

INGÉNIERIE SOCIALE EN HÔTEL

Formation professionnelle des équipes hôtelières accueillant des publics en situation de précarité



"Améliorer le quotidien des personnes en situation de précarité à l'hôtel"

PHILIPPE BAUDASSÉ
Formation & Conseil

 [linkedin.com/in/philippe-baudassé-93425431](https://www.linkedin.com/in/philippe-baudassé-93425431)

Tel : 06 50 65 49 81



TABLE DES MATIERES

p 02 - 03

**POSITIONNEMENT ET
QUI SUIS-JE ?**

p 04

**UN BILAN DE FORMATION
TRES ENCOURAGEANT**

p 05-06

**CONTENU DE LA
FORMATION**

- Une meilleure compréhension du contexte professionnel
 - Une meilleure compréhension des publics accueillis
-

p 07

**TEMOIGNAGES SIAO
ET TRAVAIL SOCIAL**

- Montpellier
- Créteil
- Seine et Marne.

p 08-09

**RETOURS DES EQUIPES
HOTELIERES SUR
LA FORMATION**

- Sur le contexte
 - Sur le contenu
 - Sur le formateur et la pédagogie
-

p 10-11

**DECOUVERTE DU SENS
D'UN MIEUX VIVRE A
L'HOTEL**

p 12

**GRILLE TARIFAIRE
2024/2025**

p 13

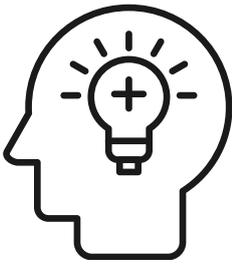
**LA PROCEDURE DE
MISE EN PLACE**

p 14-15

**RENSEIGNEMENTS A
DONNER A L'OPCO**

p 16

Mot de conclusion



POSITIONNEMENT ET QUI SUIS-JE ?

POSITIONNEMENT

Celui qui déplace la montagne, c'est celui qui commence à enlever les petites pierres. » (Confucius)

Solution d'appoint mais qui n'est plus provisoire, « l'hôtel social » ne fait donc pas l'unanimité et beaucoup souhaiteraient s'en passer. Pourtant, la saturation des dispositifs d'urgence, l'accroissement de la pauvreté et le manque de logement sociaux permettent de dire que cette solution va jouer un rôle durant quelques années encore. Comme le soulignait Olivier Klein lors de la journée de la fondation Abbé Pierre sur le mal-logement : « - Le recours à l'hôtel est nécessaire mais doit être mieux encadré. » (1er février 2023).

Arrêtons donc de faire semblant de ne pas voir l'éléphant dans la pièce, l'énorme trou noir posé là - au milieu du paysage des dispositifs d'urgence. Oui « l'hôtel social » dérange. Mais pas toujours pour les bonnes raisons. Et si certains de ces lieux de mise à l'abri dysfonctionnent à la faveur de quelques dirigeants sans scrupules, n'omettons pas de voir que beaucoup en revanche s'efforcent d'en faire à la seule force de leur humanité des lieux de vie qui préservent de la rue et appuient un avenir !

Ma démarche se synthétise donc ainsi : **tant qu'il y a des personnes en situation de précarité à l'hôtel, ensemble faisons progresser l'hôtel !** Ce qui n'empêche aucunement la réflexion sur le déploiement d'autres modes d'hébergement ! **D'où la formation professionnelle que j'ai mise en place et que je vous présente ici.** Destinée spécifiquement aux équipes hôtelières accueillant des publics en situation de précarité, cette journée (7 heures) de formation souhaite asseoir des postures professionnelles toujours plus adaptées, et appuyer la transversalité avec les prescripteurs et le travail social des territoires.



POSITIONNEMENT ET QUI SUIS-JE ?

QUI SUIS-JE ?

Attentif à accompagner toutes les pertes, qu'elles proviennent de deuils de personnes, de situation, de sens ou de légitimité. Durant 12 ans au Samusocial de Paris, notamment en tant que "Responsable développement projets et partenariats" au sein du pôle "Hébergement et réservation hôtelière" (DELTA). durant lesquels j'ai développé et coordonné, avec l'équipe que je dirigeais, des projets visant à améliorer le quotidien des familles en situation de précarité hébergées à l'hôtel (55.000 personnes hébergées dans plus 800 hôtels en Ile de France). Aujourd'hui, c'est en tant que consultant indépendant et formateur je me positionne, autour d'actions en faveur d'un « vivre mieux dans l'hôtel social ». Je souhaite ainsi contribuer à la visibilité des publics comme des acteurs, et participer à explorer des pistes d'amélioration sur ce dispositif peu connu et largement perfectible.

Auteur de plusieurs guides pratiques grand public, j'ai le plaisir de vous annoncer la parution aux Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP) du « Plaidoyer pour un mieux vivre en hôtel social. D'une prise en charge à une prise en compte ». Ce livre donne largement la parole aux personnes hébergées, aux équipes hôtelières, aux associations d'aide, aux travailleurs sociaux et prescripteurs afin de mieux comprendre ce qui se joue aujourd'hui dans ce dispositif mal connu. Il présente aussi un ensemble de bonnes pratiques mises en place ici et là, visant à une évolution que toutes et tous appellent de leurs vœux.

Elle pourrait donner le jour à un ou plusieurs Labels de l'hôtellerie sociale.

POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES

Plaidoyer pour un mieux-vivre en hôtel social

Philippe Baudassé

Ultime refuge pour les personnes fragilisées que l'on n'accueille plus ailleurs, l'hôtel social fait désormais partie des propositions d'hébergement d'urgence et doit devenir une étape la plus humaine et rassurante possible. Mais sa réalité disparate suscite interrogations, gênes et crispations. Solution utile pour de courtes durées, il devient un espace contraint et déprimant quand le séjour est de 3 ans en moyenne, parfois sans appui ni perspectives par manque de travailleurs sociaux. Plus de 110 000 personnes vulnérables s'y côtoient : adultes et mineurs, isolés ou en famille, migrants et demandeurs d'asile ou réfugiés, personnes sortant de prison ou sans domicile, souffrant d'addictions ou de troubles psychologiques, victimes de violences...

Philippe Baudassé pousse la porte des hôtels sociaux et nous fait entendre, loin des clichés et préjugés, la parole des personnes hébergées, des équipes hôtelières, des prescripteurs comme des travailleurs sociaux, de l'État comme des associations d'aide. Si des dysfonctionnements parfois tragiques écornent l'image des hôtels sociaux, beaucoup de professionnels œuvrent avec conviction pour en faire des lieux de vie qui préservent de la rue et ouvrent vers l'avenir. Il est indispensable de promouvoir la formation des équipes hôtelières et de définir avec nuance un label garantissant la qualité des hébergements.

Philippe Baudassé est formateur et conseiller pour les travailleurs sociaux et les équipes hôtelières accueillant au quotidien des publics en situation de précarité. Il travaille en lien avec les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et les associations d'aide de chaque territoire.

ISBN : 978-2-8109-1210-0



9 782810 912100

www.presses.ehesp.fr

24 €

Imprimé en France

Plaidoyer pour un mieux-vivre en hôtel social • Philippe Baudassé

Plaidoyer pour un mieux-vivre en hôtel social

D'une prise en charge à une prise en compte

Philippe Baudassé
Préface Ibrahim Maalouf

POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES

PRESSES
DE L'EHESP



UN BILAN DE FORMATION TRES ENCOURAGEANT

Initiées depuis le mois d'avril 2023, ces formations ont été suivies par **138 stagiaires**.

Ils se sont retrouvés dans le cadre de :

- **11 sessions de formations professionnelles** (113 personnes)
- **4 journées de Conseil** (25 personnes)

Cela représente **91 heures de formations et d'échanges** avec tous les **corps de métiers** :

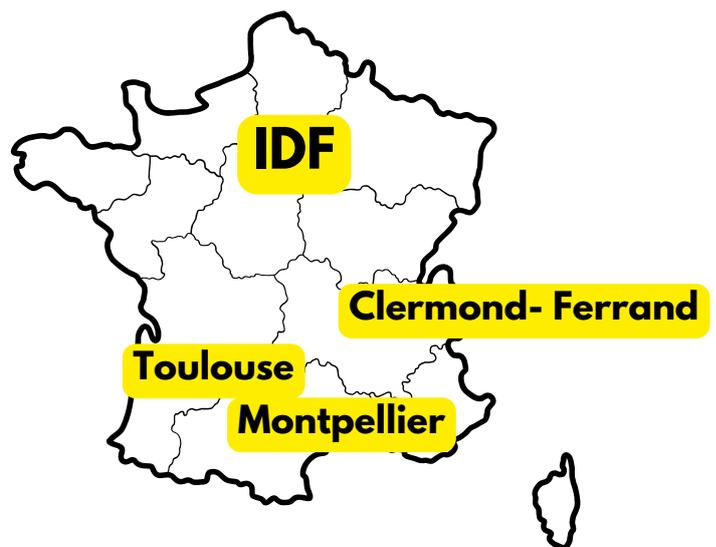
- Directions
- Personnels de service
- Réceptionnistes et veilleurs de nuit
- Chargés de la sécurité ou des travaux
- Gardiens



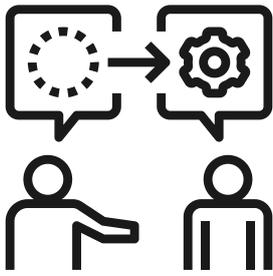
74 hôtels



138 stagiaires dont:
56 en Directions
82 Personnels



Si ces journées ont été effectuées en lien avec les SIAO des territoires les formations de Montpellier, et Clermont-Ferrand ont eu lieu à l'initiative des SIAO eux-mêmes.



CONTENU DE LA FORMATION

La formation comprend deux axes, induits par la fréquentation des équipes hôtelières depuis 15 ans :

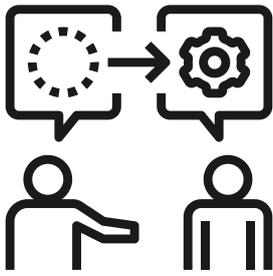
Une meilleure compréhension du contexte professionnel :

- La qualité de l'accueil
- Les métiers, la relation client
- Un panorama de « l'hôtel social » : paradoxes, contexte et enjeux. Le Service public
- La place de l'hôtel dans les dispositifs d'urgence (Parlons quand même de la Loi 2002)
- Évocation d'un Label de l'hôtellerie sociale : impact social

Une meilleure compréhension des publics accueillis :

- Typologie des publics et point commun
- Les défis de la gestion au quotidien : longs séjours, aménagements, recrutements
- Les postures professionnelles : juste distance, traitements équitables et objectifs
- La gestion des risques, gestion des crises. Maintenir le dialogue en, cas de désaccord
- Le sens d'un Mieux Vivre à l'Hôtel : passer le prise en charge à la prise en compte

Pour l'Île de France, cette formation est donc tout à fait complémentaire de celle que développe DELTA sur des aspects plus organisationnels et administratifs.



CONTENU DE LA FORMATION



S'ajoutent bien sûr à ce programme les réponses aux besoins spécifiques exprimés par les stagiaires en amont de chaque session.



De ces journées d'échanges avec les équipes hôtelières, je retiens des points récurrents, tous métiers confondus :

A noter



EN POSITIF

Grand sens des responsabilités

Très investis auprès des hébergés, surtout si non accompagnés

Désireux d'un Label de l'hôtellerie sociale

EN NEGATIF

Manque de reconnaissance (Etat) Déficit d'image (grand public)

Manque de visibilité contractuelle pour travaux et recrutements

Articulations imprécises avec le travail social



TEMOIGNAGES SIAO ET TRAVAIL SOCIAL

MONTPELLIER

« Nous avons fait appel à Philippe Baudassé afin de former les différents personnels hôteliers avec qui nous sommes en partenariats. Je le remercie vivement de son investissement dans ce domaine. Il a su se montrer positif et créer une émulation de groupe favorable qui contribuera, je l'espère, à l'amélioration des pratiques et des conditions d'accueil à l'hôtel. Il a su avec beaucoup de bienveillance, s'adapter à des profils de participants très variés et créer une émulation collective positive ». (**SIAO – GAMES**, 7 décembre 2023)

CRÉTEIL

Philippe est un professionnel avec qui tout est solution. Engagé et porté par de fortes convictions, la qualité du service rendu reste le centre de son attention. Son expertise de l'hébergement hôtelier nous a permis de penser et mener des projets avec sens et détermination, notamment avec les équipes du SIAO 94. Philippe est un professionnel de confiance qui sait coordonner, qui a une capacité à ajuster le projet dans un esprit positif, pour atteindre au mieux les objectifs fixés. (**Marine ROUSSEAU**, ancienne directrice adjointe SIAO94 : 2019-2021 ; actuellement directrice de Pôle social et d'insertion)

SEINE ET MARNE

Sa grande humanité et son professionnalisme font de Philippe Baudassé une personne de confiance, avec qui collaborer est une richesse. Sa connaissance du terrain et son engagement auprès des personnes sont sa force. (**Fanny PAYEUR**, ancienne Responsable de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel PASH 77 : 2018-2021 ; Actuellement Cheffe de service CHU/accueil de jour/ domiciliation chez Association ARILE)



RETOURS DES EQUIPES HOTELIERES SUR LA FORMATION

Les retours exprimés par les stagiaires font remonter des aspects très positifs. Parler de son métier et échanger entre pairs ont été également unanimement appréciés : pouvoir partager les mêmes inquiétudes ou difficultés et chercher des solutions identiques les ont rapprochés. Plusieurs ont d'ailleurs échangé leurs coordonnées afin de rester en lien.

SUR LE CONTEXTE :

- « *On a pu aborder tous les sujets qui nous posaient problème avec les locataires* »
- « *On a trouvé des réponses à nos problèmes* »
- « *Un soutien et une écoute dont on avait besoin. On se sent moins seuls* »
- « *Rencontrer d'autres hôteliers et échanges avec d'autres professionnels* »
- « *- Point fort : le partage avec les autres hôtels et intervenants* »

Bien sûr, ils soulignent unanimement l'intérêt d'avoir pu rencontrer et échanger avec des personnes du SIAO (que j'invite chaque fois que c'est possible pour un moment de rencontre) autour de questions plus spécifiques et souvent opérationnelles. Dans les pauses plusieurs m'ont dit avoir découvert la réalité du 115 et la complexité du travail des équipes du SIAO.



RETOURS DES EQUIPES HOTELIERES SUR LA FORMATION

SUR LE CONTENU :

Ils ont aimé

- « *Un programme de formation bien calibré et ciblé* »
- « *Après une journée d'échanges et d'apprentissages, l'équipe est galvanisée et prête à déployer les compétences acquises pour améliorer l'accueil de nos résidents* »
- « *Une vue plus globale des problèmes des hébergés – protégés* » ; « *Mieux comprendre cette typologie de clientèle et nous rassurer* »
- « *L'idée d'un Label pour mettre en valeur notre travail et nous aider à faire encore mieux* »
- « *Mais aussi être vus comme des partenaires* »

SUR LE FORMATEUR ET LA PÉDAGOGIE :

Ils ont apprécié

- « *La clarté des diapos et la clarté de compréhension du formateur* »
- « *Formateur ayant une très grande connaissance du domaine* »
- « *La formation m'a apporté et les informations seront bénéfiques pour le reste de l'équipe* »
- « *Les points forts de cette formation : échanges, compréhension des situations, adaptabilité et solidarité* »



DECOUVERTE DU SENS D'UN MIEUX VIVRE A L'HOTEL

Trop souvent perçu à tort, par certains financeurs et travailleurs sociaux comme la mise en place de prestations de confort et de luxe - inappropriées dans un contexte d'hébergement d'urgence - le Mieux vivre à l'hôtel correspond en réalité à une attention plus vive aux besoins fondamentaux des personnes. Il se décrit en quelques mots :

Le Mieux Vivre à l'hôtel

CONTEXTE : L'hôtel est devenu un lieu de vie

BUT : Faire de l'hôtel une étape humaine et rassurante

LIGNE DIRECTRICE : Répondre aux besoins fondamentaux

PERSPECTIVES : D'une "prise en charge" à une "prise en compte"

PROJET : Servir l'autonomie en vue d'une sortie positive



DECOUVERTE DU SENS D'UN MIEUX VIVRE A L'HOTEL

Les équipes se sont emparées de plusieurs projets à mettre en œuvre dans leurs hôtels :

- **Mobilisation des usagers** dans les prises de décision, les activités et la vie de l'hôtel
- **Responsabilisation et prise en compte** : Promouvoir la participation des ménages qui le souhaitent dans le cadre de bénévolat entre pairs, surtout pour faciliter l'arrivée dans l'hôtel de nouveaux arrivants ou encore indiquer les lieux ressources de proximité.
- **Amélioration des infrastructures concernant** :
 - o L'alimentation et la préparation des repas.
 - o Mise en place d'un « coin enfant », avec jeux et parfois bibliothèque
- **Recrutements plus ciblés** : parmi les hôteliers ayant plus de visibilité contractuelle sur l'utilisation de leur établissement, certains ont souhaité orienter les recrutements de leurs futurs personnels en réception vers des profils d'animation, de facilitateurs, éducateurs, etc.) Ils ont pour ce faire rédigé des fiches de poste explicitant l'accueil de publics en situation de précarité.



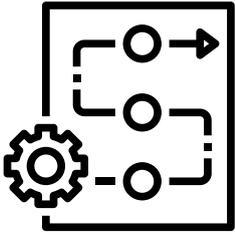
GRILLE TARIFAIRE 2024/2025

	Eléments	Avec OPCO	En direct
ADMINISTRATIF	Devis général	X	X
	Recours à un organisme de formation tiers	X	
	Sous-traitance +20%	X	
	Acompte de 30 %	X	X
	Qualiopi	X	
	Formation qualifiante	X	X
	Convention de formation	X	X
	Questionnaire de positionnement	X	X
	Evaluation à chaud	X	X
	Validation des acquis	X	X
	Attestation de réalisation	X	X
	Délais de mise en place 2 mois minimum	X	
	Liste des participants figée	X	
TARIFICATION	Tarif normal par personne	840.00 €	500.00 €
	Participation maximale constatée de l'OPCO	230.00 €	0
	Reste à charge	610.00 €	500.00 €
	Tarif unitaire groupe 5 - 10 personnes	700.00 €	430.00 €
	Participation maximale constatée de l'OPCO	200.00 €	0
	Reste à charge	500.00 €	430.00 €
	Tarif unitaire groupe + de 10 personnes	560.00 €	330.00 €
	Participation maximale constatée de l'OPCO	150.00 €	0.00 €
	Reste à charge	410.00 €	330.00 €

Les frais de déplacement font l'objet d'un remboursement forfaitaire calculé sur le barème de l'URSSAF : repas + hébergement + transports. Il s'élève à :

- 350 € pour la région parisienne
- 280 € pour les autres départements

Un remboursement au réel peut être aussi envisagé, selon vos préférences.



LA PROCEDURE DE MISE EN PLACE

Voici quelques éléments pour faciliter la mise en place de la formation :

- Arrêter une ou plusieurs **dates** ainsi qu'un **lieu** pour cette formation en présentiel
- **Indiquer pour chaque structure juridique les renseignements suivants afin d'établir la convention :**
 - o Nom, adresse et Siret de la structure
 - o Nom et prénom du représentant légal:
indiquer Fonction (délégué général, président, etc.)
 - o Liste des participants: indiquer Genre, Nom, Prénom et Fonction

EN DIRECT AVEC MON ORGANISME DE FORMATION

- Nous établirons alors la Convention de formation avec chaque établissement ou structure administrative.
- Un questionnaire de positionnement (papier ou Google Forms) vous sera envoyé à toutes les personnes participantes. Il me permettra de connaître vos attentes et de définir vos besoins, en complément des thématiques que je propose. Il est impératif que chaque participant(e) le remplisse.
- En amont, une facture d'acompte de 30 % sera adressée puis une facture du solde à l'issue de la formation.

AVEC OPCO DANS LE CAS OÙ UN FINANCEMENT EST POSSIBLE

- Se rapprocher de votre OPCO en précisant les éléments relatifs à cette journée et pour caler avec votre référent le financement sur lequel vous pouvez compter.
- Chaque établissement hôtelier règle la formation et se fait ensuite rembourser une partie du montant par son OPCO sur facture fournie par l'organisme de formation.
- En amont, une facture d'acompte de 30 % sera adressée puis une facture du solde à l'issue de la formation.



RENSEIGNEMENTS A DONNER A L'OPCO

Je vous invite à joindre votre OPCO sans tarder pour l'informer des éléments concernant la formation. Vous pourrez indiquer que vous souhaitez participer à une formation dans le cadre de l'accueil de publics en situation de précarité au sein de votre établissement. Vous pourrez préciser ensuite, souvent de façon dématérialisée :

- **Date** : indiquer la date ou les dates retenues
- **Horaire** : 9h -17h, soit 7 heures ou par demi journée
- **Lieu** : indiquer l'adresse précise où se déroulera la formation
- **Titre** : Améliorer la relation client pour les publics en situation de précarité à l'hôtel
- **Objectif** : À l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'identifier les postures professionnelles adaptées à l'accueil d'un public en situation de précarité au sein de l'hôtel
- **Modalité** : Présentiel
- **Type** : Action de formation (certifiée Qualiopi si OPCO)
- **Nombre**: indiquer le nombre de personnes de votre (vos) établissement(s) participants à la formation
- **Fonction** : indiquer pour chaque personne :
 - o nom, prénom,
 - o fonction et type de contrat.
 - o Les dates de naissance et n° de Sécurité sociale seront aussi demandés.
- **Tarif** : se reporter à la grille tarifaire



RENSEIGNEMENTS A DONNER A L'OPCO

**Organisme de formation : RH France 8 avenue Duval Le Camus 92210
Saint-Cloud**

Siret 50440757800021 Code NAF : 7022Z

Déclaration d'activité : 11 92 1676792

TVA Intracommunautaire : FR48 504407578



Mot de conclusion

Dans un moment qui demande synergie et coopération, il me semble utile de vous faire part de ces éléments, pour avancer de façon toujours plus utile et concertée. Ces formations, tout en consolidant les acquis, permet d'impulser une dynamique autour :

- d'un meilleur accueil des ménages en lien avec le(s) prescripteur(s)
- d'une meilleure compréhension des enjeux et responsabilités au quotidien
- du nécessaire dialogue et articulation avec le travail social
- de la mise en place d'ateliers et d'activités en réponse aux besoins fondamentaux.

Restant à votre disposition pour évoquer la mise en place de cette formation sur votre territoire et en adapter le contenu au regard des besoins,

Bien cordialement,
Philippe

PHILIPPE BAUDASSÉ, FORMATION ET CONSEIL
SIRET : 92194732100011
Numéro de déclaration activité : 76311206231
256 avenue de Muret 31300 Toulouse France
philippe.baudasse@gmail.com / Tel : 06 50 65 49 81
Site web : www.philippe-baudasse.com

 [linkedin.com/in/philippe-baudassé-93425431](https://www.linkedin.com/in/philippe-baudassé-93425431)