « bureau », au prétexte que quelqu'un a eu l'idée bizarre d'y installer une table avec deux sièges en vis-à-vis. Le reste des cinq mètres carrés est occupé par des étagères et un capharnaüm que je n'ai pas le temps d'identifier. Tout l'entretien sera interrompu toutes les cinq minutes par un deuxième type grisonnant qui vient farfouiller dans les placards avec la délicatesse d'un sanglier, par des coups de fil intempestifs, et par des « Fred ! Fred ! » venant de la réception. Par un tour de passe-passe que je ne m'explique pas, elle sort mon CV du magma environnant. S'en suit le dialogue classique auquel on a droit presque à chaque fois avec quelqu'un qui a lu le truc en biais et ne s'en rappelle pas vraiment, mais se sent obligé de vous interroger pour la forme et se retrouve donc à faire les questions et les réponses :

- Et vous avez déjà bossé de nuit ? Ah oui, bien sûr, c'est marqué là, ok. Et des logiciels de réception, vous en avez déjà utilisé ? Ah ben oui, hein ! C'est sûr que là-bas, vous avez dû vous en servir ! Et les langues ? Vous m'avez marqué les langues ? Ah, d'accord, c'est là, oui, ok, c'est très bien. Et votre adresse, je l'ai ? En haut à gauche, oui, évidemment, avec, ah oui, c'est vos coordonnées, ok. Et c'est où cette rue, déjà ? C'est pas trop loin ? Vingt minutes ? Ok ça va. C'est bien.

Je comprends assez vite que sa principale crainte, c'est que je l'abandonne en cours de route. Comme elle me propose un temps partiel, elle veut savoir si j'ai une autre source de revenus. Elle me demande combien de temps j'ai l'intention de rester sur Toulouse, etc. C'est à partir de là qu'elle se met à me parler du Graal : elle a besoin d'embaucher un CDI. J'ai l'impression qu'elle s'emmêle un peu les saucisses sur la période d'essai : d'abord elle me dit deux mois, ensuite quatre, ensuite elle se rappelle pas. Moi j'en sais rien, c'est la première fois qu'on me propose un CDI. Et d'emblée, en plus ! En règle générale, j'aurais eu tendance à me dire que c'était trop beau pour être vrai et à trouver ça louche, à me méfier : quand on te fait un pont d'or comme ça, ça veut souvent dire que tu vas bien miser même, c'est pas pareil, hein.

- J'ai bossé en résidence hospitalière, c'est pas exactement de l'hôtellerie non plus.

- Ah bon ? Ah, oui exact. C'est marqué là.

On continue. Mutuelle, salaire, etc. Elle m'annonce que la formation n'est pas rémunérée.

- Désolée, hein. J'espère que ça vous dérange pas. Vous seriez d'accord avec ça ?

Et si je l'étais pas ? Bye bye CDI ! De toute façon, je suis venue en me disant que je serai d'accord avec tout. Dont acte.

- Si c'était que de moi, je vous dirais oui de suite, mais il faut que j'en parle à ma direction, c'est pas moi qui décide. Je pense que je devrais arriver à les joindre d'ici lundi matin. Ça vous va, si je vous rappelle à ce moment-là ?

- Pas de soucis.

- Ou mieux, attendez ! Vous venez une heure lundi à la réception avec moi pour vous rendre compte de comment ça fonctionne et voir si ça vous va, et on en rediscute à ce moment-là. Qu'est-ce que vous en dites ?

## ENTRETIENS AVEC LES ASSOCIATIONS ET PROFESSIONNELLES

Des entretiens semi-directifs ont été réalisés avec les professionnelles de l'hôtellerie, du travail social, des humanitaires, des services pour migrant.e.s et demandeurs, demandeuses d'Asile...

D'autres entretiens ont été organisés avec les services publics qui coordonnent les placements en hôtels (115, Entre-aide protestante, SIAO...). Nous voulions connaître les réalités chiffrées, mais aussi entendre les logiques en œuvre.

Nous n'avons pas pu obtenir les statistiques du 115.

## Pour résumer, cette étude revêt un triple objectif, académique et citoyen

• D'abord mobiliser associatifs, associatives et chercheur.e.s, pour faire état de ces pratiques.

L'objectif de cette étude, par-delà les réflexions méthodologique, esthétique et scientifique, a surtout eu une visée pragmatique et citoyenne : faire évoluer ces pratiques indignes (au sens vernaculaire du terme). « Si leur existence est confirmée » ajoutons-nous dans le projet...

Associations et chercheur.e.s font une hypothèse d'efficacité de ces enquêtes, et ce au vu des retombées des observatoires précédents, notamment celle sur l'accueil des étranger.e.s à la préfecture de Toulouse, qui a abouti la réorganisation complète du service suite à la publication de notre rapport et aux inspections de deux services centraux de l'administration.

• Le deuxième objectif est poursuivre la démarche des « Recherches citoyennes » déjà mise en place à de multiples reprises à Toulouse et déjà évoquées dans les séminaires du LISST-CERS.

« Recherches citoyennes » qui mêlent associations, collectifs, citoyen.ne.s sans affiliation et chercheur.e.s Qu'on les appelle participatives, recherche-action ou citoyennes, les collaborations entre chercheur.e.s, professionnels et/ou militant.e.s revêtent une grande diversité de formes<sup>52</sup>. Ravivées par Alain Touraine, puis autour de la problématique sida avec Michael Pollak<sup>53</sup>, elles font l'objet aujourd'hui d'un intérêt grandissant dans une multiplicité de domaines : santé, environnement, actions politiques<sup>54</sup>.

Les études toulousaines y participent de plein droit.

L'Observatoire de l'Habitat Indigne a aussi été conçu comme support pour un futur séminaire spécifique sur ces Recherches Citoyennes qui devrait se mettre en place autour de chercheur.e.s du LISST-Cers et de la Ligue des droits de l'Homme.

Ce séminaire discutera des méthodes utilisées, de leurs effets en termes de mobilisation et des bénéfices scientifiques sur les regards croisés qu'offrent collaborations entre scientifiques et personnes de la société civile. Plus loin, il devrait aussi interroger la place des observatoires citoyens eux-mêmes.

• Le troisième objectif de cette étude est de poursuivre aussi les réflexions sur les formes de valorisation des recherches.

Nous avons l'habitude de faire des rapports écrits. Nous l'avons fait sur les comparutions immédiates<sup>55</sup>, sur l'accueil à la préfecture de Toulouse. Parfaite pour les journalistes et les lettré.e.s de toutes sortes, cette littérature a du mal à atteindre une partie importante de la population.

Avec l'Observatoire des Pratiques Policières, nous avons mixé textes d'analyses sociologiques, observations et images prises par les observateur.e.s. Pour l'étude de l'OFII, nous avons ajouté un court document filmique<sup>56</sup> doublé d'un résumé de 3 minutes destiné aux réseaux sociaux<sup>57</sup>. La diffusion a été excellente et reprise dans beaucoup de villes de France.

Cette fois-ci, nous avons décidé de mettre en place une collaboration avec des photographes, des photo-reporters et des observateur.e.s formé.e.s [comme à chaque observatoire] au recueil de données d'observations.

La restitution (octobre 2022) sera l'occasion de doubler la conférence de presse d'une exposition à l'Université de Toulouse Jean-Jaurès. Cette exposition, transposable dans d'autres lieux, se veut aussi outil de débats citoyens et/ou scientifiques sur les habitats sociaux.

La deuxième partie du rapport met en lumière les conditions de vie actuelles de certain.e.s de nos « concitoyen.ne.s ». Celles de personnes qui se retrouvent, après la rue, davantage invisibilisé.e.s derrière les murs d'une chambre d'hôtel. Cette enquête souhaite que ces « hébergé.e.s », dont la perspective d'être « logé.e.s » semble encore lointaine, ne soient pas oublié.e.s, et que la question de la mise à l'abri fasse partie des débats publics contemporains.

53. Touraine Alain, 1965, *Sociologie de l'action*, Paris, Le Seuil ; Pollak Michaël, 1988, *Les Homosexuels et le sida (Sociologie d'une épidémie)*, Paris, A. M. Métailié.

54. Herreros Gilles, 2009, « 1. L'intervention sociologique d'Alain Touraine », in *Pour une sociologie d'intervention*, érés, pp. 45-58 ; Hubert Bernard, Catherine Aubertin et Jean-Paul Billaud, 2013, « Recherches participatives, recherches citoyennes. une clarification nécessaire », in *Natures Sciences Sociétés*, vol. 21, no. 1, pp. 1-2 ; Bonny, Y., 2015, « Les recherches partenariales participatives : ce que chercher veut dire », in *Les chercheurs ignorants, Les recherches-actions collaboratives : Une révolution de la connaissance*, Rennes, France, Presses de l'EHESP, pp.36-43.

55. 2012, Welzer-Lang D., Castex P., *Comparutions immédiates : quelle Justice ? Regards citoyens sur une justice du quotidien*, Ligue des droits de l'Homme de Toulouse, Toulouse, érés.

56. 2019, Welzer-Lang D., *Violation des droits et maltraitance par l'OFII de Toulouse : le film* ; hal-02377636v1

57. <https://drive.google.com/file/d/1JDAibqmAmWPmaCX99KLTB6Sj89fFso2>

# #2. NOS OBSERVATIONS

Dans cette partie, nous faisons état de nos observations, de ce qu'on a vu, entendu. Précisons que notre rapport n'est pas exhaustif. Nous indiquons, commentons et analysons les éléments qui nous ont été décrits, que nous avons observés, d'une manière ou d'une autre : fiches d'entretiens, photographies, journaux de terrain (y compris les informations données hors entretien où le magnétophone est arrêté et toujours sous couvert d'anonymat, le journal du réceptionniste, les rapports d'activités...).

## #2.1 Les hôtels

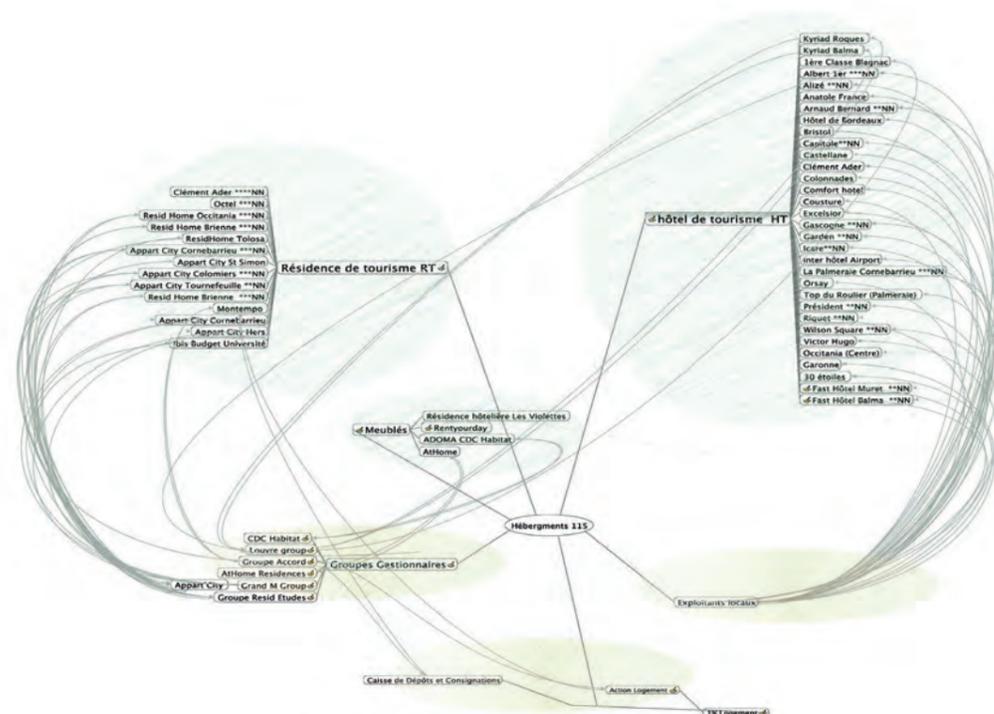
Sous le terme d'hôtels, nous avons vu des établissements relevant de réalités juridiques assez différentes: établissements commerciaux d'hébergement classés, ou non classés, établissements gérés en franchise, établissements gérés par des plateformes, meublés...

Nous n'avons pas fait d'analyse économique et organisationnelle du réseau hôtelier toulousain, mais nous pouvons en dessiner les contours pour donner à voir combien l'accueil du 115 est entré dans le quotidien des hôtels jusqu'à amener certains à en faire leur activité principale.

### Les différents hôtels du 115

Les différences se situent d'abord en termes d'équipements et d'usages :

- dans les hôtels traditionnels : faire à manger dans les chambres est accepté de manière plus ou moins tacite, une transformation qui tord le plus souvent les normes de sécurité.
- dans les meublés, la cuisine est un équipement inclus, avec plus ou moins de réussite.



- dans les chambres des groupes gestionnaires, on trouve des équipements nécessaires pour un nombre limité d'occupant.e.s, mais qui deviennent insuffisants et inadaptés lorsque celui-ci est dépassé (monoplace de cuisson, mini réfrigérateur, absence d'évier ou évier trop petit).

### TOUTES SORTES D'HÔTELS

#### • Les chaînes

On trouve des établissements appartenant à des groupes internationaux comme les deux premiers mondiaux : Accor (5200 hôtels sous 40 marques, dans 110 pays) et Louvre (filiale de Jin Jiang International Holdings Co Ltd, récompensé le 30/11/21 lors de la 21ème édition des Hospitality Awards sous le patronage d'Emmanuel Macron). Ce groupe, ce sont 1600 hôtels dans 54 pays, sous les enseignes Royal Tulip, Golden Tulip, Tulip residence, Campanile, Kyriad, Kyriad Direct, Tulip Inn, et Première Classe, les 5 marques du réseau Sarovar en Inde, le groupe Hôtels & Préférence et le Chinois Metropol. Certaines marque d'hôtels (Kyriad) sont liés à d'autres activités (restauration Campanile, café...).

#### • Des hôtels indépendants

Plus de 50% des hôtels travaillant avec le 115 sont indépendants. Certains ont adapté leur activité pour se consacrer entièrement à l'accueil de population du 115 et assimilée. Certains hôtels indépendants sont liés à des réseaux locaux familiaux notoires ayant d'autres activités (restauration, café...). Notons aussi que six établissements sont détenus par un même propriétaire.

#### • Les meublés avec service hôtelier

Certains établissements semblent fonctionner sur le modèle économique de plateforme avec un service distinct du propriétaire foncier.

### La situation et l'éloignement des hôtels

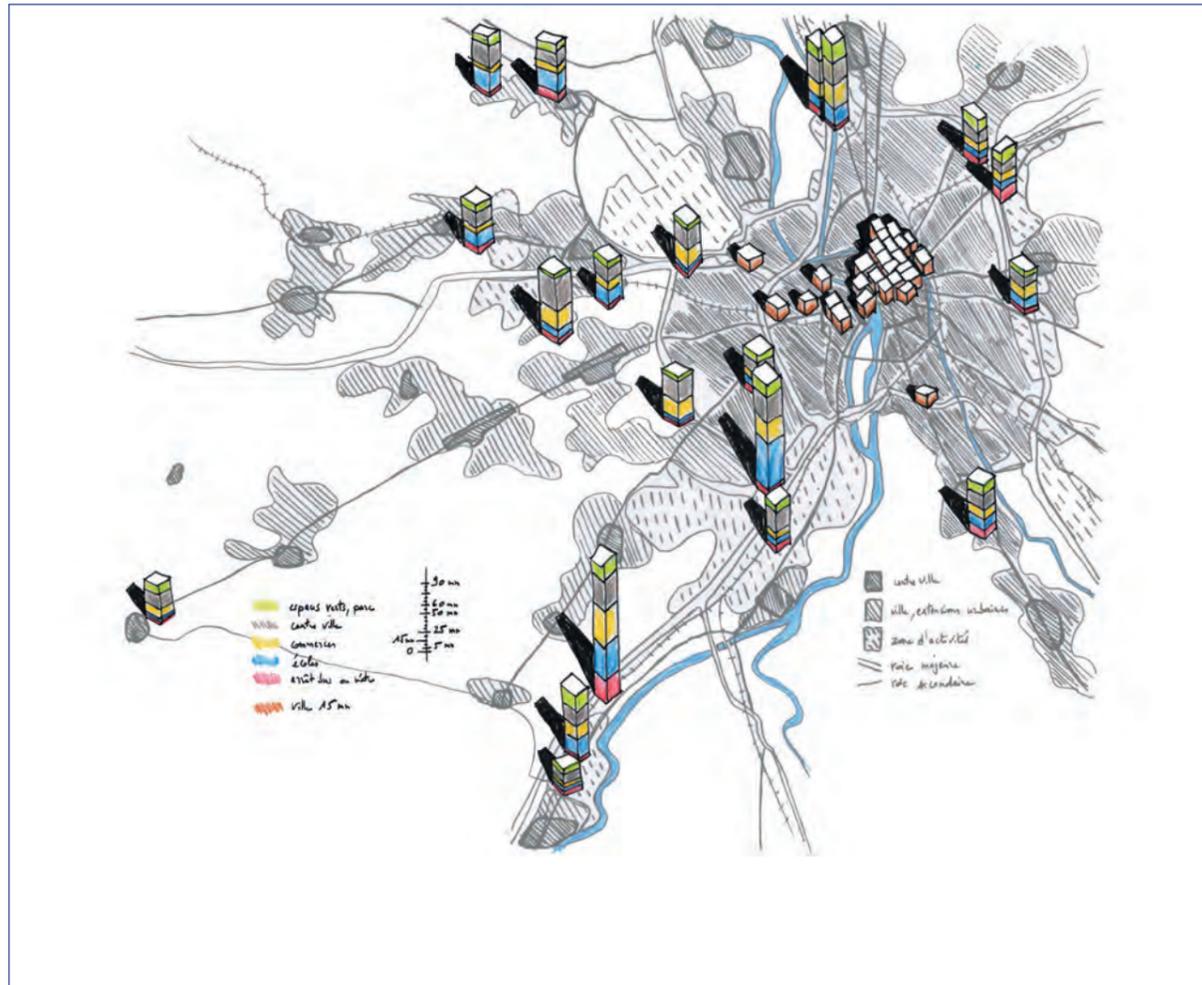
La plupart des hôtels (dont ceux qui ont le plus grand nombre de chambres) sont éloignés des centres-villes de Toulouse et de la métropole, hors de portée des

services nécessaires au quotidien (transports, équipements scolaires, administratifs, culturels, de santé, commerces, jardins...). Ces hôtels sont souvent isolés dans des secteurs bruyants et pollués qui ne sont pas conçus pour l'habitat, comme les zones industrielles ou le bord de rocade. Ils sont mal desservis par les transports en commun (faible fréquence, fin du service en début de soirée, longs temps de trajet). Certes, il existe aussi des hébergements exemplaires : ainsi, un hôtel éloigné de Toulouse propose une navette gratuite, ce qui ne résout qu'en partie l'absence de services de proximité.

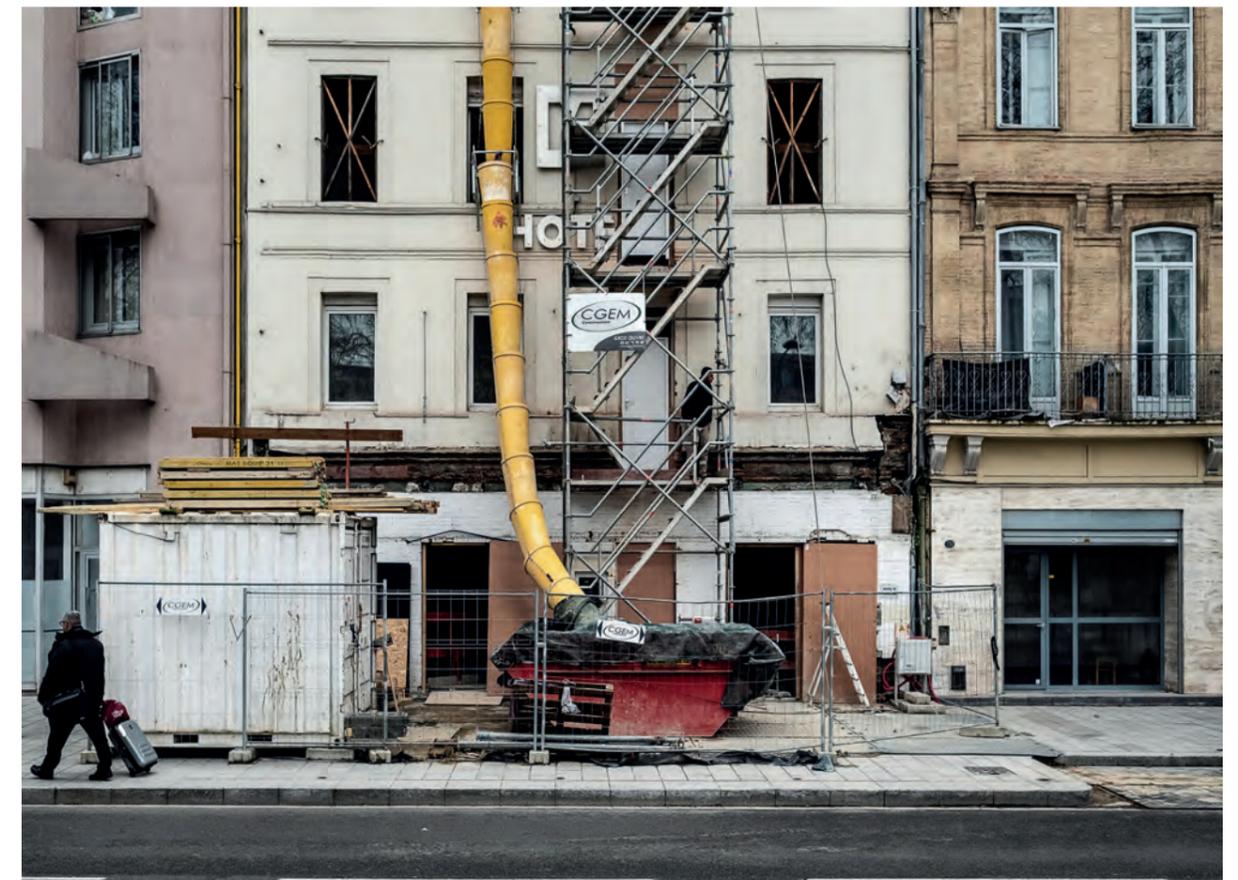
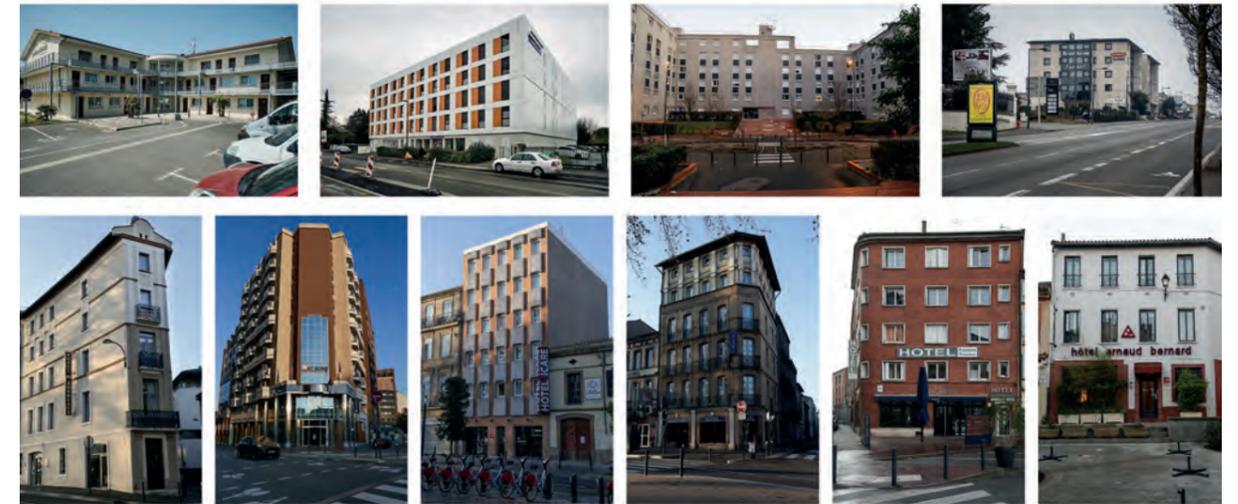
La carte ci-après montre l'éparpillement dans la métropole toulousaine des hébergements proposés par le 115. Elle offre une comparaison par l'image de leur éloignement respectif des centres urbains en représentant les hôtels avec une hauteur proportionnelle à leur distance pour chaque service et lieu d'activité. Cette évaluation de la distance permet de se faire une idée du temps passé en trajets, mais aussi du coût du transport, de la fatigue, de la difficulté d'organiser sa journée, surtout quand on a des enfants : se rendre à son travail, à l'école, faire des courses, voir un.e médecin, une association, une administration...

La carte montre ainsi à quel point les hôtels éloignés de tout sont pénalisants par rapport aux hôtels du centre-ville.

Sachant que les personnes hébergées n'ont pas de voiture, rarement un vélo, et sont sans ressources, il leur faut jusqu'à deux heures de trajet depuis les hôtels les plus à l'écart pour rejoindre un centre-ville. Lorsqu'on est loin des commerces, faire ses courses et les porter est un réel problème, sans parler de la qualité et du prix des denrées disponibles à proximité d'un hôtel situé loin de tout. Dans de telles situations, les difficultés rencontrées en dehors de l'hôtel s'ajoutent à celles d'une vie quotidienne confinée dans une chambre exigüe.



*Éparpillement des hôtels, mesure en temps de la distance jusqu'aux équipements et services»*



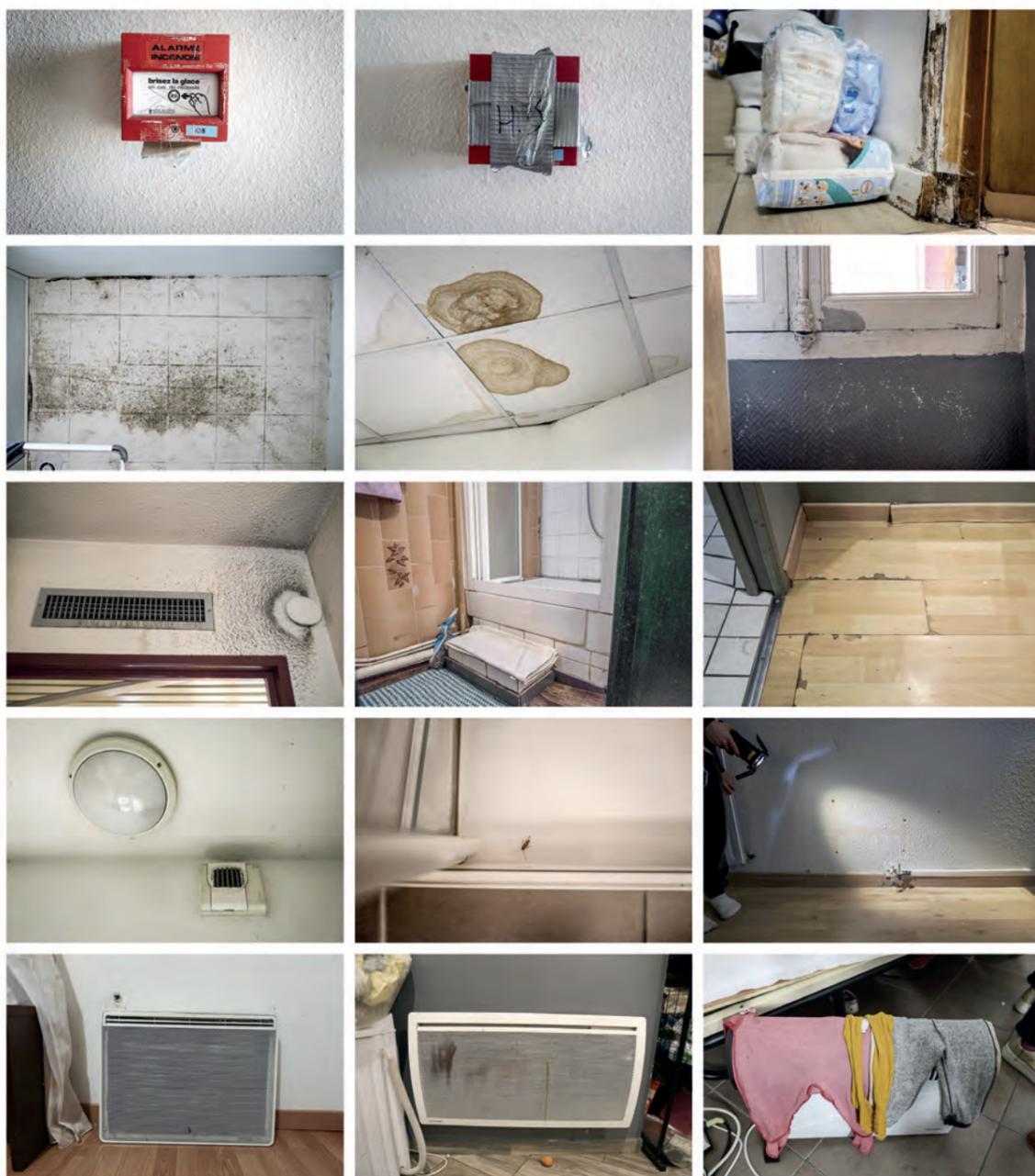
*Façades*



Environnements autour des hôtels en périphéries



Atmosphères et environnement nocturnes



États de l'habitat

## DONNÉES COLLECTÉES À CHAQUE VISITE PAR LES PHOTOGRAPHES ET/OU LES ENQUÊTEUR.RICE.S

### LES DONNÉES SPATIALES

- façade hôtel
- panneaux tarif des chambres
- couloir et numéro des chambres du couloir
- plan de l'hôtel – de la chambre
- vue de la fenêtre de la chambre
- organisation de l'espace autour du lit
- multifonction de l'espace

### LES DONNÉES SUR L'ÉTAT DE L'HABITAT

- prise électrique
- type chauffage
- type aération
- appareil électroménager mis à dispo par l'hôtel
- état des portes – sols – draps
- cafards et puces de lit

### LES DONNÉES SUR L'HABITÉ

- rangements des vêtements
- rangements des denrées alimentaires
- multifonction de l'espace
- les espaces collectifs et leurs accès
- les temporalités liées à cet espace

## L'intérieur des hôtels

L'hôtel de tourisme peut faire l'objet d'un classement exprimé en nombre d'étoiles, quel que soit le nombre de chambres. Le classement n'est pas obligatoire. Il a lieu à la demande de l'exploitant de l'hôtel. Pour conserver son classement, l'hébergement doit être évalué tous les 5 ans (extrait issu de gouvernement.fr.)

Un des critères de distinction est le nombre de mètres carré de la chambre et des espaces collectifs. En résumé, les classements des critères sur ces éléments depuis 2008 sont :

- 1 étoile, dit hôtel économique : chambre double d'une surface minimum de 9 m<sup>2</sup> (hors sanitaires) - sanitaires privés ou communs - Surface du hall de réception et des salons au minimum de 20 m<sup>2</sup>.
- 2 étoiles, dit hôtel milieu de gamme : chambre double d'une surface minimum de 9 m<sup>2</sup> (hors sanitaires) – sanitaires privés - Surface du hall de réception et des salons au minimum de 30 m<sup>2</sup>.
- 3 étoiles, dit (aussi) hôtel milieu de gamme : chambre double d'une surface minimum de 13,5 m<sup>2</sup> (sanitaires compris) - Des espaces de vie plus spacieux (50 m<sup>2</sup>) offrant notamment un espace salon.

Nous avons visité des hôtels non classés, 1 étoile, 2 étoiles et 3 étoiles.

L'utilisation des hôtels pose souvent problème, parce que ce sont des hôtels de tourisme utilisés comme hébergement à court, moyen et long terme.

### DES CHAMBRES PROPRES

À l'arrivée des hébergé.e.s, les chambres présentent souvent un aspect accueillant.

Cela s'appelle le protocole de « nettoyage d'une chambre à blanc »<sup>58</sup>.



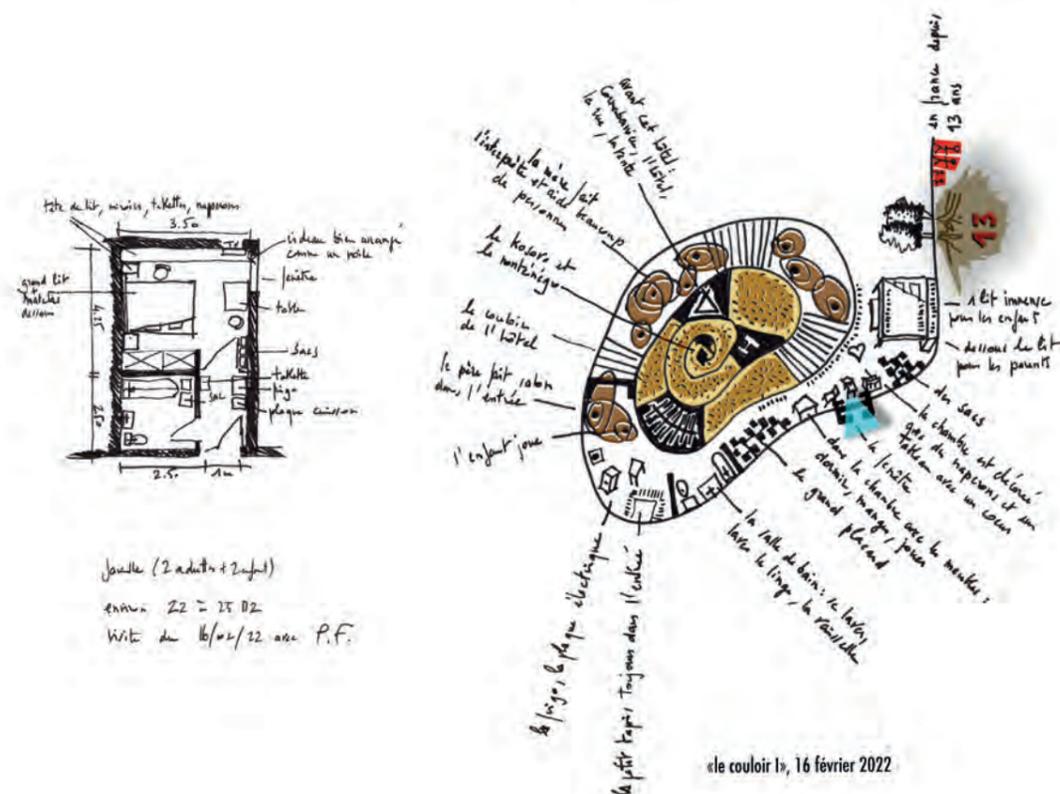
Un exemple des conditions de vie dans une chambre, propre et en état, certes, mais petite et sans possibilité d'intimité.

<sup>58</sup>. Le protocole de nettoyage d'une chambre à blanc consiste à éliminer tout ce qui est sale : poubelles, déchets divers, cendriers, plateaux. Changer les draps et tout le linge de la salle de bain. Nettoyage des surfaces, du sol et des sanitaires.

## « LES CONDITIONS DE VIE DANS UN CHAMBRE EXIGÛE SANS ESPACE À SOI »

Ci-dessous le plan (relevé fait rapidement pendant la visite) d'une chambre où vivent 4 personnes (2 adultes et 2 enfants dans 20 à 25 m<sup>2</sup> en comptant la salle de bains et le petit couloir) : rien ne dépasse, pas de sacs, pas d'affaires en tas, pas une poussière. Il y a même quelques napperons disposés sur une sorte de buffet. Les enfants dorment dans le grand lit, les parents par terre, sur un matelas qu'ils tirent de sous le lit.

À côté du plan de la chambre, une carte sensible retrace le récit fait par les parents lors de notre visite et l'impression que donne la chambre, son agencement, son exigüité et la manière dont la famille y a recréé les conditions de vie : la décoration, signe son appropriation par ses habitant.e.s ; l'homme qui reçoit, fait salon, converse dans la petite entrée sur un petit tapis avec le petit garçon qui joue à côté ; la femme qui explique fièrement être débordée car, comme elle parle bien français, elle fait la traductrice et donc l'intermédiaire pour de nombreux occupant.e.s de l'hôtel.



Dès le début de notre enquête, nous remarquons que les prestations fournies par certain.e.s hôtelier.e.s diffèrent de celles facturées.

Dans la chambre, la climatisation est désactivée pour cette famille et remplacée par un petit convecteur où les enfants se brûlent les mains.

## Fiche n°1 :

Elle a deux sœurs dans la ville rose. A son arrivée à Toulouse via le Maroc et l'Espagne, elle a d'abord été hébergée par elles le temps que son dossier de demande d'asile soit refusé. Puis, après sa première grossesse dans un Appart'hôtel à Colomiers avec chambre et salon (« et canapé » précise-t-elle), avant d'être expulsée avec intervention de la police. Elle ne voulait pas partir, mais ne pouvait pas payer les 80 € par jour qu'elle aurait dû donner si elle voulait rester. Les hébergements ont pu se remplir pendant le confinement.

Depuis, elle est dans cette chambre et attend... A l'écoute de son parcours résidentiel à Toulouse, j'entends les arguments de priorité au logement se décliner un par un (demandeur.e d'asile, femme enceinte, mère d'enfant née en France...). Et pour finir, cette chambre cul-de-sac, ultime hébergement pour une famille étrangère, noire et inexpulsable.

Elle vit ici isolée, ne mentionne jamais son mari et déclare n'avoir aucun lien avec ses voisin.ne.s, dont un mouvement de main nous signifie qu'ils/elles changent fréquemment.

Sa demande ? Qu'on l'aide à trouver une assistance sociale. Elle a appelé le PAIO<sup>59</sup> qui la renvoie au 115... « Quand j'aurai une assistante sociale, j'obtiendrai de l'aide, une carte de transport... » nous dit-elle. Nous allons essayer de l'aider. Comment faire autrement ?

09/11/2021

## Habitats dégradés ou indignes ?

Fallait-il faire une hiérarchie entre les formes de dégradations matérielles constatées dans les hébergements et les situations dégradantes pour les personnes ? En fonction de quels critères ? Peut-on classer les révoltes, les colères que nous inspirent nos visites ?

Le mauvais état d'un hôtel est une cause reconnue d'indignité. Nous avons donc décrit précisément et photographié la vétusté, les fuites d'eau, l'humidité, la saleté, les installations non conformes, les dé-

fauts d'entretien, les réparations non effectuées ou bâclées..., toutes les caractéristiques d'un habitat dégradé. Mais, au-delà de l'inventaire de ces défauts matériels, il nous a paru aussi important de relever précisément leurs impacts sur les comportements des personnes contraintes de les subir. Le premier exemple (ci-dessous) en est une parfaite illustration. Dans un immeuble conçu pour loger des célibataires, une famille de 5 personnes « hébergée » au 7ème étage, est contrainte d'aller au 13ème étage pour utiliser W-C et salle de bain.

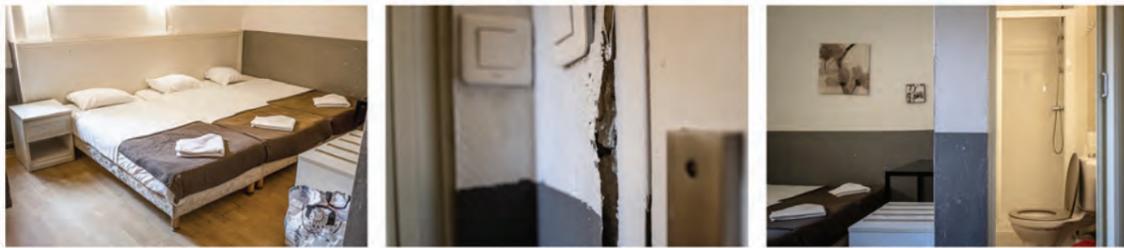
On retrouve ici les critères de l'habitat indigne tels que définis par la loi du 31 mai 1990 : « constituent

59. Pôle d'Accueil, d'Information, d'Orientation qui, comme le 115, dépend du CCAS.

un habitat indigne les locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que les logements dont l'état [...] expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé [...] ». Lors de nos différentes visites, nous avons pris des photographies. Certaines rendent compte de la vétusté et de l'insalubrité des lieux. Plusieurs familles sont inquiètes et mentionnent les problématiques de santé que rencontrent leurs enfants : problème respiratoire, de motricité, maladies de peau.

**Nous avons ainsi constaté :**

- Fuites d'eau dans le couloir
- Radiateurs vétustes
- Tapisserie qui se décolle
- Plafond très sale
- Prises électriques dangereuses
- Cafards
- Sols dégradés
- Communs sales et dégradés
- Punaises de lit
- Aération obstruée
- Salle de bain très propre, mais non isolée



**Fiche n°7<sup>60</sup> :**

L'appartement est au 7<sup>ème</sup> étage d'une résidence reconverte et comprend 3 pièces, respectivement de 20 m<sup>2</sup>, 15 m<sup>2</sup>, 10 m<sup>2</sup>, plus une salle d'eau avec douche et WC. La famille qui y vit se compose de la mère, d'une fille de 16 ans, et de trois garçons de 14, 7 et 2 ans et demi. Les WC et la douche du 7<sup>ème</sup> étage ne fonctionnent pas. La famille doit se rendre au 13<sup>ème</sup> étage pour en utiliser.

Entrée en matière, la dame dit :

— On nous traite mal...

Je demande ce qui ne va pas dans cet appartement.

La dame commence une liste :

1. il n'a pas la télé

Je regarde l'écran TV sur une table basse dans le coin de la pièce principale.

- Vous voulez dire qu'il n'y a pas de réception ?

- Oui, pas de télé, pas de téléphone, pas d'internet. Les enfants ne peuvent pas travailler pour l'école et il y a eu les distanciels scolaires.

2. la porte sur la rue ne fonctionne pas

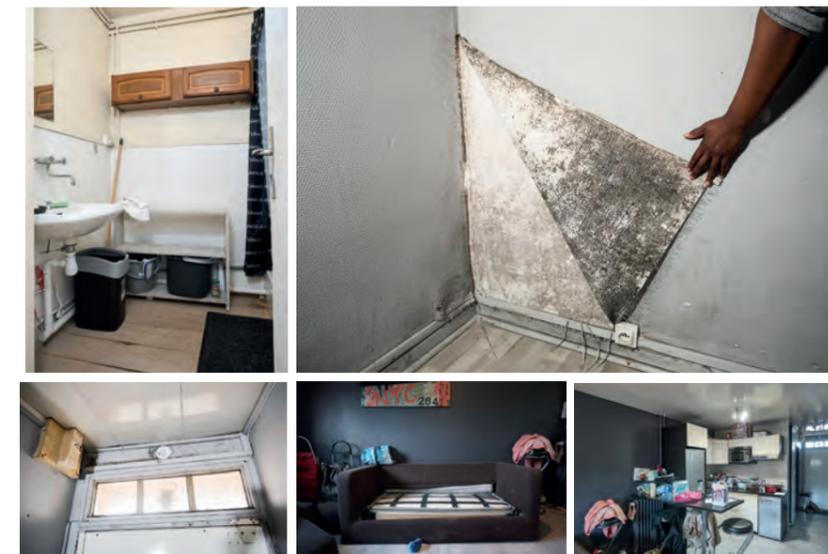
3. la salle de bain fuit sur le voisin du dessous qui a porté plainte. Nous n'avons pas le droit d'utiliser la salle de bain. Nos WC sont au 13<sup>e</sup> étage.

4. Il y a des moisissures sur les murs qui donnent vers l'extérieur. L'odeur de champignons est très forte. Le petit de 2 ans et demi a des problèmes respiratoires.

La dame a lavé tous les murs avec un produit alguicide et me montre le bidon de 5 litres.

5. Chaque semaine, une personne du 115 vient à l'appartement pour compter les occupants.

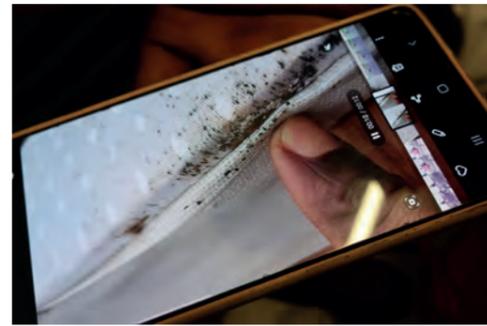
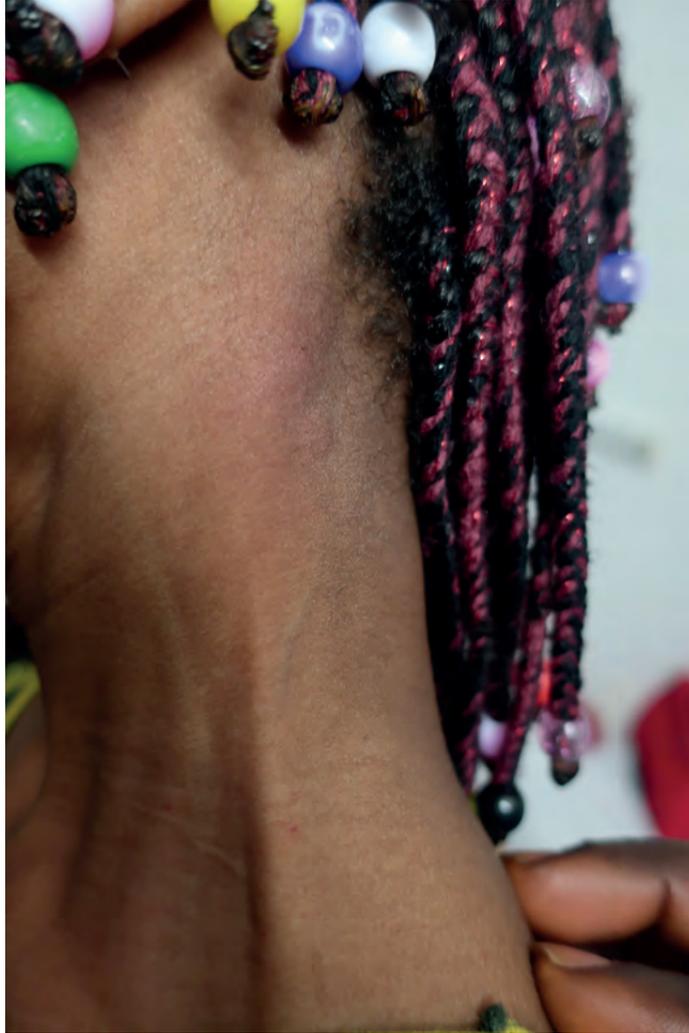
6. Le gardien de l'immeuble passe inopinément et sans raison.



Lors de la visite, une question à laquelle personne n'a pu nous répondre : « Qui loge dans l'appartement du 13<sup>ème</sup> ? »

<sup>60</sup>. Nous avons choisi d'anonymiser les hôtels et résidences concernées parce que nous n'avons pas voulu dénoncer tel ou tel hébergement, mais poser globalement la question des conditions de l'habitat d'urgence à Toulouse en 2022.

MALADIES DE PEAU, PIQÛRES DE PUNAISES DE LIT, PROBLÈMES RESPIRATOIRES À RÉPÉTITION



Avant d'être déplacée dans un autre hôtel, cette famille a vécu presque trois ans dans cette chambre infestée de punaises de lit. Les deux enfants, de 13 et 18 ans, y auront passé toute leur adolescence !

## Effets d'aubaine

Outre les différents problèmes évoqués dans nos observations, nous avons souvent eu l'impression que la période particulière que nous traversons a favorisé un effet d'aubaine en raison de la possibilité pour les hôtels de louer n'importe quoi dans n'importe quelles conditions. De plus, quand des hôtelier.e.s semblaient repérer une attitude critique de notre part lors de nos accompagnements, nous avons assisté à des méthodes qu'il faut bien caractériser comme des méthodes de voyous.

### LA RELÉGATION DES PERSONNES MISES À L'ABRI DANS L'AILE NON RÉNOVÉE DE L'HÔTEL ET LA NON-FOURNITURE DES PRESTATIONS TARIFIÉES



*Il y a cet hôtel du centre-ville qui s'est vanté de rester ouvert pendant la pandémie « en accueillant une part d'hébergement d'urgence ».*

Le directeur n'a pas donné suite à nos demandes de rendez-vous. Nous n'avons donc pas pu vérifier les informations recueillies auprès d'ex-hébergé.e.s selon lesquelles l'hébergement d'urgence est relégué dans l'aile non-rénovée de l'hôtel qui présentait encore l'hiver des carreaux cassés.

Nous mentionnons dans ce rapport le cas d'un autre hôtel où les personnes mises à l'abri sont hébergées dans une annexe.

Autre exemple, celui de ce responsable d'établissement qui nous affirma d'abord que les « vrais » hôteliers n'accueillent pas les personnes envoyées par le 115, avant d'avouer hors micro qu'il avait lui-même accueilli quelques personnes seules en leur facturant le prix haut. En ironisant que le 115 ne comparait pas les tarifs facturés et réellement pratiqués par l'hôtel. Nous avons aussi découvert que la quasi-totalité des hôtels facturent les chambres au tarif plein, sans offrir les prestations correspondantes (ménage, changement du linge, libre disposition de la chambre et des espaces collectifs). Ces établissements profitent donc clairement d'un effet aubaine.

### EFFET D'AUBAINE ET MANIÈRES DE VOYOU

Au détour de l'enquête, alors que les visites habituelles se succédaient, surgit l'inattendu : une famille accablée par une accumulation de mésaventures provoquées par les mauvaises pratiques de certaines directions d'hôtels, qui profitent d'un effet d'aubaine pour louer un mouchoir de poche au prix d'une chambre 3 étoiles et se conduisent comme des voyous vis-à-vis des mis.e.s à l'abri. De tels comportements sont facilités par le manque chronique d'effectifs à l'Accueil d'urgence (le 115).

### NOTE D'UN OBSERVATEUR

Sur son site, l'hôtel annonce un spa, une salle de fitness, une salle pour séminaires... Mais l'immeuble en façade cache une chartreuse située au fond de la cour et non rénovée. Il n'y a pas d'espace de jeu dans ce bâtiment, même les paliers y sont interdits [...].

**La chambre :** Elle ne dépasse pas 10 m<sup>2</sup>, salle d'eau comprise. Les murs sont un peu dégradés. Un grand lit occupe le mur de la fenêtre. « Il n'y a pas de rideau » dit H. « on ne peut pas se dissimuler » (Il y a vis-à-vis en fond de cour. Pour y échapper, il faut fermer les volets) [...]. Pratiquement pas d'espace pour jouer ou même seulement se déplacer, hormis le lit parental. Dans la petite salle d'eau il y a juste la place pour la douche, le lavabo et les WC. Sur un tabouret, la lessive trempe dans une bassine (pas de laverie dans l'hôtel). Le plafond est moisi [...].

**Hygiène :** Le ménage est fait chaque jour par l'hôtel, ce qui implique de sortir les bagages de la chambre à chaque fois. Les draps du grand lit sont changés chaque semaine [...], mais ceux du lit d'enfant et les serviettes de toilette ne sont jamais remplacés.

Les balais et autres ustensiles de ménage, les produits d'entretien, le papier toilette doivent être achetés par la famille.

Pas de chaise pour le bébé.

#### Question d'Happiness, une femme hébergée, au photographe :

Télécharger entièrement le fichier avant de lancer la lecture

[https://drive.google.com/file/d/1kZG4E\\_1RWrsLC90\\_ZtSaQIYporMyv5u/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1kZG4E_1RWrsLC90_ZtSaQIYporMyv5u/view?usp=sharing)



**Nadja (28 ans) et Sani (32 ans), en CDI chez un sous-traitant de Toulouse Métropole, rejoignent en transports en commun leurs lieux de travail respectifs, qui sont situés dans des secteurs opposés de l'agglomération.**

*David, le garçon de 2 ans et demi, a du mal à rester en permanence dans la chambre d'hôtel, subit les foudres de la propriétaire dès qu'il en sort.*

*La famille, qui occupe cette chambre depuis 2 ans et demi, doit supporter en permanence l'odeur de moisissure, et le froid l'hiver, la chaleur l'été.*

*Coincé sous une fenêtre sans rideau ni garde-corps, le lit est le seul endroit où se tenir.*

De retour du travail un après-midi, le couple découvre dans le hall de l'hôtel leurs affaires emballées dans des sacs poubelles avec une nouvelle adresse à 15 km de Toulouse : l'hôtel K.

### HÔTEL K.

Le réceptionniste, la trentaine, prend l'identité de Sani, vérifie la réservation, puis nous conduit à la chambre 010, au rez-de-chaussée de ce bâtiment d'un étage.

Il frappe à la porte de la chambre et demande à un monsieur mal réveillé de sortir pour laisser la place. Sani et moi revenons nous asseoir dans la voiture, pour laisser 5 minutes à l'occupant de la chambre. En regardant passer les voitures sur la nationale 2x2 voies Toulouse-Tarbes, je saisis peu à peu la magie d'une séquence digne d'un film de Jim Jarmush.

À notre retour, le réceptionniste nous ouvre la chambre. Le lit double n'est pas rafraîchi mais la chambre a été vidée. D'après le réceptionniste, le ménage a été fait il y a peu, mais il ajoute qu'il y a un balai et une serpillère à disposition. La chambre d'environ 14 m<sup>2</sup>, est équipée d'un radiateur bricolé et d'une bouche de climatiseur. La fenêtre donne sur la petite cour carrelée. Les murs de la chambre sont relativement propres avec quelques accrocs, mais le plancher premier prix n'a pas résisté.

La salle d'eau, entièrement carrelée avec écoulement sur toute la surface, dispose d'une douche et d'un siège de douche escamotable, d'un WC, d'un miroir piqué et d'un lavabo au mitigeur sale où traînent des poils de différentes tailles. La télécommande du téléviseur est restée sur le lit, une petite bouilloire et un couvre-boîte à mouchoirs vide sont rangés sous la télé, 2 draps et 2 taies pliées sur l'étagère de la fenêtre.

J'appelle l'assistante sociale du pôle hébergement pour lui décrire la situation.

« *De mieux en mieux, s'exclame-t-elle, je vais faire remonter.* » Elle ajoute que la famille peut exceptionnellement utiliser la chambre, mais seulement pour y déposer les affaires sans y dormir, dans l'attente d'une solution qu'elle espère pour le lendemain.

Sani apporte les sacs poubelles qui contiennent leurs affaires et extrait des sacs de voyage les trousseaux de toilette, des vêtements pour le lendemain et des jouets. Il nous faut trois allers-retours à la voiture pour y remettre les affaires non indispensables la première nuit.

Évidemment, Sani et sa compagne ne dormiront pas dans cette chambre sale sans lit d'enfant. De plus, à 15 km de Toulouse, ils sont trop éloignés de leurs lieux de travail. On remonte dans la voiture, on se regarde et on préfère rire de cette situation ubuesque plutôt que de pleurer sur l'inhumanité de la « solution d'hébergement »

Toute la matinée, nous avons tenté en vain de joindre le Pôle Hébergement sur un numéro de mobile qu'ils nous avaient donné pour un rendez-vous téléphonique à 9 heures 40 qu'ils n'ont pas honoré.

En fin de journée, je vais à Toulouse Croix-Daurade avec Sani et les bagages triés, que nous entreposons dans à l'appartement d'une amie de sa femme [...].

J'accompagne Sani rue Vercors où il est hébergé par un ami.

Le lendemain, le 115 propose un autre hôtel. Vers 14h, nous récupérons les affaires restées dans la chambre de l'hôtel K. L'homme à l'accueil nous apprend qu'il ne peut pas fournir de document à présenter à l'hôtel suivant. Il nous informe que la chambre, qui n'a pas été libérée le matin pour permettre de faire le ménage, sera facturée pour la nuit.

Or, nous trouvons la chambre dans l'état exact où nous l'avions laissée la veille, la télécommande laissée sur le lit qui n'a pas été fait, et la salle d'eau toujours aussi repoussante. Nous chargeons les sacs dans la voiture. Je décide de photographier Sani sortant de l'hôtel avec les sacs, ce qui provoque l'arrivée immédiate de l'employé de l'hôtel qui m'annonce que la photo est interdite et que son patron m'attend à l'accueil. Je refuse de rentrer. Après trois aller-retours de Sani, qui a réussi à trouver de la place dans la voiture pour toutes les affaires, nous partons à Toulouse par la voie rapide.

Cinq minutes plus tard, nous sommes rattrapés par un motard, qui nous dépasse en faisant des signes, puis fait demi-tour devant nous. Je continue ma route.

### UN CAS PARTICULIER : LE POLICHINELLE

Dans ce rapport, nous ne nommons pas les hôtels. Mais toutes les personnes qui gravitent autour du 115 connaissent celui-ci : « Et bien sûr, il y a le Polichinelle... » avons-nous tant de fois entendu. Professionnel.le.s et humanitaires le craignent. Beaucoup n'osent plus y aller... Des contacts « bien informés » nous ont conseillé de ne pas pousser trop loin nos investigations. Il y a des punaises de lit, parfois sans eau ni électricité, un habitat dégradé dans cet hôtel une étoile. La présence et les mouvements des camions sur un parking gênent la vue sur l'hôtel. Des hommes qui se tiennent en permanence à l'entrée créent une

ambiance lourde ressentie par toutes les personnes qui ont tenté d'enquêter sur cet hôtel et évoquent « une surveillance permanente ».

« Mais c'est un hôtel qui ne refuse personne » nous ont expliqué des institutionnel.le.s, « et les familles qui y sont logées se disent heureuses et veulent y rester ». Les témoignages reçus sont plus contradictoires. Il est vrai que le Polichinelle accepte toutes les personnes qui posent problème aux autres hôtels du 115. Il serait donc « l'hôtel-balai » du 115 ?

Notons toutefois que des personnes mises à l'abri nous ont montré des maladies de peau qu'elles imputaient aux conditions de vie dans l'hôtel.

## #2.2 Les personnes hébergées

### La misère du monde

Outre la qualité de l'hébergement d'urgence, les observateur.e.s ont souvent été choqué.e.s par les parcours migratoires des personnes visitées et le sort qui leur est réservé.

#### FICHE 15

Nous avons été sonné.e.s par le récit de cette Tchadienne : la description du patriarcat local (quand une femme divorce, les enfants appartiennent au père exclusivement), le récit des violences subies par cette femme de 2015 à 2021, et par son courage de mère, sa détermination froide et le récit de sa fuite pour éviter l'excision de sa fille...

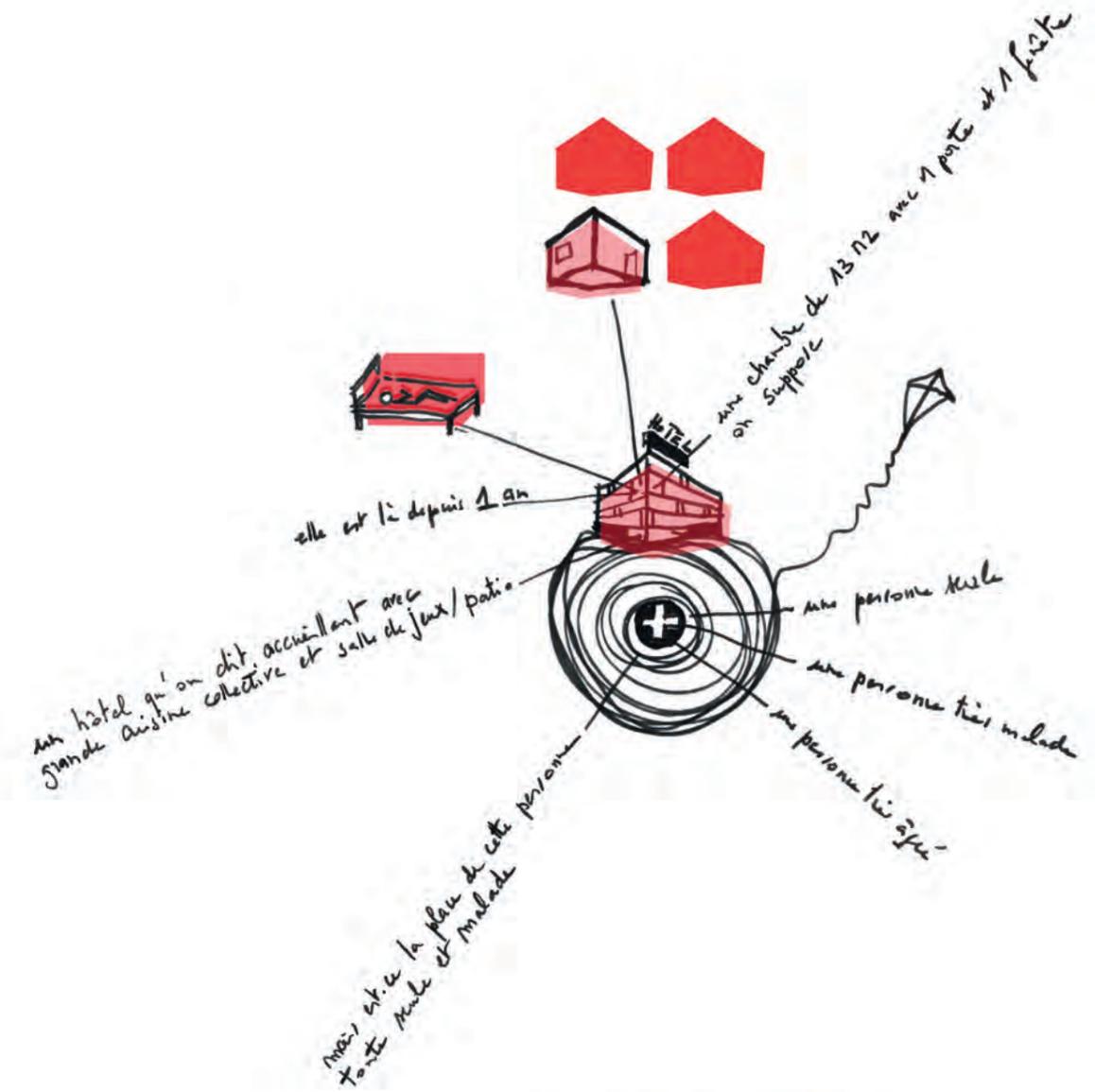
Dans le cours du récit, elle a eu ces paroles désabusées : « Au Tchad, l'excision est interdite, mais tout le monde la pratique. C'est la tradition »

#### FICHE 16

Arrivé.e.s en France il y a un an environ, au terme d'un voyage à pied épuisant, de deux ans, depuis la Tunisie, en passant par l'Albanie, le Kosovo, la Serbie, et un séjour en prison en Slovaquie.

La femme est bouleversée et bouleversante en évoquant son parcours. Elle a clairement besoin d'aide, tant sur le plan psychologique qu'administratif. Elle a une amie qui fait ce qu'elle peut.

Nous les avons quitté.e.s choqués par l'absurdité de la situation de cette famille avec papiers, dont les deux parents ont un emploi en CDI, mais qui est hébergée par le 115 parce qu'elle ne trouve pas de logement. Cet hôtel n'a rien d'un taudis, mais c'est la situation faite à cette famille qui est indigne.



«la boîte II», 20 janvier 2022

**Le vieil homme n'a pas accepté de recevoir que les bénévoles de Médecin du Monde dans sa chambre. Elles nous confieront qu'il est très âgé et malade. Il reçoit des soins quotidiens importants. Il est évident que la place de cet homme n'est pas en hôtel mais plutôt dans une EHPAD médicalisée. Mais sans titre de séjour, comment y accéder ?**

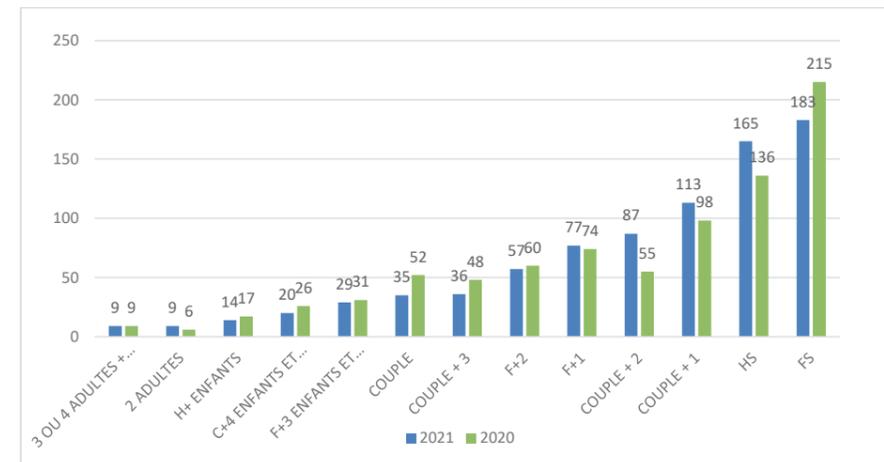
## Qui sont les personnes hébergées ?

Durant l'enquête nous avons pu recueillir différentes informations sur les personnes hébergées en hôtel par le 115. Les professionnels du secteur, les retours du quotidien de Justine, notre réceptionniste, et nos rencontres dans leurs chambres, nous ont permis d'en donner quelques chiffres et quelques exemples de trajectoires.

## DU CÔTÉ DES SERVICES POURVOYEURS DE LOGEMENTS

Pour avoir une vision statistique des hébergé.e.s nous avons pu obtenir des chiffres auprès de l'Entraide Protestante<sup>61</sup>.

COMPOSITION FAMILIALE DES MENAGES PRESENTS AU 31 DECEMBRE



## DU CÔTÉ DE L'HÔTEL DE JUSTINE

### Le Journal du réceptionniste

#### Fred :

On bosse avec l'Entraide protestante et le CCAS, majoritairement. En général, les gens sont logés par blocs de deux semaines. Des fois, le CCAS bascule sur l'Entraide. L'Entraide je crois, c'est la mairie, et le CCAS, le département. Ou l'inverse, je ne suis pas sûre. C'est la direction qui gère

<sup>61</sup> « L'Entraide Protestante de l'Eglise Réformée de Toulouse, association loi 1901 a été créée en 1965. Elle promeut l'entraide et la solidarité en référence à la Charte de la Fédération d'Entraide Protestante.[...] Dans les années 1990, elle a décidé de créer des structures pour répondre au manque d'hébergement et de logement pour des personnes en grandes difficultés sociales. C'est ainsi que des salariés, travailleurs sociaux et administratifs ont intégré l'association pour répondre à son développement. L'entraide Protestante gère ainsi « Le dispositif Hôtelier ». L'objectif de ce dispositif, écrit l'Entraide, est de proposer une solution rapide en hébergeant à l'hôtel les personnes sans abri dans les hôtels. Cet hébergement de dépannage est financé par l'Etat (Direction Départementale de la Cohésion Sociale de la Haute-Garonne) ». <https://www.entraideprotestantetoulouse.fr/>

ça. Et je vais pas mentir, j'ai pas trop voulu chercher plus loin. Bref, la majeure partie des résidents qu'on a, c'est du longue durée. On en a qui sont là depuis le premier confinement ! Mais on bosse aussi avec l'association XY. Là, c'est plus du ponctuel, de la mise à l'abri. Dans ce cas, on n'a qu'un prénom, et la personne reste une nuit. Le 115 peut aussi faire ça, des fois, mais c'est plus rare.

On prend aussi de temps en temps des gens du CDEF 31 (Centre Départemental de l'Enfance et de la Famille), mais là, c'est des mineurs. Si tu peux éviter, évite. Y a les éducateurs qui sont censés venir, tout, ok, d'accord, mais au bout, c'est toi qu'es responsable et t'as tout le reste l'hôtel à gérer, quoi. D'ailleurs, sois sûre que les parents te laissent pas leurs mômes comme ça, sans surveillance. Te mets pas dans des galères.

## Qui avons-nous rencontré ?

### ANALYSE DE NOS FICHES

Nous avons rencontré directement 52 personnes hébergées :

- 6 femmes seules, de 24 à 43 ans,
- 1 homme seul, étranger malade, 75 ans, un jeune homme de 25 ans,
- 8 couples, dont les membres ont entre 22 et 65 ans,
- 28 enfants : de 1 mois à 16 ans.

Nous avons aussi échangé de façon informelle avec d'autres personnes hébergées, rencontrées dans les couloirs ou à l'extérieur.

Au-delà des chiffres, nos fiches racontent des vies fracassées : « Mariée de force à un vieil homme violent et alcoolique », « A fui son pays pour éviter l'excision de sa fille », « Couple fuyant la guerre, la pauvreté », « Tortures, prison, viol, antidépresseurs... » etc.

Quelquefois, les personnes ne souhaitent pas raconter leur parcours (elles le font déjà beaucoup auprès des associations, des instances administratives...) ou parfois aussi, ce sont les enquêteurs et enquêtrices qui n'ont pas souhaité approfondir une description qui s'avérait traumatique.

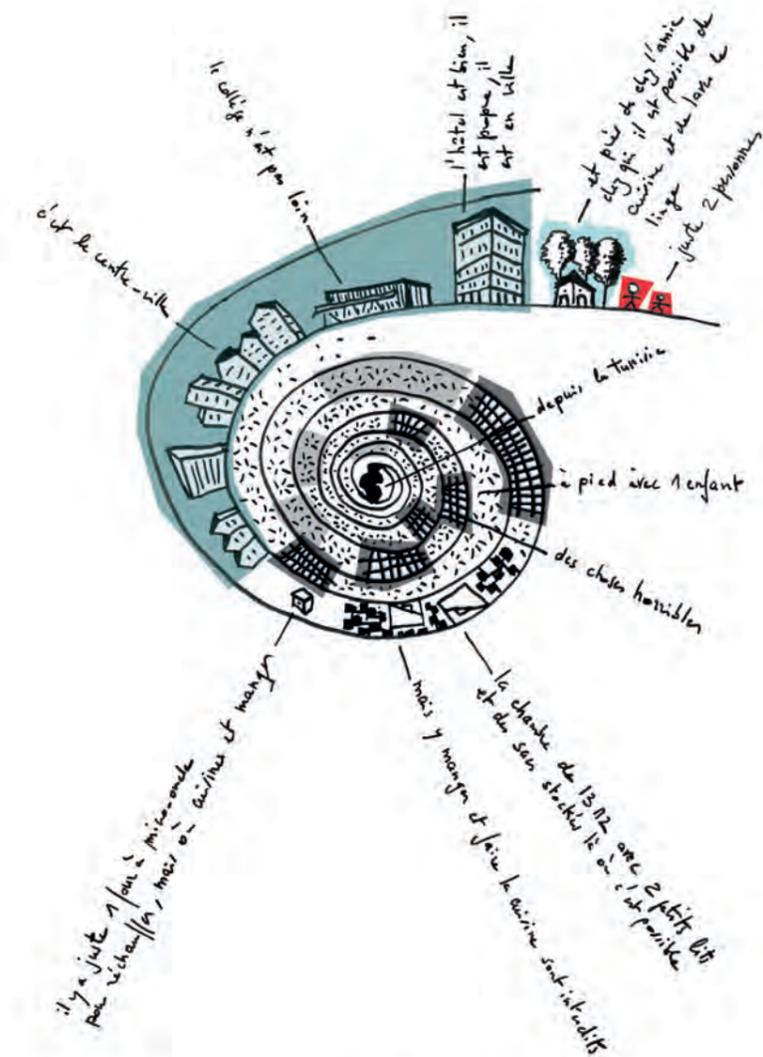
Les non-exilé.e.s hébergé.es par le 115 sont majoritairement

des femmes, souvent avec enfants, qui ont demandé protection contre les violences conjugales, et des hommes déstabilisés par un divorce ou en addiction de drogues, souvent envoyés par une association.

Les personnes rencontrées forment un curieux mélange où prédomine la pauvreté. Des personnes pauvres dans leur pays, qui ont dû le fuir suite à des guerres, des menaces ; des familles entièrement dépendantes des services sociaux, y compris pour leur prise en charge administrative. Des personnes ayant besoin d'une aide sociale, psychologique, médicale. Très minoritaires, des (ex)cadres en exil ou des personnes ayant un emploi, comme cette assistante sociale mise à l'abri des coups de son conjoint.

### UN EXEMPLE DE PARCOURS

Cette carte sensible montre une partie du parcours d'une femme seule avec enfant, dessinée d'après les informations données par cette personne, qui ne souhaitait pas s'étendre sur ce qu'elle a vécu avant d'arriver à l'hôtel. Mais l'entendre parler de prison, d'abandon par une partie de sa famille, de voyages seule avec son enfant, de longs trajets à pied..., nous fait prendre conscience des épreuves qu'elle a subies, de sa grande souffrance, de ses traumatismes, et nous aide à identifier ses besoins, tant matériels qu'en terme de santé. Un accompagnement psychologique est urgent, Médecin du Monde propose de l'aider.



«la spirale II», 20 janvier 2022

«le couloir»

Quelques portraits de personnes ayant acceptées de poser devant l'appareil photo. Les premières rencontres sont parfois joyeuses.

On peut se demander s'il ne s'agit pas d'une réponse à l'attente supposée du/de la photographe, quelle est la part de masque, de pose et de fierté chez les personnes rencontrées et photographiées. Il est rare qu'on montre sa tristesse, son abattement sur les photos. Sourire (ce qui n'exclut pas une part de gravité) est

une défense, un bon moyen pour rester dans l'hôtel et ne pas dénoncer des conditions de vie, dures, certes, mais moins terribles qu'à la rue. Sourire peut être aussi un moyen de cacher sa détresse pour ne pas faire fuir les observateur.e.s.

Celles et ceux qui ont continué à rendre visite aux personnes dans le temps ont pu mesurer le poids du quotidien.

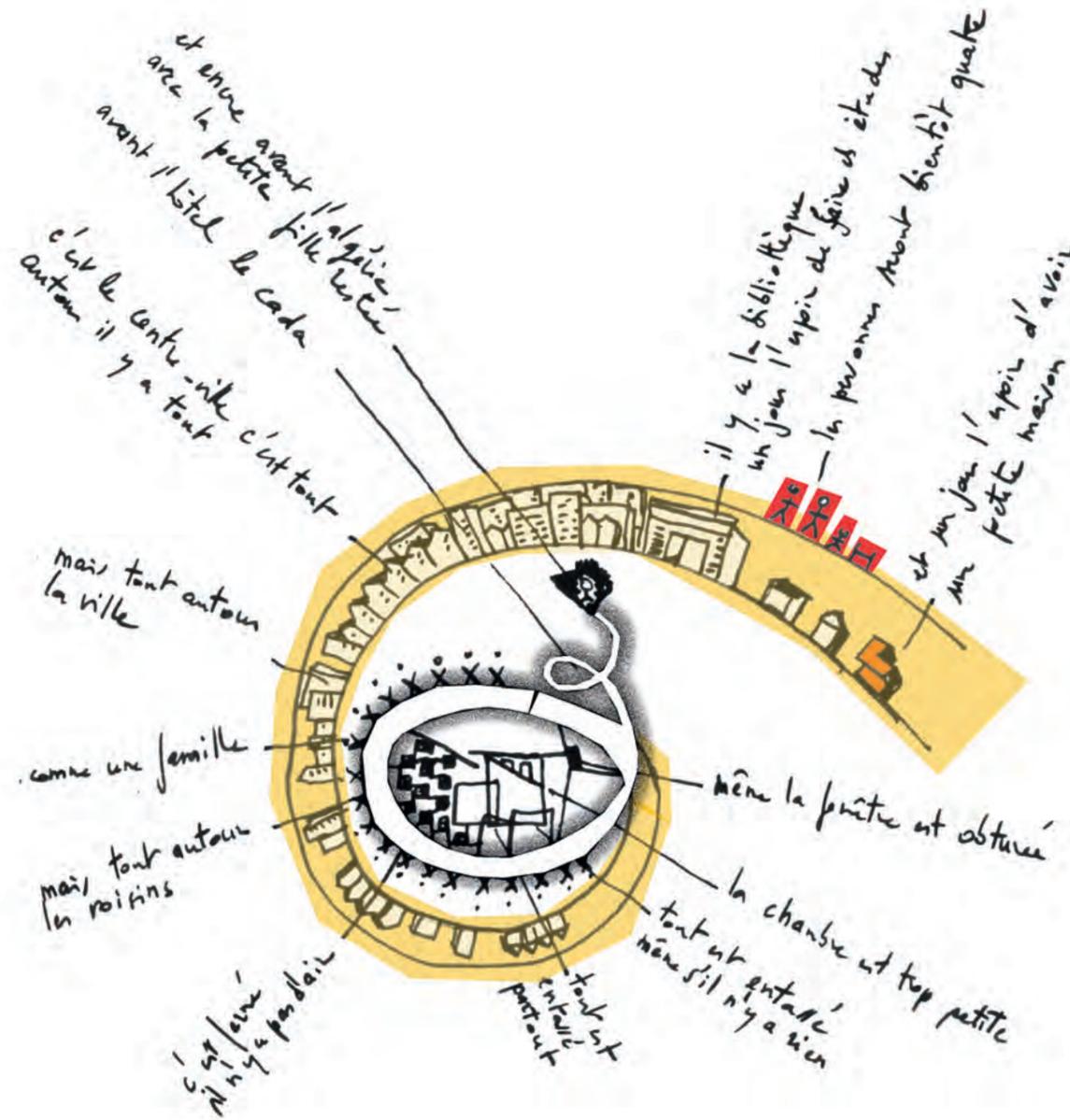


**Extrait de notes :**

Le regard des bénévoles n'est pas toujours bien perçu. Leïla. Aide soignante de 26 ans, a décidé de ne plus fréquenter les bénévoles du Secours Catholique et du Resto du Cœur parce qu'elle refuse la « romanesquisation » de sa situation.

## # 2.3 L'habiter

La carte sensible « La spirale III » ci-dessous cherche à représenter le récit des personnes et l'espoir d'une vie meilleure malgré l'insalubrité de la chambre. À défaut de bonheur, elles disent apprécier d'être hébergées en centre-ville, à proximité de la bibliothèque notamment.



« La spirale III », 10 janvier 2022

## La chambre : un espace de vie

Ce qui s'est imposé dès nos premières observations est que la chambre, loin d'être seulement un lieu pour dormir, est un espace de vie. La chambre est occupée toute la journée et partagée par tous les membres de la famille. Les temps des repas, des jeux, du repos, des devoirs, de tâches administratives et de rangement rythment le quotidien...

### CUISINER EN HÔTEL

Comme les chambres sont généralement petites, certains hôtels ont ouvert un accès aux espaces collectifs. Parfois, des cuisines collectives sont mises à disposition, même si l'accès y est souvent réglementé. Parfois, malgré l'interdiction, la cuisine se fait en chambre, l'hôtelier fournit lui-même les plaques chauffantes, ou elles appartiennent aux personnes hébergées.

Un micro-ondes (parfois plusieurs) est souvent mis à la disposition des personnes hébergées dans la cuisine collective. Dans certains hôtels, le personnel a interdiction de les nettoyer : « Ils n'ont qu'à se débrouiller... ».



Un quotidien qui se passe entre 9m2 et 13m2 environ, 25m2 au mieux dans les appart-hôtels

## Le Journal du réceptionniste

- Tu trouves pas que ça sent le brûlé ?

Avant que j'aie eu le temps de me poser la question, Fred est déjà dans la salle à manger (où on n'a, d'ailleurs, pas le droit de manger). Elle revient deux minutes plus tard avec des détails sur l'état du micro-ondes qu'il faut nettoyer, et faire gaffe que, etc. Bilan : une très épaisse couche de crasse cramée sur le bord intérieur du micro-ondes. Quiconque a déjà géré ce genre d'engin en collectivité le sait : « tant que ça marche, c'est que c'est pas grave ». Mais j'ai l'impression qu'ici, la maxime c'est plutôt : « fais ce que tu veux, du moment que ça crame pas ».

### MICRO-ONDE VS RENTABILITÉ

Je repense à ce qu'a m'a sorti Gérard l'autre jour, quand je lui ai dit que j'avais nettoyé le micro-ondes :

- Mais non ! Le micro-ondes, tu le nettoies pas ! Tu dois pas le nettoyer ! C'est à eux de le faire !

- M'enfin, mais partout où j'ai bossé, quand il y a plusieurs personnes qui utilisent un truc, même si elles sont censées faire gaffe, c'est à nous de le nettoyer ! Au moins une fois par jour, même deux ! Surtout ça !

- Non ! Nous, on le fait pas ! Même Fred elle m'a dit : « on n'a pas à choper leurs saloperies » ! Tu le fais pas !

- Mais...
- T'façon, ils s'en foutent hein ! La preuve, c'est que depuis qu'on fait le 115, on a dû le changer trois fois, le micro-ondes ! Trois fois !
- Peut-être bien parce qu'il y en a qu'un pour 64 chambres !
- Tu parles ! Font gaffe à rien ! Trois fois, on l'a changé !
- Mais justement parce qu'y en a qu'un pour soixante-quatre chambres, putain ! Et personne du staff qui le nettoie !
- Non ! Toi, tu le nettoies pas, c'est comme ça !
- Tu pourras pas m'empêcher de le nettoyer de toute façon !

La conversation a été bien plus longue dans les faits, et elle aurait pu l'être beaucoup plus encore si je n'avais pas capitulé devant ce dialogue de sourds. J'ai regardé depuis : chez Darty, on peut avoir un micro-ondes neuf à moins de cinquante euros. Comptons le triple pour un truc qui sert en collectivité (large). Aux tarifs qu'on pratique, ça équivaut à moins de quatre nuitées en chambre pour une personne. Mais depuis le Covid et la conversion 115, c'est plein tout le temps. Avec la marge, y a de quoi acheter tellement de micro-ondes qu'on pourrait ouvrir une boutique ! Ne serait-ce qu'en mettre deux, est-ce que ce serait si indécent que ça ?



*Certains hôtels mettent à disposition leurs espaces collectifs, d'autres aménagent les espaces spécialement pour les familles, tandis que d'autres laissent cuisiner en chambre malgré l'interdiction affichée.*

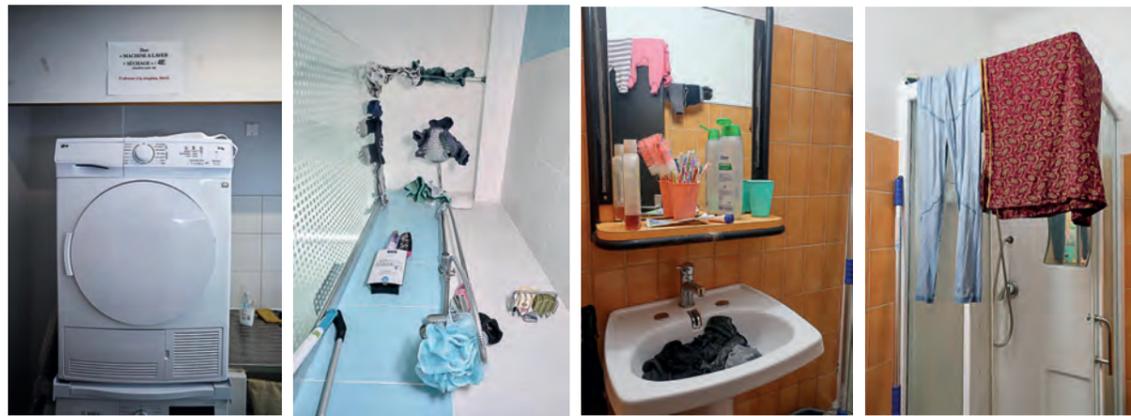


## LINGE

Sauf exception (comme un hôtel qui ne change les draps que tous les mois), le linge est changé toutes les semaines et parfois mis à disposition en cas de problème.

La lessive est souvent possible, pour un prix moyen de 4€ la machine, pouvant monter à 7€, ce qui est très

cher pour des personnes sans ressources. Le séchage pose problème quand il n'y a pas de sèche-linge. Une famille signale des problèmes de santé suite à l'humidité dans une chambre située au rez-de-chaussée avec une lucarne en guise de fenêtre. L'humidité est un problème fréquent dans les chambres et salles de bains où les personnes vivent, font la vaisselle, cuisinent, lavent le linge et le font sécher.



## DROIT AUX ESPACES COMMUNS

Sans même parler ici des hôtels mixtes qui continuent à accueillir des clients hors 115, le droit à utiliser les espaces communs, cuisine collective (quand elle existe) pour les adultes, salle à manger, espaces de réception à l'entrée, couloirs, varie.

Nous avons vu une échelle où à une extrémité (les hôtels les plus stricts) tous les espaces communs sont interdits...

... de l'autre côté de cette échelle du droit aux espaces communs, il y a des contre-exemples où, dans le meilleurs des cas, tous les espaces collectifs sont accessibles et dotés de livres, de jeux, de dictionnaires, de matériel d'information destiné aux personnes mises à l'abri...

La plupart des hôtels sont plus restrictifs, sans pour autant interdire l'accès à tous les espaces collectifs. Parfois, ces derniers sont détournés de leur usage, comme dans cet hôtel où l'accueillante salle à manger s'était transformée en garage à poussettes. Notons

que depuis, elle a retrouvé sa fonction initiale et tous les espaces collectifs de l'hôtel ont été ouverts aux personnes hébergées. Avec l'éternelle question des poussettes.



Du soutien scolaire réalisé dans un espace collectif

## SUR-OCCUPATION DE L'ESPACE

Rappelons que pour qu'un logement soit déclaré « décent » par la Caisse des Allocations Familiales, sa superficie doit être d'au moins 9 m<sup>2</sup> pour une personne seule, 16 m<sup>2</sup> pour deux personnes, puis 9 m<sup>2</sup> par personne supplémentaire.

## Le Journal du réceptionniste

La réelle différence avec les endroits où j'ai déjà bossé tient à la saturation de l'espace ; c'est presque une constante absolue. Les résidents du 115 déploient des trésors d'ingéniosité pour réussir à caser leurs valises et ustensiles, tout en gardant un semblant de passage pour pouvoir circuler. Sauf que les chambres ne sont pas toutes pareilles. Certaines ont été refaites à neuf récemment, qui sont très bien, d'autres pas, et certaines sont assez décrépies, surtout celle qui est mansardée et qui a l'air d'avoir des infiltrations. Elles n'ont pas toutes la même taille. On entre dans l'une d'elles, où deux lits deux places occupent la quasi-intégralité de la pièce. Je peine à trouver la porte de la salle de bains, qui est cachée derrière celle de l'entrée. C'est acrobatique à ouvrir. Fred s'en aperçoit : « Là, c'est une maman avec ses deux gosses. C'est beaucoup trop petit. C'est pas adapté. D'ailleurs, je sais pas comment elle fait pour que ce soit si propre. Non, ça doit être galère, vraiment. Mais je peux pas vraiment faire grand-chose d'autre. Je me dis que c'est toujours mieux ça que de la laisser dormir dehors. Ou dans un gymnase, quoi. De toute façon, c'est pas comme si j'avais le droit de dire quelque chose. »

Certaines chambres sont souvent très petites.  
 Au moment de poser ses valises, on réalise que le lit occupe tout l'espace.



*Ici deux chambres similaires. L'une louée à une touriste, l'autre occupée par une famille*



- Plutôt que de multiplier les descriptions, les images nous ont paru plus éloquentes que les mots pour décrire la sur-occupation, qui trop souvent s'éternise sur des mois, parfois des années.





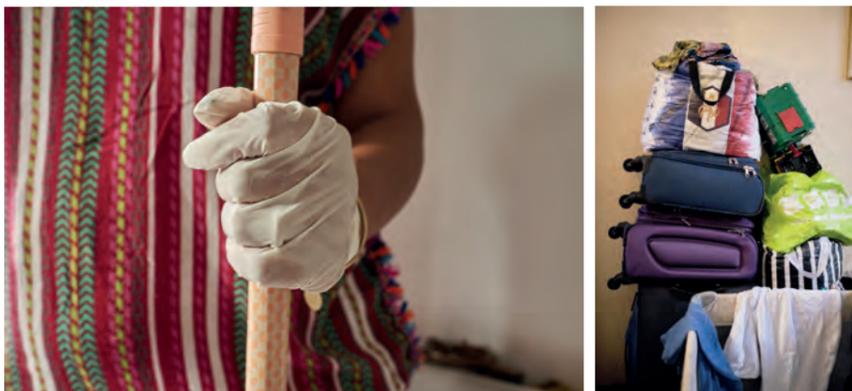
- Certains hoteliers mettent à disposition le linge de lit



- Dans d'autres, le ménage est fait régulièrement, ce qui peut s'avérer être une contrainte.



Dans certains hôtels les draps ne sont changés qu'une fois par mois alors que le lit est le seul espace disponible pour toutes les activités [jeux, repas].



Chez cet hôtelier qui se vante d'être « si social »... « Le ménage est fait quotidiennement, ce qui oblige les occupant.e.s à sortir chaque jour leurs bagages de leur chambre ».



Une femme, 4 enfants...

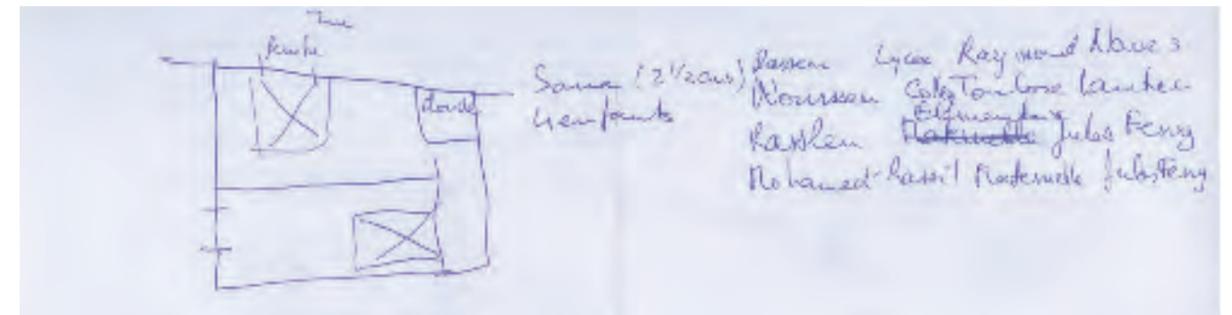
### D'AUTRES « MARCHAND.E.S DE SOMMEIL »

Au cours des enquêtes, notamment vers les relogements en appartement, nous avons rencontré d'autres « marchand.e.s de sommeil », ici nommé.e.s « bailleurs sociaux »

La fiche de visite d'un de ces logements mentionne : chauffage insuffisant, humidité, moisissures, absence de ventilation dans les pièces humides, fils électriques non fixés, bac de douche bouché...

### DES LOCAUX PARFOIS INADAPTÉS

Les professionnel.le.s eux-mêmes et elles-mêmes le constatent. Les locaux des hôtels de tourisme sont souvent inadaptés aux personnes mis.e.s à l'abri plusieurs mois ou années.



### Le Journal du réceptionniste

Le monsieur russophone de la A31 qui marche avec deux béquilles me demande 'comment je vais et me fait comprendre que lui, pas du tout, me désignant le ciel gris, puis son bras et sa jambe droite en disant : « métal dedans ». J'apprendrai plus tard qu'il s'est fait ça en tombant d'un échafaudage. L'humidité le fait souffrir. Mais il refuse obstinément que je lui tiennne la porte pour sortir.

Puisque nous en sommes là, voilà l'occasion pour moi d'écrire tout le bien que je pense de ce bidule stupide et inopérant, insulte permanente aux handicapés, aux poussettes et aux vélos, qui ne semble avoir été conçu qu'à la seule fin de leur compliquer l'existence. C'est une entrée à double battant, dont chacune des portes mesure à peine un mètre de large et n'accepte de rester ouverte que si l'on appuie fermement avec le pied sur l'un des bitoniaux du bas, et encore, pas toujours. Ce qui fait qu'à chaque fois qu'une maman parvient à se faufiler par cette ouverture avec sa poussette pour entrer ou sortir, elle se prend littéralement un coup de porte au cul.



Histoires de poussettes

#### • Faire la cuisine

« Ces gens là... Certains, par exemple les Africains, ont besoin de cuisiner, c'est viscéral pour eux la bouffe. C'est culturel... » nous dit une hôtelière.

Être correctement alimenté est un droit essentiel, pour les adultes comme pour les enfants. La nourriture est souvent fournie par l'aide alimentaire (Banque alimentaire, Restos du Cœur, Secours populaire...), lorsque les conditions d'hébergement ne permettent pas de les préparer, ce qui est la situation courante observée dans les hôtels : pas de cuisine collective et interdiction (sous peine de renvoi) de préparer et cuisiner dans la chambre, cela pose évidemment problème !.

En expliquer les raisons semble un tabou au sein du personnel.



### Le Journal du réceptionniste

- Sinon, t'as des questions à poser à quelqu'un qui soit pas de la chefferie ?

Tiens ? Il est peut-être moins tarte qu'il en a l'air, en fin de compte... Et je remets sur le tapis le fait que les résidents ne peuvent pas manger dans la salle à manger, parce que rien à faire, j'en reviens toujours pas. Firmin est aussi gêné que Fred, décidément, le sujet est tabou. Il me marmonne plusieurs trucs qui tournent en rond et qui donnent en substance : « même si ça va contre tes principes, fais comme on te dit si tu veux pas avoir d'emmerdes ».

- Moi j'ai la trouille, parce que bon, je vais pas mentir, hein, on a déjà eu un départ de feu au sous-sol. J'ai couru partout pour faire sortir tout le monde, je savais plus comment utiliser l'extincteur. Au final ça a été, mais bon. Maintenant, j'ai toujours peur qu'il y ait le feu et que quelqu'un se retrouve brûlé vif à l'intérieur. Ça me rend folle.

Elle me raconte l'événement sous toutes les coutures et

entrepris de lister les endroits où un incendie pourrait se déclencher. C'est simple, en fait : partout. Elle fait plusieurs fois le tour du sujet comme pour l'exorciser.

#### • Les risques

Les empilements de prises électriques branchées sur une même ligne peuvent provoquer des incendies par court-circuit. Ces risques sont mis en avant par les hôteliers réfractaires au droit à s'alimenter correctement.



En fait, les personnels sont confrontés à des injonctions paradoxales. Tout personnel d'hôtel sait que 95% des personnes mises à l'abri ont des plaques chauffantes, parfois un four, dans leur chambre. Et pourtant...

- Les gens peuvent pas cuisiner dans les chambres ?
- Non, surtout pas ! Il faut absolument que tu t'assures qu'ils le fassent pas ! Absolument ! Déjà, c'est interdit, et c'est arrivé plusieurs fois que ça nous déclenche l'alarme incendie, et là, c'est une galère, je te raconte pas... D'ailleurs, rappelle-moi de t'expliquer le protocole si jamais ça t'arrive... Bon, on va faire le tour maintenant... Donc là, c'est la façade. C'est les chambres qui donnent sur la rue, quoi... C'est quelle heure déjà ? Onze heures et demie ? Z'ont déjà commencé à faire frire des oignons là-haut, t'as vu ? On sent...

Quelques heures plus tard

- Ah, là tu vois y a des casseroles ! Ça veut dire qu'il doit y avoir des plaques ou un réchaud quelque part, mais je le vois pas. Ils ont dû le planquer. Sont pas cons, non plus. Mais bon, nous, hein, on n'a rien vu...

#### • Hygiène et nourriture

Dans les hôtels à droits réduits pour les hébergés.e.s, ce sont deux thèmes qui mettent les responsables mal à l'aise, parfois jusqu'au cynisme.

### Le Journal du réceptionniste

#### Se faire à manger, laver son linge

J'en profite pour revenir sur les deux points qui me taraudent : comment se faire à manger si c'est interdit dans les chambres et qu'il n'y a qu'un minuscule micro-ondes pour une soixantaine de chambres ; et comment faire la lessive, puisque les résidents n'ont pas accès aux lave-linge de l'hôtel. J'avais déjà posé ces questions sans obtenir de vraie

réponse. Ça se précise cette fois : le point est sensible, il semble presque tabou. Fred est gênée, répond à peine, et quand elle répond, c'est par des suppositions :

- Soit ils vont dans leurs familles, ou ils ont des colis de distribution... Sinon, on peut faire des trucs au micro-ondes, hein ! J'ai cherché comment faire une omelette comme ça... Eh ben on peut, figure-toi !

Quand on se retrouve dans la purée, qu'elle soit cuite au micro-ondes ou autrement, je ne suis pas certaine qu'on se réjouisse particulièrement de ce genre d'information. Mais je le garde pour moi. Et la lessive ?

-Ben, ils vont à la laverie, je pense...

Je lui dis combien ça coûte, d'aller à la laverie. Elle semble très surprise, et encore plus gênée :

- C'est vrai qu'il y en a pas mal qui font ça dans les baignoires, mais y en a pas dans toutes les chambres non plus... Et puis ça, ça peut poser problème aussi... Une fois, on a eu un dégât des eaux, comme ça...

Gérard, suite à une de ses apparitions soudaines dont il a le secret, saisit la conversation au vol. Il parle d'aller au Ramier (la boutique Solidarité<sup>62</sup>). Je me dis que quand même, c'est pas à côté.

Quant au ménage, dans des hôtels qui ne mettent pas du matériel à disposition, c'est parfois l'objet d'altercations :

il est interrompu par une jeune femme qui le coupe au milieu de sa phrase :

- Tu me donnes du PQ ? Et la femme de chambre, elle passe ou elle fait Ramadan ? Ça fait depuis que je suis rentrée de Lyon que je l'ai pas vue !

Firmin marmonne avec le rouleau dans les mains. J'entends un vague < deux semaines ? > ; la nana lâche pas l'affaire :

- C'est quand, que je suis rentrée de Lyon ? Ça fait un mois, non ? Je te jure, je l'ai pas vue !

- Je préviens ma responsable.

- Parce que si j'avais du matos, hein ! Ce serait pas pareil, tu vois ! Mais là, j'ai sacrifié deux serviettes de l'hôtel pour nettoyer... Tu lui diras ça, hein, à ta

< responsable > !

## LES PUNAISES DE LIT ET AUTRES CAFARDS...



Dans les informations qui avaient nous avaient mobilisé.e.s pour la création de l'OHI, il y a celles concernant les cafards et les punaises de lit. Ces dernières ont déjà fait l'objet d'interrogations publiques à Toulouse par des associations citoyennes<sup>63</sup>. A Toulouse, Les punaises de lit ne sont pas limitées à l'habitat d'urgence.

Sur vingt-cinq hôtels visités, cinq, soit 20%, sont infestés sans aucun doute. Des doutes existent sur 3 ou 4. Certains établissements ont fermé un temps pour lutter contre ce fléau. D'autres luttent chambre par chambre

en se contentant de déplacer les personnes (et les punaises de lit avec).

On peut donc dire qu'entre 20 et 25 % des hôtels d'urgence visités ont un problème de punaises de lit.

Certain.e.s responsables interrogé.e.s se sont contenté.e.s de renvoyer cette question à celles, plus générales que posent la présence de ces parasites.

« Ceci mériterait une réflexion collective plus spécifique sur cette question » nous a dit une responsable.

Plusieurs responsables associatifs ont insisté sur les désastres psychologiques, physiologiques et humains que cela produit sur les occupant.e.s.

## QUAND L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EST DÉFAILLANT, LES SOLIDARITÉS SE BRICOLENT

Dans plusieurs hôtels, nous avons eu connaissance de mécanismes d'entraide entre résident.e.s. Parfois aussi, les observateur.e.s se sont transformé.e.s en aidant.e.s et en militant.e.s. Les professionnel.le.s contacté.e.s s'alors se sont toujours montré.e.s affables et efficaces.

Les personnes logées sont souvent très isolées, difficilement suivies par les services sociaux habituels (personnes en fin de droits, diminution des moyens de la protection sociale...). Les personnels des hôtels se transforment souvent en travailleurs et travailleuses sociales, suppléant avec les moyens du bord la carence de l'Etat.

En fait, tout se passe comme si l'Etat sous-traitait l'accompagnement en même temps que l'hébergement.

Souvent, ce sont les humanitaires qui remplacent les professionnel.le.s. Nous avons eu de nombreux cas où iels sont intervenu.e.s.

## Le non-droit de visite

Pas de visite dans les hôtels ! Le non-droit de visite a été une ritournelle déclinée par tous et toutes. Chacun y allant de son exemple. L'argument central tournant à chaque fois autour de la protection des femmes violentées.

## FICHE 14

Une femme de 40 ans et son fils de 12 ans, depuis 7 mois dans l'hôtel.

Son besoin immédiat : un hôtel où elle pourrait cuisiner. Mais elle craint les conséquences d'un éventuel déménagement : s'éloigner du centre, du collège de son fils et peut-être de son amie.

Le besoin de soutien sur sa situation administrative est important : obtenir un passeport auprès de l'ambassade tunisienne, ce qui a un coût (100€). Nécessité de trouver des ressources.

Suite à l'appel d'Émilie, l'assistante sociale, a obtenu que la cantine soit gratuite et elle est en lien avec un professeur relais pour Enguerrand. Comme l'aide à la cantine n'est entrée en vigueur que début 2022, elle doit 50 euros. L'ASE (Aide sociale à l'enfance) pourrait régler cette dette. Encore faut-il avoir un compte en banque, ce qui n'est pas possible lorsqu'on n'a pas de titre de séjour, comme c'est le cas de cette personne. L'assistante sociale va la rappeler pour lui refaire des bons solidaires. Je lui ai dit qu'elle allait mal, que nous lui avions conseillé de consulter la psychologue. Elle est au courant de son parcours migratoire (prison, tortures). On a convenu que, malgré les conditions d'accueil, son hôtel est bien pour sa proximité avec le collège.

L'urgence pour cette femme est d'obtenir un passeport ou un titre de séjour pour pouvoir se déplacer, ouvrir un compte en banque, chercher du travail...

<sup>63</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=G1nw00JYQdU> <https://odilemaurin.fr/wp-content/uploads/2021/01/202101-Q%C2%B0-ecrite-Punaises-de-lit.pdf>

- Ah oui ! Surtout, oublie pas que les résidents ont pas droit aux visites !  
Ça, c'est un scoop !

- Une fois, une femme en instance de divorce est venue avec son neveu. Son propre neveu, à elle, hein ! Il venait juste pour l'aider à monter ses bagages, tu vois. Mais pour lui, elle avait pas à divorcer. Et il lui a foutu sur la gueule sur le palier.

Je connais déjà cette histoire, et j'ai bien compris la problématique des mises à l'abri. Que c'est, à raison, un sujet d'inquiétude. Mais une réponse qui transforme l'hôtel entier en bunker est-elle adaptée ? Et résout-elle vraiment le problème ? Firmin récite, je ne peux pas l'interroger là-dessus : on lui a dit de me refaire la leçon, au cas où j'aie pas imprimé la première fois. Je décide d'attendre qu'il se lasse tout seul en hochant la tête.

Nous reprendrons cette question plus loin.

## Les violences à femmes et enfants

Nous devons aussi évoquer un chapitre que l'on aurait aimé de ne pas avoir à aborder venant d'établissements s'enrichissant sur les deniers publics. Des personnes profitent de leur autorité pour exercer des violences sur des personnes vulnérables. Outre les bruits entendus à ce propos, deux cas graves se sont présentés.

### UN VIGILE TOUCHEUR, SEXISTE ET VIOLENT

Plusieurs témoignages dont nous avons eu connaissance font état du comportement inadmissible d'une personne apparemment employée d'un hôtel: frottements, mains déplacées, cris [hurlements ?], remarques vexatoires, violences à enfants et d'attitudes particulièrement sexistes, y compris à l'encontre de ses collègues. Cette personne terrorisait les jeunes femmes et leurs enfants, parfois même en présence de représentant.e.s de la direction.

Devant la précision et la concordance des témoignages et l'augmentation des violences, nous avons pris l'initiative d'alerter la direction de l'hôtel.



2, rue Saint-Jean 31000 TOULOUSE ldh.toulouse@gmail.com  
05.62.26.69.19 (répondeur-enregistreur)

Hôtel \*\*\*\*\* : Devoir d'alerte !!!

Dans le cadre de notre enquête de l'Observatoire de l'Habitat Indigne créé à Toulouse par la Ligue des droits de l'Homme, le Cercle des Voisins, en collaboration avec le LISST-CERS CNRS, nous rencontrons un vrai problème qui est tout à la fois politique, éthique et méthodologique.

Un observateur a été témoin, à plusieurs reprises, de gestes déplacés (frôlements, attouchements sur des zones non-érogènes...), hurlements, de violences à enfants (sous prétexte qu'il faut restaurer l'autorité) en direction de personnes envoyée-s par le 115, donc des personnes vulnérables ; en particulier des jeunes femmes. Le tout dans une ambiance lourde créée par des blagues sexistes.

Renseignements pris, ces gestes, ces hurlements et violences à enfants ne sont pas systématiques, mais effectués que par un seul membre du personnel, véritable cerbère du lieu, omniprésent à la réception de cet hôtel.

Les personnes hébergées qui subissent ces agissements ne sont pas disposées, on en comprend bien la raison, à risquer leur éviction de cet hôtel qui représente dans cette période de grand froid un ultime secours. Avant même la création de l'Observatoire, cet hôtel a déjà été mis à l'index des hôtels par une association humanitaire partenaire pour des gestes déplacés sur les (jeunes) femmes et les enfants.

Que faire ?

Plusieurs hypothèses sont posées.

Il est bien sûr hors de question de faire comme si nous ne savions rien, et de délaissier les observations de cet hôtel.

Dans le « cahier des charges » que nous imaginons, à ce stade de l'étude, conseiller aux pouvoirs publics à la fin de l'étude en y associant le monde associatif concerné, un chapitre sera consacré à ce type de violences (aperçus aussi dans d'autres lieux), en particulier, il sera demandé une attention particulière sur les victimes de violences conjugales qui auraient besoin de bienveillance plus que de cris et de prises en charge assurée par des professionnel-le-s. Et a minima une adaptation des lieux à la présence de jeunes enfants qui souvent aujourd'hui, n'ont aucun espace de jeu ou d'études. Et enfants qui bien sûr, parfois, utilisent les espaces communs pour se retrouver et passer le temps.

La plainte aux services du Procureur semble difficile. Les personnes concernées veulent rester anonymes.

D'où l'idée d'une *alerte* de la Ligue des droits de l'Homme à la direction de l'hôtel concerné. En cas de continuation de ces pratiques, nous saisirions les services du 115, l'Entre-Aide Protestante et le Procureur.

Contact : Pascal Nakache, avocat : XXXXXXX

Suite à l'envoi de ce courrier, le vigile n'a plus reparu à la réception de l'hôtel.

Nous y reviendrons plus loin.

### VIOLENCES À ENFANTS

Depuis déjà quelques temps, nous suivions (et aidions) une famille hébergée dans un hôtel du centre-ville. La compagne s'était souvent plainte de l'intolérance d'une responsable d'hôtel vis-à-vis de sa fille,

notamment par des cris et des attitudes violentes. Ce problème est courant dans les hôtels où les enfants jouent dans les couloirs faute de lieux où se retrouver en dehors des chambres.

La personne nous a appelé un soir pour nous dire que la responsable de l'hôtel avait frappé et fait tomber son enfant. Nous nous sommes rendu.e.s sur place. La direction de l'hôtel nous a affirmé que c'est un geste inintentionnel qui avait déstabilisé l'enfant et l'avait fait chuter.

Salut,

Je suis allé écouter la plainte de la nigériane (hôtel XXXX) et ai préparé un témoignage pour pouvoir déposer une plainte avec Maële. Il me semble qu'il n'y a pas matière à une plainte à ce niveau mais cela serait peut-être nécessaire si cela se dégrade. Merci.

Vers 18h30 mardi 18 janvier 2022, j'ai d'abord reçu un appel de Mme R. demeurant à l'hôtel \*\*\*\* situé rue \*\*\*\* à Toulouse. Elle semblait très choquée et parlait vite et fort pour me dire que son enfant, D\*\*\* venait d'être mis par terre par la patronne de l'hôtel pendant qu'elle se trouvait dans la cuisine commune. Afin de juger de la gravité de la situation, je décide de la rencontrer à l'hôtel.

À l'accueil, je renseigne l'employé sur ma venue afin de rencontrer Mme H. qui aurait signalé un problème.

Mme R. descend à l'accueil, et m'explique que Dalila, qui jouait avec des boîtes alimentaires vides sur la table aurait été poussée à terre par la patronne et serait tombé face contre le sol. Mme H n'a pas encore récupéré de son émotion et la personne de l'accueil intervient dans la conversation pour dire qu'elle a vu l'incident, que la patronne n'a pas eu l'intention de faire tomber la fillette, que Mme R. la laisse jouer dans la cuisine avec des boîtes, en dépit de l'interdiction de jouer dans la cuisine, qui avait été signifiée à Mme H.

Pour Madame H., l'incident est indigne d'une femme qui a eu 4 enfants, qui en plus, ne s'est même pas excusée.

L'hôte d'accueil affirme que les relations avec Mme R. se détériorent de semaine en semaine, car elle ne s'occupe pas bien de sa fille. Je lui fais remarquer que l'hébergement en hôtel ne semble pas adapté à la vie d'un enfant.

Je me renseigne auprès de la mère de l'état de sa fille et comme il ne semble pas y avoir de séquelles, je quitte l'hôtel.



2, rue Saint-Jean 31000 TOULOUSE ldh.toulouse@gmail.com  
05.62.26.69.19 (répondeur-enregistreur)

[siao31.polehotel@ccas-toulouse.fr](mailto:siao31.polehotel@ccas-toulouse.fr)  
[XXXX@ccas-toulouse.fr](mailto:XXXX@ccas-toulouse.fr) coordinatrice équipe Pôle Hôtel  
[XXXX@orange.fr](mailto:XXXX@orange.fr) (entraide protestante)

Madame, Monsieur

Nous apprenons ce matin que la famille [REDACTED] suivie par la Ldh de Toulouse a subi de graves préjudices.

Il s'agit d'un couple, travaillant à Toulouse, avec un enfant de moins de 3 ans [REDACTED] rit à la crèche dans le quartier **qui nous avait déjà signalé des violences sur leur enfant.**

Devant nos militants, elle a subi une expulsion *sèche* lundi 7 février de l'Hôtel [REDACTED] à Toulouse, où elle résidait depuis plusieurs mois. En revenant du travail dans l'après midi, leurs affaires avaient été mises sous sacs en plastiques d'ordures ménagères dans le hall d'entrée de l'hôtel.

En arrivant à l'hôtel [REDACTED] à [REDACTED] devant les accueillir, c'est une chambre déjà occupée et donc non nettoyée qui leur a été proposée. L'adresse du [REDACTED] à [REDACTED] n'est pas desservie par les transports en commun en milieu de journée, tôt le matin et tard le soir, ni le week-end, et ne leur permet pas de se rendre au travail à Capitole, Empalot et à Lespinasse.

La famille [REDACTED] attend d'être logée par un bailleur social avec un dossier en cours de traitement que nous suivons. N'est-il pas possible d'être logés à Toulouse dans la période d'attente ?

Cordialement

[REDACTED]  
Responsable du groupe logement  
06 [REDACTED]  
Mail...

**L'hôtel a obtenu le renvoi de la famille vers un autre hôtel, situé à 15 km de Toulouse.**

**Suite à ce qui semblait être une sanction injustifiée et dommageable pour des parents travaillant à Toulouse, nous avons adressé le courrier ci-dessus.**

**D'autres violences ont été remarquées lors de nos visites. Le journal de Justine les résume parfaitement.**

### Des personnels qui « beuglent »

La dame de la chambre A40, étudiante, je crois, entre juste après lui. Le visage enfoui dans son écharpe, elle essaye de passer le plus vite possible. Peine perdue :

- Et le masque ! lui beugle Ernest. Il est où ton masque, hein ?!

- Je l'ai perdu, je...

- Je m'en fous tu l'as perdu ! Tu viens pas ici sans masque ! Tu...

Je lui donne vite sa clef et elle s'enfuit par les escaliers. Robert continue à gueuler tout seul. J'essaye de lui dire qu'il n'y a pas non plus de quoi en faire un fromage, mais ça l'énerve encore plus. Au bout d'un moment, il finit par se souler tout seul à brailler la même chose en boucle.

### Deuxième exemple :

- C'est qui qu'est là-bas ?

- Ben, la B32, ils devaient récupérer un truc...

- Mais ils peuvent pas y aller tous seuls ! Faut les accompagner !

Et il se lance à leur poursuite. Je l'entends vociférer depuis le poste au moment où il les rejoint. Ça commence à me courir, ça. Je laisse tout en plan et me dirige vers le bruit :

- Arrête, Ernest ! Je leur ai dit qu'ils pouvaient y aller, les engueule pas ! C'est ma faute, ok ? Laisse-les tranquilles.

Je m'attends à un nouveau chapelet interminable, mais cette fois, sa colère tombe d'un seul coup :

- Je les engueulais pas, marmonne-t-il, je disais juste gentiment...Ils le savent, quoi...

## À quand une formation à l'accueil bienveillant pour tous et toutes ?

### Des contre-exemples, c'est possible ?

Au terme de nos observations, nous avons cherché des contre-exemples. D'une part, nous ne pouvions nous satisfaire d'une enquête à charge, mais d'autre part, tout au long de cette étude, les observateur.e.s ont progressé dans l'idée qu'il est incompréhensible que les établissements qui reçoivent de l'argent public ne fassent l'objet d'aucune exigence, telle qu'un cahier des charges. Pour répondre à l'avance à ceux et celles qui nous affirmaient, forts et fortes de leurs

expériences, que « ces gens-là », « avec leur culture différente » ne pouvaient loger dignement dans les hôtels mis à disposition, il nous fallait des exemples précis pour aussi alimenter nos propres réflexions, notre imaginaire d'un autre accueil possible.

Suite à nos observations dans des hôtels qui suintaient pour certains la course aux profits, une hygiène déplorable, les punaises de lits, un accueil militaire, un mépris pour les personnes hébergées, etc., nous avons cherché des hôtels qui mettent à la disposition des personnes en situation précaire qu'ils accueillent:

• Une prise en compte correspondant aux standards revendiqués et payés comme tels (hôtels et services 2 ou 3 étoiles)

• Des dispositifs spécifiques adaptés (soutien scolaire, alphabétisation, permanences sociales, espace de jeux pour enfants...).

Nous en avons trouvé plusieurs qui affirment de surcroît que ces mesures ne nuisent pas au chiffre d'affaire, bien au contraire.

Même avec les apports spécifiques de chaque hôtel (livres, jouets, matériels de cuisine...), la gestion est rentable, notamment grâce à un taux de remplissage de 100% assuré même hors saison, à la diminution de l'effectif salarié (même en nettoyant quotidiennement les parties communes à disposition des personnes accueillies), aux économies de blanchisserie (les draps ne sont changés que toutes les semaines). Les dépenses engagées pour adapter l'établissement aux besoins des populations mises à l'abri ont peu d'impact sur la marge bénéficiaire.

Contrairement aux propos d'un dirigeant syndical de l'hôtellerie qui déniait le titre d'hôtelier aux responsables d'établissements accueillant les personnes mises à l'abri:

« Les hôteliers qui accueillent le 115 ne sont plus hôteliers. D'ailleurs, ils ne s'en vantent pas... ! »

« ... Sans doute, quelques adhérents succombent à la tentation... »

Nous assistons à la création d'un discours d'hôteliers fiers de développer une nouvelle spécialité :

« On reste hôteliers et on est pas des services sociaux... » [Hôtelier-e-s 24]

« ... Le métier de l'hôtelier ! C'est l'hospitalité, l'hôtellerie. On est là pour accueillir des gens, on héberge des gens. On est là pour les rassurer, pour les mettre dans de bonnes conditions. C'est le cœur de notre métier. » ... [Hôtelier-e-s 7]

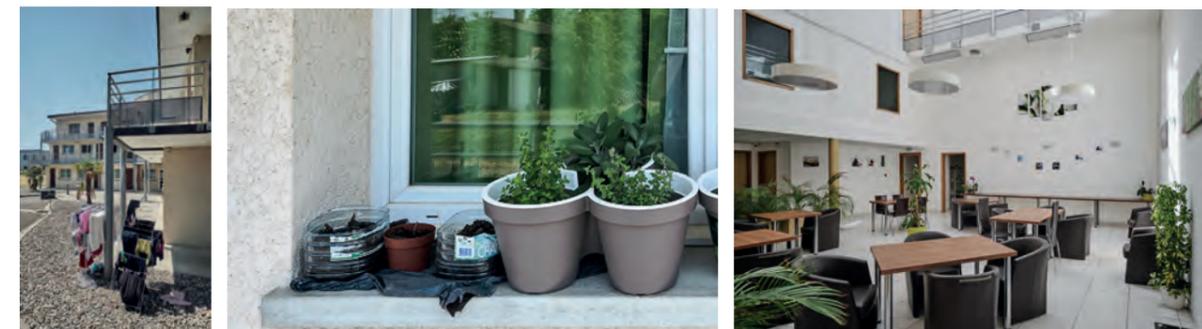
Est-ce une tendance émergente ? Toujours est-il que plusieurs de ces hôtels ont été rachetés récemment en vue de l'accueil des populations mises à l'abri, même si, comme le constate un de ces gérants : « L'hôtel n'est pas une solution en soi ». La plupart de ces nouveaux spécialistes sont d'ailleurs prêt.e.s à mettre leur expertise à disposition d'une réflexion commune.

Ces contre-exemples ont mis à disposition des familles et des enfants l'ensemble des espaces communs, y compris l'extérieur de l'hôtel (quand il existe). Et ils sont pensés pour être chaleureux. Parfois, c'est la salle de déjeuner qui a été transformée en cuisine collective, le patio en espace de jeux... Nos observations mettent en avant des éléments communs :

- Un personnel présent jour et nuit

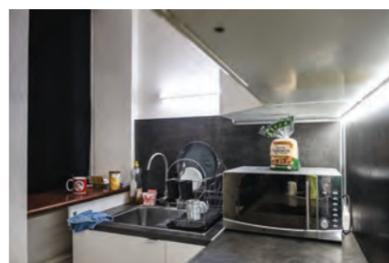
- Du matériel est mis à disposition : aspirateur et nécessaire de nettoyage (y compris éponges individuelles)

- Présence d'une cuisine collective avec frigos collectifs et frigos individuels, type table-top (quand la chambre est assez grande), micro-ondes en nombre suffisant, machine à laver, sècheuse  
D'autres hôtels ont installé des blocs cuisines dans les chambres.

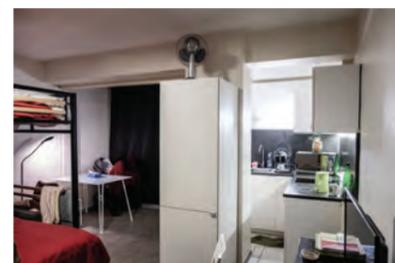




Cuisine collective



Ou bloc cuisine dans chambre



#### Pour les enfants

- Libre circulation des enfants et regards bienveillants sur leurs jeux et aller-venues
- Achat et mise à disposition de jeux (intérieurs et/ou extérieurs), livres, bandes dessinées, papier et crayons
- Arbre de Noël et cadeaux aux enfants

#### Des services sont proposés

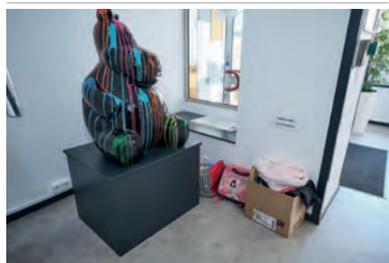
- WIFI performant
- Photocopies de documents et imprimante à disposition.

Un travail est réalisé avec les associations dont certaines tiennent des permanences dans les hôtels, avec soutien scolaire et cours d'alphabétisation (« dans l'hôtel, pour permettre aux mères de jeunes enfants d'y participer »). Parfois, nous avons vu des vêtements et du matériel scolaire récoltés auprès d'associations être mis gratuitement à la disposition des familles, ainsi que des navettes qui les emmènent vers les associations ou le CCAS.

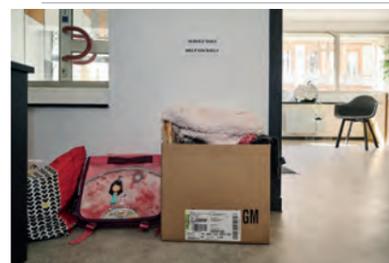
Dans certains cas, des permanences d'assistantes sociales sont organisées.

Dans un hôtel éloigné des transports en commun, l'achat d'un minibus a permis la mise en service d'une navette hôtel/tram.

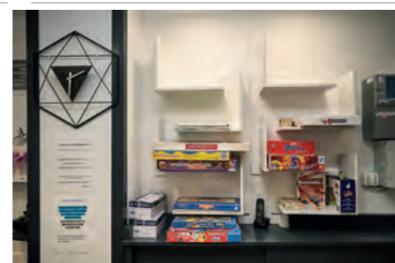
Habits à disposition



Matériel scolaire à disposition



Jeux à disposition



### UN EXEMPLE PLUS AMBIGU : LA BOÎTE, UN « STUDIO BUNGALOW » COMME DIT LA PUBLICITÉ

Note d'un.e observateur.rice :

C'est une sorte d'hôtel dans un parc avec des apparts / chalets / chambres regroupés par îlots, avec des arbres, de la pelouse, des parkings : dans une zone d'activités le long de la rocade (un bruit fou que la personne n'avait pas entendu, m'a-t-elle dit) ;

La famille loge dans cet hôtel depuis 3 jours. Auparavant, elle était dans un hôtel du centre-ville de Toulouse. Elle a été placée là.

Les deux parents travaillent : font des ménages (CDI à temps partiel) elle à deux endroits dans le centre-ville de Toulouse. L'enfant est dans une crèche à côté.

Pas de voiture ! On est à 50/60 mn de la ville, par bus & métro (source : site internet de tisseo). C'est loin de tout.

13 à 14 m<sup>2</sup> au sol, y compris la salle de bain ; une petite rochelle (environ 4m<sup>2</sup>) accessible par une échelle très étroite (même pas 40cm de large), qu'il faut ranger pour aller à la salle de bain et au placard : il faut être mince, jeune, en bonne santé.

Le lieu de vie mesure environ 3x3 y compris la kitchenette, le lit pour l'enfant, la table et 2 chaises.

Tout appartient à l'hôtel : très bien meublé... mais, c'est minuscule !

L'adéquation entre les conditions d'accueil et la situation de cette famille en fait un lieu d'hébergement impossible. Sous peine de perdre son travail, les bénéficiaires de la socialisation de l'enfant à la crèche...

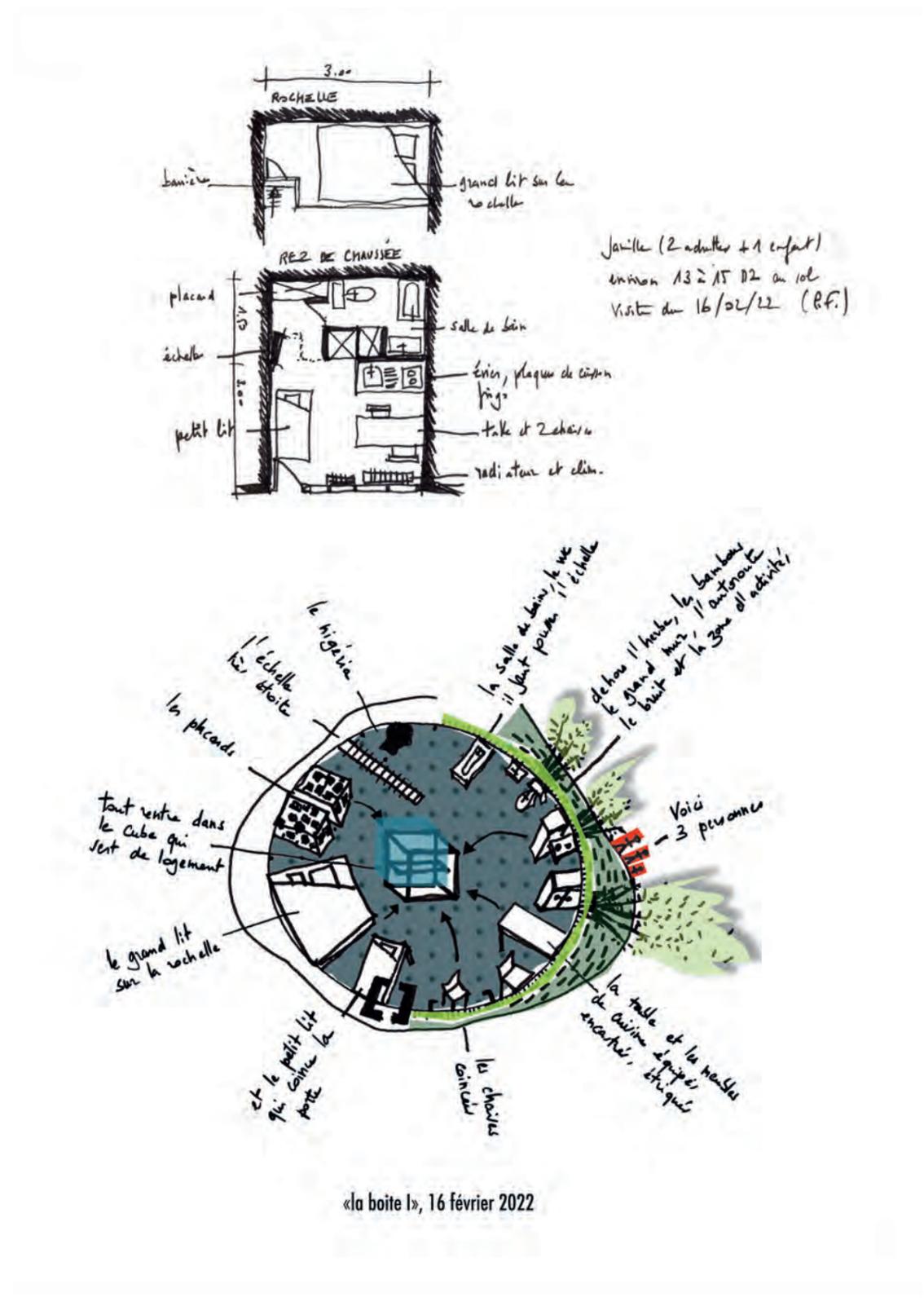
Une chambre propre, correcte, cela suffit-il quand on est contraint d'y rester des mois, voire des années ? Quand le cadre est champêtre, certes, mais, sans mise à disposition de transport spécifique, au bord du périphérique et de son mur antibruit.



Une chambre très propre. Mais... une échelle à déplacer pour aller aux W-C ou à la douche, une mezzanine avec un très jeune enfant...



... Échelle à enlever pour aller aux WC, Petite cabine...



Comme le montre la carte sensible, cette chambre est un cube trop petit où l'on fait tout rentrer, en entassant objets, meubles et personnes. On y est enfermé comme sur une île au milieu de nulle part.

## #2.4 Les personnels

### Les personnels des hôtels

Le temps réduit de notre enquête n'a pas favorisé le contact des enquêteurs et enquêtrices avec les personnels, même si la plupart du temps les quelques interactions que nous avons eues ont été sympathiques. Nous utilisons donc largement dans ce rapport les écrits de notre collaboratrice dans son Journal du réceptionniste.

D'abord un constat sur les conditions de travail. Là où tout mètre carré est loué, les espaces alloués aux professionnels pour leur travail sont, du moins dans l'exemple suivant, extrêmement réduits.



#### Le Journal du réceptionniste

##### Les conditions de travail : exigüité des espaces de travail du personnel

10 heures 55. Une sorte de routine temporaire s'est déjà installée. On dirait que Gérard n'a pas bougé de place depuis hier. On échange quelques mots sur le temps qu'il fait pendant que je range mes affaires au même endroit que les jours précédents, dans un renforcement du mur derrière le comptoir. Fred arrive en coup de vent. Elle me salue avec, je crois, un grand sourire (mais c'est pas évident à voir, avec le masque...). On se lance d'emblée dans une série de contorsions pour essayer de caser deux sièges derrière l'ordi de la réception. Nous voyant galérer, Gérard vient prêter main-forte. A trois dans cet espace minuscule, j'ai l'impression de faire une partie de twister, ce jeu où il faut mettre la main gauche sur le rond vert tout en gardant le pied droit sur le rond rouge, au risque de se déboîter une épaule. Tout naturellement, c'est à ce moment précis que le téléphone de Fred se met à sonner avec véhémence. Elle décroche, en évitant de justesse d'embarquer mes lunettes au passage.

#### FONCTIONS DU PERSONNEL D'ACCUEIL

Comme l'a fait le sociologue Angelo Suarez dans ses travaux avec les caissières de supermarché<sup>64</sup>, nous avons répertorié les différentes fonctions assurées par les personnels d'accueil des hôtels, et les difficultés nées des imprécisions, chevauchements, oublis et omissions des fiches de poste.

##### Contrôler

- Le plus important, c'est de vous assurer qu'il n'y a que les résidents qui rentrent. Le numéro de chambre, ça suffit pas pour que vous donniez la clef, vu que vous connaissez pas les gens. Faut que vous leur demandiez leur nom et que vous vérifiiez sur le planning. Si vous avez un doute, vous demandez les papiers d'identité. Sinon vous m'appellez moi, ou si ça craint, les flics, directement. Surtout, vous hésitez pas, hein !

À la réception, je suivrai ce protocole pour toute personne qui entre dans l'hôtel, même si ça me paraît absurde puisque Fred est à côté de moi et qu'elle connaît tout le monde. Les gens sont perplexes aussi, ne comprennent pas tout de suite, mais acceptent finalement de jouer le jeu avec le sourire.

### Surveillance/contrôle (suite)

Aujourd'hui, Fred veut m'expliquer le boulot de nuit. Entre autres choses, il faut remplir, comme ailleurs, le cahier du veilleur. C'est une sorte de carnet de liaison où on doit noter s'il s'est passé quoi que ce soit de notable pendant la nuit. Et ici, comme à Thiers, on doit écrire les numéros de chambre des personnes qui ne sont pas rentrées.

- Mais cette liste-là, tu dois la regarder aussi pendant la journée, et tu repasses en fluo ceux qui reviennent. Parce que si quelqu'un reste absent trop longtemps (en fait, deux nuits), on doit le signaler au 115. Tu vois, eux par exemple, ça commence vraiment à faire un moment qu'on les a pas vus, je vais être obligée de le faire remonter. J'aime pas trop faire le flic comme ça, surtout qu'eux, je pense qu'ils sont avec de la famille. Mais une fois, par exemple, on avait une dame en mise à l'abri qui a disparu pendant deux jours, on s'est vachement inquiété. Mais en fait, elle était avec ses petits-enfants.

Plus tard, justement, un mec au téléphone me demande « Madame Fred ». Il lui dit qu'il voudrait partir une semaine en Algérie voir ses parents.

- Mais vous avez déjà pris quatre jours pour le travail ce mois-ci ! Moi je peux pas vous couvrir indéfiniment ! Ben oui... Ben non... Ben vous les appelez, vous, pour leur dire. Voilà.

Réussir à joindre le 115 pour voir autre chose que ses quatre murs...Bon courage, mon ami !

Fred revient rapidement sur la question, mais je pense que le sujet la gêne. Elle en change vite.

### Vigile ! La prise de conscience

14 heures 45. Prise de conscience soudaine. Je ne suis pas réceptionniste, mais vigile : je ne dois laisser entrer que les personnes qui sont sur la liste et vérifier qu'elles suivent le règlement. C'est un constat peu réjouissant. Jus-

tement, peu après, un homme d'une soixantaine d'années, que je ne connais pas, insiste pour j'appelle sa fille (du moins, c'est ce que je crois). J'essaye de savoir son numéro de chambre, ou au moins son nom. Mais il ne parle pas français et dévide les mots à une vitesse folle. Je ne comprends rien, il s'en agace, et commence à devenir agressif. Je me résous finalement à déranger Robert, pour savoir ce qu'il en est :

- Ben oui, c'est la D23, dit-il en arrivant.

Evidemment. J'aurais dû le savoir, ça...

### Conseillère de vie maternaliste

De retour à la réception, Fred prend des nouvelles de tous les résidents qui passent, qui a un rendez-vous chez le médecin, qui a déposé ses gosses à l'école pour la première fois. Elle prévient une dame qu'elle lui a trouvé un manteau et des chaussures, redemande les tailles « pour être sûre », lui dit de repasser les chercher demain matin. En passe une autre, plus tard, qu'elle interpelle :

- Hé, Madame Tartempion ! Madame Tartempion ! Faudra ranger votre chambre, hein, Madame Tartempion ! C'est le bordel là-dedans ! Promis, hein ?

### Bureau des plaintes

Une dame BCBG, à la dégaine d'une électrice de Moudenc, se présente peu après à la réception :

- Je viens vous prévenir qu'il y a des SDF dans le parking !

- Ah bon ? fait Fred

- Oui ! Je les ai vus à l'instant !

Et de décrire par le menu comment elle les a vus, pourquoi et quand elle les a vus, combien ils sont, où ils sont, à quoi ils ressemblent, etc.

- Je préviens mon responsable, lui dit Fred

Puis, après le départ de la dame :

- C'est le bureau des plaintes ici, je te jure !

### Être disponible à tout le monde

9 heures 15. Il me vient des envies de meurtre. L'ami de la maison « venu boire son café, en T-shirt quelle que soit la température, me tient la jambe depuis plus d'une demi-heure et je n'arrive toujours pas à savoir de quoi il me parle, bien que le français soit sa langue maternelle. Je crois qu'il est question de Courchevel, de Mathieu Ricard, de pneus neige...C'est comme s'il déclamait d'une traite une suite de mots tous collés entre eux. Je suis donc ravie de voir Bernard nous rejoindre, sa tasse de café à la main. Il prend le relais pour faire semblant d'écouter le type jusqu'à ce qu'il finisse par s'en aller.

13 heures 15. Pause-clope avec Albert et le monsieur de la B15. Il a vraiment très envie de discuter malgré la barrière de la langue. Il a sa méthode. Il dit tout en albanais et

cherche à traduire simultanément la conversation par gestes. Il montre ses papiers, j'entends le mot « travail », fait un geste avec ses mains pour dire « plus tard ». Geste de conduire une voiture, geste argent.

- Pour une bonne voiture, faut compter dans les 2000 euros, répond Albert, en se tournant vers moi pour avoir une confirmation. J'opine, même si j'en ai aucune idée.

Geste 2 avec les doigts

- Ouais, une bonne voiture, ouais, 2000...

Geste moi, « travail », geste temps qui passe, geste toi en direction d'Albert, répété deux fois, geste voiture, geste moi, geste argent, geste toi. Signe de tête, sourire, signe de la main, « au revoir ».

Quand il aura mis assez d'argent de côté et que ses papiers seront à jour, il voudrait qu'Albert l'aide à acheter une voiture. C'est comme ça, en tout cas, que je me suis traduit la conversation. Il repart à vélo.

Je me dis qu'il faudrait au moins que j'apprenne à dire bonjour en albanais.

### Bobologie et prise en charge sanitaire

Passe un couple d'une vingtaine d'années avec une poussette. La femme a mal au ventre, elle a peur que ce soit l'appendicite. Longue conversation qui mobilise tout le monde, pour en venir au diagnostic que l'appendicite, c'est fulgurant, c'est d'un coup, donc ça doit pas être ça.

- Mais si ça dure, tu devrais voir un toubib quand même, lui dit Firmin.

- Mais les toubibs, ils prennent pas de nouveaux patients !

- Ah, mais c'est parce que t'es pas de Toulouse, que tu dis ça ! Ici tu peux trouver, facile !

- ...

- Ou sinon, y a Médecins du monde ! Tu vois la gare routière ?

- Ben non, chuis pas de Toulouse !

Firmin imprime un plan, l'affaire s'arrange.

### (trois jours plus tard)

Passe le couple de la Fl4. Je les reconnais : c'est elle qui craignait d'avoir l'appendicite jeudi. J'apprends que leur bébé a fait un séjour à l'hôpital, parce qu'il était fiévreux. Edgar prend des nouvelles, puis ajoute à l'adresse de la maman :

- Mais tu sais, je pourrais te gronder, moi hein, un peu...

- Pourquoi ?

- Tu devrais pas le sortir autant par le froid qu'il fait, il est trop petit... Il a quel âge déjà ?

- Deux mois.

- Ben oui, tu vois, il est vraiment tout petit... Lui, il supporte pas le froid comme toi et moi, ça lui fait pas pareil, tu comprends ?

Notons que ce nouvel aspect du travail hôtelier ne fait pas l'unanimité. Témoin cette réflexion d'une réceptionniste recueillie :

«Moi, mon travail c'est héberger. On peut renseigner sur les horaires des transports, les lavomatics, etc. On ne fait pas de conseils administratifs»

Un autre réceptionniste, que faute de temps, nous n'avons pas pu interviewer, est en arrêt maladie pour

burnout suite aux changements de ses fonctions et son évidente non-formation aux tâches demandées.

### **Commerçants : le bricolage des prix**

Outre ces fonctions qui sont plus souvent liées au travail social d'accompagnement et de soutien, le personnel a aussi une fonction marchande qui, ici, ressemble à du bricolage.

### Les prix : du bricolage post urgence

Je voulais qu'on regarde vraiment le logiciel de réservation, cette fois.

Ça n'a rien de sorcier, mais je constate amèrement que je suis sérieusement rouillée.

- et là, tu changes le P.U. (prix unitaire) sur la facture

- Et je mets quoi ?

- Pour l'Entraide et tout ça, c'est 60 euros.

- Et sinon, si je prends quelqu'un hors ll5, c'est les tarifs qui sont affichés là ? (90 euros la simple, petit-déjeuner non compris)

- Ah non, non ! Tu la fais, genre, à 60 aussi. Des fois un peu plus, des fois un peu moins, je te dirai.

• Mais pourquoi ? Mis à part le fait qu'il y ait plus de petit-déjeuner sur place, c'est les mêmes services qu'avant, non ?

- Bah oui, mais bon...Maintenant qu'on fait de l'hébergement d'urgence, je peux pas...l'environnement...'fin tu vois, quoi...

Je vois même un peu trop bien, et je sens mon café me remonter dans l'œsophage... Heureusement, je vois quelqu'un s'amener vers nous. Ça fait diversion.

### Un autre jour

- Tiens, on a une résa pour la B 420, ce soir ! Tu vas l'enregistrer et faire la facturation, ça te fera pratiquer.

- Ah, ça y est ? La douche est réparée ?

- Euh...Non, en fait c'est pour un copain du patron, du coup on s'arrange, quoi... Donc tu me la remets en « indisponible » pour les dates suivantes. Ça tombe bien ! Comme ça tu réviseras ça aussi, en même temps...

- Bon, ok. Mais pour la facturation, dans P.U. (prix unitaire), je mets quoi ? 60 ?

- Ah, ben non, non... T'as qu'à mettre, euh... 50...

Un peu plus tard dans la journée

- Au fait, la B 420 ce soir, c'est annulé, hein ! Tu me

l'enlèves.

- Ah ? Bon.

- Y a pas moyen de relouer quand même ? Même pour une nuit ? intervient Alphonse, le patron.

- La douche marche pas, vous savez bien ! C'est même là-dessus qu'on se galère depuis plus d'une semaine ! Je peux pas dire au client de faire la plomberie, si ? Moi je veux bien vous dépanner pour vos potes, mais je suis pas magicienne, quoi !

Alphonse esquive l'averse et sort sans répondre.

Quelques jours plus tard, à propos des locations « ordinaires »

Pis je vais te dire, les locations hors 115, on les prend deux nuits maximum ! Sinon, ça pourrait nous faire louper une résa de l'Entraide, et leurs résas à eux, elles durent des mois ! Donc du coup, on y perdrait, tu vois.

## La bienveillance des personnels

À plusieurs occasions nous avons montré que les attitudes du personnel sont dépendantes de deux facteurs :

- Les consignes de la Direction
- Les initiatives personnelles parfois prises contre l'avis des Directions

Si les personnels des établissements de ce que nous avons qualifiés de contre-exemples sont bienveillants (nous n'avons reçu aucun témoignage contraire), les autres personnels développent aussi des formes de solidarité et de bienveillance, parfois d'ailleurs contre l'avis (et les consignes) des directions d'hôtel. Elles sont autant de formes de résistances individuelles et collectives à la violence du système.

Exemples tirés de différentes fiches

### EXEMPLES TIRÉS DE DIFFÉRENTES FICHES

Ce matin, nous sommes retournés voir XXXX, la maman, à l'hôtel \*\*\*\* à Saint Martin du Touch.

Elle avait retrouvé son sourire et ça fait vraiment du bien de la voir apaisée.

La famille vit dans une chambre au 3<sup>ème</sup> étage (je ne sais pas si Ben a vu cette chambre) et ils ont gardé la petite chambre du 2<sup>ème</sup> pour leurs affaires.

Toujours pas top-top ce logement, mais la maman s'en satisfait pour le moment. Un de ses soucis est résolu, la proximité et la commodité des transports pour Toulouse.

On lui a donné une plaque électrique pour cuisiner, qu'elle a installée sur un meuble bas dans le couloir de la chambre et ça fait un peu peur, car c'est à hauteur d'enfant. Elle dit qu'elle ferme la porte quand elle la met en marche. Il y a aussi possibilité d'utiliser la cuisine commune, mais visiblement les familles préfèrent cuisiner dans leur chambre.

Il y aurait un frigo dans l'autre chambre au 2<sup>ème</sup> étage. J'espère que le gérant de l'hôtel pourra bientôt trouver une solution plus commode.

J'ai laissé mon num de tel à l'accueil en demandant à rencontrer le gérant de cet hôtel. Si un de vous 2 peut venir avec moi, ce serait bien. Pas de date pour l'instant, j'attends son appel.

Il y a 50 chambres dans cet hôtel, toutes occupées par des familles logées par le SIAO. L'équipe à l'accueil de cet hôtel est aussi très chouette. Ils suivent et aident les familles.

## Le Journal du réceptionniste

### Un personnel qui s'efforce d'être respectueux

Elle s'était rendu compte comme moi l'autre jour qu'il était aussi ridicule que bizarre de redemander les noms des résidents à chaque fois qu'ils réclamaient leur clef. Elle a donc dit au collègue de me faire une grille où je vois, par chambre, s'il y a ou une femme seule, ou un homme seul, ou une famille, avec enfants, de quel âge, etc. C'est beaucoup plus respectueux pour les résidents et pour moi de faire comme ça, ça m'évite de poser des questions saugrenues et humiliantes. (...)

Je n'aime pas du tout non plus cliquer les gens qui rentrent, et Fred se rend très vite compte que je fais seulement semblant de regarder ma liste avant de donner les clefs :

- C'est dégueulasse de devoir dire aux gens qu'ils ont pas droit aux visites, ici. Que leur mère peut pas passer une heure là, qu'ils peuvent pas se vider la tête avec une cousine, une soirée... Surtout quand ils sont là depuis un an et demi ! Mais le truc, c'est qu'on a des procédures de mise à l'abri. Un mari violent peut se pointer. Va faire la différence ! Même quand tu connais les visages, c'est pas possible. Alors, pas de visite. Pour personne. C'est tout. Téléphone, pareil. Et tu regardes ta grille.

No comment.

Difficile d'être au centre-ville de Toulouse sans que soit posée la question des manifestations des Gilets Jaunes. Ce jour-là, évoqué par Justine, les observateurs-e-s de l'OPP<sup>65</sup> étaient à deux pas de l'hôtel, et alors qu'ils étaient isolé-e-s de la manifestation, iels recevaient des grenades lacrymogènes à leurs pieds, cadeau des policiers.

Edgar rentre de ses courses, en début d'après-midi :

- Va y avoir du monde à la manif, cet aprèm !

- Ah oui ! J'avais oublié que c'était aujourd'hui...

- Si jamais tu vois que ça commence à chier avec des lacrymos tu fermes tout, hein ! Comme la nuit !

- Mais si y a quelqu'un qui suffoque là-devant, je vais pas le laisser dehors, si ?

- Tu fermes ! Nous, ici, on fait comme ça. Tu te rends pas compte, toi ! Mais ça peut être violent ces trucs-là ! Je m'en fous : il va faire sa sieste, j'aurai la paix au moins pendant ce temps-là.

J'ai une réminiscence sur le coup de 16 heures en entendant les détonations des grenades de désencerclement, bientôt suivies d'un nuage lacrymogène et de personnes en gilet fluo

65. L'OPP (Observatoire des Pratiques Policières) a été créé en 2017 par la Ligue des droits de l'Homme, la Fondation Copernic et le Syndicat des Avocats de France ; <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02103935>

qui se carapatent. Une bouffée d'adrénaline me descend jusque dans les pieds. Bizarre, comme le corps se souvient... Mais cette charge me semble plutôt légère, sans mouvement de panique. Les lacrymos se dissipent très vite. Je sais pourtant que ça ne veut pas dire que c'est fini. C'est ce moment que choisit un ado de 16 à 18 ans pour se présenter à la réception. Je l'avais déjà vu. Il vient voir son copain Pétia qui est logé ici avec sa mère, il me demande de l'appeler pour qu'il descende, ce que je fais. Je le vois amorcer un mouvement vers la sortie pour l'attendre dehors :

• Ah mais non ! Moi là, par contre, je vous laisse pas sortir, je lui dis.

Il me regarde comme s'il m'était soudain poussé une deuxième tête, et me fait observer qu'il n'a pas le droit d'être là, et que d'ailleurs, il n'a pas de masque. Nouvelle détonation dans une rue adjacente, brouillard sur le trottoir d'en face. Petia arrive, j'installe les deux garçons dans le petit salon derrière la réception en leur disant que je les préviendrai quand je serai sûre que c'est tout bien calmé dehors. Pas question qu'ils partent avant. Ils me remercient comme si je leur accordais une faveur exceptionnelle. J'hallucine.

## Ce qu'elles subissent : les attitudes sexistes

De nombreux hommes ne comprennent pas de quoi parlent certaines femmes lorsqu'elles évoquent les

attitudes sexistes. Justine en donne ici un exemple où le sexisme se situe autant dans le regard que le patron jette sur la tenue de son employée que dans l'asymétrie entre la tenue qu'il impose à Justine et la sienne.

### Regards sexistes

Alphonse (celui qui se présente comme le patron) entre en scène et, après m'avoir saluée du bout des lèvres, se lance dans un examen visuel de ma tenue, qui se termine par une moue perplexe devant mes collants à motifs. C'est à ce moment que je me rappelle les avoir achetés justement parce que je trouvais ça rigolo qu'ils soient si moches (variations autour des fêtes de fin d'année, par le grand couturier Lidl). Puisque j'ai pas droit au jean... Mais lui, en revanche, semble disposer d'une dérogation au fait de se rendre présentable pour accueillir le public : une heure plus tard, en revenant à la réception, il fera constater à la ronde que la fermeture éclair de sa doudoune d'un bleu fluo à faire pâlir d'envie la DDE est coincée. Le type qui le suit lui fonce dessus sans la moindre hésitation et entreprend de régler le problème. Gérard se marre :

- Ah, ben ! Il faut au moins un technicien pour réparer ça, hein ! Un spécialiste !

- S'il sait réparer les douches et changer les interrupteurs, il doit bien pouvoir décoincer une fermeture !

C'est finalement la doudoune qui aura le dernier mot. Alphonse remonte péniblement son jean qui lui est descendu jusqu'au milieu des fesses (...)

Ce n'est que plus tard qu'un habitué de l'hôtel, et par ailleurs (vague) ami du patron essaiera de la prévenir :

- Mais sinon, il (le patron) est pas chiant. Il prend son fric, il dit rien. 'Fin si, juste, je le trouve des fois un peu chelou avec les meufs.

- Comment ça ?

- Bah, il les regarde bizarre, il dit des fois des trucs chelou... 'Fin, tu vois, quoi... Je pense pas qu'il te fera chier toi, mais je me dis que si j'étais une meuf, j'aimerais bien le savoir, quoi...

Je me dis : s'il a quelque chose de précis à dire, qu'il me le dise et qu'on en finisse. Je le regarde, j'attends. Mais il ne dit rien, sa phrase se noie toute seule. Il semble soudain se rappeler d'un truc capital.

### Être équipéE comme un garçon

(avec Firmin) on fait le tour de la fameuse « liste de consignes » propre au veilleur. Il me montre le verrouillage de la porte d'entrée, avec moult recommandations :

- Je veux pas être insultant, hein, mais s'il arrive un gars bourré, essaye pas de t'interposer, t'es pas équipée pour ça. Il faut essayer de le calmer, de...

Ayant été barmaid à Berlin, gare de l'Est, je rigole. Mais si ça peut lui faire plaisir de me mettre en garde. Il embraye sur un laïus sur le fait de se distancier, de ne pas se laisser attendrir par les résidents.

(...) Je veux qu'il me parle et pour ça, je dois le laisser occuper le terrain. Je me compose donc un visage naïf et déconcerté. Ça peut paraître con, mais ça marche très bien : en une demi-heure, j'apprends plus de choses qu'en une semaine : sans que je lui ai rien demandé, il me fait le récit détaillé d'une bagarre qui a eu lieu à la réception pendant le confinement :

- C'était chaud, hein Gérard !

- Ben je pense bien ! J'ai dû faire valdinguer le mec de l'autre côté ! Deux heures qu'ils ont mis à arriver, les flics !!!

Et l'histoire du mari violent qui gueule comme un veau devant la façade pour récupérer sa femme :

- Et maintenant, il vient plus ? je demande.

- Ben non, elle est plus ici, sa femme...

Il cherche d'autres histoires à la testostérone, mais finit par se rendre compte que j'ai cessé de l'écouter. Il trouve une autre idée.

### Les autres personnels : les femmes de ménage.

Leila nous rejoint à la réception avec une grande poche en tissu bleu dans une main et un sac poubelle dans l'autre :

- C'est quoi ça ?

- Ah ! C'est pour le linge, ça.  
 - Et je fais quoi avec ça, moi ?  
 Fred lui prend les sacs des mains et les lui désigne l'un après l'autre :  
 - La lessive propre, avant, tu la mettais dans celui-là, maintenant, il faut la mettre dans celui-là.  
 Leila se fait répéter la chose une fois ou deux, pour être sûre d'avoir compris de quoi il était question, avant de disparaître à nouveau dans les méandres de l'hôtel.  
 - Elle parle pas tout-à-fait français, explique Fred, si elle comprend pas du premier coup, tu reformules, elle finit toujours par piger.

Nous les avons parfois croisées. Nous les avons saluées. Les femmes de ménage sont pourtant absentes de ce rapport. Nous n'avons jamais pu avoir de conversations ou d'entretien avec elles. Souvent migrantes, parfois, dans certains hôtels, embauchées par la sous-traitance, les femmes de ménages [un seul cas d'hommes de ménage signalé] sont les derniers échelons de la hiérarchie hôtelière. Elles sont rarement mentionnées pas les personnes hébergées, réduites dans le discours à leur fonction ménage (« le ménage n'est pas fait » « ils font le ménage parfois... » avons-nous entendu). Au lieu du ménage journalier *recouche* : retape des chambres ou *remise* à

*blanc* [formule consacrée en sciences hôtelières] lors du changement de client.e.s, la plupart des hôtels du 115 se contentent d'un changement de draps hebdomadaire (parfois avec ménage), et du ménage des espaces communs. C'est un poste sur lequel des économies importantes sont réalisées. Même si les salaires des femmes de ménage sont on ne peut plus réduits, avec parfois des temps de travail discontinus.

#### CLAP DE FIN

Ici, la fin des observations de Justine. Elle s'en explique dans son « clap de fin ».

## Le Journal du réceptionniste

Aujourd'hui, je supporte encore plus mal que d'habitude le rôle de flic qu'on me fait jouer. Trop plein de contradictions dans mon cerveau, entre ce que me dicte le bon sens et ce qu'on attend de moi. Si ma petite imposture m'amuse souvent, aujourd'hui elle me suffoque, comme si chaque partie de mon corps se trouvait prise dans un étau. Résister à ce mouvement d'ensemble, qui part dans une direction inverse à la mienne, me demande un effort écorçant. Ma position m'écoeure. J'ai l'impression qu'on m'a fait endosser un uniforme de flic, de gardien de prison, contre mon gré. Je me sens sale. Pour la première fois, je me demande combien de temps cette position sera tenable. Et ce dans les deux sens : si les circonstances m'obligent à refuser d'obéir à un ordre direct, je me ferai virer. Ça, c'est la meilleure solution. Le pire serait

que cette ambiance délétère déteigne sur moi et me pousse à agir contre mes principes, jusqu'à ce que je ne puisse plus me regarder dans une glace. Ma crainte est de pouvoir être peu à peu contaminée, à mon insu, par de petites scories qui s'incrusteront dans ma peau, sans que je m'en aperçoive. D'autant que je ne peux pas m'empêcher d'accorder le bénéfice du doute aux gens, même si ce sont de gros cons. Mais la réciprocité n'est pas vraie. Ils sont tellement sûrs d'eux que c'en est admirable. Mais comment font-ils ? Est-ce qu'ils ne doutent jamais ? Où ont-ils donc appris à faire ça ?

Tracer une ligne fixe entre ce que je tolère et ne tolère pas est délicat, voire impossible : les principes sont univoques, alors que les faits sont multiples. Quand tout paraît étrange, comment pourrait-on poser une norme ? Pourtant, sans garde-fou, ils pourraient bien finir par me faire glisser jusqu'à me faire devenir comme eux, et alors, je ne me supporterais plus. Les seuls moments où « ça marche », où mes actes ne me font pas tergiverser des heures après, c'est quand j'arrive à les faire spontanément, en m'extrayant du conséquentialisme (qui est, je me le confirme encore une fois, la définition même de la fausse bonne idée, un truc qui fait croire qu'il s'ancre dans la multiplicité de la réalité, alors qu'il ne fait que l'abolir). Quand j'arrive à agir la tête libre, disais-je donc, tout va bien, j'avance sans avoir à me retourner sans cesse. Mais malheureusement, ça n'arrive pas souvent.

Plusieurs univers-mondes s'affrontent et s'entrechoquent, comme de grosses bulles de savon, de tailles et de couleurs différentes, avec plein de reflets brillants. Si je parviens à entrevoir celles des autres, j'ai beaucoup de mal à distinguer la mienne. Est-ce que j'en ai une ? Ou ne suis-je rien d'autre qu'un caméléon, un imposteur perpétuel ?

Et je repense au planning, qu'il n'y a que Leila et Nora qui viennent pour le ménage. C'est peu, pour un hôtel de cette taille. Et encore, je crois bien que Nora est à temps partiel. Avec des chambres faites une fois par semaine, c'est sûr que ça coûte pas cher, de ce côté-là ! Je repense à la fiche que les résidents doivent signer à leur arrivée, le « règlement intérieur ». Je repense à une phrase en particulier, écrite en rouge :

« Vous devez impérativement sortir de la chambre à 11h le jour du ménage pour que nous puissions faire la chambre en laissant celle-ci dans un état propre ! » (sic !)

Je ne suis pas là depuis longtemps et comme je l'ai dit, les résidents sont souvent là pour du long terme. Mais les rares fois où j'ai eu des nouveaux, j'ai eu les mêmes questions :

où est-ce que je peux trouver une serpillère ? Une éponge ? Un balai ? Beaucoup me disent que la chambre est vite sale avec les gosses. Et moi, j'ai rien le droit de leur donner. De toute manière, j'ai rien non plus. Je me dis juste qu'il est flagrant que des économies conséquentes ont été faites par rapport au nettoyage, dans cette boutique. Et que fournir un set de ménage, au moins un par palier, au mieux un par chambre (ce qui me semblerait normal), ça ne coûterait pas grand-chose et surtout, ça serait tout simplement évident.

Ruminer tout ça a fini par me mettre franchement en colère au moment où je prends mon poste. Colère qui ne fait que s'exacerber quand je réalise que mon collègue a considéré que puisqu'il était ami avec la patronne, il n'avait pas besoin de sortir les poubelles, ni de laver par terre, ni de vider la machine à café, ni de remplir le frigo ou de faire la clôture. Tu m'étonnes qu'il s'emmerde pendant son service, ce con ! Remontée comme une pendule, j'entreprends de récupérer l'accueil et la salle à manger de fond en comble une fois que j'ai réparé le désastre -comme je peux, hein, parce que moi non plus, je suis pas bien achalandée question matériel- et là, un truc me frappe : la saleté, le fait que la patronne ne soit toujours pas venue me faire chier en me disant que j'étais coiffée comme l'as de pique, l'obsession de la sécurité... Tout le monde a l'air d'avoir décidé que maintenant, on avait des sous-résidents : on peut laisser les locaux sales, moches, à peine utilisables, tant qu'on n'a pas besoin d'appeler les flics. Je pourrais rester six mois, un an ici sans toucher un balai, sans faire un sourire ou donner un coup de main, sans dépanner qui que ce soit en l'orientant dans la ville ou en lui donnant une adresse ou un numéro de téléphone, du moment que je m'assure que Trucmuche n'essaye pas de faire rentrer des gens en douce dans la maison. Mais c'est pas ça, mon métier. Et j'ai l'intention de continuer à le pratiquer quand même. Je ne suis pas un vigile.

## Les professionnel.le.s de la mise à l'abri

Quant aux professionnel.le.s de la mise à l'abri, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales, les directions qui officient autour du dispositif du 115, nous les avons sentis fatigué.e.s, sous tension de ne pas arriver à répondre à plus de demandes d'hébergement. Certain.e.s ont exercé leur droit de retrait, d'autres se sont mis.e.s en grève. Quelques un.e.s ont rejoint les collectifs liés au travail social pour dénoncer les si-

tuations que l'on fait subir aux personnes hébergées et aux intermédiaires. Parfois aussi, nous les avons vu.e.s inquiet.e.s ou apeuré.e.s des conséquences qu'ils pourraient subir du fait de leurs témoignages à l'Observatoire.

Les directions rencontrées savent aussi l'état dégradé de la situation. Iels font au mieux dans le cadre d'une politique d'État qui ne donne pas les moyens aux professionnel.le.s de la mise à l'abri. Là où certains services ne devraient qu'évaluer et orienter les personnes, ils sont obligés en plus de les accompagner ; mais sans les moyens ad'hoc.

# #3. ANALYSES

## ET PERSPECTIVES

Notre travail, novateur dans la région toulousaine, est empirique et qualitatif. Avec d'autres travaux similaires<sup>66</sup>, il met en valeur le vécu des personnes mis.e.s à l'abri dans des hôtels, le sensible et des données factuelles sur l'état de l'hébergement attribué. Venant ainsi documenter un point noir dans l'accueil actuel des migrant.e.s, exilé.e.s et personnes fragiles.

Nous commençons cette troisième partie avec des chiffres publiés par des associations humanitaires partenaires de la Ligue des droits de l'Homme et des associations de soutien aux migrant.e.s, montrant en quoi le phénomène n'est pas limité à la seule région toulousaine. En privilégiant une problématique liée aux droits humains, nous examinons ensuite les données recueillies au regard de nos lois actuelles et des politiques actuelles et à venir.

Tout au long de cette dernière partie, nous voulons offrir à nos partenaires associatifs et citoyens des éléments qui leur permettent d'intervenir, comme ils l'avaient souhaité, pour améliorer la situation actuelle.

### # 3.1 Un phénomène national, une situation saturée ici et ailleurs : les chiffres du mal-logement

Nous le disons, la situation à Toulouse n'est pas exceptionnelle. On la retrouve partout en France.

---

<sup>66</sup>.Au moment de publier ce rapport, une enquête ethnographique sur le même thème a été publiée : Overney Laetitia/Laé Jean-François, Paris, 2022, *Exilés : ce qu'habiter à l'hôtel veut dire*, Plan urbanisme construction architecture.

<http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/exiles-ce-qu-habiter-a-l-hotel-veut-dire-a2160.html>

---

	MÉNAGES	PERSONNES
<b>4,1 millions de personnes mal logées</b>		
<b>Personnes privées de logement personnel</b>		
dont personnes sans domicile <sup>(1)</sup>		300 000
dont résidences principales en chambres d'hôtel <sup>(2)</sup>	21 000	25 000
dont habitations de fortune <sup>(3)</sup>		100 000
dont personnes en hébergement « contraint » chez des tiers <sup>(4)</sup>		643 000
<b>TOTAL</b>		<b>1 068 000</b>
<b>Personnes vivant dans des conditions de logement très difficiles</b>		
dont privation de confort <sup>(5)</sup>	939 000	2 090 000
dont surpeuplement « accentué » <sup>(6)</sup>	218 000	934 000
<b>TOTAL (sans double compte)</b>	<b>1 123 000</b>	<b>2 819 000</b>
« Gens du voyage » subissant de mauvaises conditions d'habitat <sup>(7)</sup>		208 000
Résidents de foyers de travailleurs migrants non traités <sup>(8)</sup>		31 000
<b>TOTAL des personnes mal logées (a) (sans double-compte)</b>		<b>4 126 000</b>
	MÉNAGES	PERSONNES
<b>12,1 millions de personnes fragilisées par rapport au logement</b>		

faute de logement autonome, et les personnes de plus de 60 ans hébergées chez un tiers sans lien de parenté direct. À ce périmètre, semblable à celui des éditions précédentes défini par l'Insee, sont ajoutés les enfants non-étudiants de plus de 25 ans chez leurs parents qui n'ont encore jamais décohabité, souhaiteraient le faire mais n'en ont pas les moyens.

(5) ENL 2013, calculs FAP. Comprend les logements remplissant au moins un de ces critères : pas d'eau courante, douche, WC intérieurs, coin cuisine, ou moyen de chauffage ou façade très dégradée. Notre définition de la privation de confort a évolué et n'est pas comparable à celle de l'édition précédente.

(6) ENL 2013. Ménages auxquels manquent deux pièces par rapport à la norme de peuplement. La norme de peuplement est la suivante : une pièce de séjour pour le ménage ; une pièce pour chaque couple ; une pièce pour les célibataires de 19 ans et plus ; et, pour les célibataires de moins de 19 ans : une pièce pour deux enfants s'ils sont de même sexe ou s'ils ont moins de sept ans ; sinon, une pièce par enfant.

(7) FNASAT, « Ancrage et besoins en habitat des occupants permanents de résidence mobile », juin 2016.

(8) Cilpi. Résidents déclarés des foyers de travailleurs migrants en attente de traitement fin 2019.

(9) ENL 2013, calculs FAP. Il ne s'agit ici que des copropriétaires déclarant habiter dans une copropriété rencontrant des difficultés (impayés nombreux et fréquents, copropriété décrite comme fonctionnant très mal, absence de travaux d'entretien), et non des locataires. Cette définition n'est pas comparable à celle de l'édition précédente.

(10) ENL 2013, calculs FAP. Personnes appartenant à des ménages des trois premiers déciles de niveau de vie auxquels manque une pièce par rapport à la norme de peuplement, à l'exclusion des ménages d'une personne

(11) ENL 2013, calculs FAP. Il ne s'agit ici que des personnes appartenant aux trois premiers déciles de niveau de vie et déclarant avoir eu froid au cours de l'année pour des raisons liées à la précarité (privations financières, logement mal isolé ou mal chauffé).

(12) ENL 2013, calculs FAP. Personnes subissant un taux d'effort net supérieur à 35 %, leur laissant un reste-à-vivre inférieur à 650 euros par mois et par UC.

Propriétaires occupant un logement dans une copropriété en difficulté <sup>(9)</sup>	518 000	1 123 000
Locataires en impayés de loyers ou de charges <sup>(10)</sup>	493 000	1 210 000
Personnes modestes en situation de surpeuplement modéré <sup>(11)</sup>	1 055 000	4 299 000
Personnes modestes ayant eu froid pour des raisons liées à la précarité énergétique <sup>(12)</sup>	1 443 000	3 558 000
Personnes en situation d'effort financier excessif <sup>(13)</sup>	2 713 000	5 732 000
<b>TOTAL des personnes en situation de fragilité (b) (sans double-compte)</b>	<b>4 952 000</b>	<b>12 138 000</b>
<b>2 TOTAL GÉNÉRAL (a+b) (sans double-compte)</b>	<b>14 793 000</b>	

## L'hébergement d'urgence : une situation dramatique reconnue de toutes parts



Source : Bilan Dalo hébergement 2008/2019, Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées, décembre 2020, p.14

Pour toute la France, le nombre de nuitées hôtelières a quintuplé en 11 ans (14 000 en 2010 à 74 000 en 2021). [Fondation Abbé Pierre, 2022]

### UN SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT COMPLÈTEMENT ENGORGÉ

L'hébergement d'urgence a été fortement sollicité dès le début de la pandémie pour mettre à l'abri les personnes ne disposant pas de logement personnel et 32 000 places d'urgence ont été créées au cours

de ses premiers mois, principalement grâce à une mobilisation massive d'hôtels libérés par la crise sanitaire [...]

Les limites de l'hébergement d'urgence (locaux inadaptés, parfois insalubres, durée d'accueil limitée, manque d'accompagnement social, éloignement) se sont révélées encore plus douloureuses en contexte de crise sanitaire et sont désormais vécues par des dizaines de milliers de personnes. Pour y faire face, le ministère du Logement a lancé une réflexion au début de l'été 2021, dans le cadre de

la « trajectoire 2022-2024 » censée permettre de sortir de la gestion au thermomètre au profit de la pérennisation du parc d'hébergement à hauteur de 190 000 places, de l'amélioration des conditions d'accueil et de la volonté d'en faire la première étape d'un processus d'accès aux droits.

Il s'agit cependant de ne pas oublier de définir les objectifs en cohérence avec la politique du Logement d'abord qui prévoit la diminution des nuitées hôtelières, l'accompagnement et l'engagement systématique des démarches permettant l'amélioration de la situation économique, sociale et locative des ménages, la transformation des places d'hébergement en logement, et surtout, l'accès direct au logement.

En attendant, malgré l'augmentation continue du nombre de places, le secteur de l'hébergement d'urgence est de nouveau saturé dans les grandes villes et des milliers de nouveaux demandeurs restent à la porte. Début décembre [2021], près de 4 000 personnes appelaient chaque soir en vain le 115 faute de places. Ce chiffre important ne reflète pas le besoin réel, puisque d'après la dernière enquête de la Fédération des Samu Sociaux, 80 % des personnes à la rue rencontrées par les maraudes n'avait pas appelé le 115 ce jour-là. Pour celles et ceux qui ont été mis à l'abri pendant la crise sanitaire, la vie à l'hôtel et sans accompagnement se prolonge.

[Fondation Abbé Pierre, 2022, pp 14-15]

### LES RECOURS PAR LA LOI DALO LIMITÉS

C'est du côté des personnes en difficulté sociale

COMPARAISON DES RÉSULTATS DES DÉNOMBREMENTS RÉALISÉS DE QUELQUES VILLES AVEC LE NOMBRE DE RECOURS DALO HÉBERGEMENT SUR LE DÉPARTEMENT DE CES VILLES <sup>68</sup>

	Résultats des dénombrements en 2018	Nombre de recours DALO hébergement déposés en 2018
Paris	3 622	1108
Toulouse	4 163	469
Grenoble	1 757	223
Rennes	1076	0

#### • Un Droit Au Logement Opposable difficile à mobiliser et à concrétiser

La loi DALO a été particulièrement absente des pré-occupations gouvernementales au cours de la mandature précédente.

Finalement, depuis 1984, l'effort public pour le logement n'a jamais été aussi faible : les aides au loge-

ment sont en effet passées de 1,82 % du PIB en 2017 à 1,63 % en 2020<sup>69</sup>.

#### Le recours amiable DAHO- Droit à l'Hébergement Opposable

La loi DALO prévoit un recours au titre du droit à l'hébergement opposable. Ce recours est inconditionnel et peut donc être effectué sans condition de régularité de titre de séjour.

Le requérant doit apporter des éléments indiquant qu'il est sans logis et qu'il a fait appel à la veille sociale.

Le nombre de recours DALO déposés connaît, depuis 2008, une hausse. Le taux de décision favorable des commissions se situe, selon les années, entre 25 % et 40 %.

Pour le DAHO, la procédure connaît un certain essoufflement en raison d'un manque d'application effectif des décisions. De fait, alors que le nombre de décisions favorables progresse, les propositions réelles d'hébergement sont très peu nombreuses (550 en 2019 pour 7 600 ménages reconnus DAHO)<sup>67</sup>. Ce qui se traduit par le maintien des personnes en hébergement hôtelier.

ment sont en effet passées de 1,82 % du PIB en 2017 à 1,63 % en 2020<sup>69</sup>.

### L'objectif annoncé par l'État : le Logement d'abord !

« Dans le cadre du Logement d'Abord, et dans la continuité du premier plan de réduction des nuitées hôtelières, l'objectif actuel est de supprimer des nuitées hôtelières en leur substituant des solutions favorisant l'accès au logement, ou des places d'hébergement collectif ou en diffusé avec un accompagnement social ».

[http://outil2amenagement.cerema.fr/IMG/pdf/les\\_nuitées\\_d\\_hotels\\_cle71483b-1.pdf](http://outil2amenagement.cerema.fr/IMG/pdf/les_nuitées_d_hotels_cle71483b-1.pdf)

Une situation nationale qui apparaît complexe aux associations comme aux pouvoirs publics, des situations locales comme à Toulouse où le dispositif semble saturé bien qu'en nette progression depuis le COVID, nos observations se situent bien dans un contexte particulier. Notre objectif n'a jamais été d'isoler les pratiques de l'accueil d'urgence toulousaines du contexte national. Mais nous pensons que même dans ce cadre spécifique, nos réflexions doivent dépasser ces constats pour questionner les pratiques actuelles de l'accueil, l'accueil actuel et l'accueil à venir.

## # 3.2 L'hébergement d'urgence, une zone de non-droit ?

La lutte contre l'habitat indigne existe, nous l'avons déjà signalé en première partie. Guides, commissions pour lutter contre ce fléau se développent, sauf que les hôtels d'urgence ne sont pas forcément concernés par cette loi.

### Questions à l'hébergement d'urgence

Être hébergé.e est un droit ! Mais qu'en est-il des droits au sein même de l'hébergement d'urgence ? En particulier, on l'a vu dans la deuxième partie, que faire face à des habitats qui, quelle que soit leur qualification sociologique, peuvent être qualifiés d'« indignes » au sens légal du terme ? Ce qui représente environ un tiers des établissements visités.

D'autre part, qu'en est-il, en termes de droits, de la tension entre : « Des lieux d'hébergement d'urgence accueillant les personnes en détresse ou sans abri pour une durée provisoire » et « Elle pourra alors bénéficier de l'hébergement d'urgence pour une durée indéterminée ; c'est le principe de continuité de l'hébergement d'urgence » ?

En effet, nous l'avons remarqué dès le démarrage de l'Observatoire, même dans des habitats « dignes » (au sens juridique du terme) l'habitat prolongé (plusieurs

mois à plusieurs années) devient un habitat que l'on peut qualifier d'indigne.

#### Plusieurs questions semblent devoir être posées :

- 1 - Les personnes mises à l'abri bénéficient-elles des politiques contre l'habitat indigne ? Comment les structures [associations, institutions] gestionnaires de la mise à l'abri interprètent-elles les limites entre le droit et le non-droit ?
- 2 - Les entraves à la libre circulation des hébergé.e.s, l'interdiction aux enfants de jouer dans les parties communes, d'avoir un lieu pour pouvoir faire leurs devoirs (étudier), l'interdiction des visites, les entrées inopinées des personnels dans les chambres, etc. sont-elles légales ?
- 3 - Que dire du droit à la santé ?
- 4 - Le droit à une bonne alimentation est nié quand, dans certains hôtels, l'absence de lieux collectifs pour cuisiner est associée à l'interdiction de le faire dans les chambres. Quel traitement juridique faut-il donner à une telle injonction contradictoire ?
- 5 - Qu'en est-il du droit à l'hébergement dans les situations floues créées par les déplacements arbitraires et plus encore par une mise à l'abri « temporaire » qui s'éternise sur des mois et souvent des années ? Comment penser cette instabilité résidentielle en termes de droits ?

<sup>67</sup>. Damond Julien, 2021, Héberger, c'est loger ? Aux frontières du logement ordinaire, p. 23 - [www.eclairs.fr](http://www.eclairs.fr)

<sup>68</sup>. Bilan DalO hébergement 2008/2019, Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées, décembre 2020.

<sup>69</sup>. [www.collectif-associations-unies.org](http://www.collectif-associations-unies.org), JEUDI 16 DÉCEMBRE 2021, Dossier de Presse

## « Les personnes mises à l'abri bénéficient-elles des politiques de lutte contre l'habitat indigne ? »

### Un débat de fond.

D'une part, un juriste nous avertissait que :

« Les hôtels, même ceux du 115, ne sont pas soumis à la loi de 1989 régissant les rapports entre locataires et les propriétaires. Dès lors, les relations qui les lient avec leur clientèle (qui est l'État, le Département ou un service inter-administration ou une association dans le cas du 115) sont basées sur le Code du commerce et sont des contrats résiliables beaucoup plus vite que des baux d'habitation et sans trop de garantie. »

Ainsi, nous dit Martine Barré-Pépin<sup>70</sup>, ne serait pas ici opposable la notion d'intimité reconnue dans la réglementation relative aux critères de décence du logement<sup>71</sup>. Depuis la loi du 13 décembre 2000<sup>72</sup>, le lieu de vie doit être décent. L'article 1719 du Code civil oblige le bailleur à « délivrer au preneur la chose louée et, s'il s'agit de son habitation principale, un logement décent » et l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 qui régit les baux à usage d'habitation principale ou mixte impose au bailleur de « remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation ».

D'autre part la politique de lutte contre l'habitat indigne ne concerne pas ceux et celles qui ont la qualité de « locataires » mais les « les occupants de locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que de logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés », les « expose » « à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé. »<sup>73</sup> (définition de l'habitat indigne)

Les hôtels meublés sont directement cités dans les outils de repérage de l'habitat indigne<sup>74</sup>. Pour la présence de termites, il est vrai. On peut faire l'hypothèse que les dangers pour les droits humains sont aussi importants que ceux pour le bâti.

« Testés initialement sur les secteurs d'OPAH en cours, l'amélioration des indicateurs de veille est envisagée si nécessaire lors des mises à jour annuelles. Ainsi, en 2012, des indicateurs (éléments de fragilisation permanente) relatifs à la présence de termites et à l'exploitation antérieure de l'immeuble comme hôtel meublé ont été ajoutés ». (p.28)

Les tribunaux discutent d'ailleurs de l'indigne au regard des fragilités des personnes hébergées :

[https://immobilier.lefigaro.fr/article/le-propretaire-d-un-hotel-meuble-insalubre-a-ete-relaxe-a-marseille\\_2c86f370-3002-11ec-9b61-778506204fe1/](https://immobilier.lefigaro.fr/article/le-propretaire-d-un-hotel-meuble-insalubre-a-ete-relaxe-a-marseille_2c86f370-3002-11ec-9b61-778506204fe1/)

#### Et une réponse à l'Assemblée Nationale :

« Les hôtels meublés ont une fonction d'accueil importante pour les nouveaux arrivants : selon le recensement général de la population, ils logeaient en Ile-de-France plus de 25 000 personnes dans 16 000 chambres en 2006. Un grand nombre d'entre-eux souffre cependant de retards de mises aux normes conséquents et constituent aujourd'hui un des segments les plus marquants de l'habitat indigne de la région. En dehors de Paris, où un observatoire mis en place à la demande de la ville offre une connaissance exceptionnelle de ce parc, les données précises

manquent. La Seine-Saint-Denis dispose néanmoins d'un outil de repérage et de gestion de l'habitat indigne (PHI) qui permet de recenser les polices et actions mises en œuvre : ainsi, l'ensemble des acteurs intervenant dans le traitement de l'habitat indigne, parmi lesquels le préfet, la direction départementale des territoires, l'agence régionale de santé et les communes, peuvent prendre connaissance des actions mises en œuvre et de leurs évolutions. »

<https://questions.assemblee-nationale.fr/q13/13-111579QE.htm>

**Il serait grand temps que de nouvelles questions soient posées au gouvernement sur les liens entre hôtels et habitats indignes.**

## # 3.3 Nos observations et les questions de droit

### Des signes du non-droit

Plusieurs signes donnent à voir des situations de non-droit.

Il y a d'abord ce rappel incessant de l'interdiction des visites exceptées celles des professionnels du social et assimilés. Règle affichée, rappelée sans cesse de manière orale, et légitimée — y compris dans les hôtels que nous avons qualifiés de « contre-exemples » (voir plus haut). Cette règle qui pèse en particulier sur les jeunes ou les personnes seules vient rappeler sans cesse le statut précaire de l'hébergement ; même quand il dure des mois et des années.



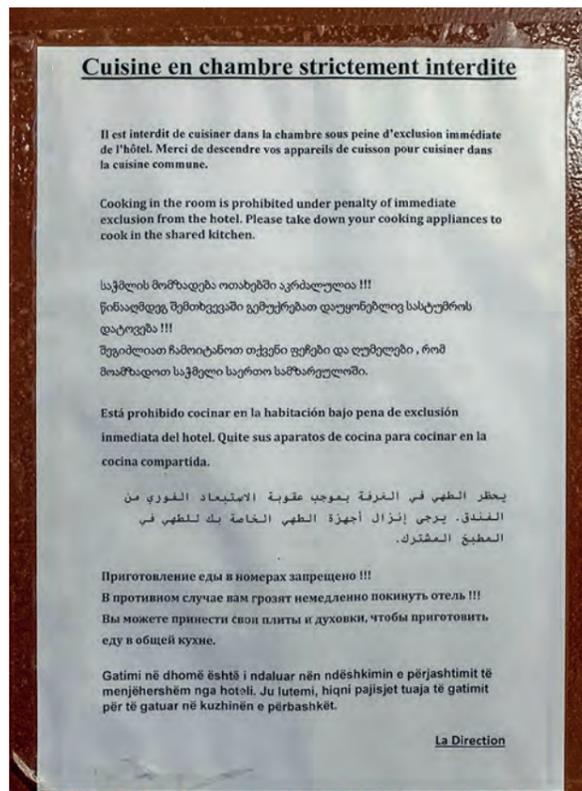
<sup>70</sup> Martine Barré-Pépin. Concepts et contours de l'intime en droit positif – la protection de la dignité. Sylvie Crinquand, Paloma Bravo. L'intime à ses frontières, Editions Modulaires Européennes InterCommunication (E.M.E.), pp.17-34, 2012, Proximités Anthropologie, 978-2-8066-0287-9. hal-01702383 HAL id: hal-01702383 <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01702383/document> Submitted on 15 Feb 2018

<sup>71</sup> M. Barré-Pépin, La protection du logement en droit privé, Litec, Paris 2009 ; spéc., « Les caractéristiques du logement décent » ; « Le régime de l'obligation des bailleurs », § 277 & s.

<sup>72</sup> Loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains, dite loi SRU.

<sup>73</sup> Article 4 de la « loi Besson » issu de la loi MOLLE du 25 mars 2009

Voir aussi la lettre du Premier ministre au préfet Régnier du 27 juillet 2012.



## Modification arbitraire de la prise en charge hôtelière

A plusieurs reprises, des familles nous ont relaté la violence que représente l'éviction d'un hôtel par une simple note de l'organisme placier.

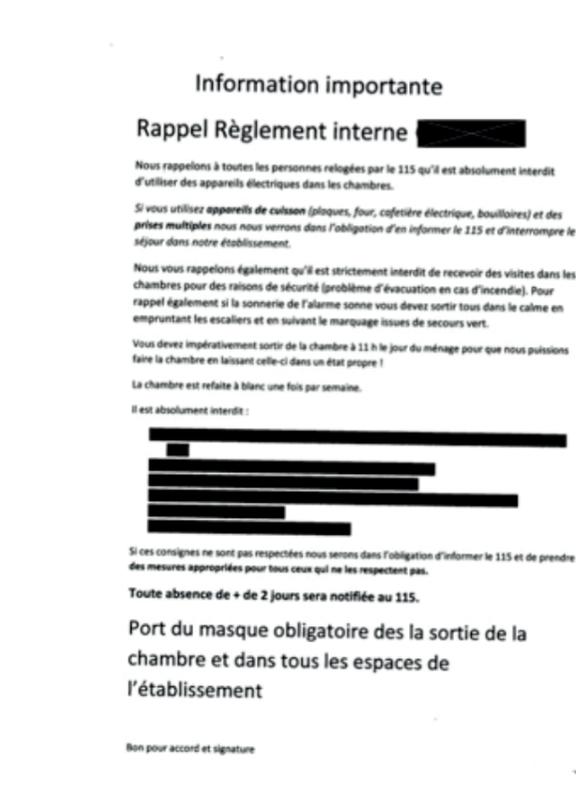
« Madame, Monsieur,

Suite à de multiples incidents rendant votre accueil au sein du dispositif hôtelier totalement inadapté, après avoir consulté les services de l'Etat qui finance la mise à l'abri hôtelière dans le département de la Haute-Garonne, nous vous informons de notre décision de mettre fin à votre prise en charge à l'hôtel \*\*\*\*. Nous vous prions de bien vouloir quitter l'établissement le \*\*\*\*\* à midi au plus tard.

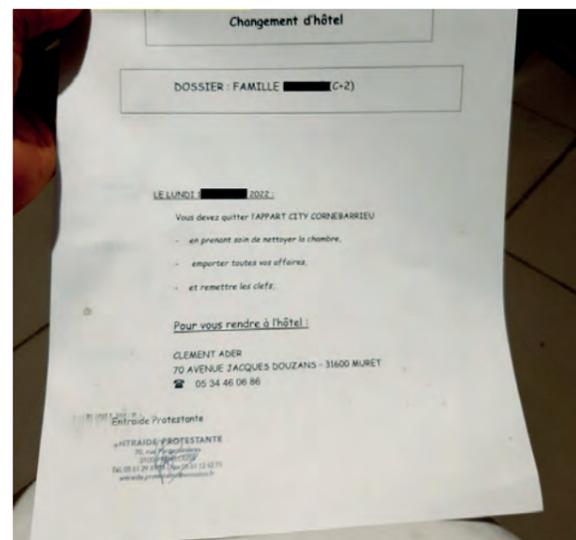
Vous pouvez contacter le 115 afin de convenir d'un rdv avec nos services si vous souhaitez un complément d'information. La présence d'enfants au sein de votre ménage peut aussi vous amener à vous rapprocher des services du Conseil Départemental de la Haute-Garonne.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées. »

L'observateur Ben Art Core a d'ailleurs relaté une autre situation sur son blog de Médiapart<sup>75</sup> :



« Raïfa, enceinte de 9 mois est à terme, prête à accoucher d'un jour à l'autre. Elle a été mise à la rue avec son mari et ses enfants. Ils regagnent Toulouse et passent la première nuit à dormir sur le trottoir entre des buissons. Raïfa sera hospitalisée dès le lendemain à cause de contractions. Elle a également ce qu'on appelle «une grossesse à risque». »



Le vendredi 14 janvier 2022, la famille reçoit cet avis de l'Entraide protestante.

## UN AUTRE EXEMPLE EST RELATÉ PAR MICHÈLE, OBSERVATRICE ET MEMBRE DU CERCLE DES VOISINS

Sur son site, l'hôtel annonce un spa, une salle de fitness, une salle pour séminaires... Mais l'immeuble en façade cache une chartreuse située au fond de la cour et non rénovée.

## COMPTE RENDU DE DÉMÉNAGEMENTS UBUESQUES

### Description de la situation :

Une famille nigériane composée des parents et de 2 enfants (un garçon de 4 ans et une fille de 2 ans) sont logés à Cornebarrieu depuis quelques mois. Le garçon est handicapé et la famille est suivie par une assistante sociale du CCAS.

La famille dit qu'elle est arrivée en France, il y a 5 ans.

Le 22 décembre dernier, ils sont allés à Paris à l'OFPPA pour leur demande d'asile.

Nous les avons connus par l'intermédiaire de l'association Resto bébé. En effet, vus les difficultés de transport entre Cornebarrieu et le local de cette association à Toulouse, quelques personnes de Blagnac apportent régulièrement des couches, du lait et des petits pots à des familles logées en hôtel à Cornebarrieu.

Le logement que cette famille occupe dans cet hôtel comprend une entrée, une cuisine équipée et deux chambres.

Comme la famille en question doit se rendre souvent à Toulouse pour le suivi du petit garçon handicapé, sa mère avait demandé à changer d'hôtel pour se rapprocher de Toulouse. Avisé par l'Entraide Protestante qu'une telle demande pouvait tourner à son désavantage car les logements en hôtel à Toulouse sont plus petits, le couple a retiré sa demande.

Mais, pour une raison que nous ignorons, le gérant de l'hôtel \*\*\*\* de Cornebarrieu a demandé le départ de cette famille. Nos relations avec ce gérant sont réduites et peu amicales, au point qu'il nous interdit d'entrer dans le hall lors de nos distributions. Nous devons rester sur le parking quelle que soit la météo.

Le vendredi 14 janvier 2022, la famille reçoit cet avis de l'Entraide protestante.

Nous sommes atterrés devant la rédaction de ce papier. Il s'assimile plus à un avis d'expulsion et les mots employés sont des ordres. Il n'y a aucune empathie, aucune proposition d'aide pour le transfert. Rien.

Quelques militant.e.s impliqué.e.s dans l'Observatoire de l'habitat indigne, averti.e.s du déménagement, sont présent.e.s pour photographier et témoigner.

Dès réception de l'avis, la famille prend contact avec un de nos amis du Secours Catholique de Blagnac par ces mots : 'Sir, we are asking to leave Apart City on Monday to another hotel in Muret

Now I have a problem on how to take my property: I don't have a car! Sir please, I don't know if there is any way you can help my family please.'

### Le déménagement du lundi 17/01 :

Une entraide se met en place.

Le lundi 17/01 au matin, trois voitures (et une remorque) sont nécessaires pour transporter tout ce que possède cette famille.

L'accueil reçu à l'hôtel " " " " " est indigne. Emilie racontera...

La première proposition de logement consiste en 2 petites chambres, éloignées l'une de l'autre. Pas de cuisine.

<sup>75</sup> <https://blogs.mediapart.fr/1115730/blog/170921/fast-hotel-muret-lhotel-de-la-honte>

## ... SUITE

L'équipe accompagnatrice refuse cette proposition, et finalement une grande chambre, située au rez-de-chaussée, équipée de 2 grands lits et d'une grande salle de bain est proposée.

Pas de possibilité immédiate de cuisiner.

La déception est immense.

De retour à Blagnac, nous prenons contact avec l'assistante sociale qui avait déjà eu la mère en pleurs au téléphone. Nous téléphonons aussi à l'Entraide Protestante qui avait déjà reçu un appel de l'assistante sociale.

Le constat est que non seulement la famille est moins bien logée, mais qu'en outre, elle est plus éloignée de Toulouse.

L'Entraide propose alors un logement à Saint Martin du Touch.

### Le déménagement du mardi 18/01 :

Bis repetita : 3 voitures bien chargées pour aller avec la famille de Muret à Saint-Martin du Touch, \*\*\*\* Hôtel, où Ben le photographe nous y attend.

La jeune femme à l'accueil est chaleureuse et parle anglais. Elle reconnaît que le logement qu'elle propose est inadapté. La chambre est toute petite (10 m<sup>2</sup>), avec un grand lit, et un lit superposé inutilisable pour des enfants petits.

Avec l'accord du gérant, elle ouvre une deuxième chambre, (à un autre étage) dans l'attente d'une meilleure solution.

Il n'y a toujours pas de cuisine, pas même de table pour les repas...

La mère est désespérée, le père s'énerve... Nous tentons de le calmer en lui rappelant les points positifs : commodité des transports en commun pour Toulouse (plusieurs rendez-vous sont programmés dans la semaine pour la mère et son fils, la gentillesse et la bonne volonté de l'équipe d'accueil et la possibilité d'obtenir un meilleur hébergement dans l'hôtel).

Mes constats, interrogations : « Tomber de Charybde en Scylla »

Un gérant d'hôtel, payé pour héberger une famille, a-t-il le droit de l'expulser ?

Comment une association prénommée ENTRAIDE peut-elle envoyer un tel courrier aussi dénué d'empathie ? *Quid* de la prise en compte de la vulnérabilité de la famille ? *Quid* des moyens pour déménager ?

**Constat** : au téléphone, la personne de l'Entraide protestante a pourtant été à l'écoute de nos remarques. Elle avait aussi entendu l'assistante sociale. Elle a admis que cette famille avait d'abord connu le « haut de gamme » à l'hôtel \*\*\*\* de Cornbarriou et que les solutions d'hébergement à Toulouse seraient nécessairement moins bonnes.

Au téléphone, l'assistante sociale tombe des nues quant à la propreté de l'hôtel de Muret. Elle nous demande de lui adresser un exemplaire de notre rapport.

Comment une famille qui est France depuis 5 ans, avec deux petits enfants dont un handicapé, peut-elle être ainsi déplacée d'hôtel en hôtel sans qu'une solution vivable et pérenne lui soit jamais proposée ?

**Une autre femme nous a relaté son éviction d'un apart-hôtel en présence de la police. Chaque fois que des personnes se retrouvent dans de telles situations, elles sont contraintes de les subir sans avoir aucun moyen de défense.**

## « Si l'éviction ou le changement autoritaire d'hôtel est utilisé comme une sanction, qu'en est-il de la possibilité de faire appel de cet acte administratif ? »

### Intériorisation du non-droit

Le non-droit est parfois intériorisé par les personnes hébergées qui n'ont pas réellement le choix de leur hébergement (à moins de dormir dans la rue) et subissent la pression de l'hôtelier.e, de l'administration, ou des gestionnaires d'hébergement.

Seul.e.s ou accompagné.e.s d'une personne de Médecins du Monde, nous avons pris des photos. Comme une évidence : les chambres étant payées, les personnes hébergé.e.s, il nous semblait légitime de pouvoir témoigner.

Et puis là, nous avons rencontré un couple qui, après avoir bataillé pendant huit ans pour être régularisé, a fini par intérioriser le fait de vivre sans droit.

### EXEMPLES

*Je peux prendre la chambre en photo ?*

*J'ai demandé à la réception, c'est interdit...*

*Quand tu es Français ou régularisé... Mais comme nous, on est sur le fil...*

*C'est interdit formellement*

*Mais, en échange d'une somme d'argent, vous êtes chez vous ?*

*Normalement, mais en fait on est chez eux. Pas chez nous. Ça c'est sûr ! [Rires]*

*On est à l'hôtel, provisoirement. C'est tout.*

*Quand on est en France, le droit français... les locataires...*

*Le droit français, quand tu as des papiers. Pour nous, il n'y a pas de droits.*

*[...] Nous, on a même pas le droit de faire venir quelqu'un. Voilà, c'est comme ça...*

*On ne peut rien faire... Le temps qu'on régularise notre situation... On espère que cela va marcher pour nous.*

*Ça fait 8 ans qu'on bataille.*

*C'est vrai, on est dans un hôtel, mais c'est propre. Il y a tout, il y a l'hygiène. Ils viennent nous voir. Ils nous demandent si on a besoin d'un truc. Si tu as besoin d'une serviette, tu demandes à la réception.*

*Tu te sens comme un humain.*

*Il y a rien à cacher et c'est la vérité.*

Voir aussi : Sur le fil : « L'incorporation d'être sans droit »

<https://www.pascal-fayetton.fr/HOTELS/ohi-sur-le-fil-0.06.mov>

**« Les entraves à la libre circulation des hébergé.e.s, l'interdiction aux enfants de jouer dans les parties communes, d'avoir un lieu pour pouvoir faire leurs devoirs (étudier), l'interdiction des visites, les entrées inopinées des personnels dans les chambres, etc... sont-elles légales ? »**



**Rappelons que la question des enfants n'est pas anecdotique**

- 1 exilé-e sur 4 est un enfant (période janv/juin 2019)
  - 1 demandeur d'asile sur 3 est un enfant
  - 75 600 enfants en demande d'asile ont été recensés entre janvier et mai 2019 en Europe,
  - 1 enfant sur 5 est non accompagné<sup>76</sup>.
- (Données Unicef, UNHCR, OIM, OMS<sup>77</sup>)

Voici un avis juridique émanant de la LdH sur une situation sociale similaire dans les Vosges :

**Il semble difficile, au regard des faits exposés de pouvoir mener une action pour traitements inhumains et dégradants, lequel exige un certain seuil de gravité qui, en l'espèce, ne paraît pas être atteint.**

#### **LIBERTÉ DE CIRCULER**

En revanche, l'impossibilité pour ces familles de cir-

culer librement au sein de cet hôtel est susceptible d'être constitutive notamment d'une atteinte à la liberté d'aller et venir, étant entendu qu'elles ne font l'objet d'aucune mesure de privation de liberté.

#### **JEUX D'ENFANTS**

De même s'agissant des enfants, l'interdiction de jouer pourrait être qualifiée de violences psychiques réprimée tant par l'article 19 de la convention interna-

tionale des droits de l'enfant selon lequel :

« L'enfant doit être protégé contre toutes formes de violences, d'atteintes ou de brutalités, physiques ou mentales, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris de violences sexuelles ».

Mais encore l'article 31-1 nt qui stipule : « Les États parties reconnaissent à l'enfant le droit au repos et aux loisirs, de se livrer au jeu et à des activités récréatives propres à son âge et de participer librement à la vie culturelle et artistique ».

Il est également possible de faire état de la violation de l'article 3-1 de cette même convention qui garantit que toute décision doit être prise en conformité avec l'intérêt supérieur de l'enfant.

### **L'intrusion dans une chambre ?**

Les tribunaux ont de la notion de lieu privé une conception large qui comprend les vestiaires, le bureau ou la cantine d'une entreprise, une chambre d'hôpital, un bateau en mer. Et les articles 226-4 et suivants du même code définissent et répriment les violations du domicile en tant que local privé – « lieu où une personne, qu'elle y habite ou non, a le droit de se dire chez elle, quels que soient le titre juridique de son occupation et l'affectation donnée aux locaux »<sup>78</sup>. Ainsi, il peut s'agir d'une chambre d'hôtel ou d'un véhicule mobile. L'individu est de la sorte protégé dans son intimité, son intégrité physique et sa vie personnelle et familiale, contre l'introduction chez lui de représentants de l'autorité publique, hormis dans le cadre légal strict de perquisitions et visites domi-

ciliaires, et contre les intrusions de tout particulier - bailleur, préposé d'une entreprise ou voisin<sup>79</sup>.

### **Le mari violent : cache-sexe du non-droit**

Nous l'avons expliqué. Le non-droit de visite est justifié par la présence dans l'hôtel de femmes violentées. La visite potentielle d'un conjoint violent est invoquée dans de nombreux hôtels comme argument pour l'interdiction des visites.

Mais on peut s'interroger sur l'efficacité de cette interdiction : quand aucun membre de Médecins du Monde n'était présent pour nous introduire dans une chambre, nous y sommes souvent entré.e.s en dépit de l'interdiction. Combien de conjoints violents créent problème ? Justine cite l'exemple d'un mari violent vociférant devant l'hôtel. Pour avoir travaillé avec ces hommes<sup>80</sup>, l'un des auteurs du rapport sait que ce n'est pas l'interdiction des visites qui met en danger potentiellement mortel la personne mise à l'abri, mais bien le fait que son adresse soit identifiable.

La rhétorique de l'homme violent qui vient troubler le calme de l'hôtel nous semble trop récurrente (et prétexte commode à la restriction des visites) pour ne pas susciter des questions. « Légende urbaine » ou réalité ? Pour le savoir, il faudrait vérifier le bien-fondé de toutes les rumeurs qui circulent sur les maris violents. Si elles étaient vérifiées, cela poserait un sérieux problème de sécurité des femmes et des enfants qui demanderait un traitement spécifique.



<sup>78</sup>. Cour de Cassation, Chambre criminelle, du 22 janvier 1997, 95-81.186

<sup>79</sup>. Martine Barré-Pépin, op. cit ;

<sup>80</sup>. 1991 : Daniel Welzer-Lang, Les Hommes violents, Paris, Lierre et Coudrier. Réédition en 1996 par les éditions Côté femmes, Paris ; 3ème réédition 2005, Petite collection Payot, Paris ; 2022 : — Autobiographie d'un mec sociologue du genre, érès, Toulouse (à paraître en octobre).

## # 3.4 Le Droit à la santé pour les personnes mises-à-l'abri



Des personnes nous ont spontanément montré leurs peaux malades et tenu à ce qu'elles soient photographiées. D'autres ont désigné les papiers peints qui se décollent par excès d'humidité et infiltrations d'eau. Il a fallu deux heures pour que Justine puisse faire venir le SAMU du fait des restrictions de circulation alors que la sortie de sécurité était cadenassée... Dans de nombreux cas, l'isolement social dans une chambre, avec ou sans promiscuité avec des enfants, entraîne ou renforce des détresses psychologiques. Sans parler des cafards et des punaises de lit jamais réellement pris en compte. La deuxième partie du rapport donne maints exemples d'atteinte à la santé des mis.e.s à l'abri que nous avons rencontré.e.s. Le droit à la santé est aussi l'entrée utilisée dans de nombreuses recherches sur « l'habitat d'urgence ».

Par-delà les indicateurs architecturaux et sociaux du « bien-loger », il peut paraître logique que l'urgence fasse accepter des situations précaires avec sur-occupation de l'espace, utilisations provisoires d'habitats libres, mais dégradés. Cela est toujours préférable qu'être à la rue, sans toit, pensent de nombreuses personnes au sein de l'OHI. Mais les situations que nous décrivons ne sont pas temporaires. Elles durent des mois, parfois des années [voir plus loin]. Accepter sous prétexte de l'urgence, ce délabrement, ces équipements parfois dangereux, reviendrait à accepter que des personnes n'aient pas les mêmes droits que les autres pour cause de migration, de pauvreté... Cela n'est ni notre éthique ni notre conception de l'al-

térité. Ce sont, en plus, des discriminations contraires aux lois.

Le droit à la santé est un droit fondamental de tous les êtres humains, indépendamment de leur statut juridique. Ce sont les mots prononcés par le Haut conseiller de l'OIM [Organisation Internationale pour les Migrations] sur la santé des migrants pour l'Europe du Sud-Est, l'Europe de l'Est et l'Asie centrale devant la 14<sup>ème</sup> Assemblée de l'Union interparlementaire.

<https://www.iom.int/fr/news/le-droit-la-sante-des-migrants-est-essentiel-au-developpement-durable>

« La Défenseure des droits et le CCNE rappellent que ni l'absence de droit au séjour, ni le fait d'occuper illégalement un site ne sauraient priver de la jouissance des droits les plus fondamentaux tels que le droit d'être hébergé.e, d'être soigné.e, d'être scolarisé.e, de demander l'asile et de ne pas subir de traitements inhumains ou dégradants. Ce rappel est d'autant plus aigu que l'épidémie de la Covid-19 frappe de manière très dure, on le sait, les populations socialement les plus fragiles. »

Communiqué de presse commun du Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé (CCNE) et du Défenseur des droits

### Le droit aux soins, l'accès aux soins

L'État délègue aux associations la charge de la santé des hébergé.e.s du 115. Voilà ce qu'en dit notre partenaire Médecins du Monde.

« La charte d'Ottawa, relative à la promotion de la santé, nous dit que « la bonne santé est une ressource majeure pour le développement social, économique et individuel et une importante dimension de la qualité de la vie. Divers facteurs - politiques, économiques, sociaux, culturels, environnementaux, comportementaux et biologiques peuvent tous la favoriser ou, au contraire, lui porter atteinte ».

La prise en charge hôtelière dans le cadre de l'hébergement d'urgence permet la mise à l'abri directe des personnes en situation précaire et sans logement.

Toutefois elle ne réunit pas nécessairement tous les critères permettant une bonne santé aux personnes hébergées.

Les conditions de vie sont des déterminants de santé réels pour chaque être humain. L'isolement géographique et/ou social, l'insalubrité, l'insécurité potentielle (liste non exhaustive) sont autant d'éléments qui peuvent être fragilisant, voire destructeurs au regard de la santé physique et psychique. Cela est d'autant plus vrai pour les enfants pour qui les conditions d'hébergement influent fortement sur leur développement psychomoteur, émotionnel et psychique.

A Toulouse, Médecins du Monde intervient dans les hôtels avec une volonté initiale de faire de l'aller-vers en santé auprès des personnes et des familles isolées. Si la rencontre directe avec les personnes hébergées est essentielle pour favoriser l'accès à la santé, l'observation des conditions d'hébergement l'est tout autant. Elle permet le reporting des infor-

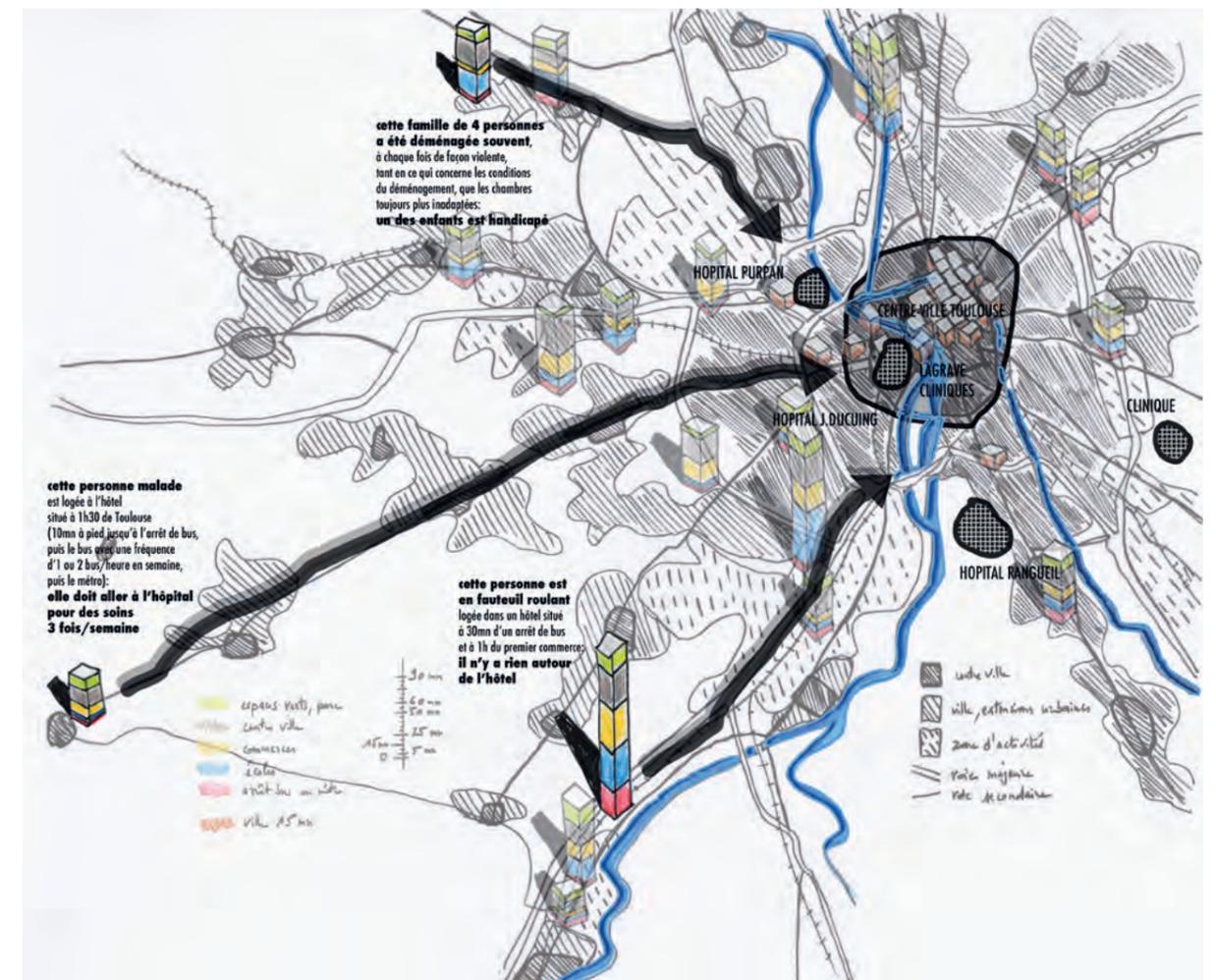
mations concernant les éléments inhérents à ces dispositifs d'hébergement influençant négativement ou positivement l'état de santé des personnes

Cette démarche de veille et d'observation trouve son sens dans l'objectif commun d'améliorer toujours la prise en charge globale des personnes en situation de précarité. »

Coordination Médecins du Monde

En France, 20,7 % des étrangers reçus dans les centres de soins de Médecins du Monde, résidant en France depuis au moins un an, n'avaient pas de couverture maladie.

Pour notre part, nous avons constaté les difficultés d'accès aux soins par l'éloignement, cette carte sensible les décrit :



## Le droit à la santé sexuelle et affective, le droit à l'intimité

Peu connu, ce droit existe. Il a été défini en 1992 par l'OMS.

Peu de travaux se sont centrés en France sur le droit à la santé affective et sexuelle des migrant.e.s et exilé.e.s, comme si cette question était mineure<sup>81</sup>. Comme si cette question et les droits qui vont avec étaient illégitimes. Ou, comme l'écrivent Patrick Bruneteaux et Christophe Blanchard : « la privation de l'intimité sexuelle ne rentre pas dans les grilles de lecture des médias et des associations »<sup>82</sup>.

Pourtant, devoir partager une chambre entre adultes et enfants, voire partager le même lit, ne pas pouvoir faire entrer dans la chambre des ami.e.s ou partenaires lorsque l'hébergement dure des mois ou des années ne facilite pas l'exercice de ce droit.

## Les droits à l'alimentation

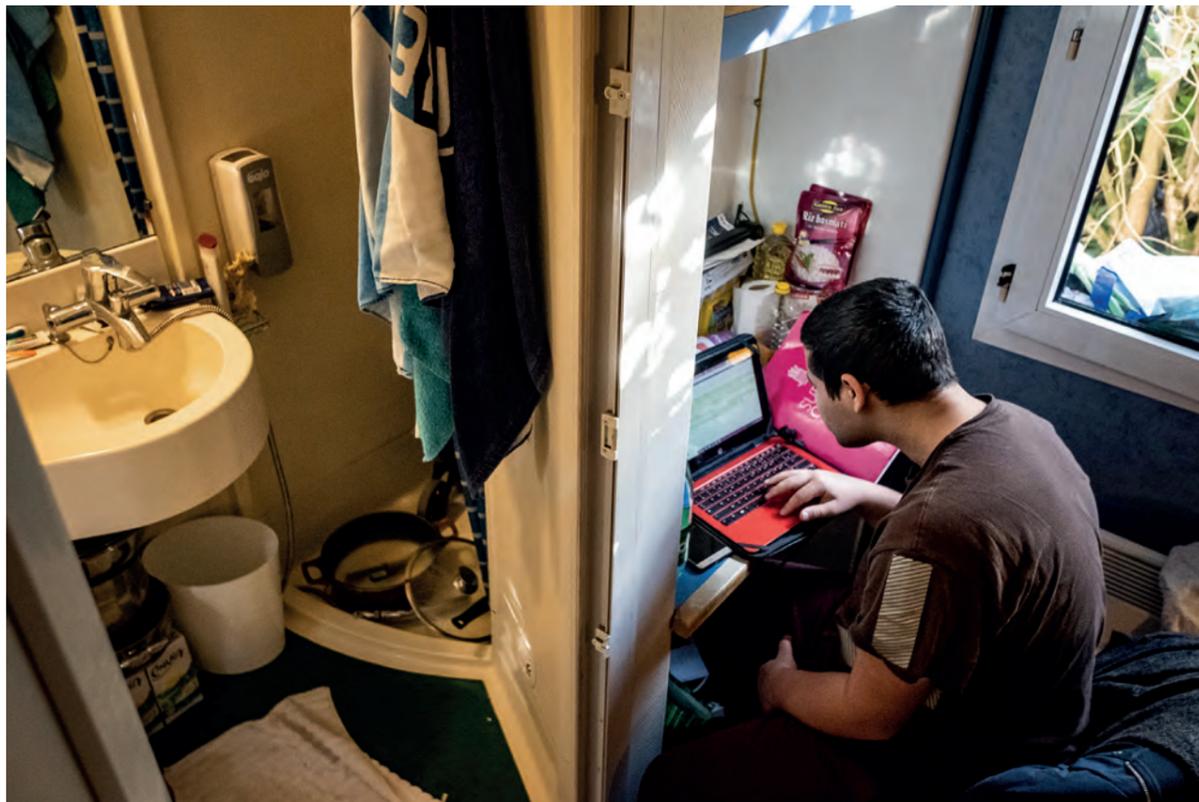
Si certains hôtels, même sans cuisine collective, mettent à disposition des plaques de cuisson, dans d'autres, il est dit, écrit et répété que « se faire à manger dans les chambres est interdit » et que la transgression de cet interdit peut aboutir à l'éviction de la famille de l'hôtel. Pour de nombreuses personnes,

cette injonction paradoxale (devoir se nourrir et ne pas pouvoir le faire correctement) les oblige à tricher. D'autres respectent cette interdiction et bricolent : en ne mangeant que froid (quand le seul micro-onde disponible est éloigné ou indisponible en permanence), en ne s'alimentant que de sandwiches et aliments transformés (sucreries, énergisants, fast-food...).

Quant au personnel, qui ne peut que constater cette transgression et doit faire avec, cela le met en situation difficile, d'autant plus que tout le monde est au courant, direction comprise.

L'insécurité alimentaire provoque anémie et obésité, et les obstacles pour se soigner et avoir recours aux soins causent des troubles de santé mentale et dressent un portrait préoccupant de la situation sanitaire des familles concernées. C'est ce que constatent les chercheur.e.s de l'Observatoire du Samusocial de Paris au terme d'une étude sur 801 familles<sup>83</sup>.

« Les conséquences en termes de santé publique sont d'autant plus alarmantes que ces conditions extrêmes auront à long terme un retentissement sur la santé de la mère elle-même mais probablement, comme l'ont largement montré les études nord-américaines, sur leurs enfants ». [p.29]. Halasa Katarzyna, conclut sa thèse en expliquant : « les facteurs de stress sont liés à la situation de sans logement, à la pauvreté et/ou à l'expérience migratoire<sup>84</sup> ».



La situation toulousaine pour les hébergé.e.s du 115 n'est pas conforme aux droits humains.

## Le droit à la scolarisation

Dans l'enquête ENFAMS<sup>85</sup>, la non-scolarisation des enfants de 6 à 12 ans en hébergement d'urgence est au moins 10 fois plus importante qu'en population générale. Or, selon Katarzyna Halasa « l'école représente souvent le seul endroit assurant le sentiment de

stabilité, d'appartenance et le maintien des liens sociaux »<sup>86</sup>. Quant à la défenseure des Droits, elle souligne que l'accès à l'école est un droit fondamental<sup>87</sup>.

Dans nos observations, la quasi-totalité des enfants sont scolarisé.e.s. Quant à la distance avec les écoles, tout va dépendre de la mobilité résidentielle des mis.e.s à l'abri. Ainsi, suite à un déplacement non désiré, une famille se retrouve logée dans une zone industrielle et l'enfant dans une crèche du centre-ville (11 km).

<sup>81</sup>. Voir la remarquable étude du Samusocial de Paris : Laporte Anne, Le Mener Erwan, Oppenheim Nicolas, Pourrette Dolores, Carpentier Sandrine, 2007, *Survivre ou faire l'amour, la pluralité des expériences affectives et sexuelles de personnes sans-domicile-fixe*, Observatoire du Samusocial de Paris. Et les travaux de Pascale Ja-moule P., 2009. *Fragments d'intime. Amours, corps et solitudes aux marges urbaines*, Paris, La Découverte.

<sup>82</sup>. Bruneteaux Patrick, Blanchard Christophe, « Vivre sa vie intime dans les foyers de SDF », *Journal des anthropologues* [En ligne], 156-157 | 2019, mis en ligne le 01 janvier 2022, URL : <http://journals.openedition.org/jda/8132>

<sup>83</sup>. Guyavarch Emmanuelle, Le Mener Erwan, Vandentorren Stéphanie, 2014, *ENFAMS : Enfants et familles sans logement personnel en Ile-de-France, Premiers résultats de l'enquête quantitative*, Observatoire du Samusocial de Paris.

<sup>84</sup>. Katarzyna Halasa, *Expérience de l'enfant en situation de sans-logement : perception de la situation, facteurs de stress et stratégies de coping des enfants hébergés avec leur famille à l'hôtel*, thèse de doctorat, Université Paris X Nanterre, 19/12/2017

<sup>85</sup>. Guyavarch Emmanuelle, Le Mener Erwan, Vandentorren Stéphanie, 2014, *ENFAMS : Enfants et familles sans logement personnel en Ile-de-France, Premiers résultats de l'enquête quantitative*, Observatoire du Samusocial de Paris.

<sup>88</sup>. Katarzyna Halasa, *Expérience de l'enfant en situation de sans-logement : perception de la situation, facteurs de stress et stratégies de coping des enfants hébergés avec leur famille à l'hôtel*, thèse de doctorat, Université Paris X Nanterre, 19/12/2017 (le processus de stress et de coping réfère aux stratégies de faire face ou stratégies d'adaptation développées par Lazarus et Folkman (1984).

<sup>87</sup>. Défenseur des Droits 2016, *Droit fondamental à l'éducation : une école pour tous, un droit pour chacun*. Rapport droits de l'enfant 2016, Paris, Défenseur des droits.

## # 3.5 Les conditions de mises à l'abri, constitutifs du non-droit : la durée de l'hébergement d'urgence



### Mettre fin à la vulnérabilité résidentielle

Cinquième point, et pas des moindres, la durée de l'urgence. Si l'hébergement d'urgence se veut (légalement) temporaire, le constat est simple : il y a du temporaire qui dure des mois et des années.

#### Le Journal du réceptionniste

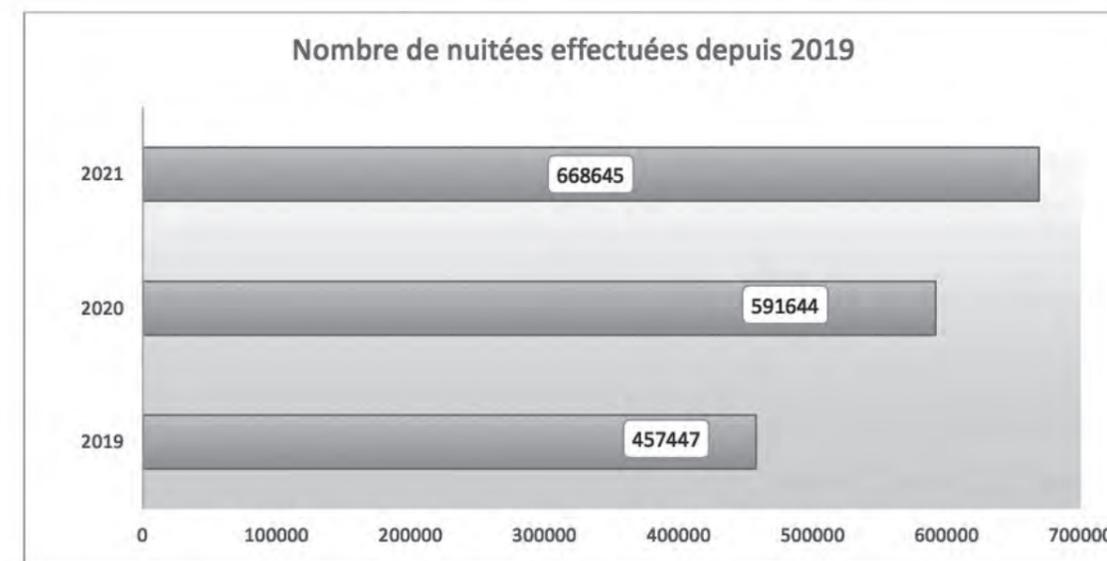
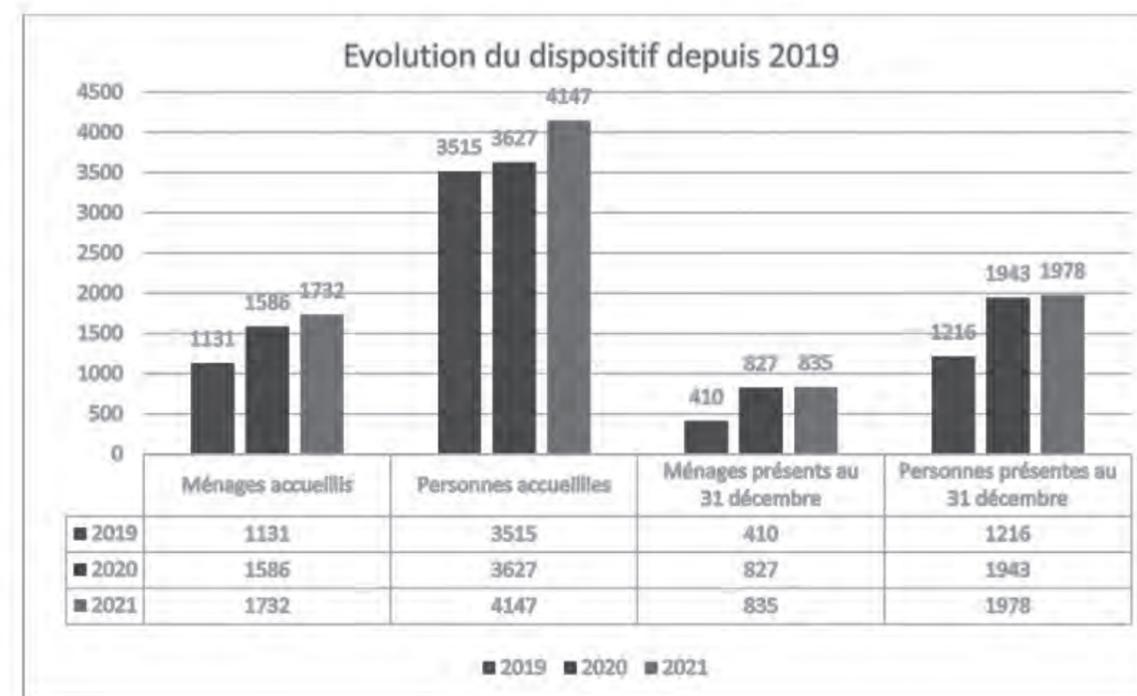
- Avant, les gens, ils restaient que 3-4 mois, ici. Maintenant c'est plus longtemps, c'est rapport à la politique gouvernementale < plus personne dehors >. Du coup, ici c'est pas adapté, c'est évident, mais c'est de l'urgence, c'est pour ça, quoi...

- Mais il y a toujours du monde dehors, t'as vu ? Et puis sur un an et demi, ça commence à ressembler à du pérenne, tu trouves pas ?

- Si, si... Mais quoi faire ? Moi, je suis juste réceptionniste, moi... Je sais pas, moi.. Je sais pas !

La vulnérabilité résidentielle n'est pas seulement le fruit de l'instabilité. Elle renvoie également à l'imprévisibilité des décisions qui peuvent s'appliquer du jour au lendemain et affecter soudainement la vie fa-

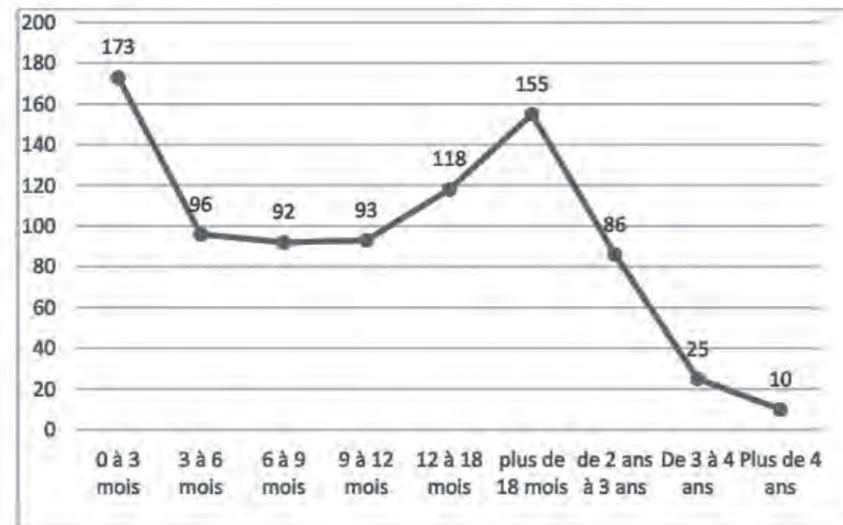
miliaire : « les familles savent qu'elles déménageront sans doute, mais elles ne savent pas quand, pourquoi, et vers où » disent les chercheurs du Samusocial de Paris.



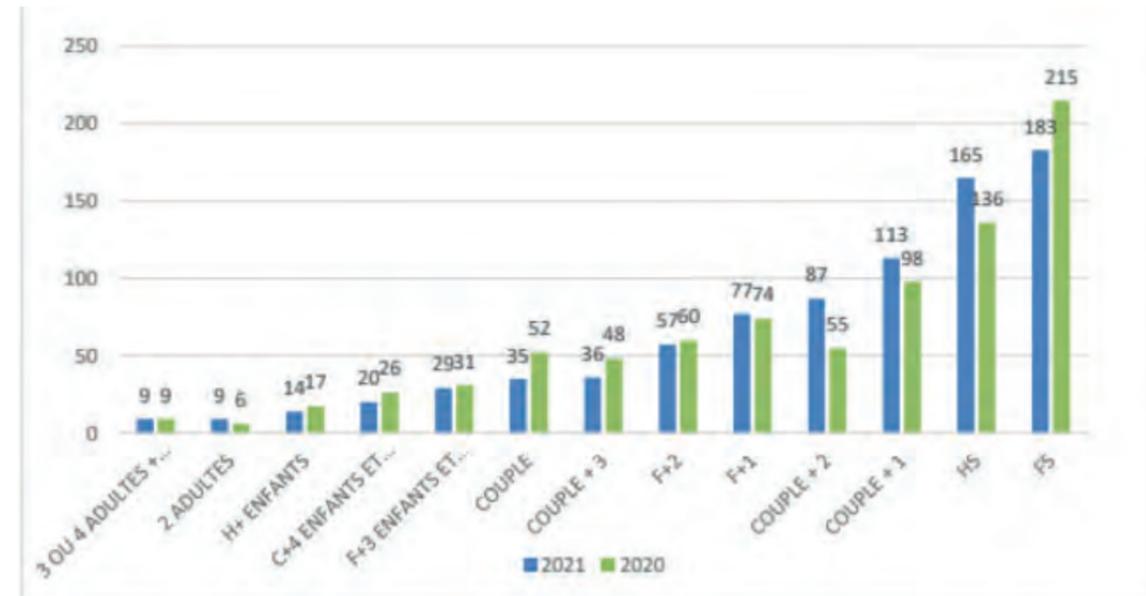
Le nombre de nuitées réalisées augmente de 13 % par rapport à l'année 2020.

## DURÉE DE SÉJOUR DES MENAGES PRESENTS AU 31/12/2021

En 2021, 1732 ménages ont été accueillis dans le dispositif hôtelier, ce qui représente 4147 personnes. Nous constatons que le nombre de mises à l'abri hôtelières continue d'augmenter.



(chiffres Entraide Protestante, rapport d'activité 2021)



88. Pour un plan national d'accès au droit et de lutte contre le non recours - Bilan Dalo hébergement 2008/2019, Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées, décembre 2020, pp 14-15.

89. <https://blogs.mediapart.fr/ben-art-core/blog/230522/purges-dans-les-hotels-du-115-de-la-haute-garonne>

Sur 848 ménages (nous ne disposons pas de la répartition précise entre types de ménages et durée d'hébergement), un tiers (32,5%) a plus de 18 mois de présence, environ 5% (4,1%) plus de 3 ans de présence. « Nous constatons une baisse du nombre de femmes seules à l'hôtel au 31 décembre 2021 par rapport à 2020. Beaucoup de femmes isolées sont orientées à l'hôtel mais trouvent rapidement une solution de sortie. Au 31 décembre 2020, 215 femmes seules étaient à l'hôtel contre 183 au 31 décembre 2021 alors que 269 femmes seules sont sorties du dispositif cette année.

Nous constatons toujours un grand nombre de personnes isolées hébergées à l'hôtel. »

Entraide Protestante, rapport d'activité 2021

Il n'est pas du ressort d'OHI de déterminer une durée « acceptable » dans l'hébergement d'urgence. Certain.e.s professionnel.le.s ont évoqué une durée d'un mois, d'autres un peu plus. Mais qu'en est-il des logements disponibles et des moyens humains et matériels aujourd'hui ?

C'est précisément ce qui semble faire défaut.

## La gestion des hôtels du 115 et les conséquences pour les mis.e.s à l'abri

### GESTION ET RENTABILITÉ

Nous avons vu que la gestion et in fine, la rentabilité de ces établissements dépend de différents facteurs. « Rien qu'avec l'hôtel, j'ai regardé, le patron, il rentre dans les 120 000 par mois ! Tu te rends compte ? » Dit un réceptionniste lors d'une discussion avec un observateur.

Nous ne sommes pas économistes, pourtant les questions de la rentabilité de ces hôtels est posée. Rappelons ce que dit le Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées <sup>88</sup>:

Cette saturation des places existantes entraîne un recours de plus en plus important par la puissance publique aux nuitées hôtelières, bien que ces dernières soient plus coûteuses et moins adaptées à l'accompagnement des publics. En effet, ces mises à l'abri sans réel suivi social, ajoutées par crédits supplémentaires au compte-goutte et dans l'urgence, ne sont plus de l'ajustement mais un dispositif à part entière de la politique d'hébergement.

Ces dépenses en nuitées hôtelières sont augmentées en cours d'exercice budgétaire, en raison d'une « sous-budgétisation chronique depuis plusieurs années » pour reprendre les écrits du sénat, avec des prévisions de budget inférieures aux sommes réellement dépensées l'année précédente\*.

De plus, la baisse des subventions aux associations, des crédits alloués au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ainsi que la suppression des emplois aidés, pèsent sur les finances et la pérennité des structures, ce qui les pénalise dans la réalisation de leurs missions d'hébergement\*\*. le plan quinquennal Logement D'abord, mis en place en 2017, est censé renverser la logique qui prévalait jusqu'à présent en matière d'hébergement. Pourtant, force est de constater que ce dispositif n'a pas encore permis de faire émerger l'offre de logements abordables nécessaire pour répondre à la demande. Plus globalement, afin de ne pas ordonner et prioriser la précarité, il n'existe pas d'autre choix que de déployer des politiques sanitaires et sociales à la hauteur des enjeux, dans tous les secteurs en crise : logement, santé, asile, aide à l'enfance, etc.

\* Projet de loi de finances pour 2019 : Cohésion des territoires - Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables, Sénat, 2018

\*\* Cinq conditions nécessaires au logement d'abord, Haut Comité pour le logement des Personnes défavorisées, Novembre 2018, pp. 130-133

### UN AUTRE EFFET DE LA SOUS-TRAITANCE DE L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Un autre aspect est connexe à cette privatisation de l'hébergement d'urgence au statut légal ambigu : la possibilité d'abus.

### Des personnes mises à l'abri à la merci d'un patron colérique

Cette gestion « privée » d'une partie de l'hébergement d'urgence pose un problème spécifique. Si la puissance publique peut intervenir dans le milieu associatif (qui gère CHRS, Résidences sociales...), en dehors d'une convention qui obligerait les hôteliers à respecter des règles d'humanité, les hébergé.e.s sont soumises au bon-vouloir de personnes qui, parfois, peuvent faire subir leurs humeurs à des dizaines de famille.

Témoin cette tribune de Ben Art Core (membre de l'OHI) publiée par Médiapart le 24 mai 2022<sup>89</sup> :

## EXTRAIT DU BLOG DE MÉDIAPART

### Purges dans les hôtels du 115 de la Haute-Garonne

« C'est mon business, je fais ce que je veux si je veux mettre tout le monde dehors ! » confiera la gérante du \*\*\*\* Hôtel. Conflit et chantage, quand ce sont les hôteliers qui mènent la danse au 115, les hébergé.e.s trinquent.

« Ils nous foutent dehors ! Ils disent que c'est le 115, mais on n'y croit pas, on n'a rien reçu de leur part ». Plusieurs familles ont alerté les associations de la situation qui semble incroyable par son ampleur.

700 personnes (hommes, femmes, enfants) sont menacées le vendredi 20 mai de se retrouver à la rue quelques jours plus tard (mercredi 25 mai). La décision est ferme et tranchée.

Il arrive souvent que des familles se retrouvent à la rue du jour au lendemain et parfois annoncé le matin même pour la fin de matinée quand l'hôtelier.e se plaint (à juste titre ou non) de la situation d'une famille. Dans ces cas-là, le 115 envoie un courrier pour informer la famille qu'elle doit quitter les lieux et n'est plus prioritaire pour un hébergement d'urgence avec un délai d'un mois de carence. Ce qui entraîne un rapport de force de l'hôtelier.e. sur les familles déjà fragilisées.

Mais que s'est-il passé pour arriver à une telle extrémité de la part d'un hôtelier ?

Depuis un mois, à la demande du 115, les hôtelier.e.s faisaient signer mensuellement une feuille de présence aux familles hébergées afin d'avoir une visibilité directe sur les familles en hôtel ou non.

Dès la première vérification, le 115 se rend compte que l'hôtel continue de facturer la chambre d'une famille partie depuis 1 an et demi. Coût total de l'opération : 47 000€.

Il s'avère que la famille a préféré quitter l'hôtel pour un squat plutôt que de continuer à vivre au milieu des punaises de lit.

A juste titre, le 115 demande le remboursement de cette facture à l'hôtel. L'hôtelier bon-dit de colère, tel un petit enfant capricieux. La direction annonce alors aux résident.e.s qu'ils/elles doivent tous quitter les lieux au plus tard mercredi 25 mai, en prétextant que c'est une décision du 115.

A son habitude, le 115 reste fermé à toutes demandes d'informations : « Il y avait un problème avec l'hôtelier, le problème est résolu, il n'y a pas de problème. En tout cas les familles restent où elles sont ».

Mais qui est cet hôtelier qui a sous sa coupe 700 personnes, soit 1/3 des hébergement du 115 de la Haute-Garonne ?

C'est Monsieur A. propriétaire de pas moins de 6 hôtels.

Il possède un hôtel 3 étoiles à Saint-Martin-du-Touch, dont le site mentionne qu'il faut appeler en ligne pour vérifier si une chambre est disponible. Si Le fait que l'hôtel est complet à l'année (du jamais vu), tandis que les avis les plus récents datent de 2017, prouve que c'est un hôtel 115, bien que les tarifs à la nuitée n'aient pas changé.

Également, deux hôtels \*\*\*\*. Les avis (de 2021) sur le lieu sont édifiants et on sait de suite où l'on est.

• «En premier lieu, l'accueil du soir est à revoir ! Personnel faussement aimable, mais

réellement incompetent. [...] Le chauffage coupé (encore pour limiter les frais) donne l'impression d'arriver dans un réfrigérateur... Aucune maintenance, et malheureusement cela se voit. Les peintures sont défraîchies, le bac de douche fendu, la plomberie en mauvais état. [...] Bref, il est incompréhensible que la chaîne hôtelière confie son image à de si mauvais gestionnaires d'un établissement qui pourrait être bien tenu avec un personnel entièrement renouvelé. Pour l'instant hôtel à éviter».

• «Odeur de tout-à-l'égout dans la chambre désagréable, rénovations des sols à prévoir, bruit au niveau de la climatisation alors qu'elle n'était pas en marche la chambre est un peu trop petite pour 2 personnes pour une nuit cela reste convenable. Excellente réception à l'accueil».

Viennent ensuite 2 hôtels de Muret, qui ont été dénoncés à plusieurs reprises comme lieux parfaitement invivables surtout pour des séjours qui peuvent durer plusieurs années, et loin de toutes commodités (écoles, commerces).

À noter que l'un d'eux accueille (hélas pour eux) encore du public... là encore les avis sont intraitables.

• «UNE HONTE !!!

Mes grands-parents viennent de rentrer de 3 jours de cet hôtel, dans lequel ils ont logé dans une chambre avec des cafards, les linges n'étaient pas propres (trace de mascara sur les taies d'oreillers, cheveux sur les alèses, donc non lavés !), le sol collait, une odeur INFECTE d'eau stagnante circulait dans la chambre et pour clôturer le tout, des CHAMPIGNONS ont poussé dans la douche !! Nous avons les photos ! Ce qui veut dire que la javel n'a pas été utilisée depuis un bon moment dans cette salle de bain, et démontre l'état totalement INSALUBRE de cet endroit (encore plus en période de Covid !!) dans lequel le personnel n'a fait preuve d'aucune compréhension. C'est simple, nous avons essayé de les appeler pour avoir des explications, ils ont raccroché au nez, mal parlé ! D'une IMPOLITESSE sans limite, impolitesse qui s'est ressentie à l'accueil également par mes grands-parents, aucune humanité n'émanait de ces propriétaires, et pour 75 € la nuit !! Une ARNAQUE ! S'IL VOUS PLAÎT SIGNALEZ CET ENDROIT, un contrôle sanitaire doit être effectués d'URGENCE par les autorités, on requiert la fermeture de cet endroit !»

Si l'hôtel accueille encore du public dans ces conditions, on ne peut qu'imaginer le pire pour les familles à l'année qui n'ont ni climatisation, ni télévision, pas d'accès à une cuisine et entassent leurs effets dans 14m2 avec douche et plaque de cuisine.

Enfin, le propriétaire possède une résidence hôtelière 2 étoiles à St Lys, à quelques 30 km de Toulouse, là aussi, dédiée au 115.

A Toulouse, contrairement à la plupart des départements, à l'exemple de Paris (22 euros la nuit) la facturation des chambres d'hôtel n'est pas plafonnée. L'hôtel fixe les prix librement selon les «services» proposés – chambre seule, double, avec télé et douche ou non, ce qui peut faire grimper considérablement les tarifs.

Faute de convention avec l'État, les hôtels profitent de cette situation, pour eux très lucrative. Le 115 ne pouvant se passer des places d'hébergement qu'ils proposent, les hôteliers se permettent d'imposer leurs conditions, allant jusqu'à menacer d'expulser les familles pour faire pression. Ainsi, ils s'assurent de remplir les chambres à moindres prestations, et même parfois dans des conditions sanitaires indignes. Les familles sont les victimes de ce système, personne ne se souciant des conditions dans lesquelles elles sont accueillies, dans des chambres insalubres, entre crasse, champignons et parasites. Peut-on encore parler d'« hôtels sociaux » ?

Ben Art Core

**Erwan Le Méner<sup>90</sup>, pour sa part, faisait le calcul suivant pour Paris :**

« Un propriétaire d'hôtel [où les chambres sont louées 16,50€ (aujourd'hui 21€) – Le prix moyen (prix de la chambre/nombre de personnes logées) est de 31,28€ à Toulouse pour 2021 [Chiffres Entraide Protestante] – pouvait ainsi attester qu'une fois « payées l'eau, l'électricité, toutes les charges, une fois payés les salaires, une fois remboursé l'emprunt pour le bâtiment, et les impôts, il me reste quoi dans la poche ? 18 % ? ».

Peu d'activités économiques, même sur les marchés boursiers, permettent d'engendrer de telles marges,

surtout en intégrant l'amortissement de l'investissement, explique le chercheur. On voit d'ailleurs des hôtels de chaîne, en perte de vitesse, transférer tout ou partie de leur activité du « tourisme » vers le « social ». Un rapport du Sénat, contesté par le Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées (voir plus haut), explique que « la nuit d'hôtel semble, toute prestation (accompagnement social, juridique, soins etc.) égale par ailleurs, une des solutions d'hébergement les moins coûteuses dans le paysage des établissements sociaux »<sup>91</sup>. Quand on sait qu'ADOMA réduit le nombre de travailleurs sociaux<sup>92</sup>, il est intéressant de s'interroger sur la dynamique actuelle au regard du travail social.

#### EVOLUTION DU COÛT DE LA NUITEE EN 2021



#### LA GESTION DES PLACEMENTS EN HÔTELS

L'Entraide Protestante a décidé de renoncer à la gestion de cet habitat d'urgence.

« L'arrêt de la mission gestion des nuitées hôtelières est acté avec la DDETS pour la fin 2022. Pour rappel c'est un positionnement éthique que nous avons pris en 2019 face à la hausse considérable du nombre de

nuitées et en raison de l'absence de possibilité d'accompagnement par notre équipe des personnes hébergées pour sortir de ce logement d'urgence qui a vocation à être temporaire. L'accompagnement vers le logement et l'insertion fait partie des missions de l'Entraide Protestante aussi nous ne souhaitons pas garder cette activité de gestion purement administrative. »

Rapport d'activité 2021, Entraide Protestante

L'appel d'offre de 2021 pour remplacer l'Entraide<sup>93</sup> a été bloqué. Non que les réponses soient insatisfaisantes dans le suivi post-hébergement, mais d'après les services préfectoraux « car on ne réalise pas d'économies ».

Une mobilisation des hôtels d'urgence a eu lieu pour s'opposer à une centrale de réservation privée située dans la région parisienne avec laquelle il aurait été difficile d'établir des contacts réguliers (Promhotel Travel Services<sup>94</sup>). Pour la première fois, ces hôtels se sont fédérés pour créer un rapport de force face à l'État et à ses volontés de réduire les coûts, et donc la rentabilité, de ces hébergements. L'initiative a été locale, et (sans doute) soutenue par des élu.e.s locaux et locales. En se constituant en collectif, ces hôtels ont lancé les bases d'une nouvelle spécialisation hôtelière

pour une activité qui semble rester économiquement viable. Notons que même en reprenant à leur compte certains objectifs sociaux de ces hébergements (« face à la hausse des féminicides et des violences conjugales »), à aucun moment nous n'avons entendu parler d'une formation ad-hoc des personnels qui, nous l'avons vu, assurent, de fait, des fonctions qui articulent médiation, aides psychologiques et sociales, régulation de conflits, contrôle, bref des rôles habituellement attribués au travail social.

A la date de sortie de ce rapport, et à trois mois de l'échéance de la fin de gestion du dispositif de l'Entraide Protestante, la question de la gestion de l'habitat d'urgence est encore ouverte.

**« Que crée-t-on avec ces transpositions des missions de service public aux hôtels privés ? »**

<sup>90</sup>. Erwan Le Méner, « l'hôtellerie sociale : un nouveau marché de la misère », in Revue des politiques sociales et familiales, 2013, n°114 pp. 7-18.

[https://www.persee.fr/doc/caf\\_2101-8081\\_2013\\_num\\_114\\_1\\_2948#caf\\_2101-8081\\_2013\\_num\\_114\\_1\\_T2\\_0008\\_0000\\_91](https://www.persee.fr/doc/caf_2101-8081_2013_num_114_1_2948#caf_2101-8081_2013_num_114_1_T2_0008_0000_91) <sup>90</sup>.

<sup>91</sup>. Sénat, 2011. Rapport d'information fait au nom de la Commission des finances sur l'hébergement des demandeurs d'asile et son financement.

<sup>92</sup>. <https://blogs.mediapart.fr/sudls/blog/080419/adoma-se-rejouit-que-letat-reduise-le-nombre-de-travailleurs-sociaux>

<sup>93</sup>. Centrale de réservation de nuitées d'hôtel pour les personnes en rupture d'hébergement Par le préfet de région Occitanie pour le compte de la Direction ; Appel d'offre européen, Paru le 29/7/2021

<sup>94</sup>. <https://www.ladepeche.fr/2021/10/04/toulouse-pataques-dans-lhebergement-durgence-9830742.php>

Alors même que les dispositifs hôteliers sont plus coûteux que les structures d'hébergement d'urgence spécialisées au vu du coût à la place brut moyen majoré, plusieurs questions se posent.

**N'est-on pas en train de créer un tiers-secteur du social, sans travailleur-euses sociaux/ales, qui se situe entre les foyers d'accueil de l'action sociale et le secteur privé ?**

**L'Etat ne sous-traite-il pas ses missions essentielles, pour le profit du secteur privé ?**

La spécialisation de certains établissements dans l'hébergement d'urgence (les hôtels rachetés pour « faire du 115 ») et leur évidente rentabilité, le laisse penser.

Quelles seront les mobilisations des professionnel.le.s de l'action sociale contre ce dépouillement de leurs prérogatives ? Quel sera l'avenir de cette création d'un tiers-secteur hôtelier ? Les réponses sont aussi à corréliser à l'avenir du secteur hôtelier lié au tourisme, actuellement confronté à la concurrence des plateformes style Airbnb et à la réduction des déplacements professionnels après la crise du COVID avec utilisation croissante des téléconférences par visio-conférence.

## L'accueil d'urgence : un goulot d'étranglement

En mars 2021, la Ligue des droits de l'Homme critiquait l'ancien système qui favorisait une « expérimentation » limitée à 23 territoires volontaires sélectionnés par l'Etat pour sa mise en œuvre (Toulouse n'était pas concerné). Dans cette note la LdH rappelait que « les hôtels ne sont pas la solution. Vivre en hôtel ou à la rue invisibilise, détruit la dignité et isole. [...] Ce programme « Logement d'abord » devrait donc être généralisé dans tous les territoires où des expulsions continuent d'avoir lieu sans faire l'économie du travail d'assistance et de suivi social des bénéficiaires ». [Note du GT logement mars 2021]

Dès nos premières prises de contact, au début de l'OHI, on nous a fait valoir que la situation allait changer, notamment par l'application de la circulaire du 26 mai 2021 du Ministère du Logement dont

l'objet est : « Instruction relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation pluriannuelle de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord ».

Cette circulaire propose une « stratégie en rupture avec les pratiques de gestion des dernières années qui permet de sortir d'une gestion dans l'urgence pour adopter une gestion fondée sur la maîtrise opérationnelle et financière. Elle installe la fin de la « gestion au thermomètre » au profit d'une visibilité à moyen et long termes ».

**Elle propose trois objectifs :**

1. Maintenir le parc d'hébergement généraliste au niveau haut de 200 000 places jusqu'à fin mars 2022 en entamant dès maintenant sa transformation dans le cadre des principes du Logement d'abord.
2. Produire sur votre territoire une trajectoire 2022-2024 dans le cadre d'une campagne de programmation pluriannuelle et territorialisée de l'offre d'hébergement, de logement adapté et d'accompagnement. Les conditions de cette campagne de programmation pluriannuelle sont précisées en annexe 2.
3. Engager un travail d'objectivation des coûts de l'hébergement d'urgence

On y trouve notamment : La création de places d'intermédiation locative « IML+ » ciblées en priorité sur les personnes isolées ou les couples, ou sur des personnes présentant un besoin d'accompagnement élevé.

Elle a été largement commentée par les associations comme la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) qui félicitent le Ministère d'essayer d'avoir une vision à moyen et long termes, critiquent la rapidité du dispositif d'évaluation des besoins en s'inquiétant de la faisabilité des mesures proposées, et enfin, sont inquiètes des économies demandées<sup>95</sup>.

L'observatoire s'est situé dans un phase particulière que l'on peut qualifier de « goulot d'étranglement » : les besoins des sans-abri de plus en plus pris en charge, notamment par le recours aux hôtels, et la non-disposition d'habitat pérenne avec suivi social (quand cela est nécessaire).

## « Quelles vont être les décisions des pouvoirs publics toulousains pour l'hiver 2022/2023 et après ?



## Le respect des droits dans les hôtels d'urgence : préconisations

Quel que soit l'avenir de ce secteur hôtelier, les non-respects des droits humains dans ces hébergements est problématique.

Sans même attendre la résolution de la crise que traversent actuellement ces hôtels, il y a urgence pour la puissance publique à faire respecter les droits humains des personnes hébergées.

La convention qui lie ces hôtels aux financeurs est minimale. Elle laisse l'entière latitude aux hôtelier.e.s d'adapter, ou non, les hébergements aux personnes accueillies, de tenir compte de leurs spécificités et

du temps d'hébergement, qui pour une part significative des personnes est long. Elle laisse aussi les gens dépendants du bon vouloir et du pouvoir de tel.le ou tel.le hôtelier.e<sup>97</sup>. **La population envoyée par le 115 dans les hôtels devient ainsi otage du rapport de force entre administration et hôtelier.e.s.**

**À l'Observatoire de l'Habitat Indigne, les associations pensent que la remise du présent rapport piloté par des chercheur.e.s universitaires est une chance pour ouvrir une concertation entre les parties concernées.**

95. <https://www.federationsolidarite.org/actualites/analyse-par-la-fas-de-la-circulaire-du-26-mai-2021-relative-au-pilotage-de-lhebergement-et-a-la-programmation-evolution-de-loffre/>

Les associations réaffirment l'exigence d'un fort changement dans la politique de l'Etat relative au logement, afin que l'hébergement d'urgence reste réellement de l'ordre de l'urgence, donc pour un temps court : création de structures intermédiaires type CHRS, création de logements sociaux, incitation / coercition auprès des propriétaires privés de logements vacants et/ou dégradés...

Elles affirment aussi l'exigence que les personnes exilées disposent d'un titre de séjour, puisqu'aujourd'hui ce document est obligatoire pour accéder (notamment) au logement social, donc sortir de la rue, des hôtels, des squats...

#### Quant à l'hébergement d'urgence dans les hôtels lui-même, cette concertation devrait prendre en compte :

- La révision des procédures d'affectation en hôtels et de changement d'hôtel. Il n'est pas acceptable que des familles subissent la brutalité et l'arbitraire des procédures actuelles. Ceci nécessite sans doute l'amélioration des conditions de travail des professionnels concernés.
- La prise en compte, dans l'affectation, des paramètres familiaux (travail, santé, scolarisation, transport). Les contre-exemples cités ici montrent que des marges de manœuvre existent, même dans des hôtels éloignés.
- Le respect par les hôtels des normes de propreté, de salubrité, de surfaces...
- La mise à disposition d'équipements individuels ou collectifs permettant de subvenir à des besoins primaires (cuisine, réfrigérateurs...).

- Les droits des personnes à pouvoir circuler librement dans les établissements (notamment par l'utilisation des parties communes aménagées), à disposer de bonnes conditions d'hygiène, à recevoir qui ils souhaitent...

- Les droits des femmes, notamment des femmes violentées, à être protégées des agressions sexistes, celles de leur (ex)conjoint, mais aussi, nous l'avons vu, des personnels.

- Les droits des enfants à pouvoir se réunir, jouer, faire des études, ne pas subir de violences des personnels.

- La formation et la rémunération des personnels

Peut-être que ces conditions pourraient constituer une amorce de cahier des charges à respecter pour être éligible à l'accueil d'urgence. L'hôtellerie sociale semble lucrative, il semble donc légitime qu'elle respecte un certain nombre de règles comme certains hôtels le font déjà.

**Le rôle de l'Observatoire est d'analyser, de pointer les déficits de droits ou leur absence, de faire état des vécus et ressentis des ménages et personnels concernés<sup>97</sup>. Ce sont les associations qui doivent, en lien avec les hôteliers, proposer des mesures concrètes que pourrait contenir un cahier des charges servant de complément aux conventions d'hébergements.**

Le rôle des associations, sur la base des constats réalisés avec les chercheurs est aussi d'ouvrir des procédures de contentieux. Nous invitons donc les associations concernées à étudier les recours possibles devant les juridictions adéquates.

## #. CONCLUSION

Ce que les associations ont désigné par « habitat indigne » dans l'hébergement d'urgence du 115 à Toulouse et dans sa région recouvre des réalités très différentes suivant la longueur d'un séjour et les besoins spécifiques des personnes, souvent en famille avec enfants.

Insalubrité, abus de droits, obstacles à la mobilité, blocages et abus administratifs, mais aussi intervention de personnels hôteliers dont ce n'est pas la fonction (même s'ils sont souvent bienveillant.e.s), beaucoup de facteurs contribuent à l'invisibilisation des personnes<sup>98</sup>. Et au silence des institutions face à ce qu'il faut bien qualifier parfois de maltraitance. L'analyse sociologique est parfois faible pour traduire la complexité et l'intrication des situations. C'est ce que nous avons voulu décrire dans « les cartes sensibles ». Ces constats sont certaines fois à nuancer, comme le montrent le rapport et l'exposition qui l'accompagne.

Un hôtel un peu décati peut devenir un lieu de vie acceptable, et une résidence hôtelière étoilée, où tout est interdit, ressembler à un enfer. La chambre, même sur-occupée, complètement inadaptée pour un long séjour, devient un lieu social où s'exerce l'inventivité qui permet aux personnes de s'adapter et de survivre, quelquefois même de vivre. Les personnes qui nous ont ouvert leur porte nous l'ont fait constater.

Nous pointons les différents manquements aux règles élémentaires d'hygiène, de sécurité, les maltraitances dont des violences sur personnes par quelques gestionnaires, les non-respects des droits humains fondamentaux que nous avons relevés concernent l'hébergement d'urgence quel que soit le statut de l'établissement, hôtels de tourisme, résidences hôtelières ou meublés. Ils concernent près de 30% des hôtels visités.

De même, l'accueil bienveillant que nous avons décrit, les services inventifs et aides proposés aux mis.e.s à l'abri sont indépendant.e.s du statut des établissements. Mais dépend du bon-vouloir, parfois des choix, de l'hôtelier.e. Près de 10% des hôtels sont dans ce cas.

Mais ce qui est commun à tous les hôtels est la durée de l'urgence, qui pour de nombreuses personnes se mesure en années : 46% sont là depuis plus d'un an et près de 15% depuis plus de 2 ans.

De même, nous avons constaté la faiblesse, l'inadéquation (et souvent parfois même la mise en défaut) de l'accompagnement social vis-à-vis de situations très différentes que vivent ces personnes. Ceci ne peut qu'inquiéter tous ceux et toutes celles qui observent la diminution drastique des moyens de l'action publique, toujours moins de travailleurs et travailleuses social.e.s notamment. C'est tout un ensemble de services autour du logement qu'il faut considérer et convoquer pour chaque situation.

Nous avons, de fait, observé un goulot d'étranglement où nous sommes passé.e.s, en 18 mois dans la région toulousaine, de 600 à plus de 2000 personnes accueillies. L'hôtel d'urgence n'est pas la solution. L'ensemble des institutions, professionnel.le.s, associations est largement en accord sur ce point.

La situation toulousaine est commune à d'autres villes de France. Mais chaque région a une manière spécifique de résoudre les problèmes. Notamment de jongler avec les hôtels qui se sont ouverts aux personnes du 115 par effet d'aubaine lors de la crise du Covid.

Quelles seront les réponses en accompagnement au logement pérenne par les pouvoirs publics, la mise en place de la politique annoncée du « Lo-

<sup>98</sup>. « [...] : y a-t-il des genres de vie qu'on considère déjà comme des non-vies, ou comme partiellement en vie, ou comme déjà mortes et perdues d'avance, avant même toute forme de destruction ou d'abandon ? Il va de soi qu'une telle question se pose de manière particulièrement aiguë pour quiconque se perçoit comme une sorte d'être dont on pourrait faire l'économie, une personne qui sait, à un niveau affectif ou corporel, que sa vie n'est pas(\*) digne de soin, de protection ou de valeur ». « On peut bien survivre sans être capable de vivre sa vie. [...] Ainsi nous avons besoin d'une revendication plus forte en faveur d'une vie vivable : c'est-à-dire d'une vie qui puisse être vécue ». Judith Butler, *Qu'est-ce qu'une vie bonne*, Manuels Payot, 2014, p. 63 et p. 9, (\*) souligné par l'auteure

<sup>96</sup>. Un hôtelier nous a même expliqué trier les personnes accueillies pour qu'elles soient conformes au staning de son hôtel.

<sup>97</sup>. Sans oublier que, bien que largement représentative des personnes hébergées par le 115, notre enquête a laissé sous silence : les malchanceux.se.s qui n'ont pas réussi à joindre le 115, ceux et celles qui n'ont pas pu ou pas osé demander de l'aide, ceux et celles qui vivent (encore) dans la rue, ou dans des squats.

gement d'abord » ? Qu'en sera-t-il des liens entre accueil public réalisé par les structures du travail social où officient des professionnel.le.s formé.e.s, actuellement en sous-effectifs et le secteur privé, qui commence à se spécialiser dans l'accueil d'urgence ? Quels seront les moyens alloués aux personnes salarié.e.s du public et du privé dont les conditions de travail sont déjà difficiles ?

En outre, quelles seront les mesures proposées pour faire cesser les atteintes de droits constatés dans ce qui devrait être une mise-à-l'abri rapide et courte ?

Au moment de la remise de ce rapport, nous ne pouvons que poser les questions.

Les personnes mises à l'abri que nous avons rencontrées sont connectées, et se renseignent sur les expériences dans les pays voisins. Ce sont souvent des gens avec un projet professionnel et familial, des désirs. Dans les « parcours de vies » souvent traumatiques, l'hébergement d'urgence est un passage nourri de rêves légitimes qui représente également une période d'apprentissage de règles et de systèmes qui s'avèrent peu transparents. Un hébergement indigne pendant une période indécente, des solutions décousues, une méconnaissance des atouts personnels, une éternisation des délais d'obtention de feux verts administratifs pour pouvoir suivre des cours FLE, travailler, trouver un logement pérenne sont autant d'obstacles à une stabilisation de leur situation.

Sans compter que cette maltraitance produit une image confuse des institutions et un sentiment de souffrance qui se diffusent chez les personnes hébergées comme à l'étranger.

Nous n'irons pas jusqu'à affirmer que cette démarche est volontaire. Mais force est de constater que la situation actuelle des familles exilées, qui constituent la large majorité des personnes rencontrées dans cette enquête, est concomitante avec des politiques migratoires dénoncées par les associations partenaires de l'Observatoire. Que la volonté de ne pas créer « d'appel d'air » aboutit à des précarités généralisées où certes, on « voit » moins de familles avec enfants dormant dans la rue, mais où le message distillé par les institutions est peu conforme aux règles internationales d'accueil.

Il ne faut toutefois pas considérer ces personnes uniquement comme des victimes. Les situations de rupture qu'elles vivent peuvent aussi être considérées comme des choix positifs, qui ouvrent des perspectives, un horizon. Quitter le domicile conjugal, fuir un pays ou simplement changer de région française et attendre une place en logement social, s'établir nouvellement dans une société plus

attractive, est une liberté d'émancipation individuelle chère payée. Tout le monde ne bénéficie pas de réseaux toulousains.

L'hébergement d'urgence n'a de sens que pour une période brève, que s'il est complété d'un accompagnement social et psychologique pour permettre à chaque personne d'avoir un chez-soi digne. Reconnaissons que la nécessité de recourir à cette aide peut survenir à beaucoup d'entre nous. La guerre en Ukraine nous le rappelle. Les personnes que nous avons rencontrées seront, ou sont déjà nos voisin.ne.s, collègues, ami.e.s. Notre avenir en commun dépendra aussi de l'accueil que nous leur faisons.

Reste, avant de refermer ce rapport, à questionner ce qu'il en est des « Observatoires citoyens ». Formes particulières des recherches participatives, ils sont un support de l'alliance particulière qui unit, un temps, avec des protocoles de recueil des données scientifiques, chercheur.e.s universitaires, associations citoyennes, militant.e.s, et citoyen.ne.s.

Centrés autour de la Ligue des droits de l'Homme et d'associations locales comme Le Cercle des Voisins, ces observatoires alimentent à Toulouse les débats publics depuis une dizaine d'années.

Sont-ils une préfiguration d'un nouveau champ de recherches ? Une expression de la méfiance d'une partie de la société civile envers les organisations traditionnelles que sont les partis politiques et les syndicats ? Une expression originale de la volonté des associations et des citoyen.ne.s d'intervenir de manière critique, mais documentée, sur les cas flagrants de déni de droits ? En tout cas, nous appelons chercheur.e.s, associations et citoyen.ne.s à une réflexion collective sur cette nouvelle forme d'expression citoyenne.

Le collectif de l'Observatoire de l'Habitat Indigne à Toulouse. Octobre 2022