

PRECONISATIONS DE LA FEDERATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITE

Enquête sur les personnes accompagnées en hébergement ou en logement (EPIN)

Du fait notamment de la tension extrême sur le marché immobilier locatif social comme privé et de la réduction du nombre d'intervenants sociaux dans les établissements, on constate que les durées de prise en charge dans les dispositifs d'hébergement et en logement accompagné s'allongent. Les objectifs de ces dispositifs et les modalités d'accompagnement proposées diffèrent mais les professionnels et les personnes accompagnées sont confrontés à des difficultés parfois similaires lorsque les personnes sont hébergées/logées pendant plusieurs années.

A partir d'entretiens réalisés en Ile-de-France auprès de professionnels et de personnes accompagnées, l'enquête EPIN (enquête sur les personnes accompagnées en hébergement ou en logement) s'intéresse, dans ce contexte, aux modalités d'accompagnement, au « vivre-dans » et au « vivre-ensemble » dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale et les pensions de famille.

Les professionnels (travailleurs sociaux, direction, agents d'accueil, hôtes de maison...) et les personnes accompagnées doivent interagir ensemble pour que les conditions de leur séjour se déroulent convenablement et conformément au respect du droit des personnes, au respect des règlements de fonctionnement des établissements, aux pratiques professionnelles et dans un objectif d'autonomisation des personnes.

Les entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête montrent que dans leurs relations quotidiennes, les professionnels et les personnes des CHRS sont confrontés à **la lassitude, au découragement, à la déception, voire à l'échec** face à des situations qui n'évoluent pas rapidement vers une sortie.

Ceci est d'autant plus important pour les CHRS qui sont soumis à des impératifs de réussite quantifiés en termes de turn-over des personnes et de nombre de sorties vers un logement.

Pour pallier ces difficultés, trois grands axes de travail apparaissent.

Tout d'abord, le **contenu de l'accompagnement doit être adapté** à cette grande difficulté d'accéder au logement que ce soit au niveau des CHRS que des pensions de famille. Ces dispositifs font ainsi évoluer leurs pratiques professionnelles vers d'autres domaines tels que la culture pour que les objectifs de l'accompagnement fixés avec les personnes ne relèvent pas exclusivement du logement ou de l'emploi. Il ne faut pas considérer l'accès au logement comme une récompense d'un processus réussi mais valoriser toutes les réussites des personnes.

Des professionnels révisent les critères actuels d'évaluation des personnes (savoir gérer un budget, garder sa chambre propre...) pour valoriser toutes les capacités des personnes (autonomie, débrouillardise). L'accès à la culture, à des activités sociales ou sportives, au sein de l'établissement comme en dehors, est également à encourager, sans pour autant les imposer ni porter de jugement

sur les personnes qui ne participent à aucune activité. Il s'agit d'une certaine manière d'éviter que les personnes et les professionnels ne tournent en rond, enfermés dans l'idée d'une fatalité, d'un échec.

Pour conserver toutefois un objectif de sortie des personnes, il est important de **développer des partenariats dans différents domaines**, avec des acteurs susceptibles d'aider les structures d'hébergement à accompagner globalement les personnes. On peut penser notamment aux structures d'insertion par l'activité économique ou même aux entreprises directement, aux bailleurs sociaux, aux assistantes sociales de secteur ou encore aux dispositifs médico-sociaux et aux professionnels de santé. Il est important également de savoir informer les personnes au mieux, notamment en cas d'écart entre le logement rêvé et le logement possible. Les travailleurs sociaux expliquent ainsi pourquoi et comment la réalité de l'offre de logement ne peut pas toujours répondre aux attentes des personnes. Ils montrent par exemple la plus-value d'un logement hors Paris qui permet d'avoir des facilités pour l'accès à la crèche, disposer d'un appartement plus grand et moins cher, un parking, des espaces de verdure pour les enfants... Certains professionnels organisent des visites des lieux d'habitation proposés dans un cadre convivial tel qu'un pique-nique. Et une fois installés dans le logement, les personnes qui en font la demande peuvent bénéficier d'un accompagnement après le relogement pendant quelques temps.

Pour permettre aux professionnels de **conserver leur dynamisme** au fil de cet accompagnement, le travail en binôme peut être une alternative ainsi que la possibilité pour eux de travailler dans plusieurs dispositifs sociaux et médico-sociaux lorsque leur employeur est en capacité de le faire. Ces deux modalités de travail permettent aux professionnels de rencontrer de nouvelles personnes et aux personnes accompagnées de profiter de la richesse du double regard afin d'objectiver l'intervention sociale. Ils permettent aussi de sécuriser l'intervenant social et la personne accompagnée, éviter la relation duale et son potentiel risque de dépendance relationnelle.

Ensuite, à l'échelle collective, au sein des dispositifs, a fortiori car elles vont y rester un temps long, il est important que les **conditions de vie des personnes** soient bonnes. L'humanisation des centres d'hébergement doit se poursuivre. Il est important de prévoir des lieux qui permettent des échanges avec l'extérieur, et des échanges en interne entre les professionnels et les personnes et entre les personnes elles-mêmes : création de cuisine, tisanerie, salle télévision, salle équipée d'ordinateurs. Un accès gratuit au WIFI peut aussi être proposé.

Lors de l'ouverture de nouveaux établissements, il est nécessaire de s'assurer de l'existence de relais extérieurs à proximité. L'ouverture d'un établissement en rase campagne isolera les personnes de tout lien avec la société civile.

La configuration des lieux a aussi une incidence très importante sur les relations qui pourront se nouer entre les professionnels et les personnes. Des bureaux éloignés des lieux de passage n'inciteront pas les personnes à y aller et ne permettront pas aux professionnels d'avoir des contacts avec les personnes en dehors des temps consacrés aux rendez-vous planifiés.

Enfin, à l'échelle individuelle, la question de **l'appropriation des lieux et de l'intimité** se pose.

Les règlements de fonctionnement des CHRS ont été conçus pour des personnes qui devaient rester seulement quelques mois dans les établissements, dans le cadre d'un hébergement temporaire.

Revoir ces règlements tous les 5 ans avec les personnes accompagnées est une obligation réglementaire posée par la loi 2002-2. Il est nécessaire qu'elle soit appliquée pleinement et que le sujet soit débattu dans les conseils de vie sociale afin de prendre en considération les besoins exprimés par les personnes elles-mêmes, d'adapter le règlement aux évolutions et ainsi, de réduire considérablement les tensions internes en proposant aux personnes un cadre plus adapté à une longue durée de séjour.

Certains établissements permettent par exemple aux personnes qui le souhaitent de repeindre les murs avant leur emménagement, d'accrocher des décorations ou encore proposent des appartements en semi-meublés pour permettre aux personnes de disposer du minimum et ne pas épuiser leurs ressources financières et d'apporter aussi leur touche personnelle.

Se sentir « chez soi » et non en transit passe aussi par le fait de disposer de sa boîte aux lettres nominative, ainsi que de ses propres clés que l'on peut conserver sur soi.

Concernant l'intimité, lorsqu'il n'y a pas d'espace approprié, certains établissements ont créé un espace d'intimité là où les personnes ne peuvent pas avoir de relations intimes à cause de l'exiguïté des lieux.

Et pour permettre aux personnes d'avoir une vie sociale « ordinaire », certains permettent aux personnes de recevoir dans leur chambre/appartement ou ils mettent une chambre d'amis à disposition pour recevoir famille, amis et enfants pour de courts séjours

Au vu de ces orientations et des réalités se dégageant de cette enquête, **la Fédération peut agir de plusieurs manières.**

Dans un contexte où le manque de moyens humains a tendu à réduire l'accompagnement à une stricte dimension individuelle, au détriment de temps d'accompagnement et d'animation collectif, la Fédération pourra travailler sur les **aspects de vie quotidienne et de qualité de l'accueil** au sein des structures d'hébergement et de logement adapté, pour apporter aux professionnels des solutions concrètes. Des journées régionales/interrégionales d'échanges de pratiques entre professionnels pourraient être organisées autour des enjeux et l'équilibre à trouver entre l'accompagnement à la sortie et l'animation du lieu en vue de l'amélioration des conditions de vie des personnes. Ces journées pourraient aussi être organisées entre professionnels et personnes accompagnées. Les travaux sur la mise en place d'espaces et de pratiques de participation des personnes déjà entamés avec la réalisation d'enquêtes quantitative et qualitatives (enquête sur les principes de participation au sein des établissements) pourront également être poursuivis. Concernant la qualité de l'accueil, la Fédération pourra s'appuyer sur ses travaux portant sur les évaluations des établissements, sur la bientraitance, sur les outils de la loi du 2 janvier 2002 et les recommandations de l'ANESM-HAS.

Une réflexion spécifique sur les **pensions de famille** pourrait aussi être engagée concernant leur taille, emplacement, pratiques d'intervention, de participation ainsi que les modalités d'accès aux établissements.

L'enquête EPIN donne l'exemple d'une structure mixte « pension de famille » et « résidence sociale » gérée par Aurore. Cette mixité permet aux personnes d'avoir à la fois le côté familial et collectif, de créer un lien intergénérationnel et des relations de voisinage, d'entraide et de convivialité et au personnel de travailler dans deux dispositifs pour rompre leur éventuelle lassitude et conserver un dynamisme dans leur travail.

La Fédération est aussi renforcée dans sa volonté de permettre, notamment via le projet « **Respirations** », aux personnes d'accéder à la culture artistique, scientifique et citoyenne et aux lieux d'hébergement de se transformer en espaces de culture et de citoyenneté avec le développement de points d'accès à la culture et des travaux et investissements visant à créer des espaces dédiés à la vie collective et culturelle.

Son engagement dans des **approches plus partenariales d'accompagnement et de mise en relation** directe avec le droit commun, entreprises comme bailleurs sociaux, est également conforté. Elle essaiera l'expérimentation Sève Emploi pour permettre à des structures d'insertion de mieux travailler avec les entreprises pour faciliter l'accès à l'emploi des personnes privées d'emploi, travaillera également à l'accès à l'emploi des personnes hébergées. Elle poursuivra son investissement dans le déploiement du logement d'abord, par la formation des acteurs et le développement de partenariats avec les bailleurs sociaux.

Au-delà de ce travail d'accompagnement et d'appui aux adhérents, la Fédération continuera à **promouvoir des politiques publiques favorisant l'accès au logement dans le parc privé ou social des personnes à bas revenus au logement.** Pour cela la Fédération recommande de se doter d'objectifs nationaux ambitieux de production de logements sociaux et très sociaux dans le parc public comme privé, prévoyant annuellement au moins 60 000 logements financés en PLAI et la mobilisation de 50

000 logements à vocation sociale dans le parc privé mais également de revaloriser le forfait annuel en pension afin qu'elles puissent faire face aux besoins de plus en plus complexes de leurs résidents et leur offrir une prise en charge adaptée aux personnes sortant de la rue ou d'hébergement.

La Fédération souhaite également travailler à l'adaptation de l'offre d'hébergement et de logement adapté aux besoins et aux caractéristiques des personnes accompagnées (accueil des familles à faibles ressources, en préservant l'intimité et en garantissant le principe de l'unité familiale, perte d'autonomie et vieillissement des personnes accompagnées et logées). La Fédération renouvelle sa demande de moratoire sur les coupes budgétaires des CHRS afin de poursuivre le travail d'évolution de l'offre d'accompagnement et d'hébergement dans l'optique du Logement d'Abord (développement de modalités d'accompagnement dans le logement de type CHRS hors les murs, réflexion globale et pluriannuelle sur une évolution respectueuse des droits des personnes et sécurisante pour les organismes gestionnaires).