

ASH

Le MAG du travail social

CAHIER JURIDIQUE

L'autonomie des
majeurs protégés

CENTRES DE FORMATION COMMENT SURNAGER ?

TENDANCE PEDAGO

Mieux accueillir
en hôtel social

MANAGEMENT

Sérafin-PH,
chronique d'une
réforme manquée

PORTRAIT

Céline Greco, celle
qui revient de loin



Trois raisons de lire

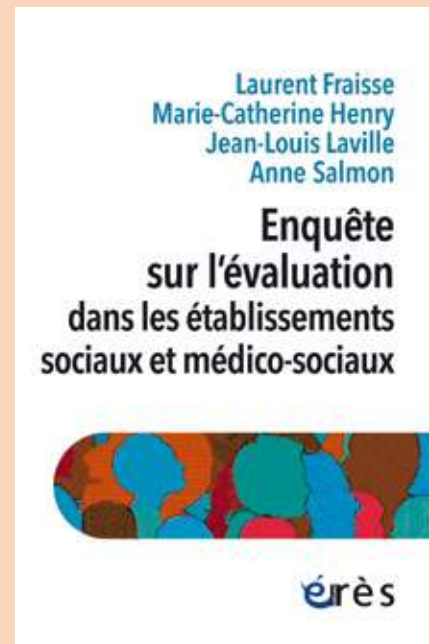
« Enquête sur l'évaluation dans les ESMS »

1 L'évaluation est une obligation qui vaut aussi pour les travailleurs sociaux depuis les années 2000. Elle « *interroge la mise en œuvre d'une action, sa pertinence, les effets prévus et imprévus, son efficacité en considération du contexte observé* ». Un but louable mais qui questionne le comment et le pourquoi, analysés dans ce livre collectif et percutant. Depuis 2022, le secteur social et médico-social est soumis à un nouveau référentiel établi par la Haute Autorité de santé qui « *se rapproche plus d'une inspection, d'un audit ou d'un contrôle, qui met à distance la parole et la participation des acteurs, professionnels et usagers* », estime le sociologue Laurent Fraisse.

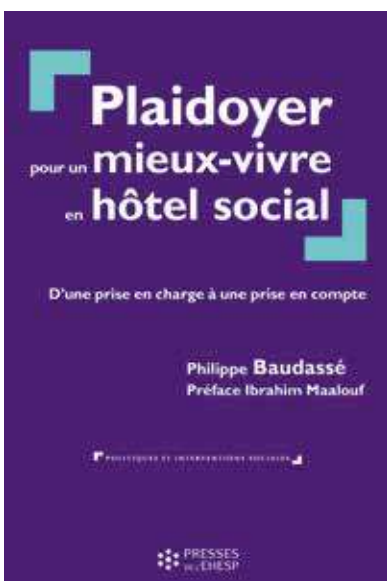
2 Les conséquences pour les établissements vont de la standardisation des critères – un CHRS n'a pourtant rien de commun avec un Ehpad – à une normalisation des pratiques qui néglige les savoirs professionnels et expérimentiels, les temps informels et collectifs. Jean-Louis Laville, spécialiste de l'économie sociale et solidaire, y voit une « *dérive techniciste* » et « *un alignement sur l'entreprise* », dissimulé sous

« *un vernis de scientificité recouvrant des méthodes floues, des réponses convenues et une méconnaissance des réalités* ». Exemple : un système de cotation allant de 1 à 4 s'applique aux professionnels pour apprécier aussi bien le respect des droits que l'autonomie, la bientraitance, la participation ou l'éthique.

3 « *Ne serait-ce pas mieux de mettre en avant nos missions et nos activités plutôt que simplement nos chiffres concernant le nombre de rendez-vous par thématique ?* », témoigne une assistante sociale qui se sent infantilisée par ces procédures. D'autant que les intervenants sociaux sont contraints de faire toujours plus avec moins. Sans compter que les évaluations réalisées dans les Ehpads privés n'ont rien révélé d'anormal avant que le livre *Les Fossoyeurs* de Victor Castanet dénonce un scandale. Le risque pour les métiers de l'accompagnement ? Introduire la concurrence et la dérégulation sociale au sein des activités non marchandes du milieu associatif et des structures publiques en oubliant de mesurer leurs apports spécifiques.



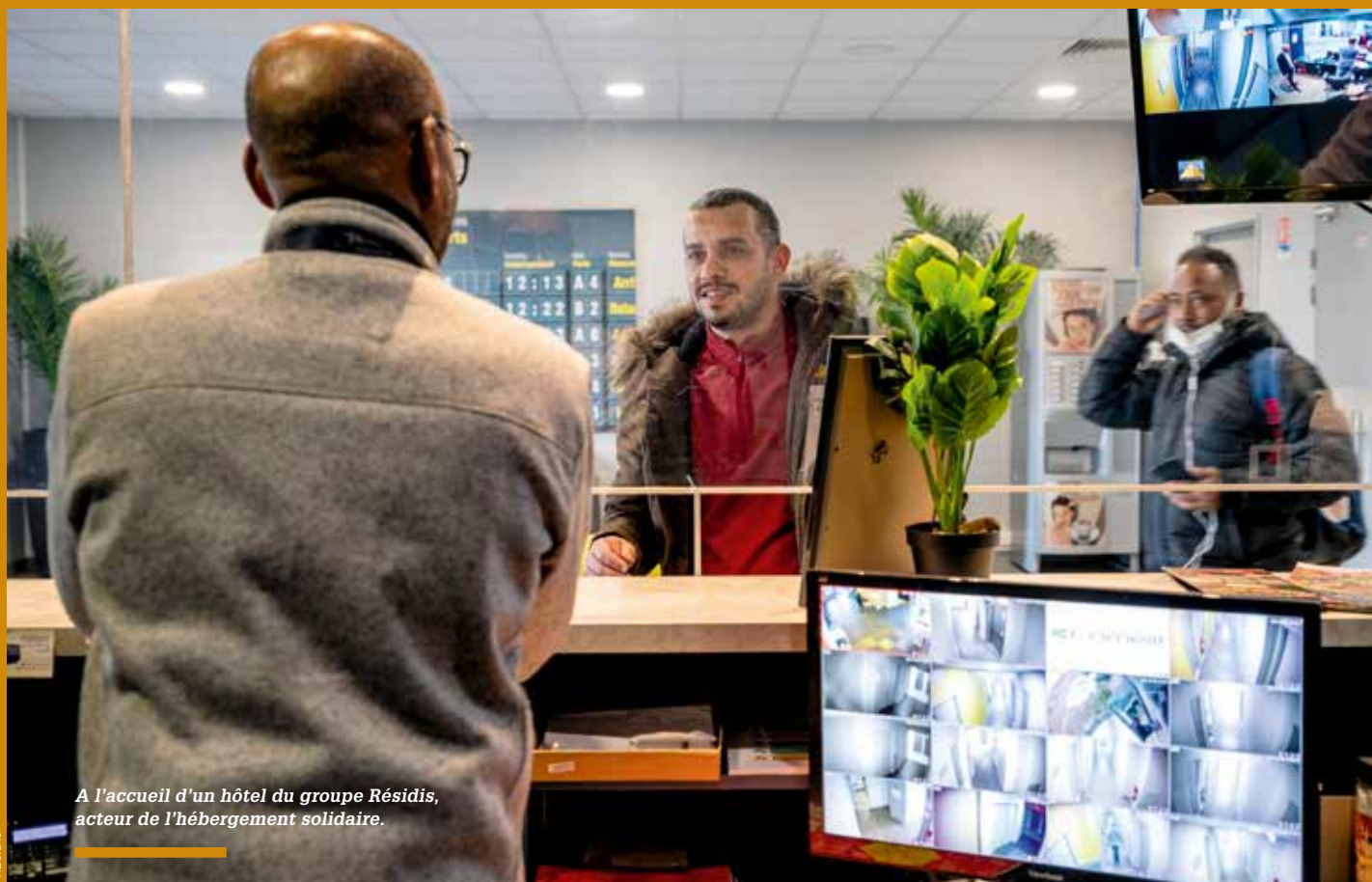
« **Enquête sur l'évaluation dans les établissements sociaux et médico-sociaux** », Laurent Fraisse, Marie-Catherine Henry, Jean-Louis Laville et Anne Salmon, éd. érès, 14 €.



Hôtel social : utilité et limites

Prévu au départ comme hébergement d'appoint pour éviter la rue, l'hôtel social est devenu un recours de plus en plus fréquent, faute de places dans les dispositifs d'urgence. Environ 115 000 personnes y séjournent actuellement depuis des mois, voire des années, dont au moins 25 000 enfants. Parmi elles, des femmes victimes de violences, des migrants et adultes isolés, des familles expulsées de leur logement... Après avoir longtemps travaillé au Samu social, Philippe Baudassé (voir page 59) a poussé la porte de ces structures quelque peu opaques, dérangeantes, pointées parfois du doigt en raison de comportements maltraitants ou d'un responsable sans scrupule, pour recueillir les témoignages des bénéficiaires, des travailleurs sociaux, des équipes hôtelières, des associations d'aide, des sociologues, etc. Son objectif : repenser l'hôtel social afin que les personnes hébergées n'en ressortent pas plus abîmées qu'à leur arrivée, qu'elles puissent profiter de formations et de soins. En résumé, qu'elles soient vraiment prises en compte.

« **Plaidoyer pour un mieux-vivre en hôtel social** », Philippe Baudassé, éd. Presses de l'EHESP, 24 €.



A l'accueil d'un hôtel du groupe Résidis, acteur de l'hébergement solidaire.

RÉSIDIS

TENDANCE PÉDAGO

Hôtels sociaux : se former, pour mieux accueillir

Bien que 115 000 personnes soient hébergées chaque soir dans ce type de résidence temporaire, la toute première formation destinée à leurs équipes n'a été mise au point qu'il y a deux ans. Le but : monter en compétences pour mieux accueillir les publics vulnérables.

Par Sarah Bos

A lors que la durée de l'hébergement en hôtel s'est allongée, pour atteindre trois ans en moyenne, le Samusocial de Paris avait pris le parti, dès 2015, de lancer le programme « Mieux vivre à l'hôtel ». Construit avec les bénéficiaires, il vise à améliorer leur cadre de vie, en

proposant des services de laverie et de bagagerie, du soutien à la parentalité, un accès à des activités sportives ou culturelles, etc.

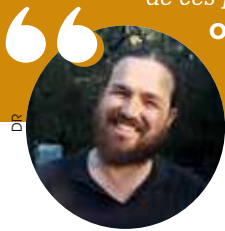
Un point reste cependant négligé, celui de la formation des personnels travaillant dans ces hôtels. « On dit que les équipes hôtelières peuvent être



maltraitantes, et c'est vrai, reconnaît Philippe Baudassé, formateur et ancien du Samusocial de Paris. *Cela fait trente ans qu'on leur confie des personnes sans les former. En centre d'hébergement, les personnels sont sensibilisés aux problématiques d'addictions par exemple, et pour les équipes hôtelières, il n'existe rien.* » Une question d'autant plus prégnante, que les hôtels sociaux représentent 10 % du parc hôtelier, soit environ 1 600 lieux, dont 750 en Ile-de-France, et que 115 000 personnes y vivent au quotidien. Que ce soit dans des structures hôtelières privées,

PAROLES DE PROS

« Dans l'Hérault, il y a beaucoup de petits hôtels où les salariés ont très peu de connaissances sur les questions administratives des personnes qu'ils hébergent. D'autres ont aussi des stéréotypes ou peuvent tenir des propos dénigrants. On avait tout intérêt à ce que les hôteliers soient moins dans le rejet de ces publics-là. »



Olivier Jouffray, chef de service à l'association Gammes

qui ont contractualisé avec l'Etat ou les départements, ou dans des structures gérées directement par des associations comme la Croix-Rouge, Aurore et les Petits Frères des pauvres.

Se former pour trouver la bonne posture

Depuis avril 2023, la formation proposée par Philippe Baudassé (voir encadré) a accueilli 214 stagiaires issus d'une centaine d'hôtels, dont 86 en poste de direction et 128 professionnels – souvent des personnels de service, de ménage, des réceptionnistes ou des veilleurs de nuit, qui sont en lien étroit avec les publics hébergés. Trouver la meilleure posture face aux résidents, c'est l'un des enseignements que retient Philippe Rouet, gérant de deux hôtels sociaux à Toulouse : *« Depuis plusieurs années, on organisait un repas de Noël avec des cadeaux qu'on distribuait aux enfants le matin du 25 décembre. Après la formation, nous avons décidé que c'était aux mères de les donner, pour qu'elles se sentent pleinement dans leur rôle. »*

Même ressenti du côté de Sabrina Nadji, directrice de l'impact social du groupe hôtelier Résidis, qui exploite des appartements en résidence pour des personnes orientées par le 115. Des lieux accueillant des publics en situation

de précarité, ainsi que des actifs bénéficiaires d'Action logement sur toute la France. *« Traiter une personne vulnérable comme un client, bien l'accueillir et faire en sorte que cela se passe bien, cela n'existait pas dans le champ de l'hôtel social, explique-t-elle. Avec cette temporalité du provisoire qui dure, il fallait revoir nos compétences et inscrire cette activité dans le champ professionnel. »*

Depuis 2023, ce sont 76 personnes qui ont ainsi été formées au sein de ce groupe : des directeurs de résidence, puis des personnels en contact avec les résidents. Dans chaque établissement, fil info WhatsApp, laveries, salles de lecture et espaces numériques créent du lien. *« Désormais, les résidents signent un règlement, qui existe en version anglaise si besoin. Toutes ces informations que l'on donne et ces actions ont pu être menées grâce à la formation, en discutant de ce qui pouvait être pertinent ou non pour les résidents »,* indique Sabrina Nadji.

« Un cercle vertueux »

Pour Philippe Baudassé, ces formations permettent aussi aux services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et aux travailleurs sociaux de mieux savoir vers quels établissements orienter, et d'être davantage éclairés sur les conditions d'accueil. Un avis que partage Olivier Jouffray, chef de service au sein d'une plateforme départementale de mise à l'abri des ménages gérée par l'association Gammes, basée à Montpellier. *« A chaque fois que l'on accompagnait à l'hôtel une personne orientée par le 115, les marchands de sommeil étaient nombreux, ce qui compliquait notre accompagnement. »* Depuis quelques années, via la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (Ddets) de l'Hérault, l'association propose un conventionnement annuel de places aux hôtels qui s'engagent à améliorer le cadre de vie des résidents et à se former.

Depuis la mise en place de la formation il y a deux ans, Olivier Jouffray a noté chez certains

En juin 2023, à Clermont-Ferrand, une formation initiée par le SIAO a réuni 18 salariés de 11 hôtels différents sur la ville.



PHILIPPE BAUDASSÉ



Un cours de français dispensé à l'hôtel Occitania Toulouse-Matabiau.

hôtelières des avancées. Par exemple, un hôtel à Béziers a mis en place une cuisine collective, et organise désormais des sorties extérieures pour les résidents. L'association voit aussi davantage d'hôtels faire le choix d'acquérir des appartements. « C'est une démarche qui n'existait pas avant. En tant que chef de service, on contate aussi l'impact au sein des réunions d'équipes : avant, les conditions d'hébergement prenaient beaucoup de place. Maintenant, on parle d'insertion, d'aide au relogement et à la régularisation des personnes. La durée des séjours en hôtel est moins longue. Pour nous, c'est un cercle vertueux. »

Dans l'attente de labels pour les hôtels sociaux

Selon Philippe Baudassé, la démarche de formation vient cependant plutôt des hôteliers déjà engagés, ou des organismes prescripteurs, comme

le SIAO qui a fédéré à Montpellier une quinzaine d'établissements dans cette optique. « C'était attendu, tant qu'il n'y a pas de contraintes, personne ne voit vraiment l'intérêt de se former. Ce n'est pas parce que cela fait longtemps que des hôtels accueillent des publics vulnérables

qu'ils le font bien. C'est un recul que certains n'ont pas. »

Le formateur milite pour la création de labels pour les hôtels dits « sociaux », comme il en existe une centaine dans l'hôtellerie de tourisme, afin de garantir une même qualité de formation des personnels et d'accueil pour les résidents. « Pour que ces derniers ne sortent pas de l'hôtel plus mal que quand ils y sont entrés. » A Toulouse, Philippe Rouet considère que sur les 45 hôtels qui ont répondu aux appels d'offre du marché public, une dizaine a intégré volontairement cette démarche. « Beaucoup ne vont pas au-delà de ce qui est requis pour l'hébergement, et une partie sont des marchands de sommeil qui ne respectent même pas leurs obligations sur le nettoyage des chambres. Le centre communal d'action social les inclut quand même tous, car on manque d'hôtels. Mais ensuite, il n'y a pas de contrôle. Il faudrait que l'on puisse aller vers des hôtels plus qualitatifs pour l'hébergement d'urgence. »

Un point sur lequel s'accorde Sabrina Nadji, qui espère voir émerger une réelle professionnalisation dans le secteur. « Pour être hôtelier social, on devrait avoir une formation obligatoire, avec un référentiel commun à minima, qu'on accueille en appartement ou en chambre, pour qu'il y ait une qualité commune d'accueil, estime-t-elle. L'hébergement en hôtel social n'est clairement pas provisoire. C'est une solution qui se pérennise, alors autant l'organiser pour que cela se passe bien. » ■

Des personnels formés dans une centaine d'hôtels

Une centaine d'hôtels ont été concernés par cette formation certifiante, en Ile-de-France, à Clermont-Ferrand, à Marseille, à Toulouse ou encore à Douai. Celle-ci se déroule sur une journée. Elle se décline en trois axes : se repérer dans le contexte général des dispositifs d'urgence, mieux comprendre les publics vulnérables, leurs attentes et besoins, et conforter ou acquérir des postures professionnelles adaptées (gestion de crise, repérer les structures d'appui vers lesquelles orienter les personnes, etc.). Elle permet aussi de mettre au point des projets pour améliorer le cadre de vie au sein des hôtels.