



Etude de satisfaction des Pensions de Famille 2019



habitat &
humanisme

SOMMAIRE

■ Introduction	Page 3
■ Public accueilli	Page 4
■ L'habitat privatif et la vie collective	Page 9
■ L'Accompagnement	Page 12
■ Conclusion	Page 16

Avec le soutien financier de la **Direction Générale de la Cohésion Sociale**, Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement



Réalisée avec l'appui technique et méthodologique de la **Mission Régionale d'information sur l'Exclusion**



INTRODUCTION

Habitat et Humanisme a lancé une enquête en juin 2019 auprès des “Pensions de famille/ Maison Relais” pour évaluer **la satisfaction des différents usagers et acteurs de ce dispositif**.

On constate une **très forte stabilité des réponses** avec les enquêtes précédentes (2008 et 2012) ; **Deux points seulement évoluent de manière importante** : d'une part le **vieillessement des résidents interrogés** (vieillessement qui est probablement structurel, lié à l'augmentation concomitante de l'ancienneté des pensions de famille), et d'autre part **la baisse apparente du sentiment de solitude** des résidents.

Le millésime 2019 montre que les résidents interrogés sont globalement satisfaits de leur pension de famille. Précisément, les réponses des résidents soulignent **l'équilibre obtenu dans les pensions de famille** entre deux sources fortes de satisfaction : d'une part **avoir un logement “à soi”**, dont on dispose de la clé et qui permet de vivre de manière autonome, et d'autre part **sentir le collectif autour de soi**, sentir que l'on n'est pas seul et que l'on peut, si besoin, rentrer en contact, partager un moment de convivialité ou demander un appui.

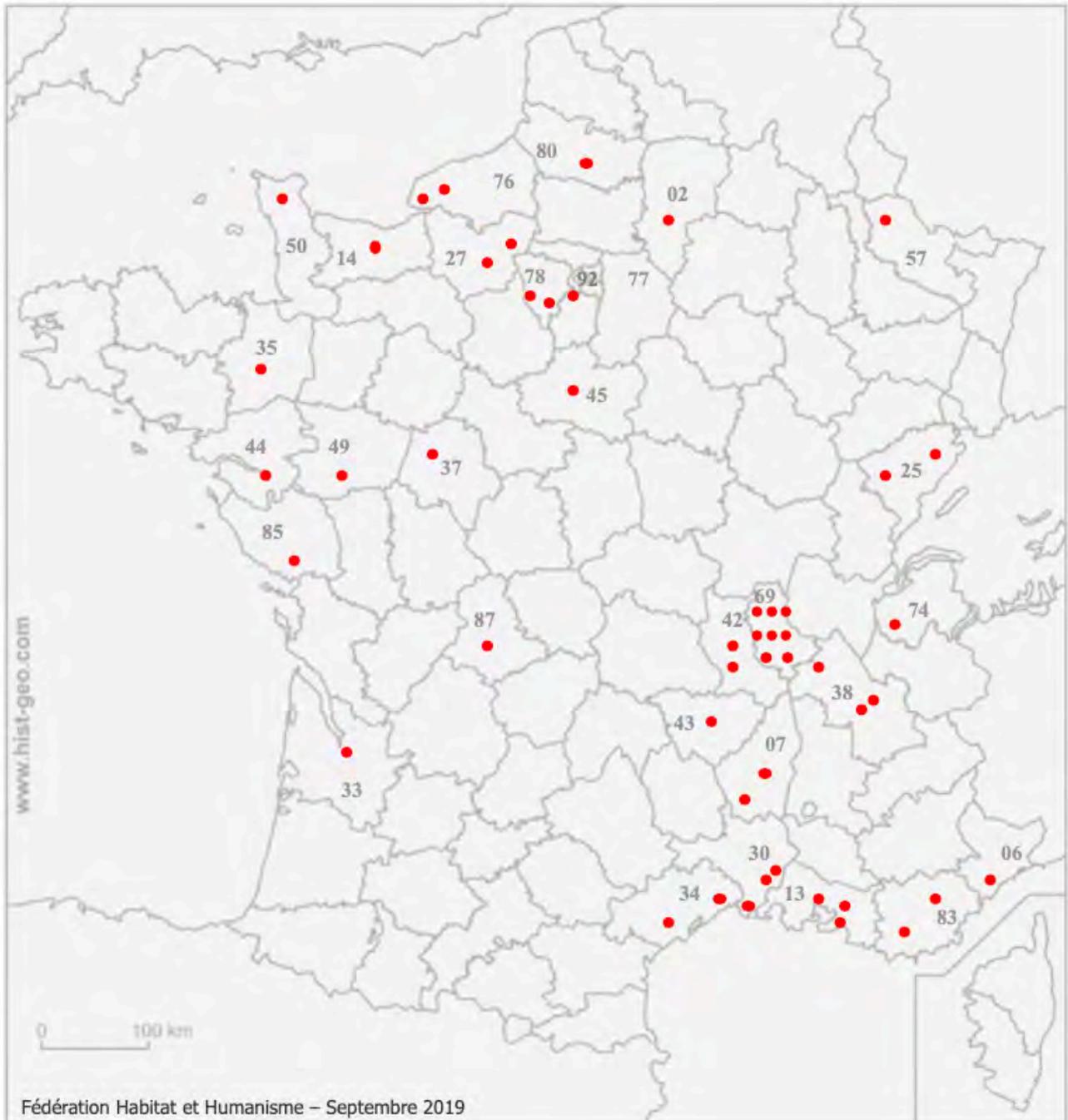
Les responsables de maison et bénévoles référents qui ont participé à l'enquête témoignent aussi d'une **bonne satisfaction** à l'égard de leurs missions et de leur environnement de travail. Pour eux, les points d'achoppement les plus importants concernent la **juste reconnaissance de leurs missions**.

Mais ce besoin de davantage de reconnaissance met au jour une volonté de **défendre la spécificité du dispositif** ; non, il ne s'agit pas seulement de loger des personnes, mais également de proposer un accompagnement et une vie collective qu'il faut sans cesse orchestrer.

Habitat et Humanisme est un des acteurs majeurs du dispositif des pensions de famille. En 22 ans, le Mouvement a créé 50 pensions de famille/maisons-relais sur le territoire national pour répondre à une montée croissante de l'isolement et de la précarité. Fort de cette expérience, Habitat et Humanisme a souhaité évaluer ce dispositif en prenant en compte les personnes logées et les équipes qui y exercent leur mission.

Ce travail d'enquête d'une grande richesse permet de constituer une base de connaissance sur laquelle Habitat et Humanisme pourra s'appuyer pour relever ensemble les défis de ce dispositif.

■ Carte d'implémentation des Pensions de Famille Habitat et Humanisme



- Maisons ouvertes

■ Éléments méthodologiques

Cette étude de satisfaction s'inscrit dans une dynamique de suivi/évaluation du dispositif des pensions de famille mené en interne à Habitat et Humanisme depuis 2008 avec la réalisation de **2 enquêtes de satisfaction en 2008 et 2012**. Nous avons fait le choix d'utiliser la même base de questions pour pouvoir mesurer les évolutions dans la durée.

En juin 2019, l'étude a porté sur **45 pensions de famille localisées dans 12 Régions et 29 Départements** (liste des maisons en annexe).

3 questionnaires spécifiques à chaque « acteur » ont été envoyés : aux **Résidents**, aux **Responsables de maison salariés**, aux **Bénévoles référents**. Les questionnaires comportent en moyenne une 50aine de questions avec des points communs et des points spécifiques : sur l'accueil, l'accompagnement, la gestion locative, le ressenti général pour les résidents, sur les missions et les difficultés rencontrées pour les salariés et bénévoles. Tous les questionnaires étaient accessibles en ligne et pour faciliter la participation des résidents, un exemplaire papier a été systématiquement distribué dans chaque boîtes aux lettres accompagné d'une information générale en comité de résidents.

Comme pour les études précédentes, nous avons fait le choix de travailler avec la **MRIE** pour la méthodologie et l'analyse des résultats. Ce document présente une **synthèse du rapport d'étude de la MRIE enrichi par les échanges que nous avons eu avec les équipes** lors de la présentation des 1ers résultats de l'enquête aux 4 journées régionales à l'automne 2019. Ces résultats ont été largement diffusés au printemps 2020 accompagné de recommandations internes.

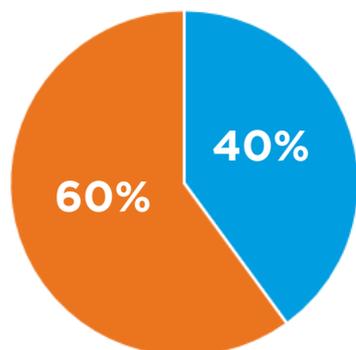
Nous prévoyons des **temps d'échange avec les résidents** dans chaque pension de famille en amont des rencontres régionales 2020 où les résidents sont invités pour construire ensemble les évolutions du dispositif dans les années à venir.

TAUX DE PARTICIPATION

Nous avons eu un taux de participation suffisamment significatif pour dégager de grandes tendances avec 52 % de participation des résidents (464 réponses/890 résidents), 72% des responsables de maisons (59 salariés/ 81) et 76 % des Bénévoles référents (39 bénévoles réf/51) selon les effectifs mis à jour au 01/01/2019.

LE PUBLIC ACCUEILLI

■ Répartition par genre



■ Femmes

■ Hommes

(forte stabilité avec 2012)

■ Âge moyen des résidents

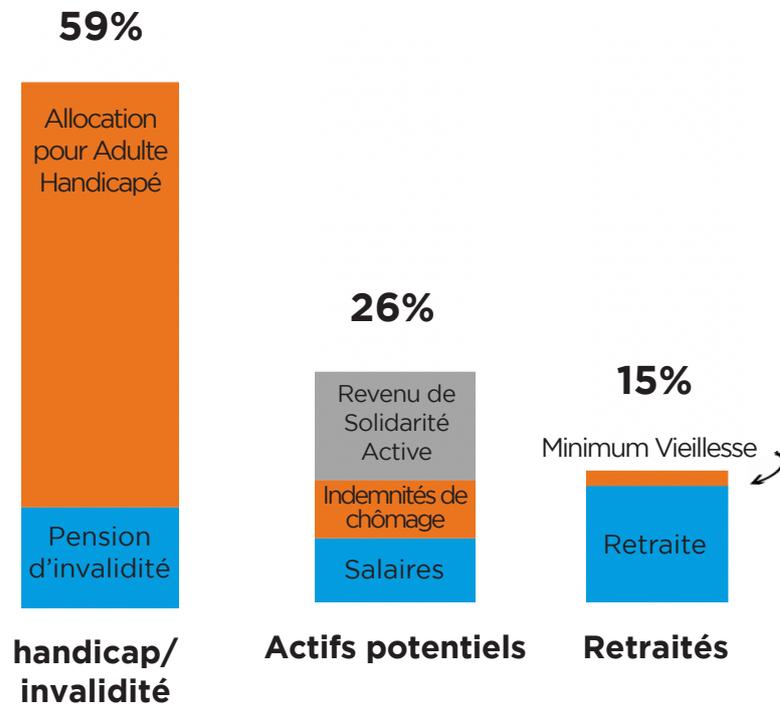
51.3 ANS

en légère augmentation
par rapport à 2013 (47.9 ans) et 2008 (45.2).

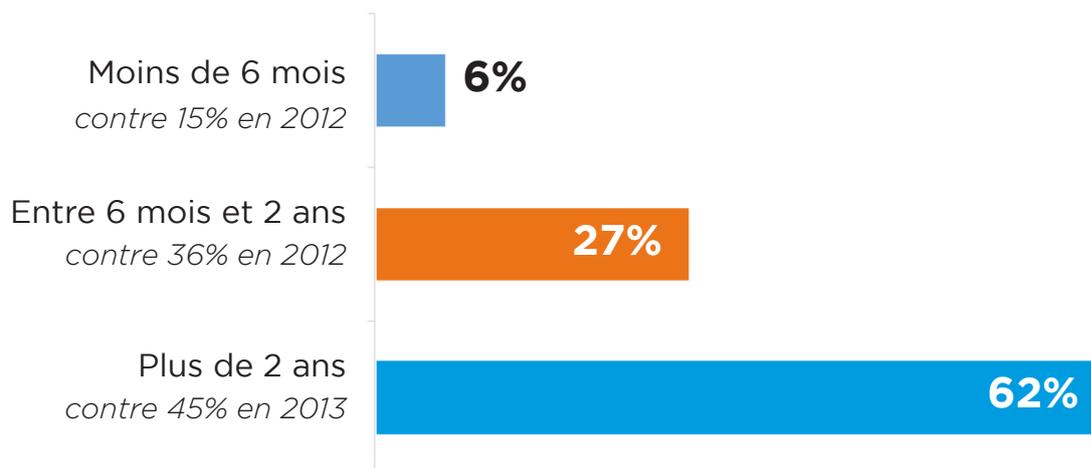


Ressources et emploi

> Une majorité de résidents en situation de handicap ou d'invalidité

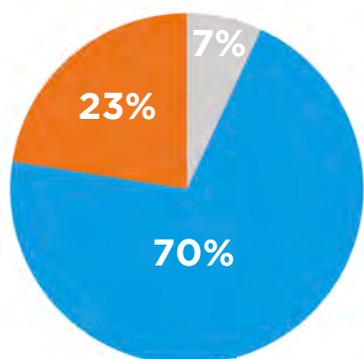


Ancienneté dans la pension de famille



Parmi ceux qui sont dans leur pension depuis plus de 2 ans, ils y sont installés depuis 5.6 ans en moyenne (les trois quarts depuis moins de 7 ans).

L'arrivée en pension de famille : d'où l'on vient et pourquoi ?



- Logement précaire**
(Hébergé dans une structure, à l'hôpital, sans domicile, chez des amis ou la famille, à l'hôtel)
- Logement individuel**
- Sans réponse**

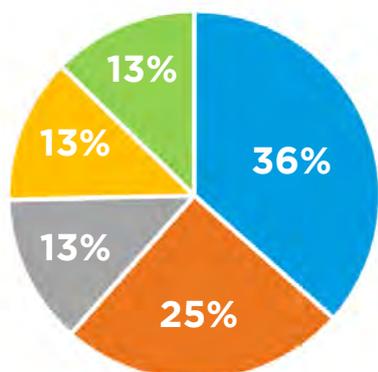
> Un choix personnel pour 76 % des résidents

76% des résidents interrogés ont accepté le logement en pension de famille par choix personnel, et seulement 18% d'entre eux parce qu'ils n'avaient pas d'autres solutions. Quand il s'agit d'un choix, les raisons évoquées sont, par ordre d'importance : l'accompagnement et l'encadrement proposé, avoir un logement "bien à soi", la qualité du logement et la vie collective.

> Le SIAO devient l'organisme prescripteur principal

88% des salariés mentionnent le SIAO comme organisme prescripteur. Une évolution significative par rapport à l'enquête 2012, où les autres prescripteurs (association gestionnaire ou partenaires extérieurs) se partageaient l'orientation des candidats dans une mesure équivalente.

Le profil des résidents



Le questionnaire a permis d'établir 5 groupes de tailles hétérogènes possédant des caractéristiques communes

- Résidents bien installés dans leur pension de famille**
- Résidents jeunes, qui transitent par la pension**
- Bénéficiaires du RSA, anciens SDF, qui souhaitent partir**
- Actifs bien installés dans la pension qui souhaiteraient partir**
- Résidents qui vieillissent dans leur pension de famille**

■ La Pension de famille vue par les résidents

> Un équilibre entre autonomie et pression du collectif

« Une maison où on a chacun son "chez soi" mais avec les autres (chacun ses difficultés). »

« Ça me met en sécurité car personne ne vient squatter chez moi et je ne suis pas à la rue. »

> Un endroit pour se ressourcer, poser ses valises

« Un lieu de rencontres amicales, cela permet de se socialiser, après de longues périodes d'errance et de solitude. Réapprendre à vivre, à tenir un logement propre. »

« Quand on tombe vraiment au plus bas, qu'on a tout perdu jusqu'à la garde de ses propres enfants car on a plus de toit à leur offrir et qu'il ne nous reste plus rien. Grâce à la pension de famille j'ai retrouvé mes enfants, ma dignité, la confiance en soi, etc. »

« Un endroit pour se poser, se reconstruire dans un cadre familial et profiter de la chance qu'on a d'avoir un toit, un endroit où on resterait un moment, une parenthèse dans notre vie après les accidents de la vie et en sortir fort, et rebondir et avancer, et libérer la place pour les autres. »

« Un nouveau départ, un bon entourage et des bénévoles et des salariés à notre écoute dans les bons et les mauvais jours »

> Un endroit pour se serrer les coudes, et pour trouver une famille

« D'abord j'ai trouvé un logement avec sa clé. La pension de famille pour moi est une entraide avec les autres résidents. Maintenant j'ai une deuxième famille qui pour moi ou pour mes enfants est très importante ».

« Pour moi une pension de famille est un bien où l'on peut se reconstruire moralement et où l'on peut se faire des amis ».



Le vieillissement dans les pensions de famille Habitat et Humanisme, l'autonomie et la fin de vie



Un nombre important de résidents vieillit en pension de famille : c'est un succès du dispositif dans la mesure où cela prouve que les pensions permettent effectivement de stabiliser les personnes dans leur logement, de manière pérenne.

Cependant, le vieillissement des résidents dans la pension interroge les capacités d'accompagnement dont disposent les équipes. Un acteur d'une pension de famille réagit : *« nous ne sommes pas des structures de soins, donc nous ne pouvons obliger quelqu'un à se diriger vers un EHPAD s'il ne présente pas de danger pour lui ou les autres »*.

En parallèle, des professionnels témoignent d'une augmentation des orientations de personnes de plus de 70 ans, qui ne trouvent pas de place en EHPAD. Face à la saturation des services pour personnes âgées, *« ils viennent toquer à toutes les portes »*. Il est possible de les accueillir : **ce qui doit déterminer l'accueil en pension de famille, c'est l'autonomie des personnes (accompagnée si besoin par les services adaptés)**. Il faut cependant rester vigilant, car une personne déjà âgée peut voir son état se détériorer plus rapidement.

Le problème du vieillissement et de la fin de vie en pension de famille permet de mettre le doigt sur une limite éventuelle du dispositif: Si les résidents, qui sont effectivement dans leurs logements, et qui pour certains ont trouvé dans ce lieu un substitut à la famille et au foyer, ont le droit de finir leurs jours « chez eux », comment et jusqu'où la prise en charge à domicile peut-elle se réaliser ?

Certes, les professionnels qui l'ont vécu ont témoigné de la difficulté lors de la survenue d'un décès dans la pension : comment cela impacte le collectif et comment cela les amène à agir en substitut de la famille, dans la sphère intime de la personne (prise en charge du corps, contacts en vue des obsèques, etc.).

Mais ces difficultés sont inévitables si l'on prétend offrir un réel logement pérenne, stable, et une vie collective soudée, soutenante, fondée sur des relations interpersonnelles fortes.



L'HABITAT PRIVATIF ET LA VIE COLLECTIVE

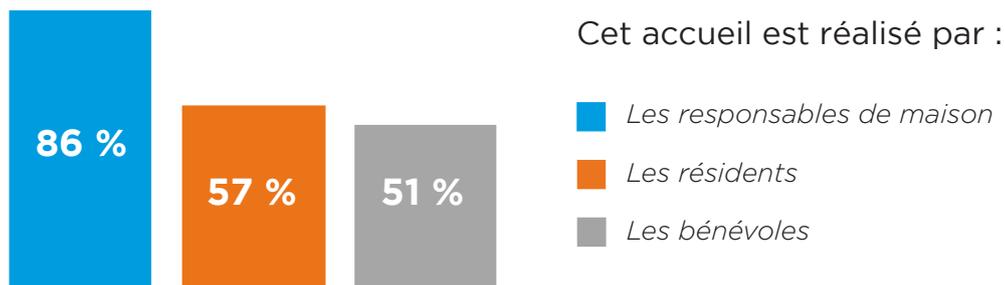
■ L'Habitat privé

> 87 % des résidents se sentent «chez eux» dans leur logement

Les 3 dimensions positives de la Pension de famille, selon les résidents

- 1/ La **dimension collective** qui leur permet de rompre la solitude.
- 2/ La **stabilité**, la **sécurité** qui permettent un nouveau départ.
- 3/ Les **relations interpersonnelles** qui peuvent se nouer avec les autres résidents, l'entraide.

> 95% des résidents interrogés déclarent avoir été bien accueillis au moment de leur arrivée



> 90% des résidents interrogés se disent satisfaits de leur logement en général

> 87% des personnes interrogées se déclarent satisfaites des services apportés dans le cadre de la gestion locative

TÉMOIGNAGES DE RÉSIDENTS

« Une maison où on a chacun son « chez-soi » mais avec les autres (chacun ses difficultés). »

« Un endroit pour se poser, se reconstruire dans un cadre familial et profiter de la chance qu'on a d'avoir un toit, un endroit où on resterait un moment, une parenthèse dans notre vie après les accidents de la vie et en sortir fort, et rebondir et avancer, et libérer la place pour les autres. »

■ La vie collective

> Une baisse du sentiment de solitude ?

Près de 50% des résidents interrogés déclarent se sentir seuls. Mais le plus souvent ce sentiment de solitude n'est pas permanent, seulement 9% se sentent toujours seuls.

Parmi les résidents qui se sentent seuls, **60% déclarent se sentir moins seuls qu'avant leur arrivée en pension de famille.**

> La participation aux animations proposées

42% des résidents participent « *de temps en temps* » aux animations proposées, 30% y participent souvent. Seuls 7% n'y participent jamais, mais la grande majorité des résidents interrogés les trouvent « *utiles* ».

L'activité collective la plus appréciée est celle des repas collectifs, loin derrière viennent les animations culturelles ou artistiques. Les actions de prévention ou les temps d'échanges semblent moins appréciés.

> L'implication des résidents dans la vie collective

78% des résidents participent au comité des résidents, utile pour 80% des personnes interrogées, mais seulement 17% des résidents souhaiteraient être plus impliqués dans l'organisation et la gestion de parties communes.

> Corrélation entre la satisfaction des résidents et la participation à la vie de la pension de famille

Une participation très forte des résidents dans la vie de la pension de famille ne rime pas avec une satisfaction maximale. Au contraire, une participation plus modérée renforcerait leur satisfaction.

TÉMOIGNAGES DE RÉSIDENTS

« D'abord j'ai trouvé un logement avec sa clé. La pension de famille pour moi est une entraide avec les autres résidents. Maintenant j'ai une deuxième famille qui pour moi ou pour mes enfants est très importante ».

« C'est un lieu qui peut sembler aussi formidable qu'inferral. Avant tout il faut impérativement préserver son "jardin secret" ».

■ La sortie

> 57% des résidents envisagent de quitter un jour la pension de famille, le plus souvent pour avoir un appartement classique.

Mais comme en 2012, 1/3 des résidents interrogés ne souhaitent pas partir de la pension de famille à court ou moyen terme. Les personnes de plus de 55 ans sont les plus concernées, ou celles installées dans la maison depuis plus de 2 ans

Parmi ceux qui veulent déménager, 19% souhaitent le faire dès que possible

Le sentiment de solitude



La lutte contre le sentiment de solitude doit se faire en respectant les cadres propres aux pensions de famille qui assurent un bon équilibre entre les espaces privés et collectifs. Un responsable en témoigne : « *ils [les résidents] veulent qu'on les laisse tranquilles, mais pas tout seuls* ».

L'importance des temps informels

Pour rompre la solitude, les résidents viennent chercher les équipes d'eux-mêmes, pour un café ou une pause cigarette. Il est souligné l'importance des moments informels (pauses, anniversaires, ateliers, café, etc.) dans la création de liens.

Un acteur de l'une des pensions de famille témoigne : « *le matin est un temps individuel ; l'après-midi est réservé au collectif (atelier, goûter, café, etc.). Ces moments sont les plus vivants dans la pension.* »

Les animations : un « outil »

Une responsable de maison témoigne : « *les animations sont des supports, dans lesquels des relations se nouent* », les animations sont un « outil » pour susciter, favoriser, des moments d'échanges informels qui vont cimenter la vie collective dans la pension. Mais il faut accepter que la participation aux animations proposées varie et que certains n'y trouvent pas forcément d'intérêt.

En fait il faut multiplier les occasions « *On a fait une activité avec deux personnes. L'une d'elles est d'habitude très fermée, on ne l'entend jamais, mais à la fin de la journée elle m'a dit " Ah c'était trop bien aujourd'hui !" . C'était quand même gratifiant.* »

Se prémunir contre le sentiment d'injustice

Pour que la vie collective fonctionne, l'équipe doit être attentive à ne pas susciter de sentiments d'injustice parmi les résidents. Il est capital de s'occuper équitablement de tout le monde.



L'ACCOMPAGNEMENT

■ Profil des intervenants en Pension de famille

> Les responsables de maison salariés

■ Moyenne d'âge

43 ANS

■ Répartition par genre



Femmes
Hommes

*en augmentation
depuis 2012*

■ Ancienneté

- Supérieure à 2 ans : **60%**

- Inférieure à 6 ans : **75%**

■ Présence sur la maison en dehors des heures de bureau:

60% des responsables sont présents régulièrement le soir, de 19h à 21h (au moins une fois par mois), quelquefois le samedi matin.

> Les bénévoles référents

■ Moyenne d'âge

66 ANS

■ Répartition par genre



Femmes
Hommes

*en augmentation
depuis 2012*

■ Ancienneté

- Supérieure à 2 ans : **64%**

■ Présence sur la maison:

8H par semaine en moyenne



■ Le point de vue des équipes

> Des équipes globalement satisfaites malgré la difficulté de la mission

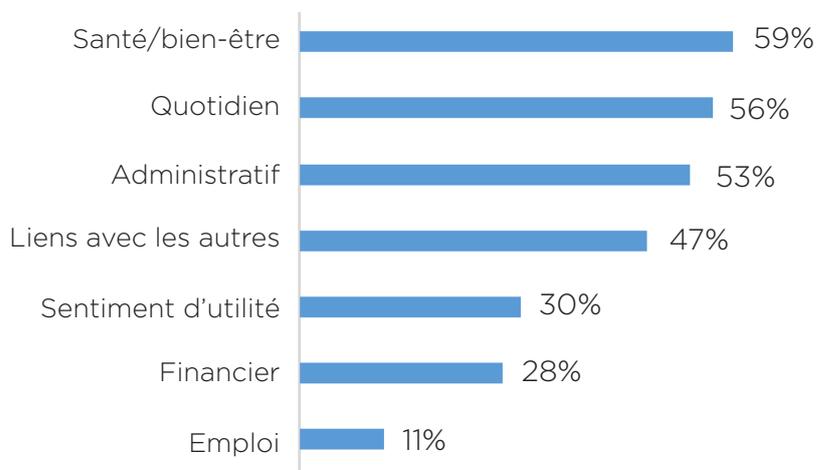
Si 86% des salariés et 85% des bénévoles référents déclarent être globalement satisfaits, 4 responsables sur 10 déclarent trouver leur mission difficile (fragilité du public accueilli pour 73% d'entre eux, la polyvalence du poste pour 46% et le manque de soutien pour 38%)

> Un besoin de formation et de reconnaissance

Par ailleurs, un besoin de recrutement de bénévoles et de formation est fortement exprimé, de la part des salariés comme des bénévoles pour faire face aux difficultés accrues rencontrées au sein de la maison : souffrances psychiques ou addictions, prise en charge de la dépendance des personnes vieillissantes, animation d'équipe...

■ Le point de vue des résidents

> 87% des résidents ont l'impression que les choses ont avancé pour eux depuis leur entrée en pension de famille



Ils citent « la confiance en soi », « la stabilité et le repos », « l'envie retrouvée de faire des projets »

> 91% des résidents sont satisfaits de leurs relations avec les salariés, et 75% ont des liens avec des bénévoles

> 47% des résidents interrogés ne sont plus en lien avec l'organisme qui les a orientés vers la Pension de famille ; 44% le sont encore.

Le lien avec la santé : des partenariats à renouer et renforcer



On constate un consensus entre responsables et bénévoles sur le fait que les services hospitaliers et CMP souffrent d'un manque de temps et de personnel. Cela impacte d'autant plus les pensions de Famille que, dans certaines d'entre elles, les prescriptions se réduisent de plus en plus au secteur de la psychiatrie ; l'un des responsables de maison interrogé témoigne dans l'enquête : *« les prescripteurs actuels ne sont plus que les CMP : le pourcentage de résidents avec des trouble "psy" augmente au point que nous ne sommes pas armés pour gérer un groupe aussi fragile ».*

Un public plus fragile... ou des partenaires moins présents ?

Ainsi la question du partenariat avec les services de soins a d'ailleurs fait l'objet de nombreuses remarques parmi les bénévoles et responsables présents lors de la restitution des résultats de l'enquête. Il s'agit pour ces acteurs des pensions de famille de souligner que les partenaires médicaux sont de moins en moins présents, et que cela impacte fortement le travail en pension de famille. Pour certains, c'est même l'occasion de s'opposer à l'idée selon laquelle les pensions de famille accueilleraient des personnes en plus grande difficulté aujourd'hui : pour eux, c'est au contraire l'environnement, les soutiens dont bénéficient les résidents, qui se sont fragilisés avec le temps.

Une responsable affirme ainsi : *“les publics ne sont pas plus fragiles, mais l'environnement s'est fragilisé”*. Une autre : *“les SPDT [soins psychiatriques à la demande d'un tiers, ndlr] se sont multipliés parce que l'accompagnement fait défaut”*.

Une rupture de soins de facto

Plusieurs responsables témoignent d'une distanciation importante des soins, psychiatriques notamment. Alors que selon ces responsables de maison il y a de fait une rupture de soins, l'institution médicale maintient l'illusion d'une continuité, mais qui est jugée factice, ou à tout le moins insuffisante : *“soins inadaptés”, “soins trop distants”, “sur-médication”, etc.* Une responsable témoigne : *“le médecin-traitant prend le relais du psychiatre. Ils [les résidents, Ndlr] ne voient le psychiatre qu'une fois par an”*. Une autre indique : *« il y a des CMP sans psychiatres ».*

Or selon les responsables les pensions de famille ont besoin que les patients souffrant de troubles psychiques aient accès à un suivi psychologique au-delà de la médication. L'objectif est d'éviter les aller-retours entre pension de famille et séjours courts en hôpital psychiatrique, marqués par des crises difficiles à gérer en interne. Les responsables témoignent ainsi combien il est difficile de signer une “hospitalisation à la demande d'un tiers”, et combien

il est difficile pour les autres résidents de subir les crises des résidents souffrant de maladies psychiques. Pour eux, *“ce sont les résidents qui en pâtissent”*.

Au-delà du soin, des partenaires moins engagés

Au-delà des partenaires de soin, les responsables nous ont fait part de l'impression d'un désengagement plus général des partenaires (*« il y a un désengagement »*). Une responsable alerte sur le fait que *« les comités de suivis sont moins fréquentés par les partenaires »*. Une autre dénonce le fait que *« les accompagnements sont plus ponctuels ; les personnes ne sont plus “connues” par les services sociaux »*.

Il faut susciter et stabiliser les relations avec les partenaires

Dans deux pensions de famille, un lien est maintenu avec un psychologue. Cela implique de laisser du temps au partenariat pour qu'il produise des effets et d'accepter de se décaler en premier lieu du soin : *« une psychologue installée depuis longtemps vient régulièrement à la pension, ce qui est rassurant : par l'ancienneté du partenariat un lien de confiance est en place, et les résidents savent que la pension de famille, la psychologue, les structures de soin, sont une seule unité qui fonctionne en chœur »*.



CONCLUSION

Les réponses qui ont été collectées auprès des différentes parties prenantes lors de la passation de cette enquête sont **riches d'enseignement** et permettent de mieux éclairer le fonctionnement des pensions de famille.

Des débats, des clivages, des lignes de force sont clairement mis en évidence grâce à cette enquête.

■ Rappeler les contours du dispositif

On constate notamment une volonté permanente des responsables de maison de rappeler les contours du dispositif. Il s'agit pour eux d'abord de **rappeler les composantes essentielles des pensions de famille** qui sont parfois oubliées, par les partenaires, par Habitat et Humanisme ou par les résidents eux-mêmes : l'accompagnement social et la vie collective. Ce faisant, les responsables insistent sur la nécessité de **reconnaitre statutairement leur rôle d'accompagnement social**, au-delà de la gestion locative et des problèmes du quotidien qui sont aussi leur lot. Mais il s'agit aussi pour eux de **rappeler qu'une pension de famille n'est pas une solution de derniers recours** dans un contexte de rareté très forte des places de logement, sans considération du projet. Il est d'autant plus important de le rappeler alors que les pensions de famille sont amenées à jouer un rôle crucial au niveau national dans le cadre du « plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022) ».

Les responsables de maison posent également une question persistante concernant le **degré de difficulté des résidents** qu'il est possible de prendre en charge au sein de leur pension (maladies mentales ou psychiques, autonomie, dépendances). Les résidents et les bénévoles partagent largement cette interrogation. On sent une contradiction complexe à résoudre chez toutes ces parties prenantes entre la volonté d'accepter un maximum de personnes et celle de maintenir une vie collective riche et bienfaitante.

■ La pension, une « famille » ?

Ces contradictions se retrouvent dans **les usages qui sont faits du mot « famille »** pour décrire les pensions et ce qui s'y vit. Force est de constater que les résidents qui expriment une grande satisfaction ont tendance à considérer la pension comme une « seconde famille », et les bénévoles référents et responsables interrogés peuvent aussi occasionnellement utiliser ce vocable. De fait, les décès au domicile, les hospitalisations à la demande d'un tiers signées par des responsables de pensions, la gestion des crises pendant les soirs et week-ends par les résidents, mais aussi tous les moments de convivialité partagés, le partage des services collectifs...tous ces moments vécus en commun contribuent à ce que les parties prenantes se sentent en famille dans la mesure où la pension joue effectivement **le rôle que la famille joue habituellement**.

Pour autant, une responsable, en réagissant aux résultats de l'enquête s'y est fortement opposé : « *on dit 'pension de famille' mais ce n'est pas notre famille* ». **L'enjeu est donc de trouver le bon équilibre** pour à la fois permettre la constitution d'un collectif fort et soutenant, et en même temps de permettre à tous de garder la bonne distance.

La présence plus soutenue de partenaires présents au quotidien avec les acteurs de la pension permettrait d'éviter l'impression d'avoir à tout prendre en charge, d'avoir à tout gérer en vase clos au sein de la pension. Or, ces partenaires font cruellement défaut dans certains cas.

■ Des succès collectifs

De nombreux indices suggèrent d'ailleurs que le niveau de satisfaction maximal des résidents est atteint pour des niveaux de participation modérés aux activités communes. D'une part cela démontre **l'importance de l'équilibre à trouver entre sphères privées et collectives**, et d'autre part cela nous rappelle que **les pensions de familles ne sauraient être de véritables substituts à la famille** : lorsque les résidents s'impliquent trop, attendent trop du collectif, ils risquent d'en retirer de la déception, de l'insatisfaction.

Un des résultats très fort de cette enquête est justement que les résidents interrogés ont particulièrement bien compris l'importance de trouver cet équilibre entre sphère privée et vie collective pour que la pension de famille « fonctionne ». Plus encore, on constate que **les résidents interrogés ont dans leur grande majorité l'impression d'avoir atteint cet équilibre**, ce qui est une très bonne nouvelle, et doit être relié avec la très grande satisfaction qu'ils expriment.

Les résidents sont la clé du succès des pensions de famille et, accompagnés par les bénévoles référents et les responsables de maison, ils relèvent effectivement les défis posés par le dispositif. Comme nous l'a dit une responsable : « *on les admire de vivre les uns avec les autres* ».

C'est pour cela que **la participation des résidents paraît un axe de développement fort** des pensions de famille aujourd'hui. Dans un contexte partenarial difficile, et alors que le dispositif est appelé à prendre de l'ampleur, avec le risque de mettre au second plan **le projet social et la spécificité de ce mode d'habiter**, il semble important de fonder d'abord une alliance avec les résidents pour faire vivre les pensions.

Cela pourrait se traduire, entre autres, par la possibilité pour les résidents d'occuper des **responsabilités précises** dans leur pension : médiation, proposition et organisation d'activités, échanges entre résidents de diverses pensions, etc. Il ne peut s'agir, évidemment, **d'imposer** des responsabilités ou des modes de participation au collectif. Mais ce faisant, les pensions offriraient à ceux qui le souhaitent **l'opportunité d'être reconnus dans leur rôle d'acteur** à part entière des pensions de familles.



■ Liste des Pensions de Famille concernées par l'enquête

- Résidence Sainte Croix, Le Puy en Velay, Haute-Loire (43)
- Maison Malescourt, Saint Etienne, Loire (42)
- Résidence Petin Gaudet, Saint Chamond, Loire (42)
- Les Bons enfants, Grenoble, Isère (38)
- La Maison de la Traille, Vienne, Rhône (69)
- Villa Mercedes, St-Genis-Laval, Rhône (69)
- La Bouée Ste Bernadette, Francheville, Rhône (69)
- La Maison des Halles, Lyon 1, Rhône (69)
- Maison 2 rives J. Moulinier, Lyon 2, Rhône (69)
- Baraban, Lyon 3, Rhône (69)
- Montbrillant, Lyon 3, Rhône (69)
- Dumas de Loire, Lyon 9, Rhône (69)
- La Casa Jaurès, Lyon 7, Rhône (69)
- L'Érable - La Source, Dingy en Vuache, Haute-Savoie (74)
- Les Cinq Fontaines, Sainte Suzanne, Doubs (25)
- La lanterne, Pouilley Les Vignes, Doubs (25)
- Maison Marie Heurtaut, Rennes, Ille et Vilaine (35)
- Maison Les Cèdres Bleus, St Privé-St Mesmin, Loiret (45)
- Maison des Capucins, Tours, Indre et Loire (37)
- Maison relais Sainte Anne, Thionville, Moselle (57)
- Maison Relais de l'Espérance, Soissons, Aisne (02)
- Maison Monsieur Vincent, Amiens, Somme (80)
- Résidence Saint Joseph, Versailles, Yvelines (78)
- Maison InterGénérationnelle, Jouy-en-Josas, Yvelines (78)
- L'Escale, Clamart, Hauts de Seine (92)
- Maison Julie Postel, Cherbourg-Octeville, Manche (50)

- Maison relais Marc Gignoux, Caen, Calvados (14)
- La Cérésia, Vernon, Eure (27)
- La Sittelle, Les Andelys, Eure (27)
- Maison Rose Anaïs, Fecamp, Seine-Maritime (76)
- La Maison Saint Léon, Le Havre, Seine-Maritime (76)
- Maison Saint Fort, Bordeaux, Gironde (33)
- Les Clarisses, Limoges, Haute-Vienne (87)
- La Margeride, Nîmes, Gard (30)
- Lou Recantou, Marguerittes, Gard (30)
- Les Jardins de Bagnols, Béziers, Hérault (34)
- Villa Savine, Montpellier, Hérault (34)
- Maison Relais Nouvel Horizon, Nantes, Loire-Atlantique (44)
- Maison Relais Farman, Angers, Maine et Loire (49)
- Le Relais Fleuri, Challans, Vendée (85)
- Maison relais La Forêt, La Trinité, Alpes Maritimes (06)
- Maison Nid St Georges, La Bouilladisse, Bouches du Rhône (13)
- Pension de famille Hippone, Marseille, Bouches du Rhône (13)
- Pension de famille Cézanne, Aix en Provence, Bouches du Rhône (13)
- Maison relais Phanael, Gonfaron, Var (83)

Merci aux équipes ! 

Aux résidents, hôtes de maison et bénévoles référents des maisons Habitat et Humanisme qui ont bien voulu remplir un questionnaire pendant la période caniculaire de juin 2019.

A l'équipe de renfort au sein de la Fédération: Hind Ouazzani, et les jeunes bénévoles du Pass Région qui ont saisi les questionnaires papiers des résidents: Benjamin Marty, Maud Tremblay, Farès Mezhoud (avec l'appui de Laure Guinet dans le recrutement des équipes de renfort).

Notre travail en commun a pour objectif de permettre l'amélioration de la vie des résidents dans les maisons et d'ouvrir de nouvelles perspectives d'action.

Crédits Photo: Christophe Pouget / Alan Dub



69, chemin de Vassieux
69647 Caluire et Cuire cedex
Tél : + 33 (0)4 72 27 42 58
www.habitat-humanisme.org

Retrouvez-nous sur :



SERVICE VILLE ET HABITAT

habitat et humanisme 

Pensions de famille

BILAN et PERSPECTIVES

Mars 2013



&



- Enquête de satisfaction (2012)
- 5^{ème} Rencontre Nationale des Pensions de Famille (2013)

avec la participation des résidents,
hôtes et bénévoles référents

FÉDÉRATION HABITAT ET HUMANISME

69, chemin de Vassieux
69647 Caluire et Cuire cedex

Tél. 04 72 27 42 58
Fax. 04 78 23 82 53

federation@habitat-humanisme.org
www.habitat-humanisme.org

Avec le soutien de :



SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
- Eléments du contexte et présentation de la démarche	
- Méthodologie retenue, objectifs et participation	
CHAPITRE 1. LES PERSONNES LOGEES	5
1.1 Les résidents ayant participé à l'enquête	5
➤ L'âge et le sexe des résidents participants ; le lieu de vie précédent ; l'ancienneté des résidents dans la pension de famille ; la nature des ressources.	
<i>CR Atelier 1 : Quelles sont les limites des pensions de famille face à la perte d'autonomie (liée à l'âge, à la maladie ou au handicap physique ou mental). Quelles sont les solutions alternatives ou complémentaires et comment les mobiliser ?</i>	8
1.2 Le ressenti des participants et des équipes par rapport au public logé	10
➤ Les difficultés identifiées ; le sentiment d'insécurité.	
1.3 Orientation, attribution et suivi des situations	11
<i>CR Atelier 2 : Comment obtenir et faire vivre dans la durée la diversité de peuplement des pensions de famille ?</i>	12
CHAPITRE 2. L'HABITAT PRIVATIF ET LA VIE COLLECTIVE	14
2.1 L'accueil	14
2.2 Le logement privatif et le lien avec l'extérieur	14
➤ Les caractéristiques générales du logement ; le sentiment de solitude ; le lien avec le quartier	
2.3 La vie collective	15
➤ La fréquentation des parties communes ; les animations ; le comité de résidents	
<i>CR Atelier 3 : Comment interpréter le sentiment de solitude dans le logement et quelles alternatives pouvons-nous envisager ?</i>	17
2.4 La sortie	19
<i>CR Atelier 4 : La pension de famille : une étape dans un parcours pour de nombreux résidents. Comment encourager et accompagner cette dynamique ?</i>	20
CHAPITRE 3. LES ACCOMPAGNEMENTS	22
3.1 Le profil des acteurs de l'accompagnement	22
➤ Les bénévoles référents ; les hôtes(ses) de maison	
3.2 Les missions d'accompagnement en pension de famille	23
3.3 L'articulation entre les acteurs de l'accompagnement	26
<i>CR Atelier 5 : Quel(s) accompagnement(s) en pension de famille pour quelles finalités ?</i>	28
AXES DE PROPOSITIONS	31
GLOSSAIRE	32
ANNEXE 1 : Champ de l'enquête	33
ANNEXE 2 : Calendrier de travail	34
ANNEXE 3 : Journée de rencontre du 18 janvier 2013 à Paris	35

INTRODUCTION

Les membres du Service Ville et Habitat de la Fédération Habitat et Humanisme remercient toutes les personnes, résidents, salariés et bénévoles, qui ont répondu à l'enquête par questionnaire et participé à la Rencontre des Pensions de famille, de leur disponibilité et d'avoir accepté de partager leur vécu.



Nous tenons également à remercier les animateurs des ateliers et Alain Régnier qui, par leur présence et contribution, ont enrichi les débats de notre Rencontre.

Éléments du contexte

Depuis 15 ans, Habitat et Humanisme a créé plusieurs pensions de famille sur le territoire national pour répondre à une montée croissante de l'isolement et de la précarité. Petites unités d'habitat durable, composées de logements individuels et d'espaces de vie communs animés par des hôtes(ses) de maison avec l'accompagnement des bénévoles, elles constituent une alternative aux structures collectives habituelles pour des personnes qui ne peuvent pas accéder ou se maintenir en logement autonome.

Suite à l'expérimentation positive de la Villa Mercedes à Lyon (ouverte en 1997 dans le cadre d'un appel à projets de l'Etat), Habitat et Humanisme a développé d'autres sites adaptant les projets sociaux et immobiliers à la réalité des besoins constatés sur le terrain.



Au 31 décembre 2012, **37** pensions de famille/maisons relais sont ouvertes (avec une capacité d'accueil d'environ 750 personnes) et une dizaine de projets sont en cours de réalisation d'ici trois ans. Le fort développement du dispositif et l'expérience accumulée ces dernières années nous questionnent sur les modalités de fonctionnement de cette offre en tant que telle, mais aussi sur la nécessité de la faire évoluer collectivement, en tenant compte des personnes logées.

Ainsi, quatre ans après la précédente enquête réalisée en 2008, le Service Ville et Habitat de la Fédération Habitat et Humanisme a souhaité lancer une nouvelle enquête de satisfaction auprès des résidents, hôtes(ses) et bénévoles référents des Pensions de famille/maisons relais en activité du Mouvement. **31 pensions de famille/maisons relais, localisées dans 21 départements et 12 régions ont participé à cette démarche (liste et carte en annexe 1).**

Présentation de la démarche

Le travail s'est déroulé en quatre phases distinctes (calendrier en annexe 2) :

- Enquête statistique anonyme auprès des résidents, des hôtes(ses) et des bénévoles référents des maisons.
- Rédaction et envoi aux équipes d'un document de travail reprenant les principaux résultats nationaux de l'enquête afin que des échanges puissent naître au sein de chacune des maisons, avec l'ensemble des résidents.
- Organisation d'une Rencontre nationale de toutes les associations d'Habitat et Humanisme qui ont des pensions de famille/maisons relais en activité ou en projet, associant les résidents, les hôtes(ses) de maison, les bénévoles référents et les responsables associatifs (voir modalités de la rencontre en annexe 3).
- Formulation collective de propositions et élaboration d'un Bilan final, établi à la fois à partir des résultats de l'enquête et des débats lors de la Rencontre nationale (rencontre en annexe 3)

L'enquête, les échanges et la rencontre ont permis que chaque acteur puisse exprimer et partager librement ses expériences, ses opinions, ses pensées aussi bien sur la vie quotidienne en pension de famille que sur les améliorations du dispositif en général. La parole des résidents nous encourage à revisiter en permanence nos pratiques, à mieux les associer au travail accompli, afin de répondre au mieux à leurs attentes. Ainsi, l'idée du « changement de regard » chère au Mouvement Habitat et Humanisme, prend corps grâce à ces échanges et pratiques nouvelles, partagés entre tous les acteurs d'horizons si divers.

Objectifs de la démarche

- Connaître et mesurer le degré de satisfaction des résidents, des hôtes(ses) salariés, des bénévoles référents.
- Permettre aux résidents, aux hôtes(ses) et bénévoles référents des maisons de s'exprimer ANONYMEMENT et donc avec une plus grande liberté sur tout ce qui concerne leur vie ou leur travail dans la maison.
- Créer un outil de réflexion partagé, une base de référence, à partir de critères communs d'évaluation.
- Formuler collectivement des propositions pouvant améliorer et optimiser le fonctionnement des maisons, pour qu'elles soient des lieux de vie où les résidents puissent se reconstruire dans un cadre rassurant et ouvert sur l'environnement extérieur, et où les intervenants puissent travailler en harmonie.

Modalités de l'enquête par questionnaire

- Habitat et Humanisme a sollicité le soutien de la **MRIE Rhône-Alpes (Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion)** pour un appui technique sur l'élaboration des questionnaires ainsi que sur la saisie, le traitement et l'analyse des données.
- Trois questionnaires distincts ont été élaborés avec la collaboration des résidents eux-mêmes grâce à une phase de test de cet outil. Ils ont été envoyés à chaque maison à l'attention des résidents, des hôtes(ses) des maisons et des bénévoles référents.
- L'anonymat a été préservé. Seul le nom de la pension de famille a figuré sur chaque questionnaire « résident » afin de pouvoir extraire des résultats par structure.

Taux de participation

- **Pour l'enquête résidents**, 480 questionnaires ont été effectivement distribués (sur 544 ciblés) dont 315 ont été renseignés, soit **un taux de réponse de 66%**. Ce sont ainsi 58% des ménages résidents qui ont répondu à l'enquête.
- **Pour l'enquête hôtes(ses) des maisons**, 57 questionnaires ont été distribués dont 52 renseignés, soit **un taux de réponse de 91%**. En ce qui concerne **l'enquête bénévoles référents**, 31 questionnaires ont été distribués dont 26 ont été renseignés, soit **un taux de réponse de 84%**.

Grille de lecture des résultats de l'enquête

- Les pourcentages présentés ont été calculés sur l'ensemble des personnes ayant participé à l'enquête, qu'elles aient ou non répondu à la question posée (comptabilisation des « non réponses »).
- Afin de garder à l'esprit que les chiffres relatés ici ne concernent qu'une partie des résidents logés en pension de famille, nous avons régulièrement utilisé **le terme de « participants » pour désigner les 315 résidents qui ont complété l'enquête**. De même, le terme « équipe » regroupe les réponses des bénévoles référents et des hôtes(ses). Nous avons eu recours à ce terme lorsque les tendances entre bénévoles référents et hôtes(ses) étaient identiques.
- Sur des questions similaires, des modalités de réponses plus pertinentes ont été choisies en 2012 par rapport à 2008. De ce fait, certains chiffres ne sont pas strictement comparables. En revanche, la comparaison des tendances entre les 2 enquêtes reste très pertinente.

Présentation du Bilan

Ce Bilan restitue à la fois les principales réponses à l'enquête par questionnaire, les constats et pistes d'action formulés dans chacun des cinq ateliers et complétés lors de la table ronde de la Rencontre des Pensions de famille du 18 janvier 2013 et quelques témoignages des participants.

CHAPITRE 1. LES PERSONNES LOGEES

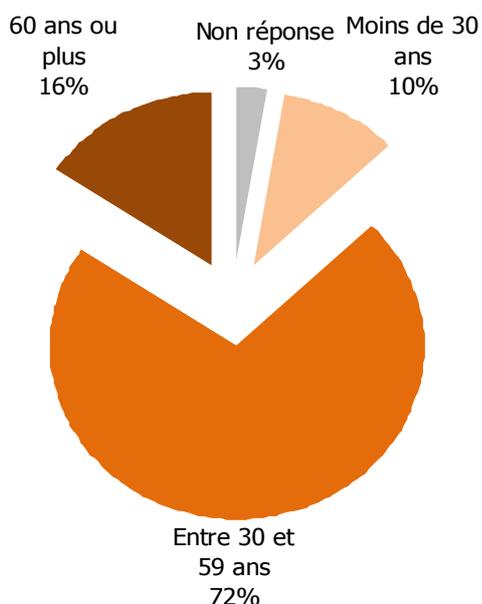
⇒ **93% des résidents participants sont contents d'être dans leur pension de famille ¹ !**



1.1 LES RESIDENTS AYANT PARTICIPE A L'ENQUÊTE

L'objectif de cette partie est d'analyser la situation des résidents qui ont bien voulu participer à l'enquête de satisfaction. Cette analyse donne une image certes partielle des habitants des pensions de famille HH, mais permet de dégager quelques tendances.

➤ L'ÂGE DES RESIDENTS PARTICIPANTS



- **L'âge moyen des participants est de 47,9 ans** (contre 45,2 ans en 2008).
- **Près de la moitié des participants ont 50 ans ou plus.**

Source : enquête réalisée auprès des résidents - 2012

➤ LE SEXE

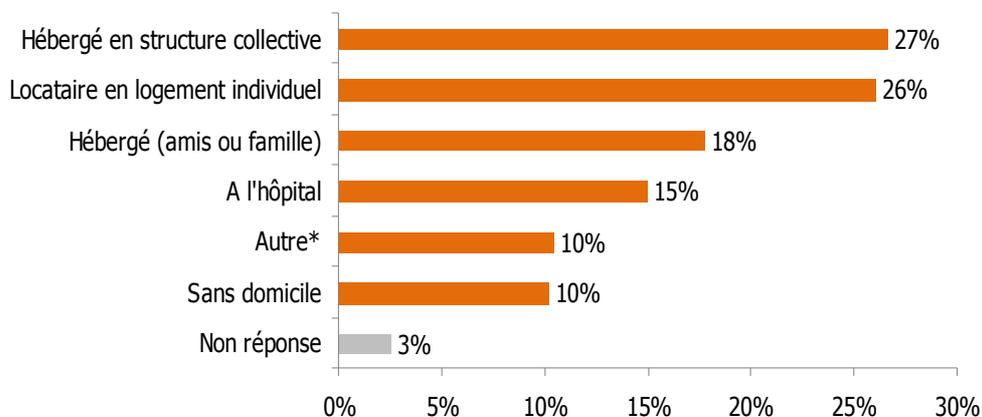
61% des personnes interrogées sont des hommes et 37% des femmes (2% Non Renseigné), données comparables à 2008.



¹ Contre 88% en 2008.

➤ **LE LIEU DE VIE PRECEDENT** (chiffres proches de ceux de 2008)

(Plusieurs réponses possibles)



*Autres : Hôtel, famille d'accueil, colocation, appartement thérapeutique, communauté, monastère, camping, prison...

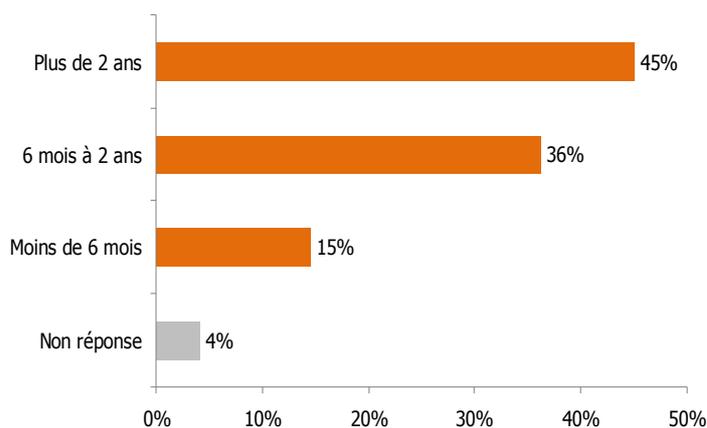
Source : enquête réalisée auprès des résidents - 2012

On peut noter que **70% des résidents interrogés étaient en situation de logement particulièrement précaire avant leur entrée** : structure collective, chez des amis, à l'hôpital ou sans domicile...

Pourtant, une majorité des participants signalent qu'ils ont accepté d'entrer en pension de famille par **choix personnel**, et pas seulement par défaut de logement. Leur première motivation porte sur l'accompagnement et l'encadrement proposés, puis sur le fait de disposer d'un logement bien à soi. La qualité du logement et l'intérêt pour la vie collective sont ensuite cités.



➤ **L'ANCIENNETE DES RESIDENTS DANS LA PENSION DE FAMILLE**



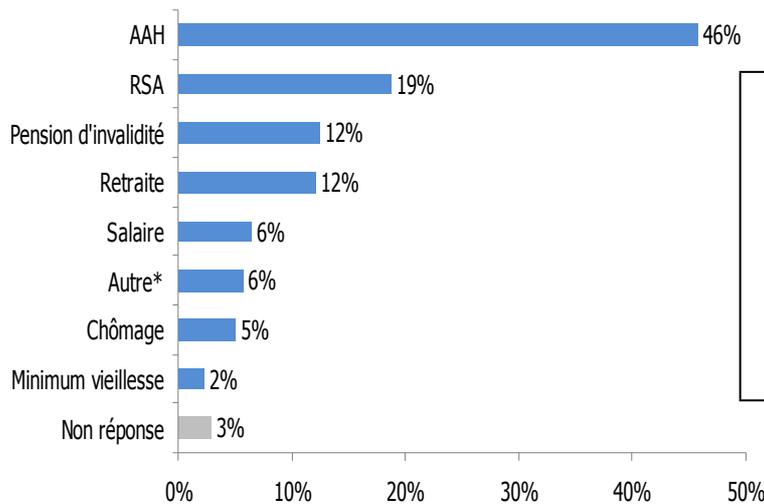
Cette année, nous notons que :

- **45% des participants vivent en pension de famille depuis plus de 2 ans.**
- La durée d'occupation est en progression par rapport à 2008, ce qui est logique compte tenu de l'ancienneté plus grande des maisons.
- Les « plus de 60 ans » sont plus nombreux à être là depuis + de 2 ans, contrairement aux « moins de 30 ans ».

Source : enquête réalisée auprès des résidents - 2012

➤ LA NATURE DES RESSOURCES

(Plusieurs réponses possibles)



- 46% des participants à l'enquête perçoivent l'Allocation Adulte Handicapé.**
- **55% des participants sont en situation de handicap ou en invalidité.**
- 14% bénéficient de la retraite ou perçoivent le minimum vieillesse.

* « autres » : Salaire ESAT, Pension alimentaire, Allocation de Solidarité Spécifique, Pension de réversion, Allocation CAF, Allocation de retour à l'emploi, Fond d'aide aux jeunes...

** 59% des participants de moins de 30 ans perçoivent l'AAH.

Source : enquête réalisée auprès des résidents - 2012

- La nature des ressources des résidents interrogés révèle la fragilité du public accueilli en pension de famille (handicap, vieillesse, invalidité...).

De plus, on s'aperçoit que les personnes qui perçoivent d'autres ressources (RSA, salaire, indemnités chômage...) ont parfois besoin d'un accompagnement spécifique (suivi CMP, mesure de protection, service d'aide à la personne...).

Ces données nous amènent à supposer qu'une **très grande majorité des participants ont une fragilité pouvant induire à court ou à moyen terme une diminution d'autonomie progressive**. Cette fragilité potentielle est évaluée par le type de ressource qu'ils perçoivent, par leur âge ou par l'accompagnement dont ils bénéficient.

Dans le même temps, **33% des salariés interrogés déclarent loger des personnes de 60 ans et plus ayant un problème de dépendance lié à l'âge**. D'ailleurs, certains dans les équipes expriment le besoin d'être formés sur la prise en charge de la dépendance chez les personnes âgées vieillissantes.

- En parallèle, **23% des participants perçoivent des ressources au titre de l'insertion** (RSA ou chômage). Près des ¾ des personnes percevant le RSA ou au chômage recherchent un emploi alors que les personnes en recherche d'emploi ne représentent que 16% des autres personnes interrogées.

Ainsi, au total **43% des résidents interrogés envisagent un retour à l'emploi** (28% tout de suite et 15% plus tard). Au regard du volume de personnes souffrant d'un handicap, de personnes à la retraite et de personnes ayant déjà un travail, cette proportion de personnes en recherche d'emploi semble relativement conséquente.

☞ **Le nombre important de participants concernés par des situations de handicap ou de dépendance interroge sur l'avenir et l'évolution du projet social des pensions de famille, d'autant plus lorsque certains résidents s'installent durablement.**

Le critère d'autonomie requis pour vivre en pension de famille pourrait être fragilisé à terme, du fait du rallongement de la durée d'occupation, du vieillissement des personnes logées, de la difficulté à créer des relais vers des structures médicalisées... Les équipes et les habitants sont les premiers interlocuteurs et tentent de pallier au mieux les lacunes inhérentes à la superposition des dispositifs ou à la raréfaction de certaines prises en charge médicales.

Thème de l'atelier n°1 : Quelles sont les limites des pensions de famille face à la perte d'autonomie (liée à l'âge, à la maladie ou au handicap physique ou mental) ? Quelles sont les solutions alternatives ou complémentaires et comment les mobiliser ?

COMPTE RENDU DES ECHANGES DE LA RENCONTRE du 18 janvier 2013

La rencontre a mis en avant une réalité de terrain qui illustre la problématique soulevée par l'enquête.

En effet, aujourd'hui, **il existe des situations multiples de perte d'autonomie dans la majorité des maisons**, liées :

- aux orientations des candidats de moins en moins autonomes à l'entrée
- au vieillissement ou aux accidents de la vie des résidents déjà présents

De ce fait, les résidents en premier lieu, mais aussi les salariés et les bénévoles doivent parfois se mobiliser au-delà de leur mission pour répondre à des besoins nouveaux, comme par exemple : tours de garde des résidents auprès des résidents en difficulté et alerte des services de secours, disponibilité téléphonique des acteurs la nuit et le week-end...

Ces situations peuvent être anxiogènes et épuisantes pour les personnes impliquées et pour le collectif, d'autant plus que la perte d'autonomie peut conduire au décès.

Les situations de perte d'autonomie ne sont pas que physiques ; elles sont aussi psychiques.

La recherche d'une solution alternative temporaire (ex : ré-hospitalisation) ou plus durable (ex : entrée en EHPAD) pour le résident concerné peut être compliquée à mettre en œuvre : manque de places, difficulté pour la structure accueillante de loger des personnes précarisées, refus de la personne de quitter son logement...

Selon les territoires, on note un décalage entre la vision du prescripteur (SIAO, services sociaux ou hospitaliers...) et la capacité de la pension de famille à accueillir toutes les fragilités.

Certains résidents orientés avec tout un panel de services d'aide à domicile (S.A.V.S., infirmier...) sont déjà, à l'entrée, dans une situation de perte d'autonomie réelle, qui risquera très probablement de s'accroître dans le temps.

PISTES D'ACTION DE L'ATELIER

- Insister auprès des SIAO et des services prescripteurs sur le fait que **la pension de famille est un lieu d'habitat et non un lieu de prise en charge médico-sociale**. Il s'agit de ne pas cumuler trop de situations de perte d'autonomie au risque de ne pas pouvoir les accompagner.
- Compte tenu de l'absence de personnel la nuit et le week-end, ce sont les résidents les plus autonomes qui gèrent les difficultés liées à la perte d'autonomie ; **leur présence dans les projets est indispensable pour que les maisons puissent vivre (cf. Atelier sur la diversité)**.
- Réfléchir, collectivement dans les maisons, à **l'organisation et à la valorisation** de cette veille réalisée par les résidents eux-mêmes. Penser à répartir les efforts pour éviter l'épuisement des résidents impliqués. Le cas échéant, organiser une **régulation de cette implication**.
- Analyser et réfléchir dans le Mouvement HH à la pertinence et à la possibilité ou pas d'instaurer une veille des acteurs (salariés ou bénévoles) la nuit et les week-ends.
- **Dès l'entrée des résidents, évoquer le projet de vie, l'évolution de la situation et les perspectives que cela peut induire dans le temps** (avec la question éventuelle de la sortie).
- S'appuyer toujours sur des **instances collectives de décision** pour analyser les situations de perte d'autonomie importante (commission d'attribution, comité de suivi...).
- Sur ces mêmes situations, **ré-impliquer les SIAO** pour trouver avec eux des solutions alternatives.
- **Mobiliser les partenaires** qui peuvent soutenir les maisons dans la gestion de ces situations (équipes mobiles de psychiatrie, CHS, EHPAD, Comité Locaux de Santé Mentale...) et solliciter l'Etat et les Conseils Généraux sur la création de postes de coordinateurs de soins qui peuvent être mutualisés sur plusieurs établissements.

Par rapport à la mise en place de ces pensions de famille, il me semble important de rappeler que c'est du logement.
(Gilles Desrumaux)

Il y a eu une évolution des publics, il y a eu création de structures qui n'existaient pas, pour remplir un segment de réponses par rapport aux publics très cassés, à la rue. En réalité, on voit que dans l'évolution de ces publics, il y a la question de l'autonomie, de la souffrance psychique. Autant de questions qui se posent dans les modes de vivre ensemble dans les pensions de famille.
(Alain Régnier)

Il faut réinterroger jusqu'où on va dans l'accueil des publics, surtout sur la question de l'autonomie, revoir les profils des publics par rapport à ce qu'on avait au départ en tête sur les projets de pension de famille.
(Alain Régnier)

La finalité est de trouver une fluidité entre les différents intervenants médicaux et sociaux, et que chacun puisse trouver sa place.
(Gilles Desrumaux)

Ce que je propose, à travers un appel à projets national où il y aura des candidats sur ce type d'expérience, c'est d'avoir en permanence sur une agglomération et plutôt sur des territoires très urbanisés, des équipes pluridisciplinaires qui comprennent du social mais aussi du sanitaire qui puissent intervenir en urgence sur place. (...) C'est l'idée de travailler sur des solutions de ce type : pluridisciplinarité, interinstitutionnel sur un territoire.
(Alain Régnier)

**A la question : « trouvez-vous que la maison loge des personnes en trop grandes difficultés ? »
Voici les citations de quelques résidents concernant l'autonomie :**

La maison n'est pas adaptée pour des personnes trop handicapées.

Trop difficile à gérer quand c'est le week-end, le soir.

Trop de problèmes de santé (je ne suis pas dans une maison de retraite)...

Trop grandes difficultés psychologiques, pas de souhait de s'intégrer au groupe, et vivre ensemble.

1.2 LE RESENTI DES PARTICIPANTS ET DES EQUIPES PAR RAPPORT AU PUBLIC LOGE

Après avoir décrit le public logé sur les pensions de famille à partir de critères « objectifs » comme les ressources, le parcours résidentiel... nous évoquerons ici le ressenti des résidents eux-mêmes et des équipes qui les accompagnent, au sujet du public accueilli.



➤ LES DIFFICULTES IDENTIFIEES

Du point de vue des résidents :

- ⇒ **37% des résidents interrogés estiment que la maison loge des personnes en trop grande difficulté, pourcentage comparable à 2008.**

Les difficultés énoncées par les participants sont (classées par ordre d'importance) :

- drogue, alcool, tabac
- problèmes de santé mentale
- violence, irrespect
- manque d'autonomie physique

Du point de vue des équipes intervenantes :

- ⇒ **Les bénévoles référents et les hôtes confirment l'avis des résidents** car la grande majorité des équipes constatent que les maisons accueillent des publics en grande fragilité.

Face à ce constat :

- 42% déclarent « oui ça arrive mais on y remédie par la suite »
- 33% affirment « oui, mais c'est son objectif »
- Seuls 8% estiment que « cela arrive trop souvent et ce n'est pas normal »

- ⇒ **La fragilité des personnes logées est la première raison évoquée par les équipes pour expliquer la difficulté de leur mission** (46% des bénévoles référents et 67% des salariés estiment leur mission difficile).

Les publics qui mettent les équipes le plus en difficulté sont, comme pour les résidents :

1. les personnes ayant des addictions fortes (41% des réponses des salariés et bénévoles)
2. les personnes violentes (29% des réponses)
3. les personnes en souffrances psychiques non soignées² (26% des réponses)

En soutien, 85% des bénévoles et salariés bénéficient d'un groupe où ils peuvent exposer les difficultés qu'ils rencontrent. En 2008, la moitié des pensions de famille ne disposaient pas de groupe d'analyse de la pratique, cela constituait l'une des pistes d'action identifiée dans l'enquête précédente.

Aujourd'hui, pour les bénévoles référents il s'agit essentiellement d'un groupe interne à l'association, dont la régularité n'est pas toujours assurée. Les salariés se réunissent quant à eux régulièrement, le plus souvent dans le cadre d'un groupe animé par un professionnel extérieur.

Le besoin en formation émanant des équipes fait écho aux difficultés rencontrées et porte en premier lieu sur « l'accompagnement de personnes en souffrance psychique ou ayant des conduites addictives » puis, sur « l'animation de groupe (réunions, gestion des conflits...) ». Pour les salariés, l'écart est faible concernant le choix entre ces deux types de formations.

- ⇒ **L'accompagnement en structure collective de personnes ayant des comportements addictifs semble être une piste de travail à approfondir.**

➤ LE SENTIMENT D'INSECURITE

- ⇒ **Le sentiment d'insécurité est exprimé par 19% des résidents participants** (contre 14% en 2008).

² On peut noter que les personnes ayant des pathologies mentales connues n'arrivent qu'en 5^{ème} position.

Les 2 premières raisons évoquées concernent le **comportement des autres résidents** de la pension de famille **et les visiteurs extérieurs**. Par ailleurs, les personnes qui ne se sentent pas en sécurité dans leur logement sont nombreuses à dire que la maison loge des personnes en trop grande difficulté.

La 3^{ème} raison invoquée par les résidents est l'absence de personnel le soir et les week-ends. On note que 31% des salariés interrogés assurent une présence une à deux fois par semaine le soir à partir de 19h mais la présence des équipes est plus rare le week-end.

Le sentiment d'insécurité est encore plus présent pour les participants de moins de 30 ans. 1/3 ne se sentent pas en sécurité dans leur logement et 19% ne se sentent pas bien chez eux. A nouveau, ce sont les comportements des autres résidents de la pension de famille qui induisent ce sentiment d'insécurité.

1.3 ORIENTATION, ATTRIBUTION ET SUIVI DES SITUATIONS

Les fragilités du public et le sentiment d'insécurité évoqués dans les parties précédentes nous amènent à nous questionner sur le peuplement des pensions de famille et à analyser la question de l'orientation et de l'attribution des candidats en pension de famille.

En premier lieu, le SIAO et les partenaires extérieurs se « partagent » l'orientation des candidats dans une mesure équivalente. Dans certains cas, Habitat et Humanisme ou l'association gestionnaire se retrouvent également prescripteurs d'après un tiers des salariés interrogés.

- ⇒ **La quasi-totalité des pensions de famille sont dotées en interne d'une commission d'attribution et d'une réunion régulière de suivi du collectif et des situations individuelles³** auxquelles sont conviées (par ordre d'importance) : un représentant de l'association HH et les hôtes(ses) de maison, des bénévoles d'HH, les services sociaux de secteur, le gestionnaire locatif, les partenaires médicaux, la DDCS, des associations.

On retrouve également des réunions de synthèse qui permettent d'aborder la situation d'un seul résident avec les partenaires médicaux et/ou sociaux en charge du suivi.

Que pensent les salariés de ce fonctionnement ? On note que :

- ⇒ **près d'1/4 des hôtes(ses) de maison ne semblent pas satisfaits du traitement des candidatures.**

Les raisons évoquées concernent principalement :

- l'opacité du fonctionnement des SIAO
- la présentation d'un seul dossier par logement vacant
- la longueur de la procédure
- le relevé partiel de la situation réelle du candidat, notamment sur ses difficultés et la légèreté du rapport social
- une mauvaise information du candidat sur le fonctionnement et les caractéristiques des pensions de famille

☞ *Cette approche sur les publics logés suggère :*

1/ Que certains projets de Pensions de famille ont dans les faits évolué vers des projets de Résidence accueil (maison exclusivement destinée aux personnes en souffrance psychique) sans pour autant que le projet social ou les partenariats aient été formalisés dans ce sens.

2/ Que les problèmes de certains résidents (violences, addictions ...) sont lourds à porter pour les autres habitants ou pour les équipes et peuvent engendrer un sentiment d'insécurité peu propice à la reconstruction personnelle ou à la vie collective.

Dès lors, quel projet d'insertion proposons-nous aux plus vulnérables ? Quelle usure cela peut-il générer au niveau des équipes ?

3/ Qu'il semble difficile de maintenir une diversité dans le peuplement des maisons, qu'il s'agisse d'une orientation unique effectuée par les SIAO ou d'orientations multiples portées par divers partenaires.

³ 5 pensions de famille ne disposent pas de commission d'attribution interne et 7 de réunion de suivi.

Thème de l'atelier n°2 : Comment obtenir et faire vivre dans la durée la diversité de peuplement des pensions de famille ?

COMPTE RENDU DES ECHANGES DE LA RENCONTRE du 18 janvier 2013

Notre rencontre a permis de s'interroger sur la diversité en pension de famille à la lumière d'expériences de terrain et de formuler des pistes d'action pour favoriser la mixité, énoncée par la circulaire de 2002 et par le projet associatif d'Habitat et Humanisme, afin que les pensions de famille soient à l'image de la société réunissant des personnes d'âges, de sexe, de fragilités et d'horizons différents.

Aspects de la diversité

- Mixité de la composition familiale et générationnelle : il y a plus de demandes d'hommes que de femmes mais les deux sexes sont représentés. Ce sont des adultes isolés ou des couples d'âge très divers. La présence de familles avec enfant (dans quelques pensions de famille) est un élément équilibrant, stabilisant et favorisant l'esprit « famille » pour la vie du groupe. C'est une question qui peut interroger les opérateurs et les Pouvoirs publics dans le montage de projets, tout en veillant à ne pas dévoyer l'objet initial des pensions de famille.

- Actifs et inactifs : il y a des personnes qui travaillent dans les maisons et qui ont un dynamisme différent, et parfois structurant, dans le groupe.

- Diversité culturelle : elle existe de par l'origine des résidents mais comment vit-elle dans les maisons ? Par exemple, comment chaque maison s'organise-t-elle pour les repas selon les régimes alimentaires ?

- Durée de séjour/espaces collectifs : dans une même maison, on peut trouver des personnes qui viennent pour une courte ou longue durée, qui vont s'investir ou non dans le collectif. Ceux qui comptent y rester utilisent davantage les espaces collectifs. Néanmoins, l'enquête montre que 1/6 des participants n'utilise et n'investit pas le collectif, même si celui-ci offre une présence rassurante.

La diversité, dans tous ses aspects, est considérée comme indispensable par TOUS les acteurs de la maison pour que la pension de famille ne soit pas un établissement spécialisé mais bien un lieu d'habitat et d'échanges, à l'image de la société. Cette diversité a comme effet positif le cheminement vers le respect à l'égard de toutes les différences et vers plus d'humanisme.

L'atelier indique que **la diversité est posée majoritairement comme un principe mais que par la suite, avec les pressions extérieures, elle se restreint** faisant perdre de l'autonomie ou de la cohésion au sein du groupe.

Les discussions ont mis en avant :

- Le nécessaire travail **sur l'étude et la validation des candidatures** qui peut parfois conduire à refuser celles qui mettraient en cause la diversité, y compris en laissant parfois un logement vacant le temps de trouver une candidature plus adaptée.
- L'indispensable **attention du gestionnaire** dans le choix des attributions car c'est lui, *in fine*, qui doit répondre de ce qui se vit dans la maison et par la suite, en assumer les conséquences pour le bien-être du collectif.
- Le constat que le regroupement des pathologies exacerbe les difficultés mais **la diversité rend les problématiques complémentaires** et peut créer des synergies.

PISTES D'ACTION DE L'ATELIER

- **Participer au fonctionnement des SIAO** pour permettre l'évolution des critères sur les candidatures ; **demander une fluidité** entre les différentes instances qui étudient les demandes de logements adaptés (Pension de famille, Résidence sociale, sous/loc) afin d'éviter la trop grande spécialisation des SIAO.
- **Diversifier les partenariats** pour obtenir des candidatures diverses.
- **Faire avec et faire ensemble : préparer avec les bénévoles des idées de convivialité, créer ensemble un projet commun** avec les personnes. La présence des résidents dans les projets est indispensable pour que les maisons puissent vivre.
- **Favoriser la diversité des collectifs et le développement des activités.** Il y a un collectif dans la maison mais aussi des activités qui se font sans les intervenants, salariés ou bénévoles. De plus, le développement des activités (expression théâtrale, cuisine...) peuvent contribuer à l'acquisition de l'autonomie des personnes permettant d'animer ainsi cette diversité souhaitée.

Elle était en attente d'un encadrement et d'un environnement protecteur. La diversité l'a beaucoup aidée malgré parfois le sentiment d'insécurité lié aux limites de certaines personnes.
(une résidente)

La mixité, cela ouvre à l'humanisme et aussi à la complexité : c'est la vie, la vraie.
(un participant)

J'ai des défauts. Et j'imagine que si je ne vivais qu'avec des gens comme moi, mes défauts deviendraient des problématiques.
(un bénévole)

Sur chaque territoire où un SIAO est important, utiliser cet outil (...) pour périodiquement faire l'évaluation du « peuplement ». Et à partir de là, on va réinterroger la question de la mixité et des besoins, et des stratégies de peuplement. Une ou deux fois/an, il est important que chaque SIAO fasse le point avec chaque structure. (Alain REGNIER)

Il y a des lignes directrices, pour moi c'est la mixité des publics, de ne pas accepter qu'on réserve telle structure pour tel type de profil (...). C'est en vivant ensemble qu'on arrivera à trouver les richesses de complémentarité et pas avec les personnes qui ont les mêmes problématiques.
(Alain REGNIER)

La diversité est complexe mais elle est nécessaire.
(un bénévole)

Elle sortait d'un hôpital psychiatrique. Au départ elle était perdue, elle ne trouvait pas sa place, elle était mélangée avec des personnes âgées, des personnes avec des addictions. Avec un temps d'adaptation, les échanges allaient de mieux en mieux.
(une résidente)

Il y a une vraie attente de tous d'une mixité et aussi d'un équilibre de peuplement.
(un participant)

CHAPITRE 2. L'HABITAT PRIVATIF ET LA VIE COLLECTIVE

Nous évoquerons dans cette partie le degré de satisfaction des résidents interrogés au sujet de l'accueil de la pension de famille, du logement qu'ils occupent et de la vie collective.

2.1 L'ACCUEIL

- ⇒ **Les participants ont connu la pension de famille par l'intermédiaire d'un partenaire extérieur** (Conseil Général, organismes de tutelles, hôpitaux, CMP, associations d'insertion...) **pour 70% d'entre eux** (chiffre proche de 2008). Les autres participants ont été informés par une personne d'Habitat et Humanisme (12%) ou par leur réseau personnel (amis, famille...).

Dans 74% des cas la description de la maison faite au moment de l'orientation est conforme à la réalité vécue (contre 82% en 2008). Pour ceux qui notent un décalage, plus de la moitié trouvent que la maison est « mieux ». Nous n'avons pas d'éléments pour ceux qui ont notés « moins bien ». On note également que 1/3 des participants ont pu discuter avec d'autres résidents avant d'intégrer la pension de famille, mais cela ne constitue pas une demande très forte de la part des personnes interrogées.

- ⇒ Concernant l'entrée, **97% des participants expliquent avoir été bien accueillis dans la pension de famille**, en premier lieu par les hôtes(ses) de maison, puis par les bénévoles et résidents. Cette satisfaction est plus grande qu'en 2008.

Les entrées se déroulent dans de bonnes conditions et restent un bon souvenir pour 90% des participants. Le règlement intérieur et le contrat d'occupation sont bien expliqués. **Le règlement intérieur est jugé adapté par 71% des participants** (contre 75% en 2008); 14% trouvent qu'il comporte trop de règles et 10% le trouvent trop souple.

En ce qui concerne leur **installation** en pension de famille, 86 % des participants indiquent avoir été aidés pour obtenir l'APL (une aide apportée par une personne de la pension de famille, dans la majorité des cas). Par ailleurs, 58% des participants ont été aidés dans leur déménagement (principalement par l'intervention d'une personne extérieure) et 54% pour l'installation dans leur logement, chiffres légèrement inférieurs à 2008.

2.2 LE LOGEMENT PRIVATIF ET LE LIEN AVEC L'EXTERIEUR

➤ LES CARACTERISTIQUES GENERALES DU LOGEMENT



Une grande majorité des résidents (entre 70 et 85% selon les items) **sont satisfaits des différents aspects du logement proposé** (taille, étage, salle de bain, cuisine, rangements...). La satisfaction la moins marquée concerne les rangements avec 17% de personnes non satisfaites.

- ⇒ **90% des résidents participants se sentent bien dans leur logement, ils se sentent « chez eux ».**

Toutefois, **1/4 n'ont ni décoré ni meublé leur logement** (chiffres inférieurs à 2008). Et il semble que la durée d'occupation n'a pas ou peu d'impact sur cette appropriation du lieu.

Les résidents qui « ne se sentent pas bien chez eux » (10% des participants) font part d'un sentiment d'absence de liberté, avec une vie collective pesante, trop réglementée et surveillée.

➤ LE SENTIMENT DE SOLITUDE

- ⇒ Alors que le sentiment de solitude dans le logement était évoqué par 39% des participants en 2008, cette année, **ce chiffre atteint 63% des personnes interrogées** (50% se sentent parfois seuls et 13% toujours seuls).

La solitude est plus ou moins marquée selon l'âge : les résidents âgés de 30 à 49 ans sont proportionnellement plus nombreux à évoquer cette solitude. Au contraire, les personnes de 60 ans et plus, sont plus nombreuses à déclarer ne pas se sentir seules.

Ce sentiment de solitude interroge au regard des 79% de participants qui déclarent s'être fait des amis dans la maison ou de la nature des relations avec les autres (54% entretiennent globalement de bonnes relations avec tous les autres résidents et 41% avec certains d'entre eux).

Concernant l'accueil de visiteurs extérieurs dans le logement, **on note qu'un tiers des résidents ne reçoivent ni famille ni amis chez eux** (comme en 2008). On constate aussi que les personnes qui se sentent toujours seules sont plus souvent des personnes qui n'ont pas de visites⁴.

Pour les 2/3 qui invitent des personnes de l'extérieur, cet accueil se fait en premier lieu la journée, puis ensuite le week-end. Le soir n'est pas le moment privilégié par les participants pour recevoir des amis.

➤ LE LIEN AVEC LE QUARTIER

Au-delà des liens tissés au sein de la maison, qu'en est-il du réseau construit par les résidents à l'extérieur de la pension de famille ?

- ⇒ **91% des résidents interrogés utilisent les services proposés par la ville.** Les commerces constituent le lieu privilégié de ces sorties. 83% des participants s'y rendent au moins une fois par semaine. Il semble intéressant de souligner qu'un quart des participants ont exprimé qu'ils se rendaient régulièrement (chaque semaine ou plusieurs fois par mois) dans des associations culturelles, sportives, structures de loisirs.

Soulignons qu'il n'y a pas de lien entre la fréquentation des services proposés sur le quartier et la participation aux animations internes à la maison.

2.3 LA VIE COLLECTIVE

➤ LA FREQUENTATION DES PARTIES COMMUNES

- ⇒ **On note que 16% des participants à l'enquête n'utilisent presque jamais les parties communes.** En 2008, ils étaient 11% à ne jamais les utiliser.

Pour les autres, la fréquentation de ces espaces se fait principalement la semaine en journée (67% des participants les utilisent sur ces plages), vient ensuite le week-end en journée, puis la semaine en soirée. Seuls 27 résidents sur les 315 interrogés utilisent ces pièces le week-end en soirée.



Il semblerait donc que les parties communes soient plus investies lorsque les salariés ou bénévoles sont présents, quand des animations sont proposées, en somme, quand la maison « vit pleinement ».

- ⇒ Et en effet, **la rencontre avec les résidents, bénévoles et salariés constitue pour 74% des répondants la première raison qui les motive à venir dans les parties communes,**

ce qui explique aussi la fréquentation plus importante la journée, lorsque l'équipe est présente. La moitié des participants sont motivés par le matériel mis à leur disposition dans ces espaces alors que les animations proposées ne constituent que la 3^{ème} raison invoquée pour venir, avant le confort des pièces.

On remarque également, que les résidents qui trouvent que la maison loge des personnes en trop grande difficulté sont nombreux à ne presque jamais utiliser les parties communes. A l'inverse, les participants qui souhaitent rester dans la pension de famille utilisent davantage les parties communes.

➤ LES ANIMATIONS

- ⇒ En ce qui concerne les animations, **72% des personnes interrogées y participent souvent ou de temps en temps⁵** (proportion plus importante qu'en 2008 : 68%) et **89% les trouvent utiles.**

⁴ Exception pour les plus âgés qui reçoivent moins fréquemment des visites (le fait de recevoir des amis diminue avec l'âge) mais qui sont moins nombreux à exprimer un sentiment de solitude.

⁵ 1 personne interrogée sur 4 participe rarement ou jamais aux animations.

On note toutefois que les résidents présents dans la pension de famille depuis plus de 6 mois fréquentent moins les animations proposées.

- ⇒ Néanmoins, **les animations restent un centre d'intérêt fort** pour les participants car elles constituent la première de leurs attentes lorsqu'il s'agit d'évoquer des propositions d'amélioration de la vie en pension de famille.

Plus précisément, les participants préfèrent les activités à l'intérieur de la pension de famille, avec par exemple les repas collectifs qui sont très prisés, puis les activités à l'extérieur mais en présence des résidents, salariés et bénévoles de la maison. Seule une minorité (19%) semble apprécier d'aller à l'extérieur à la rencontre de nouvelles personnes.

Cela correspond bien à ce qui est proposé, puisque sur les 10 animations organisées en moyenne chaque mois, la grande majorité se déroule à l'intérieur de la pension de famille (avec une participation plus forte lors des repas collectifs).

On remarque également que **les personnes qui n'envisagent pas de déménager s'investissent plus fortement dans les animations.**

De même, se dégage de l'enquête **un lien entre l'âge et la participation aux animations** : les résidents interrogés, âgés de 50 à 59 ans sont plus assidus aux animations. A l'inverse, les résidents de 60 ans et plus semblent moins y participer.

➤ LE COMITE DE RESIDENTS

Le comité de résidents est une réunion régulière organisée avec les habitants des maisons pour discuter de la vie de la pension. D'après l'enquête, cette instance rassemble 69% des participants (contre 73% en 2008) et la plupart le trouvent utile.

Par ordre d'importance, les sujets qui leurs semblent les plus importants à traiter sont :

- la sécurité et le vivre ensemble pour 59%
- les animations et projets communs pour 38%
- l'entretien de la maison pour 34%
- le règlement intérieur pour 24%

➤ Ces données montrent à la fois l'intérêt des parties communes et des animations, lieux et moments de rencontre avec les équipes et les autres résidents, mais aussi la difficulté pour certains résidents à renouer des relations avec l'extérieur.

Le sentiment de solitude dans le logement, ressenti par de nombreux résidents, interpelle le Mouvement HH. Même si ce sentiment peut être expliqué, en partie, par la situation matrimoniale de la majorité des résidents, il nous semble important de pouvoir analyser ce qu'il recouvre et de réfléchir ensemble aux moyens d'action.



Thème de l'atelier n°3 : Comment interpréter le sentiment de solitude dans le logement et quelles alternatives pouvons-nous envisager ?

COMPTE RENDU DES ECHANGES DE LA RENCONTRE du 18 janvier 2013

« Ce n'est pas la pauvreté qui crée la solitude mais c'est la solitude qui mène à la pauvreté »

(Bruno Dardelet – Société Saint Vincent de Paul)

Le sentiment de solitude ressenti et exprimé par les résidents dans l'enquête questionne le Mouvement HH sur notre action en Pension de famille. La rencontre avec les résidents a nuancé cette approche **car il existe une solitude CHOISIE et pleinement assumée par certains résidents**. Quand on a connu la rue ou des hébergements multiples, l'intimité du « chez soi » est précieuse et il faut respecter cette solitude.

En revanche, « ce qu'il faut que nous fassions ensemble, dans nos associations, dans nos maisons, c'est de **repérer ceux pour qui cette solitude devient un enfermement** » (Bruno Dardelet).

Et les expériences montrent que **la solidarité entre résidents**, en complément de l'action des salariés et des bénévoles, **est primordiale pour contribuer à rompre l'isolement**.

Par ailleurs, plusieurs cas de règlements intérieurs ne sont pas propices pour favoriser la rencontre :

- dans certaines maisons, et notamment celles où nos parties communes ont été classées parfois de façon abusive, Etablissements Recevant du Public 5^{ème} catégorie, les parties communes sont fermées en l'absence de responsable. Cette fermeture n'est pas du tout propice à la rencontre,
- certains règlements limitent de façon trop coercitive la possibilité d'accueillir des parents ou amis ; et la taille des logements peut être rédhibitoire pour accueillir des invités ou des enfants.

PISTES D'ACTION DE L'ATELIER

- Il est important **d'aider le résident à être « demandeur de soutien »**. La volonté de la personne de sortir de son isolement s'avère primordiale.
- **Les bénévoles et les autres résidents** ont un rôle réel à jouer dans l'expression du besoin car il est parfois plus facile, pour un résident, de se confier à un autre résident ou à un bénévole qu'aux hôtes de maison salariés.
- Pour éviter la sensation d'abandon du soir et du week-end, il est intéressant **d'élire des résidents** qui auront un rôle de médiation en l'absence des salariés et bénévoles (cette action est déjà réalisée dans un certain nombre de maisons) ; il peut y avoir plusieurs résidents, chacun en responsabilité sur **des thématiques variées** (animations, entretien, ...).
- Pour les maisons où la loi nous contraint à fermer les parties communes, étudier via la Fédération HH, la possibilité de retourner sur un **classement « habitation »** moins contraignant. Sinon, travailler sur la **délégation de la responsabilité** en formant deux ou trois résidents.
- Réfléchir à un aménagement des appartements propice à l'accueil de personnes.
- **Retravailler les règlements intérieurs** à l'aide des fiches pratiques Pension de famille et avec les résidents pour rediscuter des modalités d'hébergement ou d'accueil de tiers, afin de concilier le lien des résidents avec l'extérieur et le nécessaire sentiment de sécurité des habitants au sein de la pension de famille.
- Maintenir et entretenir **la mixité (H/F) des résidents, des salariés et des bénévoles**.
- Faire perdurer une possibilité de lien avec les résidents sortis, qui peuvent se sentir très isolés.
- Persévérer dans la proposition d'animations en partenariat, même si elles sont parfois moins investies.

La chaleur de la vie d'une maison ressort de l'enquête que vous avez faite : les 3/4 des gens sont contents d'être là (...). De telle façon qu'ils sont contents d'y revenir. Il y a une espèce d'attachement physique et cordial à ce lieu, qui a été un lieu porteur d'un temps de vie.

(Bruno Dardelet)

Ce n'est pas parce que quelqu'un ne s'investit pas dans le collectif, qu'il n'en a pas besoin.

(un résident)

J'étais bien, seule, comme si j'étais accro à la solitude.

Mais ça m'a fait plaisir qu'on vienne me chercher. (...) Il faut reconnaître que vivre en permanence en collectif est pesant.

(une résidente)

*Je pense effectivement que la solitude est un sentiment complexe car **lorsque l'on vise l'autonomie des personnes c'est aussi la capacité d'être seul que l'on souhaite atteindre.***

(Gilles Desrumaux)

Quand il y a peu de participants, faire quand même l'activité. Et pourquoi, quand c'est possible, ne pas envisager de faire ces activités avec d'autres pensions de famille, qu'elles soient d'HH ou d'autres ?

(un résident)

Il faut savoir que 30% des français souffrent de solitude aujourd'hui et que 70% des personnes que l'on a interrogées il y a un an, disent avoir déjà souffert ou risquent de souffrir de solitude. Ce n'est donc pas un cas isolé.

Les conditions de la vie font, qu'à un moment ou à un autre, on se retrouve en solitude et que l'on a parfois besoin, mais aussi parfois pas besoin **des autres** pour en sortir.

Il faut être infiniment respectueux de la solitude dans la vie des gens et notamment de ceux aussi qui la choisissent.

(Bruno Dardelet)

2.4 LA SORTIE

- ⇒ **Lorsque l'on demande aux participants s'ils souhaitent quitter la pension de famille un jour, les deux tiers répondent favorablement**, 52% de ces derniers précisent « plus tard » et 28% « dès que possible ».

Ils n'étaient que 36% à souhaiter quitter la pension de famille en 2008, sachant que la nuance de la réponse (« dès que possible » ou « plus tard ») ne leur était pas proposée à l'époque.

La majorité, comme en 2008, souhaite partir pour accéder à un appartement classique. La seconde raison invoquée concerne l'envie de changer de quartier, de ville. Sur les 199 personnes qui souhaitent partir, seules 17 justifient ce départ par un « raz le bol de la maison » et 9 disent ne pas être contentes d'être là. Soulignons que la durée d'occupation ne semble pas liée à l'envie de déménager.

- ⇒ D'après les chiffres précédents et les réponses aux questions ouvertes, il est important de préciser que **la sortie de la pension de famille est assimilée à un départ positif par les participants.**

Qu'en est-il de l'accompagnement dans la recherche d'un nouveau lieu de vie ? Habitat et Humanisme arrive en tête concernant l'aide apportée à la recherche de logement.

- ⇒ Cependant, **presque la moitié de ceux qui souhaitent partir, déclarent ne pas être soutenus dans leur recherche de logement, comme en 2008.**

A l'inverse, 1/3 des résidents n'envisagent pas de quitter un jour la pension de famille. Ce chiffre passe à 45% pour les personnes de 60 ans et plus. En effet, plus l'âge augmente et plus les résidents semblent vouloir rester dans la pension de famille. Ce qui interroge une fois de plus sur l'adaptabilité des pensions de famille au vieillissement des résidents.



☞ *Dans les questions ouvertes sur la définition donnée par les résidents de « qu'est-ce qu'une pension de famille ? », celle-ci est souvent vue comme l'étape d'un parcours. La possibilité de s'installer durablement n'est pas synonyme d'enfermement.*

Les participants mettent souvent en avant le caractère temporaire de la pension de famille même si la durée d'occupation n'est pas limitée. Il nous semble important d'encourager et d'entretenir cette dynamique positive, même si pour certains, ce départ est une perspective lointaine.

Thème de l'atelier n°4 : La pension de famille, une étape dans un parcours pour de nombreux résidents. Comment encourager et accompagner cette dynamique?

COMPTE RENDU DES ECHANGES DE LA RENCONTRE du 18 janvier 2013

La rencontre du 18 janvier a permis d'analyser les pratiques d'un certain nombre de pensions de famille du Mouvement HH sur la question de la sortie, avec des postures diverses en matière d'accompagnement. Par ailleurs, la tension du marché immobilier sur certains territoires limite parfois considérablement les efforts engagés pour soutenir les projets personnels des résidents.

Toutefois, une posture commune à toutes les pensions se dégage et repose sur le **respect du choix des personnes** dès lors que ce principe s'avère compatible avec la vie et les services proposés par la maison.

PISTES D'ACTION DE L'ATELIER

→ *Dès la conception de la maison*

- **Un réseau partenarial constitué autour de la maison** doit être construit avant même l'ouverture de la maison afin de pouvoir être force de proposition sur la question de la sortie.

Il semble par exemple important d'avoir des liens étroits avec les associations qui gèrent des structures d'insertion (FJT, CHRS, résidences sociales...), les bailleurs sociaux du territoire, les services logements des collectivités locales ou des associations, les structures médicales (CHS, EHPAD agréés à l'aide sociale), les associations oeuvrant dans le handicap (UNAFAM...)...

- De plus, il s'agit de définir précisément quels seront les acteurs qui prendront en charge l'accompagnement à la sortie des résidents : les partenaires sociaux et à défaut, les hôtes de maison, bénévoles de la pension de famille ?

→ *Dès l'entrée*

- Le caractère durable de la pension de famille ne doit pas enfermer le résident dans une inertie qui le rendrait « prisonnier ». Ainsi, la **possibilité ou la perspective de sortie doit être évoquée** avec le résident, parfois même dès l'entrée. Ce sujet **ne doit pas être tabou**.

→ *Pendant le séjour en pension de famille*

- **Rester à l'écoute et créer des lieux/moments d'expression du projet de vie des résidents** afin de rester en mouvement et ouvert sur ce sujet.

- Dans le même temps, laisser le temps au temps...

- **Accompagner le résident vers les structures qui instruisent les dossiers DALO⁶ et vers les SIAO⁷.**

- **Accompagner les résidents afin d'apprendre à rompre la solitude** car en logement autonome, le risque d'isolement est plus grand.

→ *Au moment de la sortie*

- Participer à des **Ateliers Recherche Logement** proposés par HH ou une autre association partenaire.

- Inciter les personnes à se constituer une **épargne** pour faire face aux frais d'installation.

- Anticiper l'achat des meubles en mettant à disposition si possible un espace de stockage sur la maison.

- **Accompagner le résident lors des visites de logement, la signature du bail** car la démarche est parfois source d'angoisse ; cet accompagnement peut être fait par des bénévoles.

- Maintenir **le lien avec les résidents sortis qui le souhaitent** afin que la transition soit la plus douce possible (invitation des résidents sortis aux repas collectifs, aux manifestations de la maison...).

- **Valoriser et fêter les départs** des résidents.

→ *Pour une sortie durable* : Proposer un accompagnement bénévole dans le nouveau logement (qu'il soit HH ou pas) qui encouragera l'insertion sur un nouveau territoire et limitera l'isolement de la personne.

⁶ Après 18 mois en pension de famille, les résidents deviennent prioritaires au titre du DALO.

⁷ Pour des départs vers de la sous-location, ou d'autres types d'habitats adaptés ou d'hébergement, les SIAO sont là pour rechercher des réponses.

Le principe est d'offrir du pérenne, c'est de dire à la personne qu'on accueille : « vous êtes le bienvenu et vous resterez là le temps que vous voudrez ».

(Alain Régnier)

*Quand je me suis trouvée autonome pour pouvoir partir, **la pension de famille m'a aidée par son réseau.** (...)*

J'ai pu trouver un logement en HLM. Alors, j'ai eu un travail, j'ai eu le logement, j'ai eu mon fils qui est revenu, j'ai une nouvelle passion (...)

(une résidente)

J'étais très contente de pouvoir avoir un logement où je pouvais déposer mes valises, recréer ma vie, avoir de nouveaux repères (...)

J'ai pu m'occuper de ma santé (...) participer aux activités, recevoir, ensuite faire des activités à l'extérieur (...)

Tout de suite après j'ai trouvé un travail. J'ai mentionné le fait que je voulais partir, que je me sentais assez autonome (...)

La pension de famille, cette famille d'accueil m'a permis de retourner vers ma famille initiale (...)

(une résidente)

*Pour les sorties et avec **le réseau des bénévoles, on essaye de constituer un petit pactole pour les résidents***

car lors des premières sorties on s'est rendu compte, vu que les logements sont équipés, que les résidents se trouvaient avec un sac et quelques affaires. C'est important dans ce domaine, qu'on soit créatif, qu'on travaille en réseau, qu'on y réfléchisse. (un hôte)

Ce qui lance la dynamique c'est l'exemple des autres qui sont sortis.

(un hôte)

Mettre en avant le réseau de l'ensemble des autres partenaires sur un territoire, et avant tout se dire qu'on est dans le respect du projet du résident. Il s'agit de trouver les meilleures ressources qui ne sont pas toujours intégrées chez HH.

(Caroline LIBY, HH Gestion)

J'ai continué les liens avec la pension de famille et je suis donc devenue bénévole. J'ai un atelier d'art, de sculpture. Je m'occupe des résidents (...) Pour moi, c'est une aubaine. Je participe à tout ce qui est repas partagés, anniversaires, sorties, expositions (...) Maintenant je suis dans mon logement. Il y a bien sûr des difficultés, c'est le lot de la vie, mais j'avoue que j'ai beaucoup de plaisir.

(une résidente)

CHAPITRE 3. LES ACCOMPAGNEMENTS

Après le profil des résidents accueillis et leurs avis concernant le logement et la vie collective, nous recueillerons ici leurs opinions au sujet des accompagnements proposés en pension de famille.



3.1 LE PROFIL DES ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Décrivons tout d'abord le profil des personnes qui constituent l'équipe d'animation de la pension de famille.

➤ LES BENEVOLES REFERENTS

La quasi-totalité des bénévoles référents ont répondu à cette enquête (26 personnes au total). Ils ont en moyenne 65,5 ans et la plupart atteignent l'âge de 60 ans. La parité est respectée avec autant d'hommes que de femmes.

Leur temps de présence dans la pension de famille est très variable puisque certains interviennent 2 heures par semaine, alors que d'autres peuvent être présents jusque 18 heures par semaine. Nous pouvons retenir une moyenne d'environ **8 heures hebdomadaires**.

- ⇒ **Une grande majorité se rend une à deux fois par semaine sur le site** et 1/4 plusieurs fois par semaine. Plus rares sont ceux qui viennent quelques fois par mois. Leur présence le week-end ou la nuit reste exceptionnelle, voire inexistante.

La totalité des bénévoles sont satisfaits de leurs horaires d'un point de vue personnel. La majorité est investie au sein de la maison depuis moins de 3 ans. 1/3 sont là depuis plus longtemps.

L'idée que se faisaient les bénévoles référents de leur engagement au sein de la pension de famille avant d'y entrer, semble correspondre à leurs missions actuelles.

Toutefois, lorsque l'on interroge les bénévoles sur leurs attentes au sujet de leur intervention, 4 évoquent une amélioration à apporter dans l'organisation du travail et 5 abordent la question des relations avec les acteurs (meilleure coordination, renforcement du travail d'équipe, plus de soutien...). A noter cependant que plus de la moitié des bénévoles référents n'ont pas répondu à cette question.

➤ LES HOTES(SES) DE MAISON

52 hôtes(SES) de maison ont participé à cette enquête. Ils ont entre 25 et 60 ans pour un âge moyen de 41,6 ans.

Ce poste est occupé majoritairement par des femmes (79% de femmes pour 21% d'hommes). La mixité souhaitée par les résidents, au sein de chaque équipe, est difficile à assurer, même si on remarque une amélioration par rapport à 2008 où il y avait 88% de femmes pour 12% d'hommes.

Habitat et Humanisme est l'employeur principal, toutefois 13% sont salariés par une autre association avec qui Habitat et Humanisme partage la gestion (AIDAPHI, IAF, AMAT⁸...).

La durée d'exercice des hôtes(SES) de maison se situe majoritairement entre 6 mois et 3 ans et un peu plus d'un tiers sont présents depuis plus de 3 ans. Cette durée est plus grande qu'en 2008 car les maisons sont plus anciennes. 86% des hôtes(SES) sont employés à temps plein.

Conformément à la demande des résidents exprimée lors de l'enquête de 2008, la présence sur site a été renforcée les soirs et les week-ends. « L'effort » semble porté essentiellement par les hôtes(SES) de maison car plus de la moitié d'entre eux interviennent régulièrement⁹ le soir, (contre 18% en 2008) et 27% assurent une présence régulière le week-end (contre 1% en 2008).

⁸ AIDAPHI : Association Interdépartementale pour le Développement des Actions en faveur des Personnes Handicapées et Inadaptées.

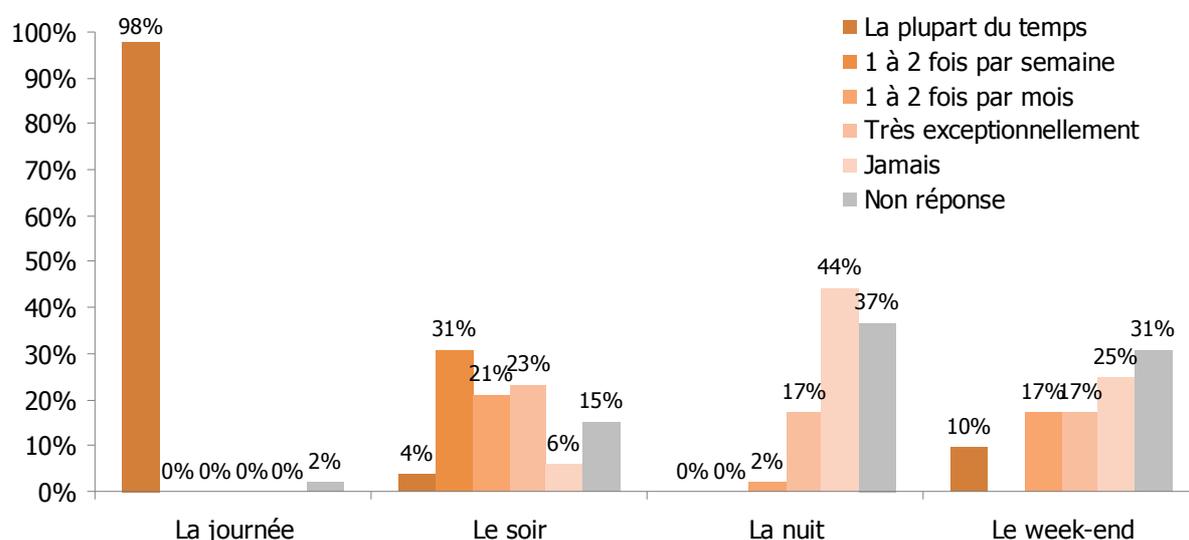
AMAT : Association Montbéliardaise d'Aide au logement des Travailleurs

IAF : Association Les Invités au Festin

⁹ De « plusieurs fois par semaine » à « une fois par mois » en ce qui concerne les soirs. Pour le week-end il s'agit d'une intervention « la plupart du temps » à « 1 à 2 fois par mois ».

En 2008, il a également été préconisé un renforcement de la présence bénévole les week-ends afin de lutter contre l'isolement. Nous ne disposons pas d'éléments dans l'enquête 2012 nous permettant de savoir si cet objectif a été atteint.

Le temps de présence des hôtes(ses) se répartit comme suit :



Source : enquête réalisée auprès des salariés – 2012

⇒ **Les hôtes de maison sont satisfaits de leurs horaires de travail.** On peut néanmoins noter que **la moitié d'entre eux estiment ne pas avoir le temps de faire ce qu'on leur demande.**



La première raison évoquée concerne les demandes « urgentes » des résidents et la seconde est liée à leur propre exigence par rapport à leur mission (volonté de bien faire). Viennent ensuite les demandes supplémentaires émanant de leur employeur. Les raisons de ce manque de temps étaient similaires en 2008.

Pour une grande majorité, le poste occupé en pension de famille correspond bien à l'idée qu'ils en avaient avant d'être embauchés.

Cependant, divers éléments pointent la **nécessité d'une meilleure reconnaissance du travail effectué**, qui se traduit, entre autre, par un besoin d'amélioration des conditions de travail (meilleure organisation, augmentation de salaire, évolution de carrière, changement d'activité...).

Nous pouvons désormais nous questionner sur les missions accomplies par les acteurs de la pension de famille, l'articulation entre eux et la qualité des liens entretenus avec les résidents.

3.2 LES MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT EN PENSION DE FAMILLE

Les résidents sont majoritairement satisfaits de l'évolution de leur situation depuis qu'ils sont entrés en pension de famille. 89% des participants ont l'impression que les choses ont avancé pour eux depuis qu'ils sont entrés, proportion plus importante qu'en 2008 (84%). Ce chiffre passe à 97% pour les moins de 30 ans.

Les 3 domaines dans lesquels les résidents interrogés constatent une amélioration sont la santé/le bien-être, le quotidien, les liens avec les autres.

Au contraire, les 3 domaines qui sont les moins fréquemment cités sont : les finances, l'emploi et le sentiment d'utilité.

➤ LE POINT DE VUE DES RESIDENTS SUR LES HOTES(S) DE MAISON

Les résidents s'expriment sur les missions des hôtes de maison, leur temps de présence...

- ⇒ **88% des résidents participant à l'enquête ont une bonne ou très bonne relation avec les salariés** (hôtes/responsables de maison) contre 94% en 2008 ; 7% les jugent moyennes et 1% mauvaises (3 personnes).

Les participants définissent les hôtes(ses) de maison comme « équitables » à 80% (73% en 2008), 9% les trouvent « pas assez stricts » et 7% « trop stricts ».



- ⇒ **22% des participants estiment les hôtes(ses) de maison « pas assez présents » dans la maison** (contre 18% en 2008). Parmi ces personnes, 58% souhaitent une présence renforcée le week-end (contre 25% la semaine) et 38% la journée (contre 29% le soir et 16% la nuit), tendances similaires à 2008.

Les bénévoles et salariés sont seulement 8% à estimer que les horaires effectués dans la Pension de famille sont inadaptés aux résidents et au projet de la maison. Ils interviennent la plupart du temps pendant la journée. En grande majorité, **l'équipe valide l'absence de permanences la nuit, les week-ends et les jours fériés**. Toutefois, cette tendance est plus nuancée concernant le week-end : 42% des bénévoles référents estiment qu'une présence le week-end serait pertinente et 33% des salariés.

Voici les missions principales attribuées à la fonction d'hôte(sse), par les résidents interrogés ¹⁰:

- Etre à l'écoute de chacun pour 45% d'entre eux
- Veiller au respect des résidents pour 35% d'entre eux
- Faire respecter le règlement intérieur pour 23% d'entre eux
- Veiller au respect et à l'entretien de la maison pour 17% d'entre eux
- Mettre en place des animations pour 11% d'entre eux

L'ordre d'importance des missions de l'hôte(sse) est similaire à 2008.

- ⇒ **Les missions attribuées à l'hôte(sse) par les résidents sont parfaitement cohérentes avec les missions que les salariés jugent indispensables à l'exercice de leur métier**, à savoir : écouter les résidents, veiller au bien-être des résidents et faire respecter le règlement intérieur¹¹.

Comme en 2008, il est intéressant de noter que **la mission d'animation n'est pas considérée par les participants comme une mission essentielle du poste d'hôte(sse) de maison**.

Pourtant, d'après les résidents interrogés, la décision des animations repose, actuellement, en premier lieu sur les salariés (68%), puis les résidents (58%) et les bénévoles (51%). Les bénévoles et salariés confirment ce point : **selon l'équipe, l'initiative des animations est portée à 92% par les salariés** et 79% de l'équipe estime que les salariés sont toujours impliqués dans la mise en œuvre (contre 32% pour les bénévoles et 35% pour les résidents).

En parallèle, les salariés indiquent que « la mise en place des animations » constitue la mission où ils se sentent le moins soutenus¹².

➤ LE POINT DE VUE DES RESIDENTS SUR LES BENEVOLES

Les résidents nous livrent également des éléments sur leur lien avec les bénévoles.

Les liens des résidents avec les bénévoles se sont nettement renforcés par rapport à 2008 (cela peut-être en partie dû à l'ancienneté plus grande des maisons), tant quantitativement que qualitativement.

¹⁰ Pour les participants de 60 ans et plus, faire respecter le règlement intérieur et veiller au respect des résidents sont les 2 missions principales attribuées à l'hôte(sse), avant l'écoute de chacun.

¹¹ Les missions indispensables à l'exercice du métier d'hôte(sse) sont également celles auxquelles les salariés accordent le plus de temps.

¹² Les salariés ne se sentent pas non plus soutenus dans le fait de prononcer des sanctions et de fidéliser les partenaires.

- ⇒ **80% des résidents interrogés ont des liens avec des bénévoles, contre 59% en 2008** (17% n'ont pas de lien contre 27% en 2008). Les contacts avec les bénévoles sont plus fréquents qu'en 2008.
- ⇒ Mais surtout, les liens tissés apparaissent également comme des liens de confiance où **43% des résidents interrogés disent pouvoir se confier aux bénévoles**. La nature des liens est semblable à 2008.

Les bénévoles référents confirment ce lien de confiance tissé avec les résidents. Selon eux, les relations entretenues avec les résidents se déclinent principalement selon 3 modalités :

- Le « partage d'animations et de temps de convivialité » (96% des bénévoles le citent)
- « vous parlez plus longuement, ils se confient à vous » (pour 69%)
- Le « rôle de recadrant avec les résidents, vous symbolisez l'autorité » (pour 58%)



Tous les bénévoles référents participent à des temps de convivialité avec les résidents.

On voit bien ici que le fait de partager une activité ou une sortie avec les résidents est un réel support pour entrer en relation. A ce titre, on note que les personnes qui ne fréquentent presque jamais les espaces collectifs ont moins de liens avec les bénévoles.

Pour 25% des participants, les bénévoles leur apportent une aide dans les démarches. D'ailleurs, **les souhaits des bénévoles en matière de formation portent essentiellement sur l'accompagnement.**

Dans le même temps, 35% des participants entretiennent aussi des relations plus distancées avec certains bénévoles du type « bonjour, bonsoir » ou « on discute de la pluie et du beau temps ». Ce chiffre monte à 60% en ce qui concerne les moins de 30 ans (cela peut-il être dû à un écart d'âge important ?). On retrouve également une part plus importante de personnes de 60 ans et plus qui n'ont pas de liens avec les bénévoles (29%). La tranche d'âge la plus en lien avec les bénévoles est celle des « 50- 59 ans ».

Les personnes « âgées » et les jeunes entretiennent des relations moins soutenues ou moins proches avec les bénévoles.

➤ LE POINT DE VUE DES RESIDENTS SUR LES PARTENAIRES EXTERIEURS

Les résidents sont également en lien avec les référents sociaux en charge de leur accompagnement.

Les relations avec les partenaires extérieurs peuvent concerner trois principales missions : la gestion locative, l'accompagnement extérieur et la prescription.

- ⇒ Concernant l'organisme qui assure la gestion locative, **81% des participants sont satisfaits de la gestion locative effectuée pour leur logement** (contre 86% en 2008). Les personnes qui ne sont pas satisfaites évoquent principalement des délais d'attente trop longs avant les réparations.

En parallèle, 44% des bénévoles et salariés estiment que le partenariat avec l'organisme de gestion locative fonctionne bien. Les difficultés identifiées concernent la place mal définie et le manque de temps ou de personnel, ce qui corrobore la vision des résidents.

- ⇒ Par ailleurs, en terme d'accompagnement social ou médical, **10% des résidents participants indiquent qu'ils n'ont aucun suivi.**

Pour les autres, à la question « qui vous accompagne ? », Habitat et Humanisme arrive en tête (46%) suivi des hôpitaux ou CMP (36%).

On peut également noter la relative faiblesse des accompagnants extérieurs : 16% par le Conseil Général ou CCAS et 17% par des associations ou organismes d'insertion. Dans la catégorie « autres » apparaissent les organismes de tutelle ou curatelle, ainsi que les services d'aide à domicile (SAMSAH ou SAVS).

- ⇒ **37% des résidents disent ne plus avoir de lien avec l'organisme prescripteur** (contre 25% en 2008). Pour plus de la moitié, en revanche, les contacts semblent réguliers avec des rendez-vous au moins une fois par mois.

3.3 L'ARTICULATION ENTRE LES ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Cette partie est issue exclusivement de l'enquête auprès des salariés et bénévoles.

- Relation bénévole référent/ hôtes(ses) de maison

Le binôme bénévole référent/ salariés est celui qui fonctionne le mieux, selon l'équipe.

- ⇒ **91% des acteurs bénévoles et salariés entretiennent, la plupart du temps, d'excellentes ou de bonnes relations entre eux.** Le niveau de satisfaction est encore plus élevé chez les bénévoles que chez les salariés.



Les bénévoles référents assurent que la première mission qu'ils accomplissent régulièrement concerne le soutien aux responsables.

Cependant, parmi les **67% des salariés qui trouvent leur travail difficile, près de la moitié évoquent un manque de soutien** concernant la mise en place d'animations, le fait de prononcer des avertissements et d'informer/fidéliser les partenaires. Les bénévoles référents peuvent appuyer les salariés dans la recherche des soutiens sur ces missions.

- ⇒ **De plus, 29% des salariés se sentent isolés dans leur poste¹³.**

En parallèle, 42% des bénévoles référents indiquent porter le rôle de « recadrant » régulièrement.

77% des bénévoles référents estiment que leur place est tout à fait claire au contact des autres acteurs (salariés, bénévoles, partenaires).

- ⇒ **Les salariés quant à eux sont 31% à exprimer que leurs missions ne sont pas clairement définies¹⁴ (contre 22% en 2008) et un salarié sur 2 trouve que sa place n'est pas toujours claire au contact des partenaires et bénévoles.**

Ce flou autour des missions et de la place de chacun est un constat qui avait déjà été fait en 2008.

- Relation avec l'ensemble de l'équipe bénévole¹⁵

On note un écart entre les réponses des bénévoles référents et des salariés, sur cette question. En grande majorité les bénévoles référents estiment que la collaboration avec l'équipe bénévole est satisfaisante.

Les salariés (pour ceux qui ont répondu, car il y a 40% de non réponse sur cette question) sont plus nuancés.

- ⇒ **Cette collaboration leur semble affaiblie par un manque de bénévoles** et parfois aussi, pour ceux qui sont présents, par un manque d'investissement, de disponibilité et de régularité. Ce point avait déjà été soulevé en 2008.

L'animation de l'équipe bénévole est une mission accomplie régulièrement par 50% des bénévoles référents.

→ On peut également noter que la majorité des bénévoles référents et des hôtes(ses) trouvent que l'information circule bien à l'intérieur de la maison.

- Relation avec les partenaires extérieurs

Plus de la moitié des membres de l'équipe considèrent que le partenariat fonctionne avec les services sociaux de droit commun, les services hospitaliers/le CMP et les prescripteurs (partenaires, SIAO, DDCS). Par ailleurs, l'équipe estime en grande majorité que l'information circule bien avec les acteurs extérieurs.

¹³ Un seul bénévole référent se sent isolé dans ses missions.

¹⁴ Cette tendance est plus faible pour les bénévoles qui ont été 19% à noter cette difficulté.

¹⁵ Peu de données chiffrées sont annoncées dans cette partie, car les résultats obtenus ne semblaient pas significatifs du fait du taux de non réponse particulièrement élevé (de 30 à 40%).

- *Relation avec l'association HH et le Mouvement HH*¹⁶

La communication avec l'association locale HH fonctionne pour 64% des personnes¹⁷ (19% des salariés et bénévoles estiment que l'information circule mal, ce chiffre passe à 27% pour les salariés).

Néanmoins 23% des salariés et des bénévoles évoquent des améliorations à envisager (plus de reconnaissance, meilleure collaboration et communication...) et 10% constatent des difficultés (mauvaise gestion des ressources humaines, manque de compétences...). Un nombre important de salariés n'a pas souhaité ou pu répondre à ces questions.



De façon générale, 53% des répondants estiment que le partenariat avec l'association HH fonctionne.

⇒ **On peut conclure en soulignant que 78% des bénévoles et salariés sont satisfaits des équipes avec lesquelles ils collaborent.**

Cette partie s'est attachée à analyser les missions des acteurs et leurs articulations. Les résultats de l'enquête donneront certainement lieu à des rencontres entre équipes pour atténuer les zones de flou ou améliorer la communication interne.

Cela dit, l'ensemble des résultats de l'enquête re-questionne la nature mais aussi les limites de l'accompagnement (quotidien, de proximité, éducatif, collectif...) effectué par les équipes dans la maison, ainsi que les relais extérieurs pour l'accompagnement médico-social.

Quel cadre d'intervention définissons-nous dans le domaine de l'accompagnement? Quelles dérogations à ce cadre acceptons-nous pour s'adapter aux situations particulières? Exceptions temporaires ou durables ?

¹⁶ Peu de données chiffrées sont annoncées dans cette partie, car les résultats obtenus ne semblaient pas significatifs du fait du taux de non réponse particulièrement élevé (de 30 à 40%).

¹⁷ 55% des bénévoles et salariés estiment que l'information circule bien dans le Mouvement HH.

Thème : Quel(s) accompagnement(s) en pension de famille pour quelles finalités ?

COMPTE RENDU DES ECHANGES DE LA RENCONTRE du 18 janvier 2013

Comme en 2008, l'enquête met en avant la difficulté pour certaines associations à définir précisément ce que recouvre l'accompagnement en pension de famille et comment répartir les missions entre les acteurs.

L'atelier entre acteurs a mis en avant les points suivants :

UN CHEMIN DE CRETE

Cette difficulté à préciser les missions d'accompagnement est inhérente au logement accompagné, qui se situe à la frontière de plusieurs notions.

- En effet, l'accompagnement en pension de famille est à l'image d'un **chemin de crête** entre plusieurs notions sur lesquelles il faut sans cesse s'interroger (jusqu'où je vais ? quelles sont mes limites ?) :

L'individuel / le collectif

L'Ecoute / le rappel du règlement intérieur

L'Interne / l'externe

L'Incitation à la vie collective / le respect de la liberté de chacun

L'Aide à la vie quotidienne / l'accompagnement social et administratif (en faire trop ou pas ?)

Etre chez soi/ Etre à l'extérieur

Seul / pas tout seul...

Le **travail en équipe** prend ici tout son sens afin de garder de la souplesse dans nos méthodes d'intervention pour une réponse au plus près des besoins particuliers des résidents. Cette souplesse adaptée peut en elle-même être porteuse de flou.

- De plus, le métier récent d'hôte(sse) de pension de famille, est souvent méconnu et manque de reconnaissance au contact des autres acteurs de l'accompagnement.

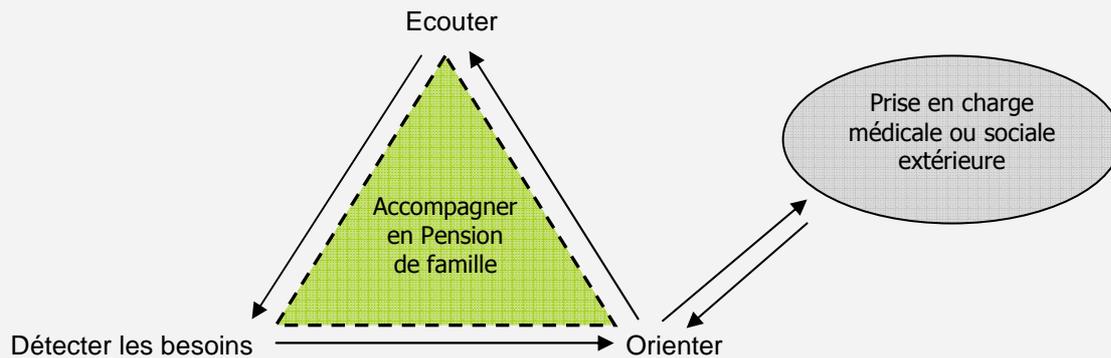
UN ROLE DE PASSEURS

L'objectif en pension de famille est d'accompagner les résidents vers l'autonomie sans se substituer aux services sociaux ou au résident lui-même.

- « *Le mot d'accompagnement est suffisamment noble pour ne pas le réserver à quelques uns qui en feraient* » (Gilles DESRUMAUX). Les résidents eux-mêmes sont les premiers acteurs de l'accompagnement notamment à travers la solidarité qui se développe sur ces maisons (cf atelier sur l'autonomie et la solitude).

- En ce qui concerne les bénévoles et les hôtes(ses), la nécessité première est d'être à **l'écoute** afin de pouvoir **détecter les besoins et d'orienter les personnes**, vers les services les plus adaptés, dans un environnement social complexe difficile à décrypter pour tout un chacun. La prise en charge relève du rôle et de la compétence de professionnels sociaux et médicaux extérieurs.

Le travail d'écoute, de détection et d'orientation est quant à lui propre aux acteurs de la pension de famille. **Il est à re-déclancher sans cesse afin que la prise en charge soit effective** et adaptée aux besoins de la personne dans le temps. Cet accompagnement de proximité relève d'une **dimension individuelle** et d'une **dimension collective** de la même manière.



CONSTRUIRE DES SOUTIENS AUX PERSONNES

L'accompagnement en pension de famille réside également dans la construction d'un ensemble de soutiens aux personnes, qui peuvent être individuels ou collectifs, autour de la pension de famille.

Il s'agit de susciter des occasions, de redonner le choix aux personnes depuis l'entrée jusqu'à la sortie, de les soutenir, de les entourer afin que ce choix puisse se faire dans la sécurité personnelle des personnes.

L'EXPERIENCE, FONDEMENT DU SAVOIR-FAIRE

« Ce qui est important c'est l'expérience que vous avez des Pensions de famille et l'expérience n'a de sens que si elle s'échange. » (Gilles DESRUMAUX)

PISTES D'ACTION DE L'ATELIER

- Favoriser le partage d'expériences entre pensions de famille.
- Clarifier les liens et les missions entre hôtes(ses) de maison et bénévole référent dans le cadre du groupe de travail « Bénévoles / Salariés » animé par la Fédération HH et rassemblant des acteurs du Mouvement.
- Localement, mettre en place une supervision ou des réunions de travail mixant salariés et bénévoles pour travailler sur la place de chacun, et sur la prise de recul par rapport à l'action menée.
- Analyser la possibilité de mieux s'appuyer sur certains résidents motivés pour valoriser leur implication dans la maison (élection de représentants des résidents ; résidents correspondants sur certaines thématiques...).
- Continuer à établir des partenariats dans tous les domaines : santé, social, animations... pour que les résidents trouvent des réponses à leurs besoins, s'épanouissent avec une maison toujours ouverte sur la ville.
- Mettre en valeur l'expérience et l'investissement des hôtes(ses) de maison.
- S'appuyer sur l'expertise des hôtes(ses) de maison en favorisant leur implication dans les diverses activités ou projets de l'association, ce qui permettrait également de limiter l'usure et l'isolement sur ce poste.
- Rester attentif à l'évolution des postes salariés (souhait de rebondir, V.A.E...).

*C'est quoi pour toi
l'accompagnement ?
« Des bénévoles, des
salariés, partager des
activités, de la convivialité,
de l'écoute, des sorties... »
(un résident)*

*L'accompagnement administratif nous
prend beaucoup de temps au détriment
d'un accompagnement plus individualisé.
(un hôte)*

*Notre travail de bénévole, c'est l'écoute :
ce que les résidents peuvent dire aux
bénévoles ne sont pas les mêmes choses
qu'aux salariés et aux intervenants
sociaux.*

*On fait des tâches administratives parce
que c'est plus rapide. Ça demande
beaucoup de temps de faire le lien entre
les résidents et l'extérieur.
(un hôte)*

*Ce que je ne fais pas avec
quelqu'un, mais pour
quelqu'un, est-ce que je ne le
fais pas contre lui ?
(Gilles Desrumaux)*

*Au niveau des ateliers ce que l'on
constate c'est que ça s'essouffle. Je crois
qu'il faut tenir le cap, nous en tant que
bénévole.*

*On veut que les personnes
fassent leurs démarches sur
l'extérieur, on travaille pour
que la personne soit le plus
autonome du coup ça nous
laisse du temps pour l'écoute.
(un hôte)*

*Il y a du monde autour de nous
pour nous aider si il y a besoin,
mais je préfère les bénévoles
ou les responsables de la
Maison relais. Les responsables
me poussent, je râle mais après
je suis contente.
(une résidente)*

*La finalité est de trouver une fluidité
entre les différents intervenants sociaux,
et que chacun puisse trouver sa place.
(une bénévole)*

*C'est un métier qui est nouveau et qui
est mal reconnu.
(un hôte)*

*On peut s'exprimer et
être conseillé par les
salariés. Une certaine
quiétude nous est donnée
grâce aux personnes
telles que les salariés ou
les bénévoles.
(un résident)*

ET POUR LA SUITE...

AXES DE PROPOSITIONS

Axe 1. Autour des SIAO

- Sur chaque territoire, participer au SIAO. Analyser les circuits de sélection vers le logement accompagné pour disposer de plusieurs candidatures, aux profils variés afin de garantir une mixité et un équilibre de peuplement indispensables à la protection des résidents.
- En local, pour les sorties vers du logement accompagné ou lorsque la pension de famille n'est plus une réponse adaptée aux fragilités de la personne, re-interpeller les SIAO pour trouver des solutions communes.
- En national, organiser une journée en invitant des SIAO afin de faire progresser le Mouvement dans la connaissance de ces services.

Axe 2. Développer et consolider les partenariats

- Sur chaque territoire, créer des partenariats diversifiés avec des acteurs locaux, associatifs ou institutionnels autour du projet social de la pension de famille, mais aussi du projet global de l'association HH, afin de favoriser :
 - la diversité des candidatures, en cohérence avec le fonctionnement des SIAO,
 - un accompagnement médico-social individualisé et adapté des personnes logées au regard de leurs situations.
- En local, élargir le panel d'activités et proposer une offre diversifiée, correspondant aux petits groupes de résidents constitués par affinité dans le collectif, afin que chacun puisse trouver une réponse à ses envies.

Axe 3. Favoriser l'accès des résidents à des responsabilités

- L'implication des résidents est réelle et essentielle dans le fonctionnement des maisons. Il serait positif de valoriser cette implication, d'organiser la représentation et l'action des résidents sur différents thèmes comme : la gestion et l'entretien des espaces communs, les activités, la veille ou l'accompagnement, la sécurité de la maison.
- La Fédération veillera à détecter les bonnes pratiques présentes dans le Mouvement HH pour mieux les partager.

Axe 4. Favoriser le parcours des résidents qui ont le projet de sortir de la pension de famille

- Mettre en place en interne et/ou en externe un accompagnement adapté pour soutenir les personnes dans leur projet.
- Accentuer les partenariats dans cet objectif.
- La Fédération HH veillera à détecter les bonnes pratiques présentes dans le Mouvement HH pour mieux les partager.

Axe 5. Préciser l'accompagnement en pension de famille

- Dans chaque maison, faire vivre le comité de suivi, instance de décision sur les limites ou dérogations dans le domaine de l'accompagnement dans la maison.
- En national et en local, développer la connaissance et le lien avec les organismes œuvrant sur les accompagnements médico-sociaux spécifiques.
- En national, écrire un document spécifique sur l'accompagnement en pension de famille. Un guide de référence.

Axe 6. Clarifier les missions et valoriser les compétences des acteurs

- En national et en local (groupe de travail), retravailler les fiches de missions des acteurs.
- En local, associer les acteurs des pensions de famille à la vie de l'association.
- Construire une communication pour que la pension de famille s'inscrive positivement dans le territoire.

GLOSSAIRE

AAH	Allocation Adulte Handicapé
APL	Aide Personnalisée au Logement
CADA	Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CAF	Caisse d'Allocation Familiale
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHS	Centre Hospitalier Spécialisé
CMP	Centre Médico-Psychologique
DALO	Droit au Logement Opposable
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
EHPAD	Etablissement d'hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
ESAT	Etablissements et Services d'Aide par le Travail
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
HH	Habitat et Humanisme
HLM	Habitation à Loyer Modéré
MRIE	Mission Régionale d'Information contre l'Exclusion
RS	Résidence Sociale
RSA	Revenu de Solidarité Active
SAMSAH	Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adulte Handicapé
SAVS	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

ANNEXE 1

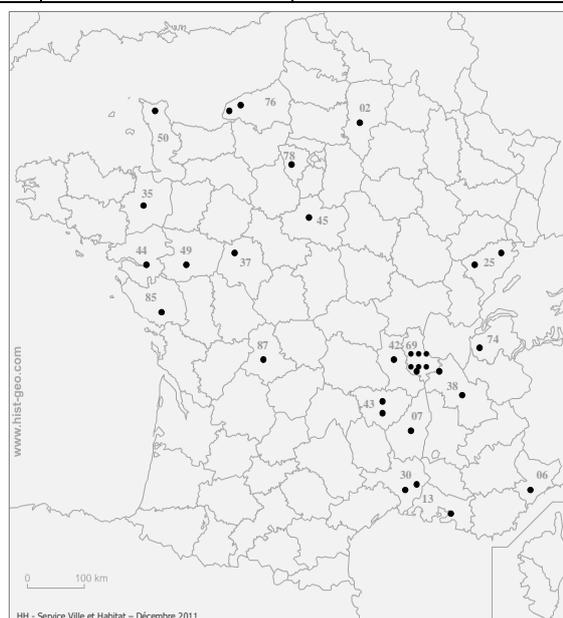
CHAMP DE L'ENQUETE

Les questionnaires ont été adressés à 31 pensions de famille/maisons relais.

NOM	Nombre de ménages/logts	Date d'ouverture	Lieu	Département
Villa Mercedes	13	1997	St-Genis-Laval	Rhône (69)
Le Bistrot des Amis	15	2003	Lyon 3	Rhône (69)
Maison relais Foch	15	2004	Le Puy en Velay	Haute-Loire (43)
Dumas de Loire	22	2004	Lyon 9	Rhône (69)
Maison Saint Léon	8	2004	Le Havre	Seine-Maritime (76)
Résidence Saint Joseph	22	2006	Versailles	Yvelines (78)
L'Érable – La Source	16	2007	Dingy en Vuache	Haute-Savoie (74)
Les Clarisses	20	2007	Limoges	Haute-Vienne (87)
La Maison de la Traille	21	2007	Vienne	Isère (38)
La Bouée Ste Bernadette	15	2007	Francheville	Rhône (69)
La Maison des Halles	23	2007	Lyon 1	Rhône (69)
Maison Rose Anaïs	10	2007	Fecamp	Seine-Maritime (76)
Le Relais Fleuri	12	2007	Challans	Vendée (85)
La Margeride	20	2008	Nîmes	Gard (30)
Maison relais Nouvel Horizon	16	2008	Nantes	Loire-Atlantique (44)
Maison Nid Saint Georges	26	2009	La Bouilladisse	Bouches du Rhône (13)
Les Cinq Fontaines	21	2009	Sainte Suzanne	Doubs (25)
La Lanterne	14	2009	Pouilley Les Vignes	Doubs (25)
Maison relais Farman	14	2009	Angers	Maine et Loire (49)
Maison relais La Forêt	15	2010	La Trinité	Alpes Maritimes 06
Lou Recantou	20	2010	Marguerittes	Gard (30)
Maison des Capucins	21	2010	Tours	Indre et Loire (37)
Maison Malescourt	23	2010	Saint Etienne	Loire (42)
Résidence des Cèdres Bleus	18	2010	St Privé-St Mesmin	Loiret (45)
Maison Julie Postel	19	2010	Cherbourg-Octeville	Manche (50)
La Casa Jaurès	21	2010	Lyon 7	Rhône (69)
Maison relais de l'Espérance	20	2011	Soissons	Aisne (02)
Résidence Sainte Croix	11	2011	Le Puy en Velay	Haute-Loire (43)
Maison Marie Heurtaut	18	2011	Rennes	Ille et Vilaine (35)
Les Bons Enfants	18	2011	Grenoble	Isère (38)
Maison Jacques Moulinier	17	2011	Lyon 2	Rhône (69)

Répartition géographique

- 31 maisons enquêtées
- Des maisons localisées dans 21 départements et 12 régions
- En Région Rhône-Alpes = 11 maisons (35% des maisons enquêtées)



ANNEXE 2

CALENDRIER DE TRAVAIL

Année 2012

Mars-avril	Elaboration de 3 questionnaires et phase de tests
Début avril	Diffusion des questionnaires
Mai-juillet	Recueil des réponses
Juillet-août	Saisie des données
Septembre-octobre	Traitement et analyse des données
Novembre	Rédaction d'un document de travail et envoi aux maisons
Décembre	Appropriation du document de travail par les équipes

Année 2013

18 janvier	Rencontre nationale de tous les acteurs des maisons
Février-mars	Rédaction du Bilan final et diffusion

JOURNEE DE RENCONTRE NATIONALE DES PENSIONS DE FAMILLE HH

A la suite de l'enquête, notre Rencontre des pensions de famille a eu lieu le 18 janvier 2013 à Paris réunissant 150 participants – résidents, salariés, bénévoles qui vivent ou s'engagent dans les Pensions de famille d'Habitat et Humanisme. Aux côtés de Bernard Devert, président fondateur du Mouvement, des personnalités associatives et institutionnelles engagées dans ce dispositif, étaient également invitées, avec notamment la présence d'Alain Régnier, préfet, Délégué interministériel à l'hébergement et à l'accès au logement.

Comme lors des 4 Rencontres annuelles précédentes, nous avons souhaité que les résidents soient des partenaires et puissent partager librement leurs expériences, leurs opinions, leurs pensées aussi bien sur la vie quotidienne en pension de famille que sur les améliorations du dispositif en général. Depuis 6 ans, les paroles des résidents recueillies lors de ces Rencontres, nous ont encouragé à revisiter en permanence nos pratiques, afin de répondre au mieux à leurs attentes.

De même, lors de cette 5^{ème} journée de Rencontre nous avons tenté, tous ensemble de définir les axes d'action à développer par un partage d'approches mutuelles et contribuer ainsi à ce « changement de regard », fondateur de la Charte d'Habitat et Humanisme.

5 ateliers en groupes mixtes ont été mis en place le matin dont les thématiques ont été définies à partir des problématiques issues de l'enquête :

- Animé par Pascale DEMOLY, responsable de maison-relais, les Petits Frères des pauvres, l'atelier 1 concernait la perte d'autonomie.
- Animé par Bernard de KORSAK, Vice-président de la Fédération HH, Responsable du Service Ville et Habitat, l'atelier 2 a réfléchi à la diversité de peuplement des pensions.
- Animé par Bruno DARDELET, ancien président de la Société Saint Vincent de Paul, l'atelier 3 s'est penché sur la question du sentiment de solitude.
- Animé par Caroline LIBY, Directrice d'HH Gestion, l'atelier 4 a réfléchi à la dynamique de sortie exprimée par les résidents.
- Animé par Gilles DESRUMAUX, Délégué général de l'UNAFO, l'atelier 5 concernait l'accompagnement en pension de famille.

Une table ronde s'est tenue l'après-midi, conduite par Carol POMEON, responsable du Pôle Pensions de famille et habitats collectifs de la Fédération HH. Les constats et propositions de chaque atelier ont été successivement restitués notamment par les résidents, rapporteurs des ateliers, et de riches échanges ont eu lieu entre participants et invités.

POSTFACE

Le partage des fragilités ou la reconnaissance de ce qui nous relie



Bernard Devert,
Président fondateur
d'Habitat et Humanisme

Cette rencontre du 18 janvier 2013 soigneusement préparée entre les résidents des pensions de famille, les bénévoles et les salariés, fut un moment d'écoute dans cette vigilance partagée à parler vrai.

La vérité ne se crie pas, elle se murmure ; elle ne se prouve pas mais s'éprouve dans le respect des sensibilités et différences, alors seulement la parole circule.

Parler vrai, qui ne le souhaite pas pour ne pas être taxé d'esprit faux, mais il est de ces manipulations du vrai qui vous jettent dans l'illusion et les idées de puissance plus que dans le registre de la vérité.

Le parler vrai conduit à risquer un avenir en le rendant possible ; il est moins un discours qu'une ouverture à une relation d'éveil, chacun comprenant qu'il grandit parce que l'autre prend aussi la mesure de ce qui le fait vivre. Tel était bien l'enjeu réussi de cette 5^{ème} rencontre nationale des pensions de famille d'HH.

Dans le vocabulaire de la vérité nous trouvons la transparence ; elle est parfois un théâtre ou un jeu de miroir.

La vérité ne se dit pas à travers des mots, elle s'écoute et se comprend. Que d'écoutes différentes ; lorsqu'elles sont traversées par cette attention à la fragilité, dont personne ne fait l'économie, vient l'heure de la confiance, parfois de la confiance : un autrement se fait jour, il est celui d'une fraternité.

La parole vraie conduit au silence pour écouter celui qui ose dire « je peine, je souffre » avec souvent cette question désarmante « mais pourquoi moi ? »

Cette journée restera dans la mémoire d'Habitat et Humanisme. Nous ne saurions trop remercier M. Alain Régnier, Délégué interministériel à l'hébergement et à l'accès au logement, d'avoir pris le temps de cette écoute. Il rappela l'urgence de promouvoir davantage le « vivre ensemble », condition de l'accès aux richesses de la complémentarité, nous éloignant de ces abîmes qui naissent des logiques du même.

La prise de conscience de son « incomplétude » crée la relation : « j'ai besoin de toi. »

Comment ne pas être touché par ce partage d'un bénévole : « J'ai des défauts. Et j'imagine que si je ne vivais qu'avec des gens comme moi, mes défauts deviendraient des problématiques »

Il est de ces heures, et celles vécues en cette rencontre furent de celles-là, où il est donné d'entendre des êtres parler vrai, pour partager l'expérience de la vulnérabilité.

Compagnons de route sur des chemins parfois difficiles, ensemble nous nous sommes orientés vers les cimes, saisissant que la vérité se construit autant qu'elle se reçoit de l'autre.



Fédération Habitat et Humanisme – Association loi 1901 Reconnue d'Utilité Publique
69, chemin de Vassieux – 69300 Caluire et Cuire - Tél. : 04 72 27 42 58 – Email : contact@habitat-humanisme.org

www.habitat-humanisme.org



CHANTIER VILLE ET HABITAT

ENQUÊTE

SYNTHÈSE

Septembre 2008



Pensions de Famille

Maisons Relais

habitat et humanisme



69, chemin de Vassieux
69300 Caluire

Tél. 04 72 27 42 58
Fax. 04 78 23 82 53

federation@habitat-humanisme.org
www.habitat-humanisme.org

Sommaire

INTRODUCTION	3
- Principaux objectifs de l'enquête	3
- Méthodologie de travail	4
- Journée de rencontre nationale	5
SYNTHESE	6
1. LES RESIDENTS	6
2. LES RESPONSABLES DE MAISON	9
CONCLUSION	10

INTRODUCTION

Depuis plus de 20 ans, Habitat et Humanisme s'emploie à permettre l'accès au logement des plus démunis et à les accompagner pour favoriser leur insertion. Face à la pénurie de logements accessibles et à une demande qui se diversifie et se fragilise, l'association développe des outils de mobilisation et s'oriente vers la création d'habitats collectifs, les Pensions de Famille – Maisons Relais, sur l'ensemble du territoire pour répondre aux besoins.

Petites unités d'habitat durable, composées de logements individuels et d'espaces de vie communs animés par des responsables de maison, elles constituent une alternative aux structures collectives habituelles pour des personnes qui ne peuvent pas encore vivre en logements autonomes.

Ces Pensions de famille présentent un cadre de vie sécurisant et convivial, avec des logements confortables, où les résidents disposent d'un chez soi tout en vivant ensemble une communauté de soutien. Elles sont localisées en centre ville ou en centre bourg, à proximité des commerces et des services, dans des quartiers équilibrés. Mixité sociale, mixité des parcours individuels, des sexes et des âges des résidents, avec l'accompagnement des salariés et des bénévoles et l'appui des partenaires locaux, les pensions de famille s'inscrivent complètement dans la vocation d'Habitat et Humanisme.

En accord avec les valeurs de sa Charte, l'association se propose de chercher une réponse originale renouvelée sur chaque site suivant un certain nombre de principes : droit au temps, autonomie et convivialité, mixité et rencontres, l'insertion dans un réseau partenarial local ¹.

Depuis une dizaine d'années, plusieurs unités ont été créées. Suite à l'expérimentation positive de la Villa Mercedes à Lyon (ouverte en 1997 dans le cadre d'un appel à projets de l'Etat), l'association a développé d'autres sites adaptant les outils législatifs à la réalité des besoins constatés sur le terrain ².

Aujourd'hui, 15 maisons relais sont ouvertes et une quinzaine en projet de réalisation d'ici trois ans. Dans sa volonté d'améliorer le fonctionnement des maisons, **le chantier Ville et Habitat de la Fédération Habitat et Humanisme** a souhaité réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents et des responsables de maison dont les premiers résultats ont été partagés au cours d'une Journée de rencontre nationale organisée à Lyon.

Principaux objectifs de l'enquête

L'enquête a pour but la réalisation d'un bilan du fonctionnement des maisons relais par la connaissance des expériences positives et des difficultés rencontrées, des besoins, mais aussi de faire émerger des propositions d'amélioration. Dans ce cadre, l'enquête s'est donnée plusieurs objectifs :

- ▶ Connaître le degré de satisfaction des résidents.
 - ▶ Connaître le degré de satisfaction des salariés.
 - ▶ Permettre aux résidents et aux responsables de s'exprimer anonymement et donc avec une plus grande liberté sur tout ce qui concerne leur vie ou leur travail dans la maison.
 - ▶ Se créer un outil commun de travail (entre acteurs d'une maison ET entre maisons), une base de référence, par la définition de critères communs d'évaluation, permettant à chaque maison de se situer par rapport à un « baromètre national » et d'identifier des actions à mettre en place.
 - ▶ Formuler des propositions pouvant améliorer le fonctionnement des maisons.
- A partir de l'enquête, de nouvelles pistes d'action sont formulées. Elles ont été complétées et développées lors de la tenue d'une rencontre de travail nationale associant des résidents, des responsables de maison, des bénévoles référents des maisons relais en activité d'Habitat et Humanisme et des bénévoles accompagnants.

¹ Habitat et Humanisme. « Un refuge dans la ville. Les pensions de famille ». Plaquette octobre 2007.

² Dispositifs publics : Circulaire DGAS de 2002 de lancement d'un programme de création de maisons relais (nouvelle dénomination des pensions de famille). Plan d'action renforcé en 2007 et en 2008.

Méthodologie de travail

Notre travail s'est déroulé en cinq phases :

- Enquête par questionnaire écrit auprès des résidents et enquête par questionnaire écrit auprès des responsables de maison,
- Diffusion des premiers résultats nationaux de l'enquête aux résidents et aux responsables de maison,
- Sur la base de ces résultats notamment, Journée de rencontre nationale de toutes les associations d'Habitat et Humanisme qui ont des maisons relais en activité : résidents, responsables de maison et adjoints salariés, bénévoles référents,
- Envoi des résultats par maison pour que chaque structure puisse les mettre en regard des résultats nationaux,
- Elaboration d'un Bilan et formulation de propositions établis à la fois à partir des résultats des enquêtes et des débats lors de la journée de rencontre.

Champ de l'enquête

L'enquête a été réalisée en mai 2008. Deux questionnaires distincts ont été élaborés (résidents et responsables de maison). Ils ont été adressés à 13 maisons relais ouvertes d'Habitat et Humanisme dont l'une n'a pas pu répondre à l'enquête car la conjoncture de la maison n'était pas propice à cette démarche.

MAISONS ENQUETEES

NOM	Nombre de places	Date d'ouverture	Lieu	Département
Villa Mercedes	16	Juin 1997	St-Genis-Laval	Rhône (69)
Dumas de Loire	27	Juillet 2004	Lyon 9	Rhône (69)
La Bouée Ste Bernadette	20	Décembre 2007	Francheville	Rhône (69)
Le Bistrot des Amis *	15	Bistrot 1997/logts 2003	Lyon 3	Rhône (69)
La Maison des Halles	27	Février 2007	Lyon 1	Rhône (69)
La Maison Saint Léon	10	Septembre 2004	Le Havre	Seine-Maritime (76)
La Maison de la Traille	23	Octobre 2007	Vienne	Isère (38)
Les Clarisses	19	Novembre 2007	Limoges	Haute-Vienne (87)
Le Puy *	15	Avril 2004	Le Puy	Haute-Loire (43)
Le Relais Fleuri	15	Mai 2007	Challans	Vendée (85)
Résidence Saint Joseph	22	Octobre 2006	Versailles	Yvelines (78)
L'érable – La Source	16	Décembre 2007	Dingy en Vuache	Haute-Savoie (74)

* Maisons relais dont les logements sont « en diffus ».

Taux de participation

Pour l'enquête résidents, 184 questionnaires ont été distribués dont 125 ont été renseignés, soit **un taux de réponse de 68%**. En ce qui concerne **l'enquête responsables des maisons**, 18 questionnaires ont été distribués dont 17 ont été renseignés (un salarié n'a pas répondu par manque de temps), soit **un taux de réponse de 95%**.

Journée de rencontre nationale le 4 juin 2008 à Lyon

Après les premiers résultats de l'enquête, cette journée a permis de compléter la connaissance des maisons relais et de mieux définir les axes d'action à développer.

Elle s'est déroulée en deux étapes :

- Mise en place de 3 ateliers : rencontre entre résidents, rencontre entre responsables de maison et rencontre entre bénévoles référents,
- Restitution des débats de chaque atelier en séance plénière avec des débats transversaux et la mise en commun des réflexions. Soulignons que la place des résidents a été située au même niveau des paroles que les intervenants et les représentants des autres ateliers.

Présentation de la Synthèse

Cette synthèse est constituée des résultats et propositions du Bilan des Pensions de famille – Maisons relais d'Habitat et Humanisme.

Elle comporte deux chapitres consacrés aux résidents et aux responsables de maison. Ils restituent leurs réponses à l'enquête par questionnaire, leurs témoignages et réflexions lors de la Journée de rencontre nationale en proposant des pistes d'action.

Remerciements

Les membres du chantier Ville et Habitat de la Fédération Habitat et Humanisme remercient toutes les personnes qui ont répondu à l'enquête par questionnaire et ont participé aux débats lors de la journée de rencontre nationale pour leur disponibilité et leurs témoignages. Notre travail en commun est une base pour l'amélioration des maisons et de la vie des résidents ouvrant de nouvelles perspectives d'action.

SYNTHESE

Le chantier Ville et Habitat de la Fédération Habitat et Humanisme s'est donné comme mission d'animer une cellule de réflexion sur les Pensions de Famille – Maisons relais avec les résidents, les responsables de maison et adjoints salariés, les bénévoles référents et accompagnants afin d'améliorer le fonctionnement des quinze maisons ouvertes, à ce jour, par le Mouvement et dans la perspective de la réalisation d'une quinzaine de projets d'ici trois ans.

C'est avec cette volonté et ces objectifs qu'est née l'idée de réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents et des responsables de maison dont les premiers résultats ont été partagés au cours d'une journée de rencontre nationale organisée à Lyon permettant de connaître les expériences positives, les difficultés rencontrées, les besoins, et de faire émerger de propositions d'amélioration.

1. LES RESIDENTS

Les 68% des résidents en Pensions de Famille ayant répondu à l'enquête présentent les caractéristiques suivantes. Il s'agit de **36%** de femmes et de **58%** d'hommes (6% Non-Renseigné) dont l'âge moyen est de **45 ans** (la moyenne se situant entre 36 et 54 ans selon les maisons). Soulignons qu'aucune maison n'est dédiée qu'à des hommes ou des femmes. **Cette mixité des âges et des sexes est appréciée des résidents et doit être conservée.**

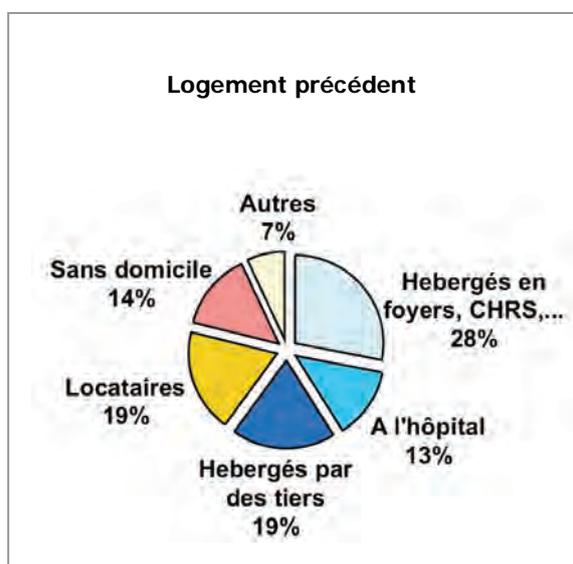
La pension de famille s'inscrit bien comme du logement pouvant être durable pour les résidents qui le désirent. En effet, la durée d'occupation peut varier de 6 mois à plus de 2 ans. Mais il convient de souligner que 50% des maisons enquêtées n'ont ouvert qu'en 2007. Pour les plus anciennes, on constate que la majorité des résidents y habitent depuis plus de 2 ans.

Propos pour l'action

Les résidents ont demandé lors de la journée nationale qu'une meilleure communication soit faite auprès des acteurs locaux pour présenter les caractéristiques de la maison relais. Ce point confirme la nécessité d'un partenariat solide, concret et éclairé entre la maison et les structures sociales du territoire.

Des résidents isolés en difficulté avec des trajectoires complexes

Les situations de logement des résidents avant leur entrée font apparaître une grande fragilité des parcours résidentiels des personnes logées :



► **28%** des résidents proviennent de structures collectives (foyers, CHRS...),

► **21%** n'avaient pas de domicile, vivaient dans la rue ou dans un habitat de fortune (caravanes, lieu de travail) avant d'intégrer la maison relais.

► On constate également que **13%** des résidents étaient en hôpital, connaissant souvent des parcours difficiles.

► **19%** vivaient précédemment dans un logement autonome mais n'ont pas pu s'y maintenir par plusieurs motifs : la cherté des loyers, le mauvais état des logements, les congés imposés par les propriétaires mais aussi les problèmes liés à une fragilité psychologique.

L'analyse du **motif de la demande** fait apparaître que **81% des résidents n'avaient pas d'autre solution de logement**. Parmi les 5 raisons d'accepter le logement proposé en maison relais, la plus importante est l'absence de logement (59%) mais deux résidents sur cinq ont mis en avant « la qualité du logement proposé » ; d'autres ont signalé le principe de la maison relais, le sentiment de sécurité ou le sentiment de liberté.

Un accueil au sein de la maison apprécié par les résidents

- Plus de **85 % des entrées** se déroulent dans de bonnes conditions et restent un bon souvenir. Les différents contrats et règlements sont bien expliqués.
- Dans **82%** des cas, la description de la maison faite à l'entrée est conforme à la réalité vécue par les résidents par la suite.
- La **moitié** des entrants ont rencontré d'autres résidents avant de signer. Ceux qui n'en ont pas vu l'auraient souhaité pour **60%** d'entre eux.
- **62%** des résidents ont été aidés pour leur déménagement et **57%** pour leur installation. Cette aide est fournie soit par des proches, soit par des bénévoles d'Habitat et Humanisme ou par les responsables, soit aussi par d'autres résidents.
- Le règlement intérieur, bien expliqué à l'entrée dans **99%** des cas, est jugé adapté par **75%** des résidents ; **14%** trouvent qu'il comporte trop d'interdits et **8 %** le trouvent trop souple.

Propos pour l'action

Il semble nécessaire de mieux expliciter aux futurs résidents le projet social ainsi que les publics qui habitent la maison.

Les résidents ont proposé qu'un ou deux résidents (volontaires) puissent faire visiter les parties communes aux candidats et parler avec eux de la maison, librement. Ils ont aussi suggéré d'inviter plus systématiquement les candidats à un moment convivial afin qu'ils rencontrent d'autres habitants.

L'aide au déménagement ou à l'installation fera partie des axes que nous développerons, notamment avec les bénévoles, pour que les résidents entrent dans les meilleures conditions et s'approprient leur logement dès que possible.

Logement et services : un lieu de vie agréable à améliorer

Le logement, la salle de bain et la cuisine sont considérés par les résidents comme des lieux de vie agréables. On constate qu'ils sont globalement convenables par leur taille et leurs équipements. Les résidents se sentent bien, chez eux dans leur logement (80%) et se le sont souvent « approprié » (58% l'ont décoré, 76% ont ajouté des meubles). Cependant 32% ont le sentiment qu'il leur manque encore quelque chose.

82% des résidents se sentent au calme et en sécurité dans leur appartement mais dans certaines maisons, de par leur situation dans le quartier, des éléments extérieurs (bruits, visites non souhaitées...) peuvent gêner leur vie quotidienne. Environ un tiers des résidents se sentent seuls et disent n'avoir pas d'amis.

Propos pour l'action

Les aides pour décorer, meubler, compléter les installations (notamment les rangements) pourraient être renforcées par les équipes de bénévoles d'Habitat et Humanisme.

La situation familiale des résidents (souvent célibataires) confirme la nécessité des animations et rendez-vous collectifs. Cette solitude peut être particulièrement ressentie le week-end, période où les parties communes sont moins investies par les résidents, du fait notamment de l'absence des responsables. Une présence bénévole les week-ends pourraient certainement contribuer à faire diminuer ce sentiment de solitude.

Accompagnement, animation, insertion : des soutiens essentiels

La majorité des résidents ont une **bonne relation avec les responsables de maison** (94%). Ils apprécient notamment **leur écoute individuelle et l'aide apportée** (74%) ainsi que leur fonction à faire respecter le règlement intérieur (57%).

Propos pour l'action

Le responsable de maison doit être solidement épaulé car il doit être à la fois dans l'écoute, le soutien individuel mais aussi garant du collectif. Il est primordial que les responsables puissent s'appuyer sur le gestionnaire pour la dimension collective et éducative et sur les référents sociaux pour la dimension individuelle et sociale.

On constate que la fonction d'animateur du responsable n'est pas considérée comme une fonction principale. De là la pertinence de **constituer une équipe de bénévoles dynamiques pour mettre en œuvre des animations**.

Une présence ponctuelle le week-end semble utile, notamment en période de crise.

Plus de la moitié des résidents a des liens hebdomadaires avec des bénévoles (56%). Il s'agit d'une présence amicale et facultative et de la mise en œuvre des animations. De nombreux résidents (67%) ont des liens avec leur référent social ou médical.

La gestion locative est en général réalisée par un organisme autre que les responsables de maison ou les bénévoles.

Propos pour l'action

L'objectif, à terme, dans le cadre du partenariat étroit entre Habitat et Humanisme et les AIVS de la FAPIL, est que la gestion locative soit réalisée par un organisme de gestion à vocation sociale extérieur, afin de bien distinguer les fonctions de la gestion, du collectif de celles de l'accompagnement, de l'animation ou du soutien individuel.

Les résidents participent aux animations (68%) qui varient selon les maisons et trouvent qu'elles sont utiles (90%). Cette participation est facultative. On constate une forte demande pour des sorties à l'extérieur de la maison qui de fait se développent, et plusieurs résidents proposent d'être initiateurs des projets.

Les comités des résidents ont lieu tous les mois (ou les 2 mois selon la demande). La participation est facultative. Les résidents y participent (73%) et les trouvent utiles (77%). Parmi les sujets importants, les résidents ponctuent **la sécurité et le « vivre ensemble »** dans la maison (71%).

Propos pour l'action

Les résidents en réunion ont pensé que les comités de résidents devraient se dérouler en 2 temps : un temps entre eux, où ils débattent des sujets et font des propositions ; un temps avec les responsables de maison et bénévoles, où ils présentent leurs réflexions.

84% des résidents ont le sentiment que « des choses ont avancé » dans les domaines de l'équilibre/bien être, de la santé, du quotidien, des liens avec les autres et sur les questions administratives.

Nombreux résidents se sont fait des amis dans la maison (80%) et souhaitent y vivre durablement (59%).

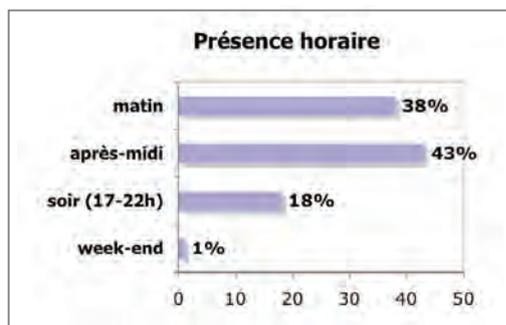
Propos pour l'action

Les résidents en réunion ont évoqué la question délicate du départ. Ils sont d'accord pour le faire mais après avoir bien consolidé les acquis.

**GLOBALEMENT 88% DES RESIDENTS AYANT REPONDU A L'ENQUETE
SONT CONTENTS DE VIVRE DANS LEUR MAISON.**

2. LES RESPONSABLES DE MAISON

Les responsables des Pensions de Famille enquêtés présentent les caractéristiques suivantes : il s'agit de **88%** de femmes et de **12%** d'hommes dont l'âge moyen est de **44 ans**. 88% des responsables ont moins de 3 ans d'exercice, ce qui correspond aux dates récentes d'ouverture des maisons. On constate que la moyenne d'âge est en cohérence avec celle des résidents. Leur présence horaire varie selon les maisons. Globalement, le temps de présence des responsables de maison se répartit comme suit :



Propos pour l'action

La question de la présence le week-end ou la nuit, ponctuelle et courte, se pose. Il peut être pertinent d'assurer une veille pendant la nuit et les week-ends en cas de crise. De plus, des animations pendant le week-end pourraient rompre la solitude des résidents.

Cette présence amicale le week-end peut être réfléchie, notamment lorsque l'équipe de bénévoles comprend des personnes en activité professionnelle.

Les fonctions les plus importantes des responsables en temps réel et en temps idéal sont l'écoute et l'aide individuelle, ainsi que l'organisation de temps de rencontre.

65% des responsables estiment manquer de temps notamment pour informer les partenaires et accueillir/installer les résidents dans leur logement. En revanche, la rédaction des rapports et bilans, ainsi que l'entretien de la maison les mobilisent un peu trop.

On constate que 88% des responsables de maison dépassent leurs horaires au moins 2 fois par semaine. Ces résultats nous conduisent à réfléchir pour appréhender quelles sont les exigences personnelles des responsables et quelles sont les demandes des résidents qui induisent plus particulièrement ces dépassements.

La totalité des responsables de maison travaillera en binôme à terme (88% au moment de l'enquête).

Les responsables de maison reçoivent plusieurs soutiens : du bénévole référent de la maison, désigné par le Bureau de l'association Habitat et Humanisme et des bénévoles accompagnants, du gestionnaire, des référents sociaux, du comité de suivi. Selon les maisons, certains soutiens sont à améliorer.

Propos pour l'action

Sur la base de la fiche de poste, redéfinir les fonctions, repréciser le cadre des responsables (par rapport aux exigences des résidents, aux éventuelles carences des partenaires sociaux, du gestionnaire, des équipes bénévoles).

Un travail partagé doit être mené pour que les places et fonctions de chacun soient reprécisées sur chaque tâche effectuée dans la maison. Les résultats détaillés de l'enquête pourront servir d'appui à ce travail.

100% des responsables trouvent ou trouveraient aidant de disposer d'un lieu de parole (type Analyse de la pratique) pour les soutenir psychologiquement.

Le Comité de suivi fait partie des instances de partages des situations et des décisions primordial pour le bon fonctionnement des maisons. Il est considéré comme aidant pour 78% des responsables.

Propos pour l'action

L'objectif national est que 100% des responsables puissent engager un travail type «analyse de la pratique». Dans les zones où il y a peu de maisons relais, un partenariat peut être envisagé avec les autres maisons du département pour la mettre en place. Dans certaines maisons où les bénévoles sont très impliqués dans le quotidien de la maison, au côté des responsables, cette analyse peut aussi être menée avec les bénévoles actifs.

Pour le Comité de suivi, un partenariat ciblé avec 2 ou 3 organismes d'insertion ou de secteur qui orientent 4 ou 5 candidats chacun et avec lesquels le projet de maison relais serait bien partagé, favoriserait une implication des partenaires dans la durée.

Plus de la moitié des responsables trouve leur mission difficile (61%). Ils trouvent que les pathologies psychiatriques non-traitées ou les problèmes d'addictions sont les problématiques les plus difficiles à gérer. 85% des responsables trouvent que le public logé est souvent en grande difficulté mais que c'est bien l'objectif de la maison de les loger, ou que l'on peut remédier à la situation par la suite.

Propos pour l'action

Les missions des responsables doivent être clarifiées et réévaluées régulièrement.

Selon les maisons, le partenariat avec des structures de gestion sociale pourra être encouragé, les équipes de bénévoles étoffées et le partenariat avec des organismes professionnels consolidés ou redéfinis. Il semble important de ne pas cumuler sur une même maison trop de problématiques d'addictions ou de pathologies lourdes.

Les initiatives d'animations dans les maisons relais d'Habitat et Humanisme sont bien partagées entre les responsables, les bénévoles et les résidents eux-mêmes. Le taux de participation est variable selon les maisons et le type d'activités : repas collectifs, animations artistiques, culturelles, éducatives (diététique, informatique, budget, secourisme...).

Propos pour l'action

La participation des résidents aux définitions et mise en oeuvre des animations doit être encouragée. Globalement, les animations autour des repas collectifs, des goûters, cafés... présentent une participation nettement supérieure à celle des animations plus thématiques. Cela renforce l'importance d'une pièce comme la cuisine qui doit être grande et conviviale pour que le repas puisse être préparé en commun.

80% des responsables de maison souhaitent suivre des formations notamment sur les problématiques de psychopathologies, d'addictions et sur la gestion locative.

Tous les responsables de maison conseillent que les bénévoles suivent une formation notamment sur les publics logés en maisons relais et sur l'environnement et l'action médico-sociale autour des maisons.

Propos pour l'action

Cette enquête constituera une base de réflexion et de travail pour la Fédération d'Habitat et Humanisme et pour chaque association locale afin d'améliorer la définition, la place et les compétences de chacun dans les maisons. Malgré une majorité de satisfaction par rapport aux fonctions et aux équipes de travail, la rencontre nationale entre responsables de maison laisse toutefois apparaître un besoin de reconnaissance fort en termes de métier, de statut professionnel, de place et d'articulation des acteurs sur ce nouveau métier.

CONCLUSION

De plus en plus de personnes défavorisées se sentent seules et souffrent d'isolement. Les résultats de ce Bilan montrent l'intérêt de développer une forme d'habitat ouverte sur l'espace environnant qui intègre une dimension de soutien et de convivialité permettant de créer un lien social et répondre à ces situations. Les Pensions de Famille – Maisons relais d'Habitat et Humanisme constituent une solution adaptée aux personnes isolées, avec de faibles ressources et qui sont sans perspective d'autonomie à échéance prévisible.

Ce Bilan, rédigé à partir des enquêtes et des débats avec la participation de toutes les personnes concernées, pointe aussi les difficultés rencontrées et se veut force de propositions pour apporter des solutions. La parole a été donnée – fait assez exceptionnel – aux résidents des maisons. Leur avis traduit les réalités vécues au quotidien, affirme leur capacité à agir malgré leurs fragilités et constitue un instrument de connaissance pour améliorer l'action.

Le dispositif est récent et un nouveau métier, celui de responsable de maison, se construit. Au vu des résultats, cette action d'Habitat et Humanisme mérite d'être poursuivie, en l'améliorant avec la contribution de tous pour répondre aux besoins des personnes en grande difficulté.



habitat et humanisme

Étude nationale 2014

« Les pensions de famille
et résidences accueil : du modèle
aux réalités d'aujourd'hui »

Étude réalisée par le Cerema pour la Dihal, la DGCS et la DHUP

**Zoom sur les pensions de famille
Habitat et Humanisme**



- En 2013 Habitat et Humanisme s'est associé à la première enquête publique nationale sur les pensions de famille, enquête diligentée par la Dihal, la DGCS, la DHUP* et menée par le Cerema.

Cette enquête a concerné l'ensemble des opérateurs des pensions de famille. Cette plaquette présente les résultats au 31 décembre 2013 pour les 36 pensions de famille d'Habitat Humanisme ayant répondu à l'enquête (sur 39) en les comparant aux autres opérateurs ayant également participé à cette même enquête.

L'enquête de la Dihal avait un double objectif: réaliser une photographie des publics aujourd'hui logés en pension de famille par rapport au cadre posé par la circulaire de 2002 et caractériser les réponses proposées en termes d'accompagnement du public logé.

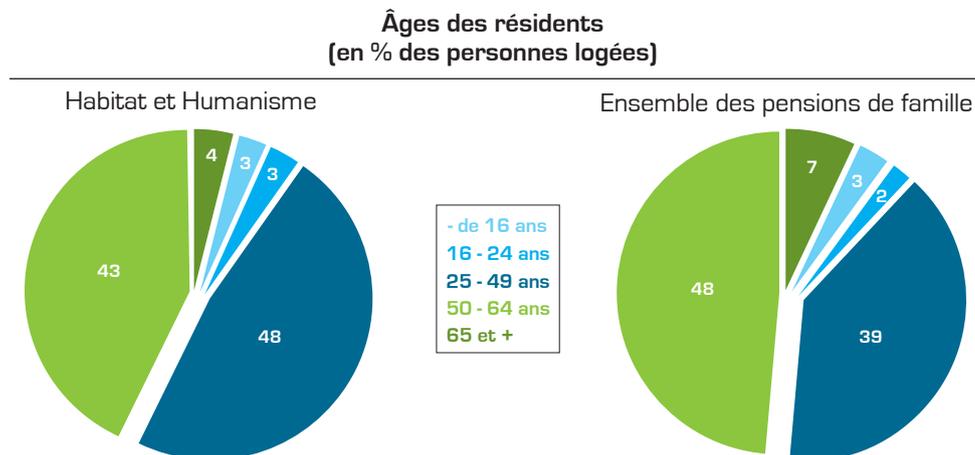
- Habitat et Humanisme est un des acteurs importants du dispositif des pensions de famille. Le Mouvement compte aujourd'hui 45 pensions de famille. C'est un dispositif innovant car s'inscrivant dans une logique du logement accompagné sans pour autant relever du champ social et médico-social. Les pensions de famille sont une alternative entre le tout médico-social et le logement autonome pour des personnes très fragilisées sur le plan social. Avec les pensions de famille, une nouvelle activité et un nouveau métier sont apparus – celui des hôtes de maison.
- Rapidement a émergé pour Habitat et Humanisme le besoin d'une consultation nationale des principaux acteurs des pensions de famille. Deux enquêtes de satisfaction ont été menées en 2008, puis en 2012 auprès des résidents, bénévoles référents, et des hôtes de maison d'Habitat et Humanisme. Ces enquêtes ont donné lieu à des restitutions lors de journées nationales internes et ont largement contribué à l'amélioration de nos pratiques.
- Un point de vigilance cependant: l'enquête réalisée en 2014 s'est faite par questionnaire auprès de l'encadrement de chaque structure; les informations obtenues sont donc déclaratives et traduisent l'expression spontanée du ressenti, par rapport à son contexte d'intervention, de la personne qui a rempli le questionnaire.

(*) Dihal : Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement
DGCS : Direction générale de la cohésion sociale, ministère des Affaires sociales, de la Santé et du Droit des femmes
DHUP : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages, ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

Le public accueilli

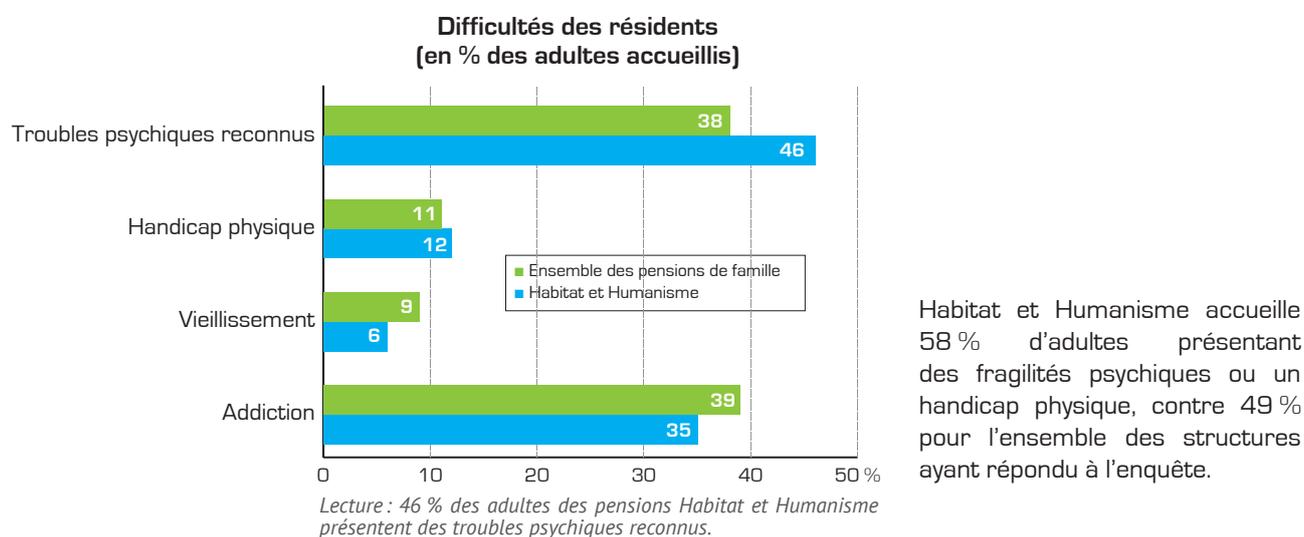
Des résidents plus jeunes et avec davantage de femmes

- 48 % des habitants ont entre 25 et 50 ans
- 61 % sont des hommes isolés et 31 % des femmes isolées (contre 23 % dans l'enquête nationale)



Des résidents plus souvent en situation de handicap ou de fragilité psychique

- Plus d'un adulte sur deux présente un handicap physique ou une fragilité psychique



Une situation par rapport à l'emploi similaire à celle constatée à l'échelon national

- 60 % sont sans activité et 16 % sont demandeurs d'emploi
- Mais 48 % des résidents de Habitat et Humanisme touchent l'AAH* (seulement 40 % au niveau national) et 23 % touchent le RSA* (pour 26 % au niveau national)

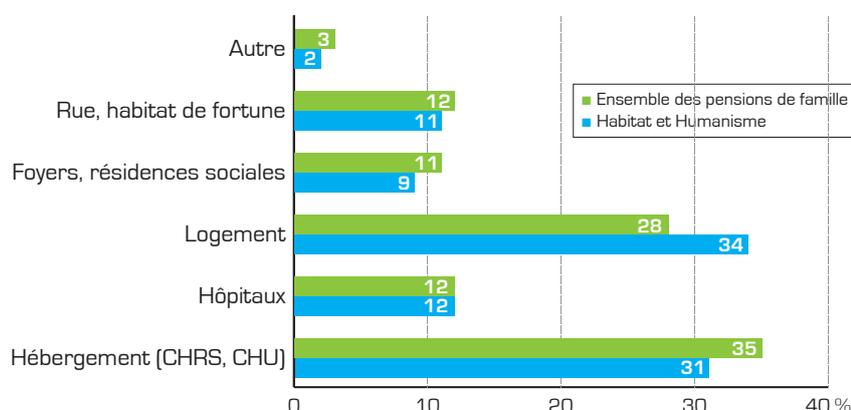
[*] AAH : Allocation aux adultes handicapés
 [*] RSA : Revenu de solidarité active

Le parcours des résidents

Un parcours davantage en lien avec le logement familial et/ou privé

- 34 % des résidents sont issus d'un logement social, familial ou privé
- 1 résident sur 5 a quitté la pension de famille en 2013
- 44 % des départs ont eu lieu vers un logement, en majorité dans le parc privé

Situation antérieure à la pension de famille
(en % des personnes logées)



Lecture: 31 % des habitants des pensions Habitat et Humanisme viennent de l'hébergement

- **À l'entrée dans les pensions de famille Habitat et Humanisme:** les personnes logées sont un peu moins nombreuses à venir d'un centre d'hébergement que dans l'ensemble de celles ayant répondu à l'enquête nationale. Elles sont par ailleurs 13 % à venir d'un logement familial, contre 9 % dans l'ensemble des structures. La perte du logement est liée à la santé, au handicap ou à des troubles psychiques pour 46 % (raisons plus fréquemment évoquées que dans les résultats nationaux) puis elle est liée à l'expulsion et à la fin de bail, aux impayés de loyer et à l'endettement pour environ 30 %.
- **Pas de spécificité des résidents des pensions de famille Habitat et Humanisme quant à leur situation locative:** les impayés de plus de trois mois signalés en 2013 concernent 20 pensions de famille Habitat et Humanisme et 44 personnes, soit 7 % des adultes accueillis, des chiffres similaires à ceux de l'enquête nationale.
- **Quand ils quittent la pension de famille Habitat et Humanisme:** la situation des résidents est similaire à celle constatée à l'échelle nationale, avec une majorité de sorties « positives » vers le logement (44 %),

auxquelles on peut ajouter 5 % en direction de maisons de retraite et 8 % vers d'autres pensions de famille ou résidences sociales. On peut noter de nombreux retours chez des tiers (12 %). Les retours vers le CHRS ou CHU représentent 6 % des sorties, vers la rue 4 %, vers l'hôpital psychiatrique 6 %. La différence principale entre Habitat et Humanisme et les pensions ayant répondu à l'enquête tient, pour les sorties vers le logement, à une mobilisation plus forte du parc privé que du parc public.



Des modalités de peuplement qui mobilisent les SIAO mais maintiennent des liens étroits avec les associations partenaires

- Dans 2/3 des cas le SIAO* intervient dans l'orientation des résidents
- 80 % des pensions de famille organisent des commissions d'attribution partenariales

Les centres d'hébergement sont moins souvent cités comme service orienteur des résidents des pensions de famille d'Habitat et Humanisme. L'intervention du SIAO est similaire à l'échelle nationale; il est le circuit d'orientation exclusif dans 6 pensions de famille. Les autres circuits d'orientation privilégiés sont les services sociaux, les associations partenaires (notamment pour les pensions de famille ne passant pas par le SIAO) et les établissements de santé.

Pour les **attributions**, les partenaires les plus fréquemment associés dans les commissions sont les associations partenaires, les CCAS et les SIAO (dans 60 % des pensions de famille). Les services de l'État et les SIAO sont moins présents que dans l'ensemble des pensions de famille ayant répondu à l'enquête.

Zoom sur...

... les refus de demandes

À Habitat et Humanisme et pour l'ensemble des pensions de famille, presque toutes les maisons ont été amenées à **refuser des demandes** en 2013, les motifs le plus souvent évoqués étant :

- le défaut d'autonomie de la personne,
- le désir de maintenir l'équilibre du groupe des résidents présents,
- le cas de maladie psychique non stabilisée.

Mais les deux premiers motifs sont un peu plus souvent évoqués par les pensions de famille Habitat et Humanisme qu'au niveau national.

Inversement, 21 structures Habitat et Humanisme disent avoir fait l'objet d'un **refus de la part des personnes**, le principal motif évoqué étant le poids de la vie collective.

À noter enfin que 19 pensions de famille sur 38 disent avoir une **liste d'attente**.

... la fin de vie dans les pensions de famille Habitat et Humanisme

En 2013, 38 % des pensions ont été concernées par un décès (ceux-ci représentent environ 3 % de l'effectif des habitants présents lors de l'enquête). Plus de la moitié des décès ont eu lieu à l'hôpital, les autres essentiellement dans la pension de famille. Dans 60 % des cas il a été fait appel à une équipe d'hospitalisation à domicile, un service de soins infirmiers à domicile ou une équipe mobile de soins palliatifs.

Deux pensions ont mis en place des pratiques d'accompagnement des personnes en fin de vie au sein de leur établissement sous la forme de soutien aux professionnels et aux résidents (groupe de parole, etc.). Dans près de 30 % des pensions, les hôtes disent ressentir un besoin de formation à l'accompagnement de fin de vie.

Pour en savoir plus, voir le rapport 2014 « Fin de vie et précarités » de l'Observatoire national de la fin de vie.

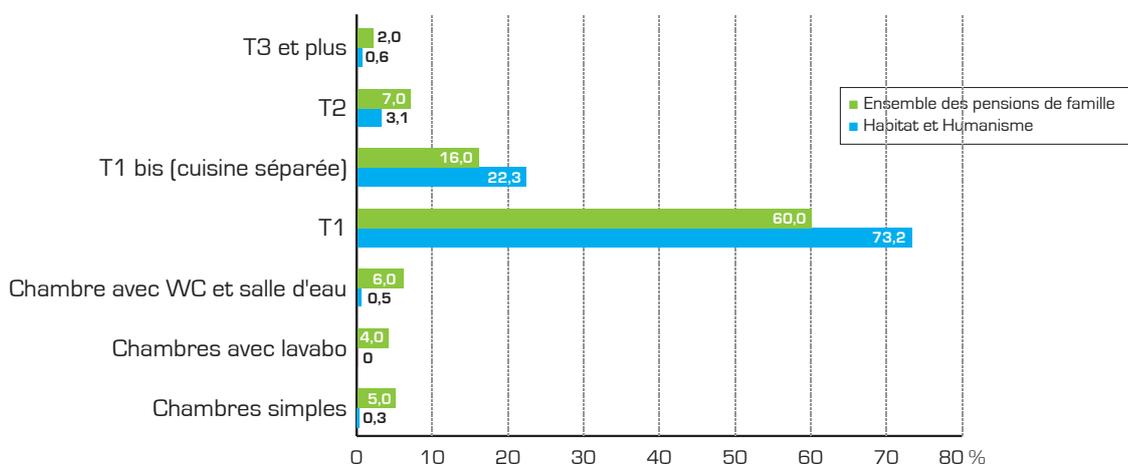
(*) SIAO : Service intégré d'accueil et d'orientation

Les pensions de famille et leur fonctionnement

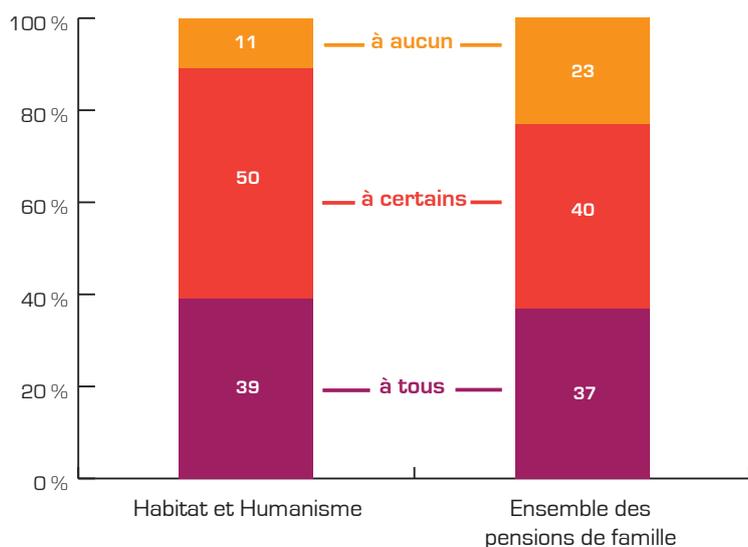
Des appartements T1 et T1bis, avec des espaces collectifs partagés

- 95 % des logements sont du T1 au T1bis, la surface moyenne des T1 est de 22 m²
- 90 % des pensions de famille laissent ouverts tout ou partie des espaces collectifs en l'absence des hôtes

Typologie des logements (en % des logements)



Accès aux espaces collectifs en l'absence des hôtes



Lecture : 39 % des pensions Habitat et Humanisme donnent accès à tous les espaces collectifs.



Par rapport à l'enquête nationale, les espaces collectifs semblent rester plus facilement ouverts en l'absence des hôtes; dans les pensions de famille où seuls certains espaces sont accessibles, ce sont généralement les cuisines, buanderies et salles à manger qui sont fermées.

Des règlements intérieurs permettant l'accueil de visiteurs, et certains usages sous conditions

- 86 % des pensions de famille Habitat et Humanisme autorisent l'hébergement de tiers
- 66 % autorisent la consommation d'alcool dans les logements exclusivement (c'est moins que dans l'ensemble des pensions de famille où cette proportion atteint 78 %)
- 58 % acceptent la présence d'animaux (idem à l'échelle nationale)

L'hébergement de tiers est davantage répandu (dans 86 % des cas contre 62 % dans l'enquête nationale), les ¾ des pensions de famille imposant une limitation de durée. Il est aussi prévu des horaires de visite la plupart

du temps (70 %). Dans 78 % des cas les logements ont un interphone individuel (contre 58 % dans l'ensemble des structures), dans les autres cas la pension de famille est ouverte.

Un appui plus important des structures d'aide à la personne et associations du quartier ainsi que des liens renforcés avec les services psychiatriques

- 75 % des pensions de famille travaillent avec un SAMSAH ou un SAVS et 86 % avec des services d'aide à domicile
- 81 % ont noué des liens avec des associations de loisirs
- 94 % travaillent avec les services psychiatriques et 64 % avec les hôpitaux de jour

Comme à l'échelle nationale, les pensions de famille Habitat et Humanisme ont noué de nombreux partenariats dans les domaines médico-sociaux ou avec les services de proximité. Leur particularité tient à un recours nettement plus fréquent aux SAMSAH¹ et SAVS² ainsi qu'aux services d'aide à domicile. Elles ont par ailleurs des relations plus fréquentes avec les associations de proximité et de loisirs. Dans le domaine de la santé, les pensions de famille Habitat et Humanisme travaillent

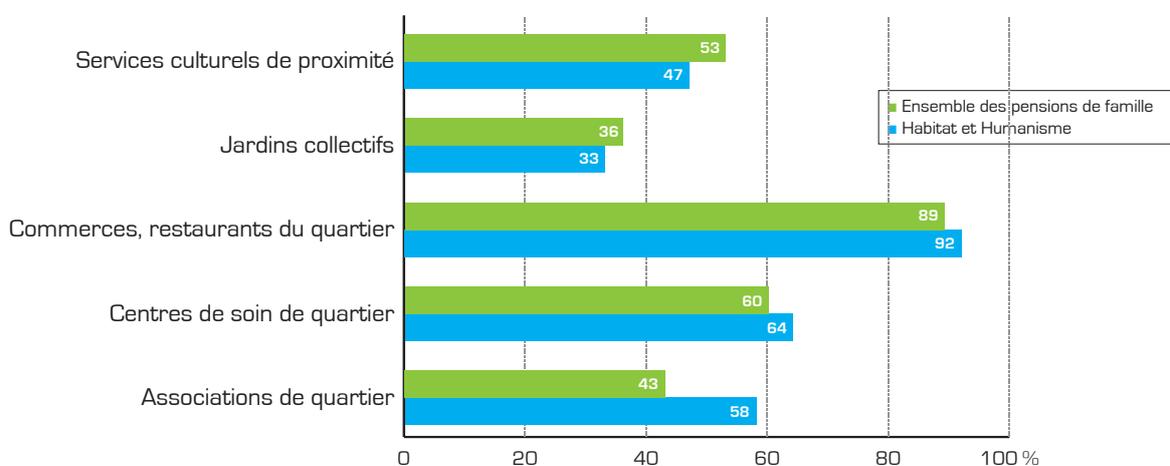
d'avantage en lien avec les services de psychiatrie et l'hôpital de jour, moins avec la médecine de ville ou l'hôpital (hors psychiatrie).

1) SAMSAH: Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

2) SAVS: Service d'Accompagnement à la Vie Sociale



Fréquentation des services et associations de quartier (en % des pensions)

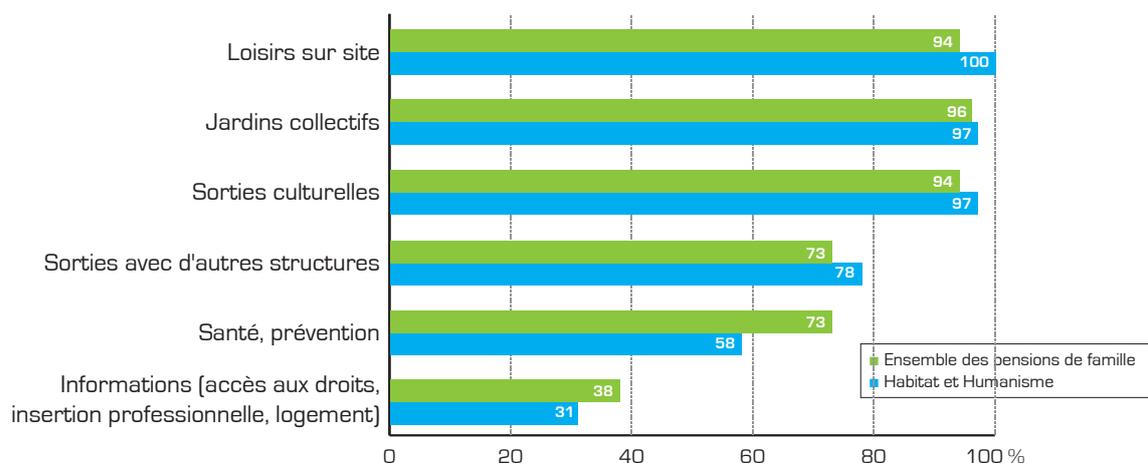


Lecture: 92 % des pensions de famille Habitat et Humanisme disent que leurs résidents fréquentent les commerces et restaurants du quartier.

Selon le point de vue des hôtes, la fréquentation par les habitants des structures du quartier (commerces et restaurants, centres de soins et associations de quartier) paraît un peu plus forte que dans les pensions de famille ayant répondu à l'enquête nationale.

Des actions collectives internes davantage tournées vers la culture et les loisirs, moins sur la santé, la prévention et l'accès aux droits

Activités collectives proposées par les pensions de famille (en %)



Lecture: 58 % des pensions de famille Habitat et Humanisme proposent des actions sur le thème de la santé et de la prévention

Les pensions de famille Habitat et Humanisme proposent moins fréquemment des informations dans le domaine de la santé et de la prévention qu'au plan national. Il en est de même pour les domaines de l'accès aux droits, de l'insertion professionnelle ou encore l'aide à la recherche de logement.

Les acteurs internes de l'accompagnement

Un binôme d'hôtes de maison dont un au moins est formé au travail social

- 3/4 des pensions ont au moins 2 hôtes
- dans 68 % des cas les deux hôtes travaillent à temps plein
- plus d'1/3 des formations mentionnées sont des Conseillers en Économie Sociale et Familiale ou des éducateurs

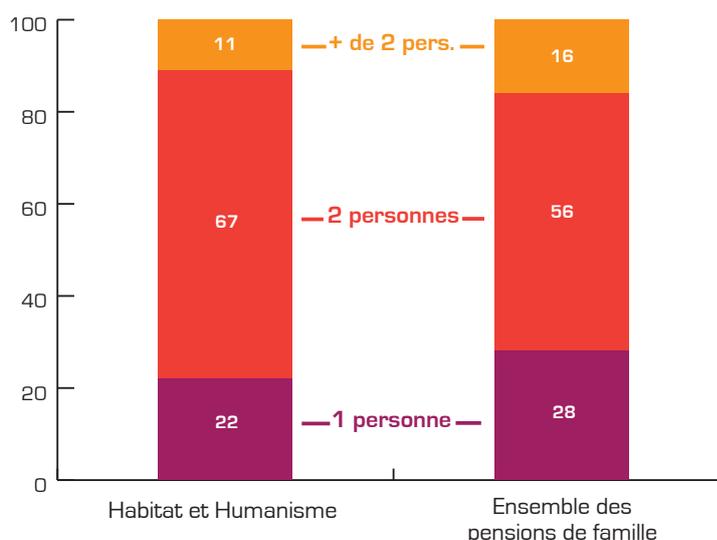
Les pensions de famille Habitat et Humanisme sont davantage organisées autour d'un binôme d'hôtes que les pensions de famille ayant répondu à l'enquête. En moyenne, elles emploient 1,7 ETP (Équivalent temps plein) par structure.

La présence d'un ou deux hôtes par maison est fonction de paramètres propres à chaque maison et à chaque association :

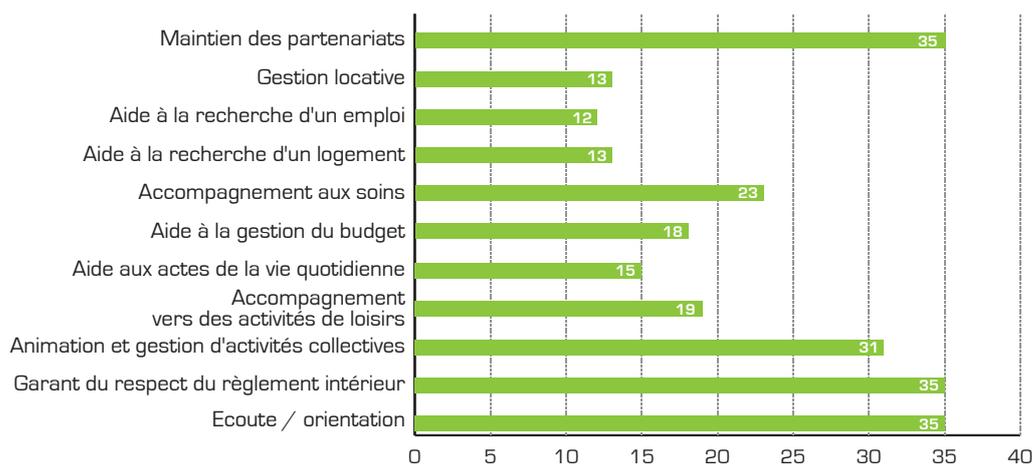
- nombre de logements et de résidents
- gestion locative prise en charge ou non
- besoins d'accompagnement des résidents et efficacité des partenariats locaux
- présence plus ou moins importante des équipes de bénévoles.

Lecture : dans 67 % des pensions Habitat et Humanisme interviennent deux hôtes.

Nombre d'hôtes de la pension de famille (en % des pensions)



Principales missions des hôtes citées par les pensions (en nombre de pensions)



Lecture : 35 pensions Habitat et Humanisme sur 36 disent que leurs hôtes ont pour mission l'écoute et l'orientation.

Habitat et Humanisme est l'opérateur qui présente la plus grande diversité de profils parmi les hôtes de maison. Toutefois dans la **formation initiale** des professionnels Habitat et Humanisme, les écoles du travail social sont prégnantes, comme à l'échelle nationale. À noter que si l'ensemble des hôtes de maison d'Habitat et Humanisme a une formation initiale ce n'est pas le cas de 10 % des effectifs de cette profession tout opérateur confondu

au niveau national. Enfin dans les 2/3 des pensions de famille Habitat et Humanisme, un hôte au moins a pu bénéficier d'une formation complémentaire depuis son arrivée, les plus fréquentes concernant les addictions et les troubles psychiques et leur accompagnement. Le même constat est fait pour l'ensemble des pensions de famille.

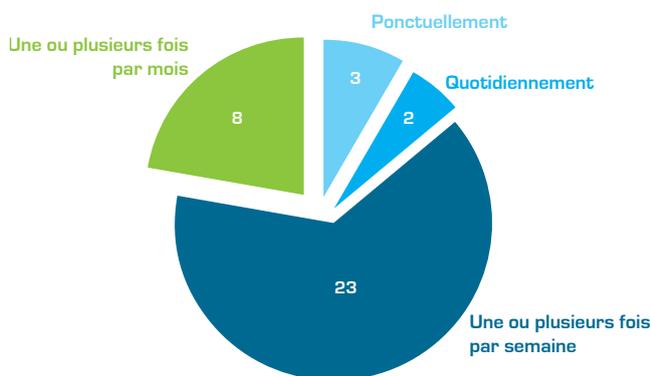
Des hôtes présents tous les jours ouvrés, centrés sur la vie quotidienne et le maintien des partenariats

- Dans 95 % des pensions de famille les hôtes sont présents tous les jours ouvrés
- 56 % des pensions de famille ont mis en place un dispositif en l'absence des hôtes

Les hôtes d'Habitat et Humanisme comme ceux des autres opérateurs ne sont jamais présents la nuit et ils sont rarement présents le soir ; le samedi ou le dimanche, ils sont là moins souvent que dans l'enquête nationale. Ils peuvent être présents en dehors de leurs horaires habituels pour un événement exceptionnel (repas, activité) : trois pensions organisent ainsi un repas hebdomadaire ou mensuel en soirée. Les dispositifs mis en place en l'absence des hôtes sont une permanence téléphonique dans les 3/4 des cas ou une astreinte, parfois avec l'aide de bénévoles (dans quatre structures).

Les hôtes de maison d'Habitat et Humanisme, comme leurs collègues des autres opérateurs, mettent en avant spontanément les missions d'écoute et d'orientation ainsi que la mission de régulation de la vie collective/garant du règlement intérieur. Les hôtes d'Habitat et Humanisme semblent porter une attention particulière au maintien des relations partenariales. A contrario, les dimensions « animation et gestion de l'activité collective » ou l'« aide aux actes de la vie quotidienne » notamment sont moins souvent citées par les hôtes d'Habitat et Humanisme.

Répartition des pensions selon le temps de présence des bénévoles (en nombre)



Lecture : 23 pensions de famille Habitat et Humanisme ont des bénévoles présents une ou plusieurs fois par semaine



Une implication des bénévoles propre à Habitat et Humanisme

La présence de bénévoles aux côtés des hôtes de maison est véritablement le point déterminant pour définir la spécificité des pensions de famille d'Habitat et Humanisme. En effet toutes les pensions Habitat et Humanisme en accueillent alors qu'au niveau national seules 29 % des pensions ayant répondu à l'enquête en mobilisent. De fait chaque association Habitat et Humanisme gérant une pension de famille doit nommer un bénévole référent qui, en binôme avec l'hôte de maison, est le garant du projet social. Aux côtés des hôtes de maison et du bénévole référent une équipe de bénévoles apporte son soutien à l'animation de la vie collective.

Concrètement les équipes de bénévoles des pensions de famille d'Habitat et Humanisme comprennent entre 2 et 30 personnes – 9 en moyenne/maison.

Au sein des pensions de familles Habitat et Humanisme l'engagement des bénévoles est important puisqu'il est hebdomadaire pour les deux tiers des pensions de famille. Dans 97 % des cas, ils interviennent pour animer des activités. Ils peuvent avoir aussi un rôle de soutien à l'hôte (dans 36 % des pensions) ou être référents de résidents (dans 28 % des pensions).

Les particularités des pensions de famille d'Habitat et Humanisme par rapport aux autres gestionnaires

■ Le public

Un public plus jeune, plus mixte, un peu plus souvent en situation de handicap physique ou de fragilité psychique, des personnes dont les parcours résidentiels sont davantage en lien avec le logement familial et/ou privé.

■ Le projet social

Des attributions où prédominent les partenaires sur le SIAO, des espaces collectifs plus facilement ouverts en l'absence des hôtes de maison, des règlements intérieurs plus ouverts à l'accueil de visiteurs et de personnes hébergées. Si Habitat et Humanisme est dans la moyenne pour l'accueil des animaux, par contre la consommation d'alcool dans le logement y est moins fréquemment autorisée.

■ Les pratiques d'accompagnement

Des partenariats accrus avec les structures d'accompagnement des personnes en situation de handicap ou des services d'aide à domicile ainsi qu'avec les associations de proximité et de loisirs, un recours prépondérant aux services psychiatriques et moins fréquent auprès de la médecine de ville. Des actions collectives internes davantage tournées vers la culture et les loisirs, moins sur la santé, la prévention et l'accès aux droits.

■ Les acteurs internes de l'accompagnement

Le binôme d'hôtes de maison davantage pratiqué par Habitat et Humanisme que par les autres opérateurs. Les hôtes de maison d'Habitat et Humanisme sont autant investis que leurs collègues au niveau national sur les missions d'écoute, d'orientation, et de régulation de la vie collective. Par contre ils semblent être plus attentifs à la dimension partenariale. Pour les autres missions notamment la gestion locative et les démarches administratives cela est moins mis en avant par les professionnels d'Habitat et Humanisme. Concernant le temps de présence des hôtes de maison, chez tous les opérateurs il y a deux constantes : pas de présence la nuit, et peu de soirées assurées. Les hôtes d'Habitat et Humanisme sont moins présents le week-end. Par contre des dispositifs sont mis en place pour compenser cette absence (exemple permanence téléphonique).

Les bénévoles : la particularité d'Habitat et Humanisme. Seules 29 % des pensions de famille enquêtées - tous opérateurs confondus - ont des bénévoles, alors que toutes les pensions de famille de Habitat et Humanisme en ont.



Pour en savoir plus:

Dihal, DGCS, DHUP, **Les pensions de famille et résidences accueil: du modèle aux réalités d'aujourd'hui**, étude-bilan réalisée par le Cerema, 2015
Rapport et note de synthèse disponibles en ligne sur le site de la Dihal et www.cerema.fr

Fiche rédigée par:

Fédération Habitat et Humanisme, Services Accompagnement et Ville et Habitat :
Jean-Claude Jaffrezo-Arainty, Catherine Poirieux, Carol Pomeon, Véronique Pollier, Claire Walle

Traitement des données, analyses et graphiques:

Cerema Territoires et ville/Urbanisme et habitat :
Geneviève Roche et Géraldine Geoffroy

Conception et mise en page:

Cerema Centre-Est/Département Mobilité/Unité Gestion de la connaissance-communication :
Nathalie Béraud

Crédit photos:

A. Dub - J. Jung - JM Heidinger - L. Benevello - A. Bouillot



habitat et humanisme



Fédération Habitat et Humanisme
69, chemin de Vassieux
69300 Caluire
Tél. 04 72 27 42 58
federation@habitat-humanisme.org
www.habitat-humanisme.org

Cerema

Centre d'études et d'expertise sur les risques,
l'environnement, la mobilité et l'aménagement

Direction technique Territoires et ville
Département Urbanisme et Habitat
2, rue Antoine Charial
69426 Lyon Cedex 03
urb.DTectV@cerema.fr
www.cerema.fr