

ÉTUDE DE SATISFACTION DANS LES PENSIONS DE FAMILLE

Retour de l'enquête réalisée en 2019
auprès des résidents, des bénévoles référents
et des responsables de maison



Introduction

"Habitat et Humanisme" avait déjà interrogé en 2012 les participants au dispositif "Pensions de famille / maison relais" pour évaluer la satisfaction des différents usagers et acteurs. En 2019 cette enquête a été reproduite, avec quasiment les mêmes questions posées aux résidents, aux bénévoles référents et aux responsables de maison. On constate une très forte stabilité des réponses entre les années 2012 et 2019 ; deux points seulement évoluent de manière importante : d'une part le vieillissement des résidents interrogés (vieillesse qui est probablement structurel, lié à l'augmentation concomitante de l'ancienneté des pensions de familles), 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.

En cela, il semble que le dispositif "pension de famille / maison relais" remplit son objectif. 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.

Table des matières

Introduction	2
I. Contexte de l'enquête	4
II. Les personnes logées	5
1. L'âge des résidents et la durée d'occupation : pas de ralentissement observé des rotations des résidents	5
FOCUS 1 -Le vieillissement en pension de famille : l'autonomie et la fin de vie	6
2. Ressources et emploi	6
3. L'arrivée dans la Pension de Famille : d'où on vient et pourquoi on vient ?	8
4. Points de vue sur le public logé	9
5. Orientation, attribution et suivi des situations	11
6. Synthèse : les profils de résidents	12
Points saillants Préconisations	14
III. L'habitat privatif et la vie collective	15
1. Le ressenti global des résidents interrogés sur la vie en Pension de Famille	15
2. L'accueil	17
3. Le logement	18
4. La vie collective	19
FOCUS 2 - Le sentiment de solitude	20
5. La sortie	23
Points saillants Préconisations	23
IV. L'accompagnement	24
1. Profils des intervenants dans les pensions de famille	24
- Les responsables des pensions de famille	24
FOCUS 3 - Des interprétations différentes de la circulaire "Pensions de famille"	26
FOCUS 4 - Un besoin de reconnaissance des équipes	29
- Les bénévoles référents	30
FOCUS 5 - L'enjeu du recrutement et de la formation des bénévoles en action sur le terrain	31
- Relations entre bénévoles référents et responsables de maison	32
2. Présence de l'équipe les soirs et week-ends : entre soutien aux résidents et exigence d'autonomie	33
3. Points de vue sur l'accompagnement	34
4. Les partenariats	35
FOCUS 6 - La défaillance des partenaires de soin	36
Points saillants Préconisations	37
V. Participation et satisfaction : profilage des résidents et des pensions	38
1. Les groupes de résidents du point de vue de la satisfaction et de la participation	38
2. Niveaux de satisfaction et de participation des résidents	42
3. Niveaux de satisfaction et de participation :	43
des profils de pensions de famille	43
Conclusion	45
Annexe	47



I. Contexte de l'enquête

Depuis 22 ans, Habitat et Humanisme 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 accumulée ces dernières années, Habitat et Humanisme souhaitait évaluer ce dispositif en prenant en compte les personnes logées et les équipes (bénévoles et salariés) qui y exercent leur mission. Ce travail d'enquête permet de constituer une base de connaissance sur laquelle Habitat et Humanisme pourra s'appuyer pour réfléchir à la suite du dispositif. Dans ce cadre, des bénévoles et salariés de pensions de famille ont déjà pu échanger autour des résultats lors de trois rencontres régionales, permettant ainsi d'affiner l'analyse quantitative.

Deux autres enquêtes similaires ont été passées par Habitat et Humanisme auprès des acteurs des pensions de familles ; l'une en 2008, l'autre en 2012. Pour le millésime 2019 nous avons choisi de reprendre à peu de choses près le questionnaire de 2012 afin de pouvoir comparer les résultats dans le temps et ainsi dégager des évolutions. Il faut noter que les questionnaires pour les résidents, les responsables de maison et les bénévoles référents étaient particulièrement longs et complexes à remplir. Lors de la passation de 2012, le choix avait été fait de privilégier un fort taux de participation, y compris en organisant des moments de réponse au questionnaire collectifs pour les résidents en présence de salariés ou professionnels. Pour l'année 2019 nous avons au contraire privilégié l'anonymat et la liberté dans la saisie des réponses ; d'une part en permettant la saisie en ligne pour les résidents (solution exclusive pour les salariés et bénévoles), d'autre part en laissant un maximum d'autonomie aux résidents.

De ce fait, nous avons un taux de participation plus faible qu'en 2012 :

Catégorie	Nombre de questionnaires validés	Nombre de personnes visé	Taux de participation 2019	Taux de participation 2012
Résidents	464	890	52%	66%
Bénévoles référents	39	51	76%	84%
Responsables de maison	58	81	72%	91%

Bien que nous puissions accorder une grande confiance aux données ainsi collectées du fait de la grande autonomie laissée aux résidents, elles sont probablement impactées par un biais de sélection des répondants lié à la complexité et à la longueur du questionnaire. On peut supposer en particulier que les résidents les plus en difficultés sont sous-représentés.

II. Les personnes logées

On peut d'abord noter que 60.6% des résidents interrogés sont des hommes et 36.6% sont des femmes, ce qui témoigne d'une grande stabilité par rapport à 2012.

1. L'âge des résidents et la durée d'occupation : pas de ralentissement observé des rotations des résidents

L'âge médian des résidents interrogés est de 52 ans. La moitié d'entre eux a entre 45 et 59 ans, et un quart a plus de 59 ans. **L'âge moyen est de 51.3 ans, ce qui marque une augmentation avec les enquêtes de 2013 (47.9 ans) et 2008 (45.2 ans).**

Les résidents de 35 ans ou moins (47 résidents interrogés) :

- Bénéficiaire davantage de l'AAH ou d'un salaire
- Veulent plus souvent déménager de la pension
- Ont plus souvent accepté la PENSION DE FAMILLE en l'absence d'autres solutions
- Ont plus souvent été hébergés par des tiers avant leur arrivée
- Se montrent globalement insatisfaits de la vie dans la pension

Les résidents de plus de 65 ans (39 résidents interrogés) :

- Bénéficiaire plus souvent d'une pension de retraite ou minimum vieillesse
- Disent se sentir seul moins souvent
- Se sentent plus souvent "bien" dans leur pension de famille
- Souhaitent moins souvent déménager
- Ont moins souvent l'impression que la situation a avancé depuis leur arrivée

Lors de la présentation des résultats de l'enquête, les acteurs présents nous ont alerté : *"l'âge des résidents ne veut pas dire grand-chose"*, puisque ce n'est pas la seule composante du degré d'autonomie des personnes, de leur état de santé. Ils rappellent que les personnes qui habitent en pension de famille ont eu souvent des parcours qui les ont fragilisés, usés, pouvant provoquer une perte d'autonomie et des problèmes de santé de manière plus précoce.

Pour l'illustrer, nous constatons que parmi les résidents interrogés, la part de ceux qui touchent l'AAH baisse fortement avec l'âge : parmi les plus jeunes (moins de 40 ans), ils sont 7 sur 10 à en bénéficier, contre 6 sur 10 parmi les 40-49 ans et 5 sur 10 parmi les 50-59 ans (voir plus bas pour le détail des ressources des résidents).

Par rapports aux enquêtes précédentes l'ancienneté augmente également :

62.1% des résidents interrogés sont dans leur pension de famille depuis plus de 2 ans (versus 45% dans l'enquête de 2012), 26.9% depuis 6 mois à 2 ans (36% en 2012) et 6.2% depuis moins de 6 mois (15% en 2012). 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).

Les données issues de l'enquête n'attestent pas l'idée d'un ralentissement des rotations des résidents :

D'une part les pensions de famille les plus anciennes accueillent une proportion équivalente aux autres pensions de famille des résidents les plus jeunes.

D'autre part, l'ancienneté de la pension de famille n'est forcément liée à l'ancienneté des résidents. Certes, logiquement les pensionnaires installés depuis 10 ans ou plus sont davantage représentés dans les pensions de famille les plus anciennes, parce qu'ils ne peuvent être présents dans les autres pensions de famille qui ont ouvert plus récemment. En revanche, pour les pensions de famille concernées les plus

anciennes, on n'observe pas d'augmentation de la représentation des pensionnaires installés depuis 5 à 10 ans avec l'ancienneté des pensions de famille (idem pour les pensionnaires installés depuis plus de 10 ans). De même, les pensionnaires installés depuis moins de 2 ans, qui concernent toutes les pensions de famille, ne sont pas moins présents dans les pensions de famille anciennes.



FOCUS 1

Le vieillissement en pension de famille : l'autonomie et la fin de vie

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".

Dans l'une des pensions de famille, une dame de 82 ans souhaite finir ses jours chez elle, et ce malgré ses problèmes (surdité, alcoolisme, etc.). Elle reste autonome et ne pose pas de problèmes pour le collectif : il n'est pas possible de la forcer à quitter son logement. Cependant, il est important qu'elle soit consciente que la pension de famille n'est pas une structure de santé, et ne peut pas la prendre en charge si son état de santé se détériore trop.

En parallèle, des professionnels témoignent d'une augmentation des demandeurs de prescripteurs 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 d'accepter de les accueillir : ce qui doit déterminer l'accueil en pension de famille, c'est l'autonomie des personnes. Il faut cependant rester vigilants, 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 : les résidents, qui sont effectivement dans leurs logements, et qui pour certains ont effectivement trouvé dans ce lieu un substitut à la famille et au foyer, n'ont-ils pas le droit de finir leurs jours "chez eux" ? 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.



2. Ressources et emploi

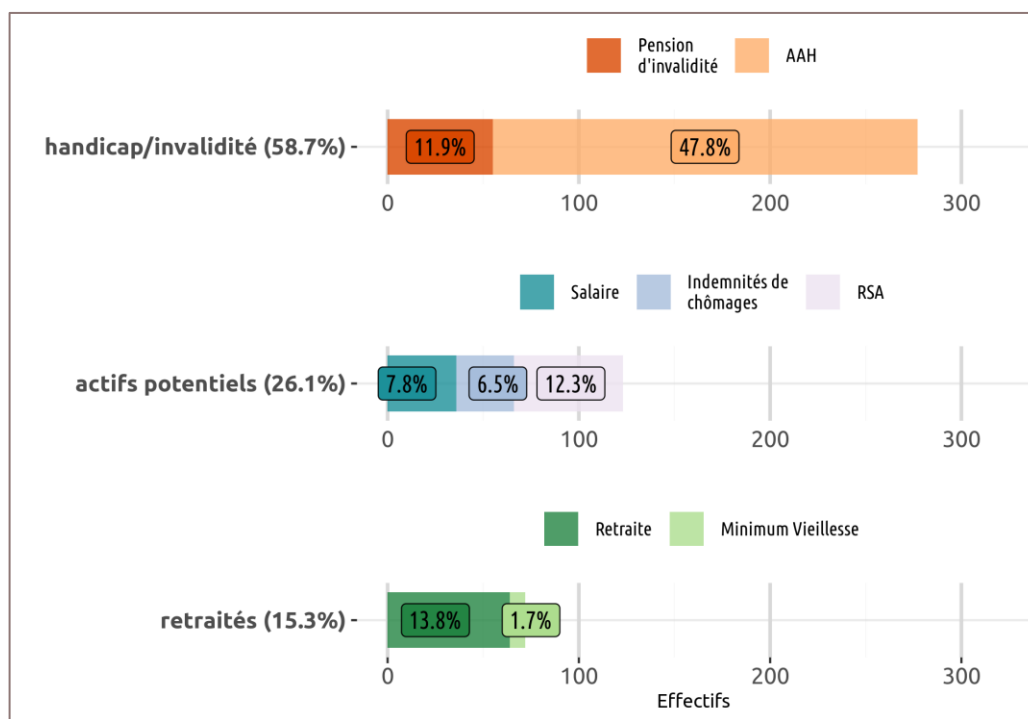
Les ressources liées au handicap et à l'invalidité sont les plus importantes (58.7% des personnes interrogées), avec en premier lieu l'AAH qui est citée par presque la moitié des personnes. Ces chiffres sont quasiment stables par rapport à 2012 (58% des personnes étaient alors concernées par des ressources liées au handicap ou à l'invalidité).

En seconde position nous avons regroupé les ressources des "actifs potentiels" qui concernent un gros quart des résidents interrogés. Ce sont des ressources qui sont soit liées directement à une activité professionnelle (7.8% des personnes ont un salaire), soit qui sont perçues dans un cadre contractuel qui vise la reprise d'une activité professionnelle (6.5% touchent des indemnités pour le chômage et 12.3% le RSA). À noter : en 2012, 19% des résidents interrogés percevaient le RSA.

On note par ailleurs qu'un gros tiers des personnes interrogées se déclare à la recherche d'un emploi à court ou moyen terme (37.5% des personnes, dont 22.2% qui sont à la recherche d'un emploi au moment de l'enquête et 15.3% qui l'envisagent mais plus tard) ; cela situe l'enquête de 2019 légèrement en deçà des chiffres obtenus en 2012 (à l'époque 28% des résidents interrogés déclaraient chercher un travail au moment de l'enquête et 43% des enquêtés envisageaient un retour à l'emploi)

Enfin, en troisième position nous avons rassemblé les revenus liés à l'âge et à la sortie de la population active. Ceux-ci concernent un peu plus de 15% des personnes interrogées.

Un tiers des résidents interrogés qui bénéficient de l'AAH déclare vouloir obtenir un travail, soit qu'ils sont à la recherche d'un travail (15%) soit qu'ils l'envisagent plus tard (19%). Parmi les bénéficiaires du RSA, 23% ne sont pas à la recherche d'un travail, et 15% ne l'envisagent qu'à plus long terme. Notons également que parmi les 36 personnes qui perçoivent un salaire, 8 soit 1/5 déclarent être actuellement à la recherche d'un travail (emploi de complément ou de remplacement).



Etes-vous à la recherche d'un travail ?	Effectifs		Ventilation selon le type de ressources						
	Effectifs (nombre)	Effectifs (%)	RSA %	Indemnités de chômage %	Salaire %	AAH %	Pension d'invalidité %	Minimum Vieillesse %	Retraite %
Je l'envisage, mais plus tard	71	15.3%	15%	13%	3%	19%	14%	0%	1%
Non	257	55.4%	23%	6%	71%	60%	64%	89%	85%
Oui	103	22.3%	52%	77%	21%	15%	10%	0%	6%
Sans réponse	33	7.1%	10%	3%	5%	5%	12%	11%	7%
Total	464	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lecture : 15% des personnes qui bénéficient de l'AAH déclarent être à la recherche d'un travail

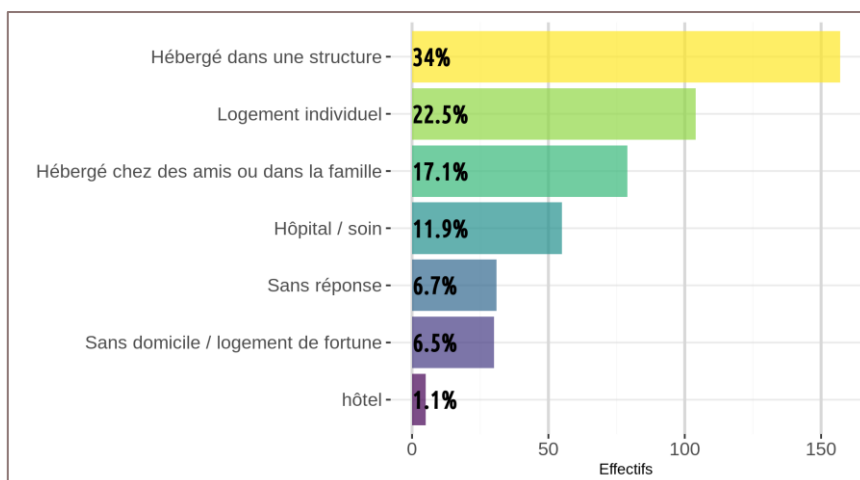
3. L'arrivée dans la Pension de Famille : d'où on vient et pourquoi on vient ?

Les trois quarts 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 (120 personnes), avoir un logement "bien à soi" (112 personnes), la qualité du logement (101 personnes) et la vie collective (100 personnes).

Les quelques autres raisons évoquées librement par les personnes sont diverses (34 personnes mentionnent une autre raison) : prix du loyer, situation géographique de la pension, les caractéristiques du logement. Certaines personnes évoquent l'idée de refuge, d'urgence ("*j'ai besoin d'être protégée et d'avoir de la tranquillité autour de moi*", "*pour me protéger*", "*car je devais accueillir ma fille qui était dans mon ventre*", "*je ne sais pas où aller*", "*ne pas être à la rue*"). Rarement, certains évoquent une contrainte formelle précise : "*placement par la tutelle*", "*Obligation A.S.*".

Cet ensemble d'éléments indique que le dispositif, au-delà du logement qu'il propose, est plutôt bien compris par les personnes.

Avant leur arrivée, un gros tiers des résidents interrogés étaient hébergés dans une structure collective, 17% étaient hébergés chez des tiers, presque 12% dans une structure de soin, 6.5% étaient sans domicile. Ainsi, un peu plus de 70% des personnes interrogées étaient dans une situation de logement particulièrement précaire avant leur arrivée (comme en 2012).



On note que 22.5% des résidents interrogés avaient leur logement individuel avant leur arrivée, ce qui est en légère baisse par rapport à 2012 (cela concernait 26% des personnes interrogées à l'époque).

D'autres indices témoignent peut-être d'une évolution des publics accueillis. On constate en effet que seulement 10% des personnes arrivées dans la pension depuis moins de 6 mois étaient auparavant dans un logement individuel, contre 26% des personnes présentes depuis plus de 2 ans et 20% des personnes présentes depuis 6 mois à 2 ans. A *contrario* seulement 33% des personnes présentes depuis plus de 2 ans viennent d'une structure d'hébergement collectif, contre 45% des personnes présentes depuis moins de 6 mois.

On peut noter également que les personnes présentes depuis plus de 2 ans se distinguent par une faible part des personnes qui étaient auparavant hébergées chez des tiers (15% pour eux, 20% environ pour les personnes présentes depuis 2 ans ou moins).

Mais cela peut tout aussi bien témoigner d'une mobilité résidentielle plus forte des pensionnaires qui étaient auparavant en logement individuel ou hébergés chez des tiers.

4. Points de vue sur le public logé

Nous verrons d'abord le point de vue des résidents sur le public logé puis dans un second temps le point de vue des responsables et bénévoles référents.

Il faut noter que cette question du niveau acceptable de difficulté des résidents dans la pension infuse un nombre important des prises de positions des personnes interrogées et des personnes qui ont réagi aux résultats de l'enquête. Nous l'aborderons donc également dans les parties suivantes (soutien des partenaires, satisfaction des résidents, difficultés rencontrées par les équipes, etc.).

A. Point de vue des résidents sur le public logé

33.4% des résidents interrogés (155 personnes) pensent que leur pension de famille accueille des personnes en trop grande difficulté. Cette proportion est en légère baisse avec 2012 (cela concernait 37% des résidents).

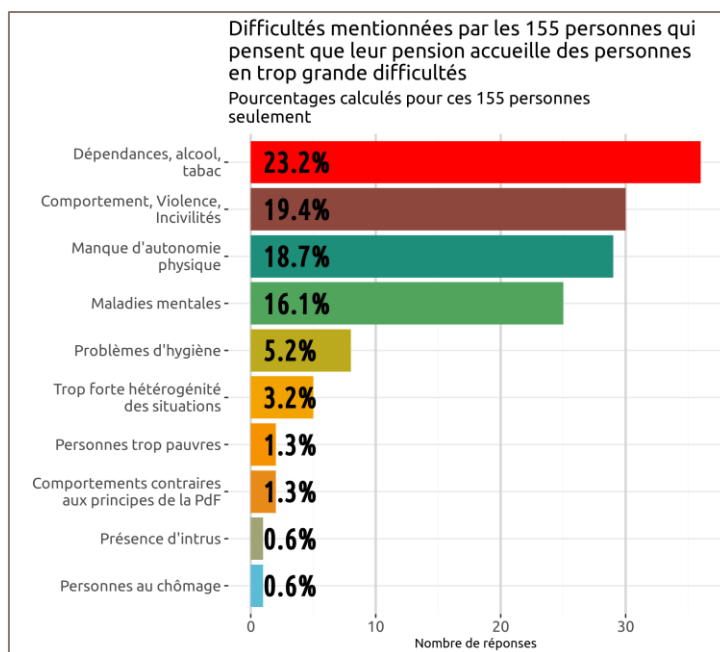
Ces résidents mentionnent d'abord les problèmes de dépendances (alcool, principalement, 23.2% d'entre eux), des problèmes de comportement, de violence, d'incivilité (19.4% d'entre eux les mentionnent), et un problème de manque d'autonomie physique (18.7%).

25 personnes, soit 16.1% des résidents qui pensent que leur pension de famille accueille des personnes en trop grande difficulté, mentionnent spécifiquement des problématiques psychologique ou psychiatriques. Mais il est clair que les problèmes davantage évoqués peuvent aussi renvoyer à cette question des pathologies mentales (les problèmes de comportement, de dépendance, d'incurie). 5 personnes mentionnent une hétérogénéité trop forte des situations des résidents ("*il y a des personnes alcooliques et que nos enfants voient ça !*", "*la pension de famille mélange des hommes violents alcooliques avec des personnes 'femmes seules avec enfants'*"). Deux résidents interrogent clairement l'accord entre la situation/le comportement de certains résidents et les objectifs du projet Pension de Famille ; ainsi l'un mentionne "*des personnes qui n'évolueraient jamais et qui profitent largement des travailleurs sociaux au détriment des autres*".

Les résidents qui pensent que leur pension de famille accueille des personnes en trop grande difficulté sont plus nombreux à penser que le comité de résidents est inutile (20% d'entre eux contre 9.7% pour l'ensemble des résidents), ils sont plus nombreux à ne pas se sentir en sécurité (29% d'entre eux, 16.6% de l'ensemble), ils sont aussi plus nombreux à ne pas se sentir bien dans leur pension de famille (14.2% contre 8.8%) et ils sont plus nombreux à vouloir déménager (67.1% d'entre eux contre 57% dans l'ensemble).

Parmi les 16.6% de résidents qui ne se sentent pas en sécurité, 58.4% incriminent le comportement d'autres résidents, 45.5% pointent des visiteurs extérieurs et 45.5% également l'absence de personnels les soirs et week-end. Un quart d'entre eux évoquent des problèmes de sécurité du bâtiment et 10.4% évoquent le quartier.

On constate une légère baisse du sentiment d'insécurité exprimé par les résidents interrogés par rapport à 2012 (il concernait alors 19% des résidents interrogés).



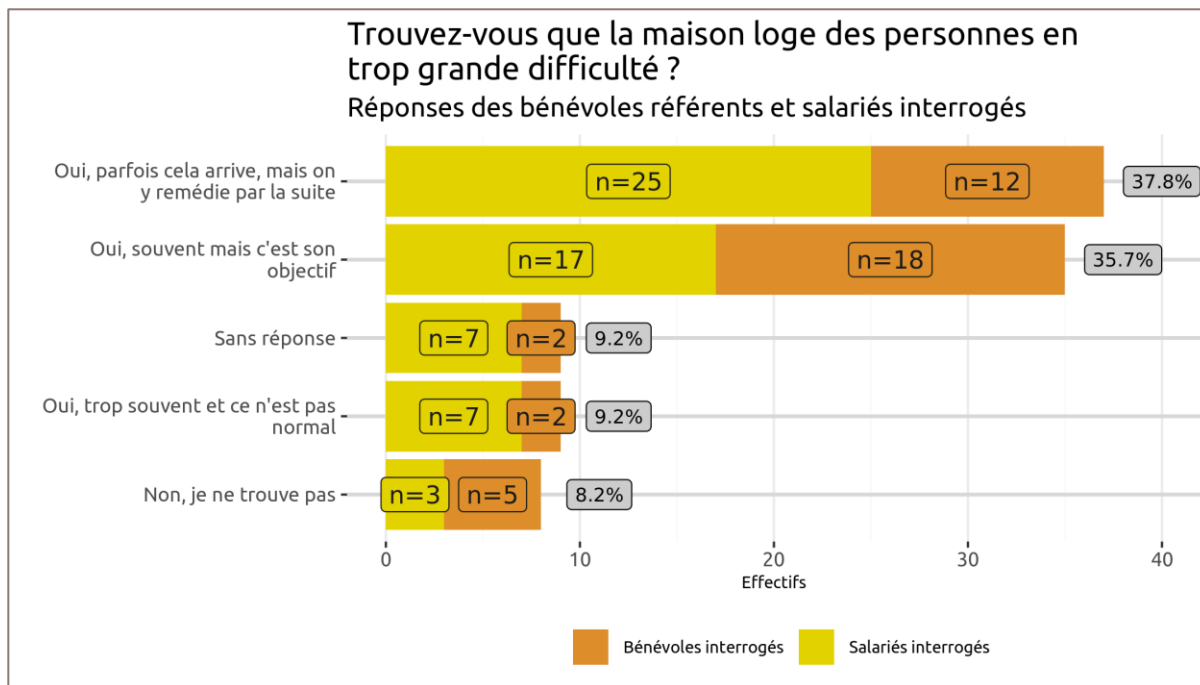
B. Point de vue des salariés et bénévoles sur le public logé

Parmi les salariés interrogés qui trouvent leur travail difficile (44% d'entre eux, voir plus bas), les trois quarts l'expliquent par la trop grande difficulté du public accueilli (c'est en légère hausse par rapport à 2012). Parmi les bénévoles, 10 personnes jugent leur mission difficile, et parmi eux 5 personnes invoquent un public en trop grande difficulté.

Environ 1/3 des responsables déclarent avoir parfois peur d'un résident, et 1 bénévole référent sur 5.

Par ailleurs, parmi les bénévoles et les salariés interrogés dans leur ensemble, ils sont 82.7% à penser que leur maison loge des personnes en trop grande difficulté. Pour autant cet état de fait n'est pas forcément problématique : en effet, parmi ceux-là 37.8% parviennent à y remédier par la suite et 35.7% affirment que c'est bien là l'objectif du dispositif "Pension de Famille". À noter, les bénévoles sont relativement plus nombreux que les salariés à penser qu'il s'agit de l'objectif du dispositif que d'accueillir des personnes en grande difficulté.

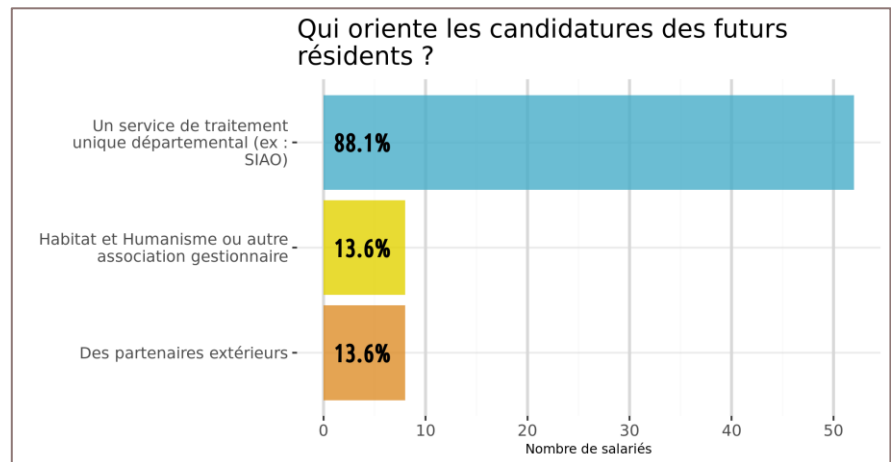
Lorsqu'on demande aux salariés d'exprimer ce qu'ils pensent du concept de pension de famille, un quart d'entre eux (15 responsables de maison) se plaignent de la présence croissante d'un public inadéquat, en trop grande difficulté par rapport au projet initial (manque d'autonomie, dépendance, pathologies psychiatriques). L'un des responsables interrogés déclare : *"le concept [de pension de famille] est très bien, cependant nous accueillons de plus en plus un public avec diverses problématiques, et notamment "psy". Il est de plus en plus difficile de gérer ces personnes au sein d'un collectif et de veiller au bien-être de chacun"*. Une responsable insiste lors de la restitution des résultats de l'enquête : *"une mixité de problématiques c'est une fausse mixité"*, soulignant par-là la difficulté parfois à constituer un collectif qui fonctionne. Ces tendances sont stables par rapport à 2012.



5. Orientation, attribution et suivi des situations

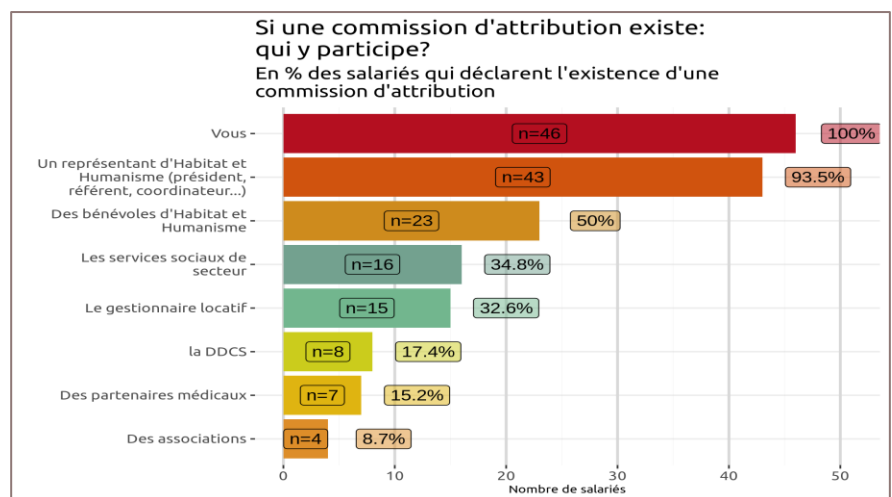
Une rupture semble s'esquisser entre l'enquête de 2012 et celle de 2019. En effet, alors qu'en 2012 le SIAO et les partenaires extérieurs se partageaient l'orientation des candidats dans une mesure équivalente, et alors qu'un tiers des salariés mentionnaient Habitat et Humanisme ou l'association gestionnaire comme prescriptrice, **en 2019 presque 9 salariés sur 10 mentionnent le SIAO comme organisme prescripteur.** Les autres prescripteurs (association gestionnaire ou partenaires extérieurs) sont ramenés à la portion congrue.

78% des salariés interrogés déclarent qu'il existe dans leur pension une commission d'attribution interne, 13.6% d'entre eux affirment que non. Parmi ceux qui déclarent l'existence d'une telle commission, ils déclarent tous y assister. Dans plus d'1 cas sur 10 un représentant d'habitat et humanisme est aussi présent. 1 salarié concerné sur 5 indique que des bénévoles d'Habitat et Humanisme sont présents.



Les autres partenaires sont divers et sont moins massivement présents : dans un tiers des cas les services sociaux de secteur et/ou le gestionnaire locatif sont aussi présents. Seuls 7 salariés interrogés (15% environ) mentionnent la présence de partenaires médicaux.

Par rapport à 2012, les salariés sont davantage satisfaits par le traitement des candidatures : à l'époque, 1/4 des salariés interrogés se déclaraient insatisfaits, et aujourd'hui ils sont 17% (10 salariés), avec en parallèle 67.8% qui se disent satisfaits. Parmi les 10 salariés insatisfaits, 6 déclarent pourtant l'existence d'une commission d'attribution interne.



Les motifs d'insatisfaction sont parfois détaillés. Ils reposent quasi exclusivement sur une

défaillance des partenaires : ceux-ci informent insuffisamment la Pension de Famille sur la situation réelle des candidats, avec parfois une sous-estimation volontaire des problématiques de la personne ; ou bien ils ne comprennent pas le projet des pensions de famille et souhaitent y orienter des personnes qui n'y sont pas adaptées.

6. Synthèse : les profils de résidents

Il est possible de construire des groupes de résidents possédant des caractéristiques communes. Cela permet de donner une vision synthétique de la variété des profils de résidents dans les pensions de famille. Pour regrouper les résidents selon leurs caractéristiques socio-démographiques, nous sélectionnons 11 questions qui permettent de décrire les résidents, et nous nous concentrons sur 412 questionnaires comportant moins de 2 réponses manquantes sur ces questions.

Cela nous permet de construire cinq groupes de tailles hétérogènes qui décrivent chacun un profil de résident :

Profils de résidents	Effectifs	Répartition
① Résidents jeunes, qui transitent par la pension	104	25.3%
② Bénéficiaires du RSA, anciens SDF, qui souhaitent partir	54	13.1%
③ Actifs, bien installés dans leur pension, mais qui souhaitent partir	52	12.7%
④ Le cœur des résidents, bien installés dans leur pension	149	36.3%
⑤ Des résidents qui vieillissent dans la Pension de Famille	52	12.7%
Ensemble	411	100.0%



Profil 1

Des résidents jeunes, qui transitent par la pension (25.3%)

Âge et ancienneté

La quasi-totalité des résidents de 35 ans ou moins sont dans ce groupe (88% d'entre eux), et ceux-ci constituent un gros tiers du groupe. Ces personnes ont aussi une ancienneté plus faible (de 6 mois à 2 ans dans 40% des cas, moins de 6 mois dans 16% des cas).

Ressources, activité

Dans ce groupe, presque 9 personnes sur 10 ont des ressources liées à l'invalidité (alors cela concerne 6 personnes sur 10 sur l'ensemble des données utilisées).

Isolement, réseau

Les résidents du groupe ① sont également plus nombreux à avoir été hébergés chez des amis ou de la famille avant leur arrivée dans la pension (cela concerne 42% des membres du groupe, 17.5% de l'ensemble). Ils se sentent "parfois seuls" dans 6 cas sur 10, alors que cela concerne 4 résidents sur 10 dans l'ensemble des données.

Devenir dans la pension, parcours résidentiel

Un peu plus de 8 personnes sur 10 souhaitent déménager dans ce groupe.

Autres caractéristiques significatives

Les hommes sont relativement plus présents dans ce groupe : ils sont 72%, contre 63% d'hommes dans l'ensemble des données (inversement, les femmes ne représentent qu'un quart des personnes du groupe ① mais 35% de l'ensemble des résidents conservés dans la classification).



Profil 2

Des bénéficiaires du RSA, anciens SDF, qui souhaitent quitter la pension (13.1%)

Âge et ancienneté

Les résidents entre 46 et 55 ans sont plus présents dans le groupe ② (57% des résidents du groupe) que dans les autres groupes (37% de l'ensemble des résidents). Les résidents du groupe II ont aussi une ancienneté de 6 mois à 2 ans dans 1 cas sur 2 environ.

Ressources, activité

Ce qui distingue surtout les membres du groupe ②, c'est le fait de bénéficier du RSA (83% des résidents qui bénéficient du RSA sont dans ce groupe, cela concerne 7.5

résidents sur 10 dans le groupe, contre 1 sur 10 dans l'ensemble) et d'avoir été sans domicile avant l'arrivée en pension de famille (les trois quarts des personnes qui étaient sans domicile sont dans ce groupe, cela concerne un gros tiers des membres du groupe contre un peu plus de 5% dans l'ensemble).

Isolement, réseau	Dans le groupe ②, les résidents sont plus nombreux à déclarer ne pas recevoir de famille ou d'amis dans la pension (1 personne sur 2 dans ce groupe, 1/3 de l'ensemble), et ils sont aussi plus nombreux à se sentir parfois seuls (57% d'entre eux, 42% dans l'ensemble).
Devenir dans la pension, parcours résidentiel	Comme dans le groupe ①, les résidents rattachés au groupe II souhaitent plus souvent déménager de la pension (dans ce groupe également cela concerne 8 personnes sur 10



Profil 3

Des actifs bien installés dans la pension mais qui souhaiteraient déménager (12.7%)

Âge et ancienneté	La classe d'âge 46-55 ans est plus représentée dans le groupe ③ (53% du groupe, 36.9% de l'ensemble des résidents). À noter, dans ce groupe n'est présent aucun résident de 35 ans ou moins et aucun résident de plus de 65 ans.
Ressources, activité	Le trait le plus marquant du groupe ③, c'est le fait de bénéficier de revenus d'activité (salaire ou allocation chômage) : 82% des personnes qui sont concernées par ce type de ressource sont dans ce groupe, cela concerne 55% des résidents du groupe contre 7.9% de l'ensemble des résidents.
Isolement, réseau	Ils sont plus nombreux dans ce groupe à recevoir de la famille ou des amis dans leur pension (8 résidents sur 10 sont concernés dans ce groupe), et ils sont également plus nombreux dans ce groupe à déclarer ne se sentir jamais seul (63% des résidents du groupe, 47.7% de l'ensemble des résidents).
Devenir dans la pension, parcours résidentiel	Dans ce groupe, un peu plus des 3/4 des résidents souhaitent déménager (alors que cela ne concerne que 60% de l'ensemble des résidents environ). Pour décrire leur situation d'hébergement avant la pension, ils sont plus nombreux dans le groupe n°3 à cocher la case 'Autre'.



Profil 4

Des résidents bien installés dans leur pension de famille (36.6%)

Le groupe ④ est le plus important numériquement (presque 40% des résidents), mais aussi le groupe le moins caractéristique, c'est-à-dire le groupe avec les caractéristiques les plus proches de l'ensemble.

Âge et ancienneté	Dans ce groupe, 8 résidents sur 10 sont dans la pension depuis plus de 2 ans. Les 56-65 ans y sont nettement plus représentés (41% du groupe, un gros quart de l'ensemble).
Ressources, activité	Les résidents du groupe ④ ont plus souvent des ressources liées à l'invalidité (87.7% des résidents du groupe).
Isolement, réseau	55% des résidents de ce groupe ne se sentent jamais seuls, contre 47.7% de l'ensemble des résidents. Il faut noter que 99.4% des résidents de ce groupe se sont fait de bonnes relations ou des amis dans la pension, contre 86.8% de l'ensemble des résidents.
Devenir dans la pension, parcours résidentiel	Presque 60% des résidents ne souhaitent pas déménager (37.4% de l'ensemble des résidents). Dans ce groupe, les résidents sont un peu plus souvent dans la pension par choix personnel (87% des résidents du groupe, 77% de l'ensemble des résidents). Avant leur arrivée dans la pension, ils étaient plus nombreux à être locataire dans un logement individuel.



Profil 5

Des résidents qui vieillissent dans leur pension de famille (12.7%)

Âge et ancienneté	Ils sont plus nombreux dans ce groupe à avoir plus de 65 ans (presque 7 résidents sur 10 dans le groupe). 8 résidents sur 10 sont dans leur pension depuis plus de 2 ans.
Ressources, activité	Dans le groupe 5, 96.2% des résidents ont des ressources liées à la vieillesse (retraite ou minimum vieillesse), alors que cela ne concerne que 14.9% de l'ensemble des résidents.
Isolement, réseau	Un peu plus de 6 résidents sur 10 ne se sentent jamais seuls
Devenir dans la pension, parcours résidentiel	Dans le groupe, 6 résidents sur 10 ne souhaitent pas déménager. Toutefois, les personnes qui sont dans la pension du fait de l'absence d'autres solutions sont plus représentées dans ce groupe : 1/3 des résidents du groupe contre 18.5% de l'ensemble des résidents.



POINTS SAILLANTS || PRÉCONISATIONS

L'analyse des ressources et des situations de logement antérieures ne montre pas de dégradation de la situation des personnes accueillies en pension de famille. Mais ce sont des indicateurs très insuffisants, d'autant que les personnes qui n'ont pas participé à l'enquête sont peut-être aussi des personnes particulièrement en difficulté.

On constate que le SIAO occupe une place croissante dans les orientations, mais sans que cela soit associé à une baisse de satisfaction des responsables de maison concernant les orientations.

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.

Si l'immense majorité des bénévoles et référents juge que la pension accueille des personnes en "trop grande difficulté", cet état de fait n'est pas forcément problématique selon eux (cela fait partie de leurs missions).

La majorité des résidents interrogés ne se plaint pas du profil de leurs co-pensionnaires. Mais quand ils le font, quand leurs co-pensionnaires suscitent chez eux des craintes ou les dérangent, cela impacte fortement leur ressenti global sur la vie en pension de famille.



III. L'habitat privatif et la vie collective

Nous présenterons successivement les réponses des résidents concernant différentes dimensions de la vie en pension de famille : leur ressenti global d'abord, l'accueil dans la pension, leurs considérations sur le logement, sur la vie collective et enfin sur leur sortie de la pension.

1. Le ressenti global des résidents interrogés sur la vie en Pension de Famille

Le ressenti global des résidents interrogés : très positif

À la question "*Globalement, vous sentez-vous bien dans votre logement, vous sentez-vous chez vous ?*", 87% des résidents répondent favorablement (9% seulement répondent par la négative).

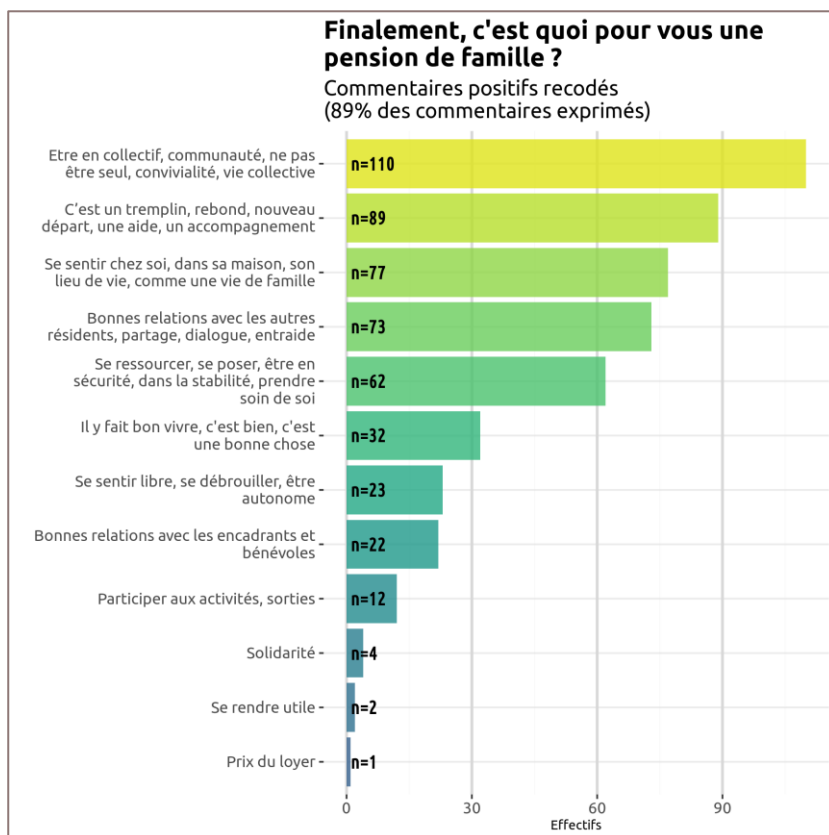
Les résidents qui ne se sentent pas bien sont plus nombreux à se sentir en insécurité (51% d'entre eux contre 16.6% dans l'ensemble), ils sont plus nombreux à avoir l'impression que leur situation n'avance pas (31.7% contre 7.8% dans l'ensemble), à vouloir déménager (85.4% d'entre eux contre 57.3% dans l'ensemble), à se sentir toujours seul (31.7% contre 8.6% de l'ensemble des résidents). Ceux-là sont aussi plus nombreux à avoir accepté la pension de famille par défaut d'autres solutions (c'est le cas de 39.0% d'entre eux contre 18.1% de l'ensemble des résidents).

Le dispositif semble bien compris et apprécié par les résidents

À la fin du questionnaire adressé aux résidents nous leur demandions : "*Finally, c'est quoi pour vous une pension de famille ?*" À cette question très ouverte, seul un gros quart des enquêtés n'ont pas répondu (26.5%).

Tout d'abord, on constate que 89% des réponses à cette question sont des commentaires plutôt positifs sur la Pension de Famille. Ces commentaires positifs ont été recodés (voir graphique ci-contre).

Les résidents saluent d'abord la dimension collective de la Pension de Famille qui leur permet de rompre la solitude, de ne pas se sentir isolés. La seconde dimension qui est évoquée positivement, c'est l'accompagnement proposé par la Pension de Famille et plus globalement le fait que ce dispositif permette un nouveau départ. Ici, ce qui est mis en avant ce n'est pas forcément l'accompagnement social au sens classique du terme, mais c'est aussi le fait que le dispositif offre une stabilité, une



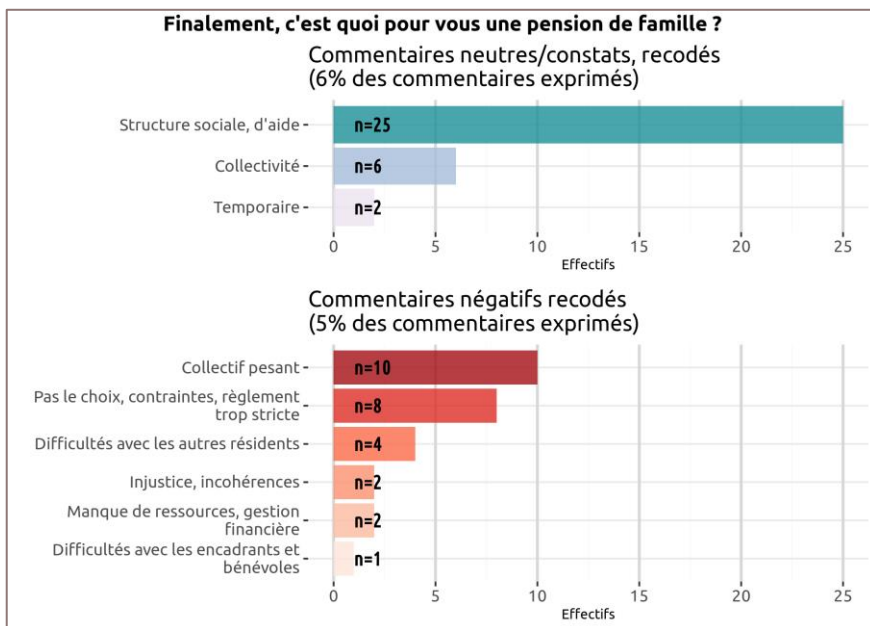
sécurité, un entourage, qui en soi sont des facteurs positifs, des leviers potentiels. La troisième dimension mise en avant dans les commentaires positifs, ce sont les relations interpersonnelles qui peuvent se nouer avec les autres résidents : la communication autour des difficultés rencontrées, la possibilité de s'entraider, de voir que l'on n'est pas seul dans la galère.

Les relations avec les encadrants et bénévoles et les activités sont également mentionnées comme constitutifs de la Pension de Famille, mais de manière beaucoup plus marginale.

Par ailleurs, 5% des résidents qui ont répondu à cette question laissent un commentaire neutre. Quand c'est le cas, ces commentaires décrivent la plupart du temps la Pension de Famille comme une structure d'aide sociale, pointant là aussi ce que la pension de famille a de spécifique par rapport à d'autres modes d'habiter.

De même 5% des résidents qui ont répondu à cette question laissent un commentaire plutôt négatif. Parmi eux, 10 résidents pointent un collectif trop pesant, et 8 insistent sur les contraintes du dispositif (trop de règles imposées). Les autres griefs sont divers et marginaux : difficultés spécifiques avec certains encadrants ou avec d'autres résidents (5 personnes), sentiment d'injustice dans la gestion de la Pension de Famille (2 personnes).

Cette diversité de commentaires témoigne de la très forte compréhension du dispositif par les résidents.



► La pension de famille : un équilibre entre autonomie et pression du collectif

Certes, parfois le collectif est contraignant, difficile à gérer :

“ C'est une solution de logement quand on n'a pas d'autre choix... C'est subir une vie semi-collective qu'on n'a pas choisie, nettoyer la crasse des autres, supporter le bruit, c'est supporter des personnes malades psychiatriquement ou agressives. Heureusement qu'il y a les salariés et les bénévoles pour tempérer cette ambiance stressante.

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

Mais les commentaires positifs recueillis montrent que le plus souvent la Pension de Famille constitue un bon compromis entre l'autonomie et la solitude du chez soi et la vie en groupe. Nous l'avons vu, les différents aspects de la vie en collectivité semblent plébiscités par les personnes interrogées dans les commentaires positifs. Mais par ailleurs les résidents interrogés identifient bien cet équilibre entre "chez soi" et vie collective ; ils évoquent la pension de famille en ces termes :

“ 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. Nous aider à avancer, à réaliser nos projets et à nous stabiliser. Nous inciter à nous soigner, avoir des activités en commun et y participer. ”

► La pension de famille : un endroit pour se ressourcer, poser ses valises

Nous avons vu également que les commentaires positifs sont nombreux à évoquer la pension de famille comme un lieu propice au nouveau départ, à la stabilité, au repos :

“ *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. ”

► La pension de famille : un endroit pour se serrer les coudes, et pour trouver une famille ?

Les résidents sont aussi nombreux à mentionner la solidarité qui peut se développer entre résidents :

“ *Un lieu où on se rend compte que l'on n'est pas seul dans les difficultés de la vie.*
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 certains, la Pension de Famille est même synonyme d'amitié ou de famille :

“ *C'est un palliatif pour des personnes ayant eu une vie de famille complètement détruite (vive la modernité).*
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. ”

2. L'accueil

Connaissance de la Pension de Famille

Comme en 2012, environ 70% des résidents interrogés (68.5%) ont connu la Pension de Famille par un partenaire extérieur (47.4% un référent social, 19.2% un référent médical, et 1.9% des services de tutelle/curatelle).

Comme en 2012 également, 12.7% ont connu la pension de famille par un professionnel d'Habitat et Humanisme ou de la Pension de Famille.

5.1% des personnes ont connu la Pension de Famille via des connaissances personnelles.

Qualité de l'accueil

94.6% des résidents interrogés déclarent avoir été bien accueillis au moment de leur arrivée (proportion équivalente à 2012). Parmi eux, 85.6% ont été accueillis par les responsables de maison, 57.4% ont été accueillis par les autres résidents, et 51.5% par les bénévoles.

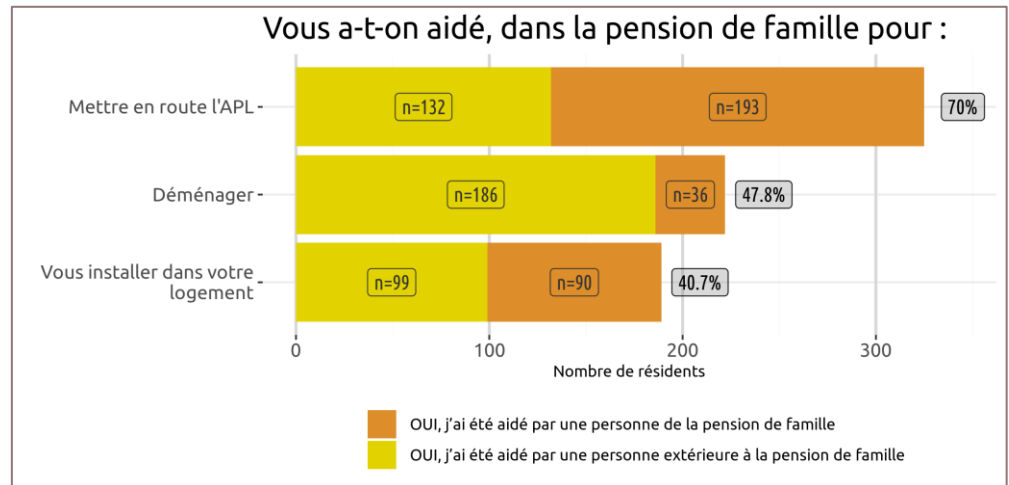
Dans la quasi-totalité des cas le règlement intérieur a été bien expliqué aux résidents. L'immense majorité des résidents juge d'ailleurs le règlement intérieur adapté (78.2%, contre 71% en 2012) ; 10.6% d'entre eux le jugent trop strict, 6.5% le jugent au contraire trop souple (proportions légèrement inférieures à 2012).

De même, 9 résidents sur 10 estiment que le contrat d'occupation leur a été bien expliqué à leur arrivée. Concernant l'aide reçue au moment de l'arrivée :

7 résidents sur 10 déclarent avoir été aidé pour mettre en route l'APL à leur arrivée, principalement par une personne de la pension de famille mais pas uniquement. Cette proportion est nettement inférieure aux 86% de résidents qui avaient été aidés pour cela en 2012.

5 résidents sur 10 ont été aidés pour déménager, principalement par quelqu'un d'extérieur à la pension.

4 résidents sur 10 ont été aidés pour s'installer dans leur logement, autant par des personnes extérieures à la pension que par ses membres.



3. Le logement

Le ressenti des résidents interrogés sur leur logement

Près de 90% des résidents interrogés se disent satisfaits de leur logement en général. Cette tendance est globalement la même pour les différents aspects du logement (taille, coin cuisine, salle de bain...). On constate toutefois, comme en 2012, un pic d'insatisfaction concernant les rangements : presque 22% des résidents en sont insatisfaits.

Sur les différents aspects du logement, 155 personnes détaillent leurs motifs d'insatisfaction. Nous les avons recodés en 33 grands types, présentés plus bas proportionnellement au nombre de fois qu'ils sont évoqués.

Nous constatons que la trop petite taille du logement est le premier motif d'insatisfaction, suivi de près par le manque de rangements. Les sanitaires et la cuisine sont également sources d'un nombre relativement important de griefs.

Motifs d'insatisfaction exprimés (155 personnes concernées):

- vétusté / usure / dysfonctionnements récurrents
 - pas de chambre séparée
 - pas d'aménagement possible
 - manque de téléphones d'urgence
 - mal situé
 - logement mal conçu
 - isolation phonique
 - trop de travaux →égouts →volets fragiles
 - difficulté d'accès au logement
- cuisine inadaptée / mal conçue
 - pas de double-vitrage →chauffage
 - autres résidents
 - accueil des proches
 - appareils de cuisson
 - climatisation →réfrigérateur
 - vis-à-vis →comble →cuisine séparée
 - difficulté d'accès aux rangements
 - huisseries trop petites/insuffisantes
 - isolement →voisinage
 - logement imposé
- logement trop petit
 - manque de volet
- pas assez de rangements
 - sanitaires inadaptés

On note par ailleurs que 21% d'entre eux n'ont ni meublé ni décoré leur logement. Les raisons évoquées sont : "logement déjà meublé, manque de moyens, logement temporaire, ne se sent pas chez soi, impossibilité d'accrocher aux murs..."

Le ressenti des résidents interrogés sur la gestion locative

87% des personnes interrogées se déclarent satisfaites des services apportés (entretien, réparation, encaissement du loyer).

32 personnes précisent les motifs de leur insatisfaction. Dans la quasi-totalité des cas, c'est le temps d'attente des travaux/réparations qui est en cause : "*réparations trop tardives après la déclaration de la panne*", "*demande pour problème d'évier de cuisine qui se bouche depuis plusieurs mois sans aucune réponse*". D'autres problèmes sont mentionnés de manière isolée : "*Il y a eu plusieurs reprises des pertes de mes chèques de loyer*", "*Il y a eu beaucoup de problèmes de gestion suite à mon emménagement*", "*Pas toujours présent le personnel quand on veut payer en espèce*".

4. 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 (41.2% se sentent parfois seuls dans leur logement, 8.6% se sentent toujours seul).

Cette proportion est largement inférieure par rapport à 2012 où cela concernait 63% des personnes interrogées. Est-ce une évolution dans les pensions de famille ou un effet des biais de sélection inhérents aux deux enquêtes ?

Par ailleurs, parmi les résidents qui se sentent seuls, 60% déclarent se sentir moins seuls qu'avant leur arrivée en Pension de famille. Cela montre l'effet potentiellement positif du logement en Pension de famille.

Près de 60% des résidents reçoivent de la famille ou des amis (environ 35% n'en reçoivent pas). Parmi ceux qui en reçoivent, c'est plutôt en journée (90%) et/ou le week-end (80%).



À noter :

Le fait de prendre de l'âge diminue le risque de se sentir seul. Ceux qui ne se sentent jamais seuls souhaitent moins souvent déménager de la Pension de famille, et ils sont plus nombreux à penser que les professionnels/responsables de maison sont "juste là comme il faut". Ils sont aussi plus nombreux à se dire "globalement plus contents d'être là".



À noter :

Pas de liens entre le sentiment de solitude et le fait de recevoir des proches : la part de résidents qui ne reçoivent pas de visites (un gros tiers) représente la même proportion dans les études précédentes de 2012 et 2008, alors que concomitamment le sentiment de solitude est moins prégnant. Par ailleurs on ne trouve pas de corrélation statistique en 2019 entre le sentiment de solitude et le fait de recevoir de la famille ou des amis.



FOCUS 2

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.

Il est important de conserver un temps pour le collectif, que ce soit en animation ou en temps informel. Il faut conserver un temps d'improvisation.

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 enfants rentrent de l'école, certains décident de tondre la pelouse, etc."*

Dans une autre pension, *"depuis 5 ans, quelqu'un prend la clé de la salle télévision le week-end. Parfois aussi, ils font des repas pour les fêtes. Ils ne sont pas obligés, mais le fait de ne pas avoir de personnel leur fait du bien, ils profitent et s'approprient les lieux. L'équipe intervient relativement peu en week-end"*.

D'autres témoignent de la capacité des résidents à venir chercher les équipes pour rompre la solitude.

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".

D'une certaine manière les animations sont des prétextes pour susciter, favoriser, des moments d'échanges informels qui vont cimenter la vie collective dans la pension.

Il faut accepter que la participation aux animations proposées varie et que certains n'y trouvent pas forcément d'intérêt. *"Certains refusent les animations, ils ont leurs habitudes dans les cafés en ville, ils prennent leurs bus chacun de leur côté". "Je me dis que je fais les choses même s'il n'y a que deux personnes qui viennent. Peut-être qu'on met la barre haut, mais autant qu'il y en ait deux qui s'éclatent"*.

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.

L'affectif joue un rôle important en pension de famille, les résidents n'aiment parfois pas que l'on s'occupe d'autres résidents. Il est capital de s'occuper équitablement de tout le monde.

Dans l'une des pensions de famille, une activité exceptionnelle avec un nombre de places limité a été proposée aux résidents, ce qui a généré un problème de jalousies envers les premiers inscrits.

Ce problème a été résolu en organisant un tirage au sort.



Les animations

42% des résidents participent "de temps en temps" aux animations proposées, un tiers des résidents participe "souvent" (ce sont les mêmes proportions qu'en 2012). Seuls 7% ne participent jamais.



À noter :

Ceux qui ne participent "jamais" ou "rarement" aux animations (94 résidents) fréquentent peu les parties communes, participent peu au comité des résidents, ont des relations inexistantes ou plus distantes avec les bénévoles, se sentent moins bien dans la maison et ont moins souvent noué de relations amicales avec les autres résidents. Ils ont plus souvent accepté la Pension de Famille par défaut.

Ils ne se sentent pas plus souvent seul que les autres résidents, mais en revanche ils sont plus nombreux à déclarer être aussi seul qu'avant leur arrivée. Ce sont plus souvent des hommes. Les personnes avec un salaire ont plus de chances de ne pas participer aux animations.

86% des résidents interrogés trouvent les animations "utiles".

Toutefois, la mise en place d'animations est la mission des salariés jugée la moins importante par les résidents interrogés, comme en 2008 et 2012.

Les modalités d'animation "préférées" :

- 38% : "À l'extérieur de la pension de famille, mais avec les résidents, salariés et bénévoles de la maison"
- 31% : "À l'intérieur de la pension de famille"
- 13% : "À l'extérieur de la pension de famille avec des personnes nouvelles"

Pour 7 résidents sur 10, ce sont les salariés qui décident des animations, pour 6 résidents sur 10 ce sont les résidents eux-mêmes. Seuls 4.5 résidents sur 10 mentionnent les bénévoles.



À noter :

Les animations procèdent souvent d'une codécision : la moitié des résidents interrogés mentionnent au moins 2 "décideurs" des animations et un quart d'entre eux mentionnent à la fois les résidents, les bénévoles et les salariés comme "décideurs" des animations.

Les résidents, acteurs de la vie collective de la pension

4 résidents interrogés sur 10 déclarent avoir une compétence ou un hobby à partager au sein de la pension ou au-delà. Les compétences ou activités mentionnées sont très diverses. Les thématiques qui ressortent sont assez habituelles : sport, activités culturelles, langues, bricolages, informatique, jeux, écriture, cuisine, etc.

Parmi eux certains indiquent même qu'ils contribuent déjà à la vie de la pension ou qu'ils s'impliquent ailleurs grâce à ces centres d'intérêt :



J'anime actuellement un atelier de point croix.

Bricolage, j'ai fait le poulailler [...].

La cuisine, je suis salarié à la cuisine de la maison relais [...] j'écris des articles pour un journal de l'asso gestionnaire.

J'anime un atelier d'initiation à l'informatique et au numérique.

J'achète des articles à Leclerc pour [la pension de famille, ndlr], car c'est moins cher pour eux.

Je tonds la pelouse au moins une fois par mois depuis longtemps, je jardine aussi de temps en temps. ”

Toutefois, seuls 17% des résidents souhaiteraient être plus impliqués dans l'organisation et la gestion de parties communes. Quand ils donnent des détails, ils mentionnent surtout le fait d'avoir davantage accès à ces lieux les soirs et week-end :

“ *La cuisine ouverte quand il n'y a personne,
Ouverture de la cuisine le weekend,
Les clefs pour les parties communes,
Effectuer des ouvertures des parties communes quand il n'y a pas de responsable ou bénévoles
pour que les résidents puissent ne pas rester isolés.* ”

Certains résidents expliquent les raisons pour lesquelles ils souhaiteraient participer davantage :

“ *Pour bouger plus,
Pour sortir du quotidien,
Règlement pour les mégots,
Jeux, goûter, réunir, éviter les conflits individuels,
Changer des choses de décoration.* ”

A l'inverse, des résidents qui ne souhaitent pas être impliqués davantage expliquent qu'ils sont déjà parties prenantes :

“ *J'en fais déjà,
Je fais déjà beaucoup : cuisine pour le groupe, ménage de l'étage ou de la buanderie,
Je participe aux tâches au quotidien,
Je suis déjà impliquée,
C'est déjà le cas avec le tableau de tâche.* ”

D'autres indiquent qu'ils aimeraient s'impliquer mais qu'ils ne le peuvent pas :

“ *J'aimerais être plus impliqué mais ma santé ne me le permet pas,
Je fais ce que je peux,
Pas assez de disponibilités psychiques pour le faire.* ”

Le comité de résidents

76% des salariés interrogés déclarent la présence d'un comité de résidents (ou équivalent). Quand c'est le cas, ils déclarent pour presque 60% d'entre eux qu'il n'y a à chaque fois quasiment aucun absent.

72% des bénévoles interrogés participent aux comités (13% des bénévoles déclarent l'existence d'une instance de ce type mais ne pas s'y rendre).

Concernant les résidents : 78% des résidents interrogés disent participer au comité des résidents, et près de 80% le trouvent utile. On constate une nette progression avec 2012, date à laquelle seul 69% des résidents interrogés disaient y participer ; mais attention : cette évolution peut potentiellement traduire les effets de sélection propres aux deux passations.

Seulement 15% préparent le comité « entre eux », lors d'une réunion entre résidents uniquement.

Pour les résidents, les sujets les plus importants à aborder lors des comités, sont, par ordre d'importance : la sécurité et le vivre ensemble dans la maison (62%), les animations/projets communs (41%), l'entretien de la maison (35%), et enfin le règlement intérieur (20%).

5. La sortie

57.3% des résidents interrogés déclarent envisager de quitter un jour la pension de famille et de déménager ; cela situe l'enquête 2019 en-deçà des réponses en ce sens collectées lors de l'enquête 2012 : les deux tiers à l'époque envisageaient de déménager.

De plus, presque 60% des personnes qui souhaitent déménager souhaitent le faire "plus tard", et seulement 19.1% d'entre eux souhaitent le faire "dès que possible".

Comme en 2012, la principale motivation au déménagement est d'avoir un appartement classique avec un bail de droit commun (54.1% de ceux qui souhaitent déménager). Un peu moins de 20% d'entre eux met en avant une envie de changer de quartier, de ville. 16.5% des résidents qui souhaitent déménager invoquent un mécontentement par rapport à la vie dans la pension (difficultés des autres résidents, mauvaises relations entre résidents, vie collective trop contraignante).



À noter :

54.9% des personnes qui souhaitent déménager dès que possible se déclarent soutenues dans leur recherche de logement, et 43% des personnes qui souhaitent déménager plus tard.

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, de même que les personnes dans leur pension depuis 2 ans ou plus. Ce sont globalement des personnes satisfaites par les différentes dimensions de la vie en pension de famille, qui ont de bonnes relations avec les autres résidents et les équipes.



POINTS SAILLANTS || PRÉCONISATIONS

Globalement, on note une satisfaction importante des résidents interrogés sur leur vie en Pension de Famille.

Les commentaires des résidents montrent une bonne compréhension de la force du dispositif : un équilibre souvent obtenu entre "chez soi" et vie collective.

Les insatisfactions les plus marquées concernent le logement lui-même (organisation, agencement, vétusté).

Le sentiment de solitude est moins exprimé en 2019, même si l'on ne peut savoir si c'est un phénomène réel ou un effet du biais de sélection de l'enquête. En revanche, on note que ceux qui expriment ce sentiment de solitude expriment aussi une amélioration suite à leur arrivée dans la pension ce qui est très positif.



IV. L'accompagnement

Nous présenterons d'abord les profils des acteurs de l'accompagnement (responsables de maison et bénévoles référents interrogés), y compris en présentant leurs niveaux de satisfaction.

Dans un second temps, nous présenterons un certain nombre de débats concernant l'accompagnement qui sont apparus dans l'enquête : la question de l'extension des horaires de présence des équipes, l'évaluation de l'accompagnement par les résidents et enfin l'état des partenariats.

1. Profils des intervenants dans les pensions de famille

Pour présenter les intervenants, nous nous intéressons d'abord aux responsables, puis nous reviendrons ensuite sur les bénévoles référents.

Les responsables des pensions de famille

Profils

La moyenne d'âge des responsables de maison est de 43 ans. Ce poste est occupé majoritairement par des femmes : les trois quarts des responsables interrogés sont des femmes pour un quart d'hommes environ (sensiblement les mêmes proportions qu'en 2012). 42 responsables interrogés sont à temps plein (71.2%). Un gros tiers d'entre eux (37.3%) sont dans cette pension de famille depuis 2 ans ou moins, et la moitié est dans la pension depuis moins de 3 ans. Cette proportion est en baisse par rapport à 2012, cela étant probablement dû à l'ancienneté croissante des pensions de famille.

Presque 9 responsables interrogés sur 10 exercent dans une pension de famille de plus de 15 résidents. De même, Habitat et Humanisme est l'employeur de 9 responsables interrogés sur 10.

Horaires de présence : quelle présence les soirées et week-ends ?

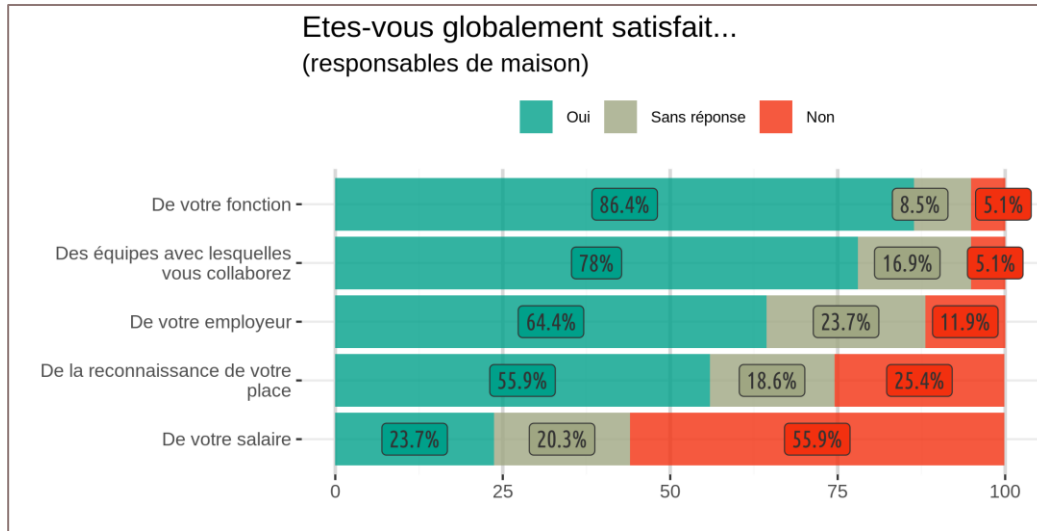
6 responsables sur 10 sont présents régulièrement le soir (entre 19h et 22h), c'est-à-dire au moins une fois par mois. Un gros quart d'entre eux sont présents en soirée au minimum une fois par semaine. Cela témoigne d'une hausse importante de la présence des responsables en soirée par rapport à 2012 (la moitié seulement étaient présents au moins une fois par mois).

En revanche, la présence des responsables le week-end semble avoir baissé depuis 2012 : un peu moins d'un responsable sur 10 est présent le week-end au moins une fois par mois en 2019, et ils étaient ¼ dans cette situation en 2012.

9 responsables interrogés sur 10 sont satisfaits de ces horaires d'un point de vue personnel, et de même 9/10 considèrent qu'ils sont adaptés au projet de la maison.

Des responsables plutôt satisfaits de leurs missions, mais avec un fort besoin de reconnaissance

Les responsables de maison expriment rarement de l'insatisfaction, hormis dans deux domaines : la reconnaissance de leur place (¼ des responsables interrogés n'en sont pas satisfaits) et leur rémunération (une grosse moitié d'entre eux en sont insatisfaits).



Leur fonction ne leur procure que peu d'insatisfaction, mais l'impression de décalage entre leurs missions de responsable de maison et leur situation d'emploi (niveau de salaire, convention collective, reconnaissance de la complexité et de la diversité des tâches à accomplir) peut provoquer, chez certains d'entre eux, un malaise.

Pour l'illustrer, on note qu'une moitié des responsables estime avoir le temps de faire le travail demandé, une autre moitié estime au contraire n'avoir pas le temps (26 responsables dans chacun des groupes, 7 non-réponses, proportions similaires à l'enquête de 2012). Parmi ceux qui n'ont pas le temps de faire le travail, 61.5% pointent les "demandes urgentes" des résidents, la moitié pointe les demandes supplémentaires de l'employeur. Seulement 15.4% affirment que leur mission ne correspond pas à la réalité.

En parallèle de cette satisfaction plutôt importante, 4 responsables sur 10 déclarent trouver leur mission "difficile", ce qui témoigne d'une forte baisse par rapport à 2012 (presque 7 responsables sur 10 trouvaient alors leur travail difficile). Parmi eux, ils ne sont pas plus nombreux à être insatisfaits de leur fonction, mais ils sont nettement plus nombreux à être insatisfaits de la reconnaissance de leur place. Parmi ceux qui trouvent leur travail difficile, une grande majorité (73%) évoquent la trop grande fragilité du public accueilli, près de la moitié (46%) la polyvalence du poste, et un gros tiers (38%) le manque de soutien.



À noter :

Les salariés qui trouvent leur travail difficile ont plus de chances d'être isolés dans leur travail et ont plus souvent une ancienneté supérieure à 2 ans. A l'inverse, les salariés qui ne trouvent pas leur travail difficile ont plus de chances de disposer d'un espace dans lequel exposer régulièrement leurs difficultés, ils se sentent moins souvent isolés et ont plus souvent une ancienneté inférieure à 2 ans.

Presque 8 responsables de maison interrogés sur 10 disposent d'un lieu où ils peuvent exposer les difficultés qu'ils rencontrent dans leur mission. Lorsque c'est le cas, il s'agit 8 fois sur 10 d'un groupe animé par un professionnel extérieur (exemple : psychologue), et c'est presque toujours un moment organisé de manière régulière. Ils trouvent toujours cela utile.



FOCUS 3

Des interprétations différentes de la circulaire "Pensions de famille"

Que ce soit dans l'enquête ou lors de la restitution des résultats, certains acteurs ont fait écho de la difficulté à trouver un consensus sur le sens et le contenu du dispositif "Pension de famille". Un responsable de maison témoigne ainsi : *"Il me semble que les interprétations de ce dispositif sont tellement variées que cela amène un flou ("Maison relais", "Pension de famille", "Hôte de maison", "Responsable de site"). Les nominations du "contenant" varient tellement, qu'elles apportent une incertitude sur le "contenu" du dispositif et la fonction de chacun"*.

Dans l'un des départements où une pension de famille est installée les professionnels indiquent que la DDCS a apparemment fixé des objectifs de "turn-over" des résidents. Or, officiellement la DDCS n'a pas à fixer ce genre d'objectif, d'autant moins que la pension de famille est un habitat pérenne.

Une responsable de maison a constaté des différences d'interprétation entre deux départements limitrophes. Dans le premier, selon elle, les orientations en Pensions de Famille concernent typiquement les personnes hébergées en CHRS et sont motivées par le fait que ce sont des personnes qui ont besoin d'un logement. Dans le second au contraire l'orientation en pension de famille serait davantage filtrée, et concernerait des personnes déjà bien avancées, pour lesquelles *"il n'y a plus rien à travailler"*.

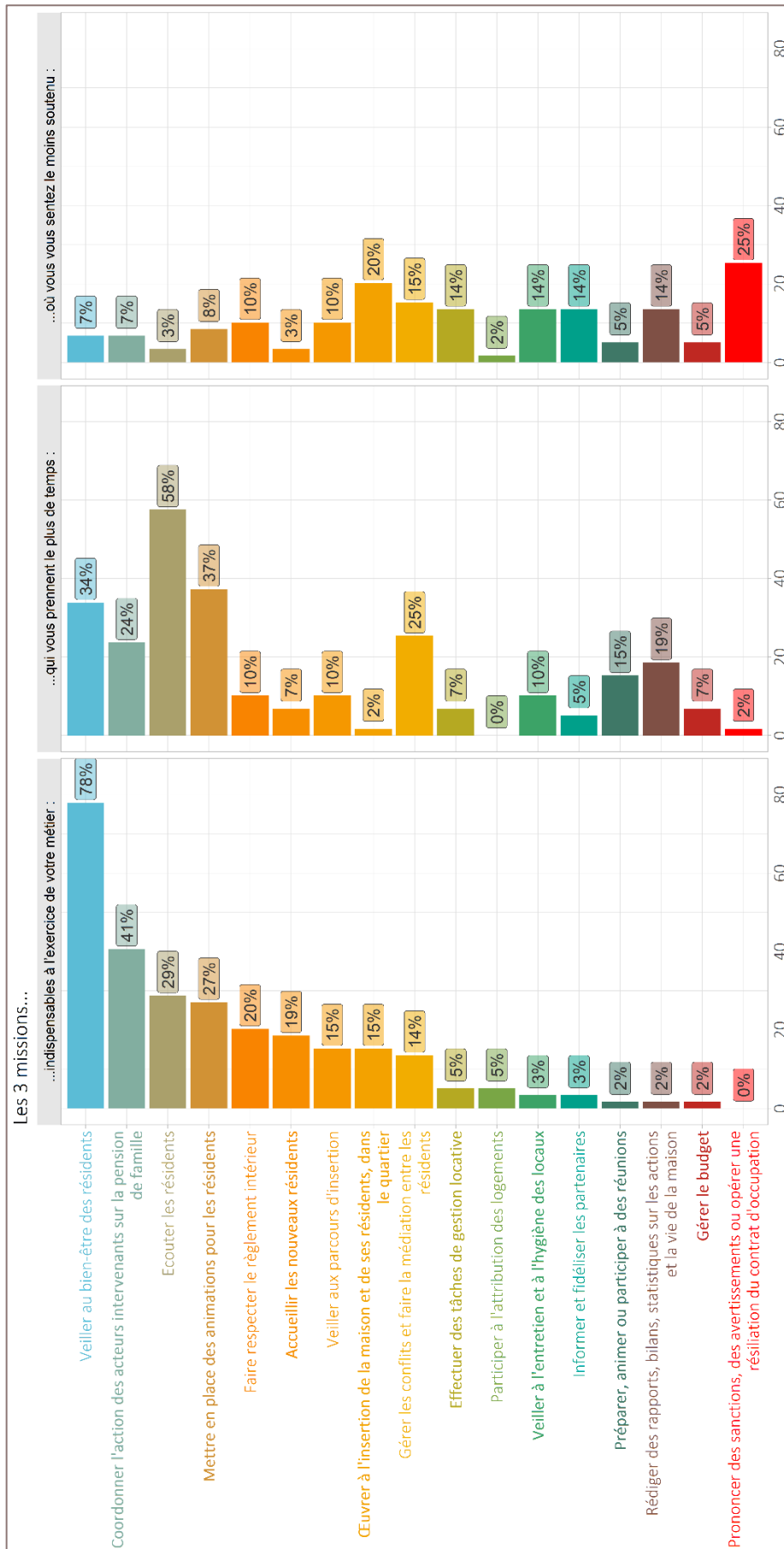
La mise en place du logement d'abord interroge les professionnels et renforce les craintes de ceux-ci concernant une mauvaise compréhension du dispositif : *"dans un avenir proche, le "logement d'abord", avec un accueil inconditionnel, ne correspond pas à un accueil adapté et choisi justement en fonction de la spécificité des pensions de famille"*.

"Attention à bien rester dans la définition de la pension de famille (logement accompagné, temps d'animation). Ce n'est ni un CHRS, ni une maison de retraite. Ne doit pas se transformer en hébergement d'urgence au détriment des centres d'hébergement d'urgence ou des CHRS malgré le plan Logement d'Abord : [la pension de famille] n'a que deux salariés".



Les missions des responsables de maison

Dans l'enquête nous avons demandé aux responsables de maison d'indiquer les trois missions qui leur semblent indispensables à l'exercice de leur métier, les 3 missions qui leur prennent le plus de temps et les 3 missions dans lesquelles ils se sentent le moins soutenus. L'analyse conjointe des réponses à ces trois questions est riche d'enseignements et peut contribuer à soutenir davantage ou différemment les responsables.



- D'une part, on constate que la mission la plus souvent notée comme "indispensable" est le fait de **veiller au bien-être des résidents** (presque 8 responsables sur 10 mettent en avant cette mission parmi d'autres). Cette mission fait partie des trois missions les plus chronophages pour 1/3 des responsables (troisième mission la plus chronophage).
- La mission la plus souvent citée comme prenant le plus de temps est le fait **d'écouter les résidents** (presque 6 responsables sur 10 la citent), mais cette mission n'arrive qu'en troisième position parmi les missions indispensables.
- Le fait de **mettre en place des animations** est seulement la quatrième mission la plus citée parmi les missions indispensables (1/4 des responsables la cite comme telle), mais se place en deuxième position des missions les plus chronophages (37% des responsables la citent à ce titre).
- **Gérer les conflits et faire la médiation entre les résidents** se place au neuvième rang des missions indispensables (citée par seulement 14% des responsables) mais constitue la quatrième mission qui leur prend le plus de temps (1/4 des responsables).
- Une autre mission présente un décalage entre le temps passé et son importance estimée par les responsables : **le fait de rédiger des rapports, bilans, statistiques sur les actions et la vie de la maison** : 2% la citent comme une mission indispensable, mais 1 responsable sur 5 la met en avant comme faisant partie des missions qui leur prend le plus de temps. Un décalage similaire s'observe concernant la préparation et l'animation de réunions.
- Concernant les missions dans lesquelles les responsables se sentent le moins soutenus, on constate une grande dispersion des réponses. C'est lorsqu'il faut **prononcer des sanctions, des avertissements ou opérer une résiliation du contrat d'occupation** que les responsables se sentent le moins soutenus (1/4 des responsables, alors qu'aucun d'entre eux ne cite cette mission parmi les missions indispensables).
- La deuxième mission dans laquelle les responsables se sentent le moins soutenus est le fait **d'œuvrer à l'insertion de la maison et de ses résidents, dans le quartier** (1 salarié sur 5). Il est intéressant de souligner que cette mission est tout de même jugée indispensable par 15% des responsables mais que seulement 2% d'entre eux la mettent en avant parmi les missions les plus chronophages. Les responsables semblent témoigner d'une frustration, d'un manque sur cette mission.



À noter :

La mission des responsables de pension de famille la plus souvent mentionnée comme prioritaire par les résidents (par presque 59% d'entre eux), c'est "d'être à l'écoute de chacun" ; on retrouve ici deux dimensions : le fait d'être écouté par les hôtes, et le fait d'avoir une relation individuelle privilégiée, à l'écart du groupe. Viennent ensuite, loin derrière, le fait de veiller au respect des résidents les uns envers les autres (35%) et de faire respecter le règlement intérieur (29%). Comme en 2008 et 2012, les résidents sont peu nombreux à considérer la mise en place d'animations comme étant une mission prioritaire des responsables de maison (17%), de même pour le respect ou l'entretien de la maison (18%).

La formation des responsables de maison

7 responsables de maison interrogés sur 10 souhaiteraient suivre une formation. Comme en 2012, les salariés souhaitent d'abord se former à l'accompagnement de personnes en souffrance psychique ou ayant des conduites addictives (4 responsables sur 10) ; à la différence toutefois qu'en 2012 ce besoin de formation était autant exprimé que le besoin de se former à l'animation de groupe : ce dernier besoin est beaucoup moins exprimé en 2019 (1 personne sur 5).

Par ailleurs 1 responsable sur 5 souhaiterait se former à la prise en charge de la dépendance chez les personnes vieillissantes et la même proportion souhaiterait se former à l'éthique et la pratique du travail social.



FOCUS 4

Un besoin de reconnaissance des équipes

Au moment de la restitution des résultats de l'enquête, les salariés ont fait part de ces interrogations visiblement consensuelles. Une responsable demande ainsi : *"est-ce qu'il existe une convention collective qui représente, qui nomme ce qu'on fait ?"*.

En écho, et pour mieux souligner ce besoin de reconnaissance, une responsable répond qu'elle est couverte par la convention collective de la branche de l'immobilier. Une autre indique qu'elle est parfois confondue avec une concierge quand elle présente la dénomination usuelle "d'hôte de maison".

Plus fondamentalement, une responsable insiste sur ce besoin de reconnaissance : pour elle, *"il faut que les bénévoles qui assurent la gouvernance d'habitat et humanisme soient mieux informés du travail d'hôte de maison"*.

D'ailleurs, dans l'enquête, 10 salariés interrogés (17% d'entre eux) contestent explicitement le terme "d'hôte de maison". Ils indiquent : *"J'aimerais que le poste de Responsable de Maison soit davantage reconnu et valorisé tant au niveau du statut, qu'au niveau de la rémunération. Le terme "Hôte de maison" n'est pas valorisant ni réaliste par rapport aux missions de terrain, nous préférons le terme de Responsables de maison"*. Un autre écrit : *"Arrêtez de parler d'hôtes de maison, nous ne faisons ni les repas ni le linge"*.

Des responsables qui réaffirment la spécificité de l'habitat en Pension de Famille

Au fond, c'est la mission et le projet social des pensions de famille qui est interrogé par les responsables. S'agit-il seulement de loger des personnes dans de bonnes conditions et à un prix modique, ou bien s'agit-il d'un projet social, collectif, qui nécessite de hautes compétences en accompagnement social ?

Ainsi, en parallèle du besoin de reconnaissance de leur fonction sociale, certains professionnels déplorent la faible prise en compte du projet "Pension de Famille".

Par exemple les partenaires qui voient dans les pensions de famille l'opportunité de loger des personnes coûte que coûte, sans se soucier de l'adéquation avec les caractéristiques de l'habitat collectif et accompagné en pension de famille (*"il y a des gens en Pension de Famille parce qu'il n'y a plus de place ailleurs"* nous dit une responsable de maison ; une autre affirme : *"on nous cache des choses pour qu'on prenne des personnes [...] L'hôpital veut s'en débarrasser"*). Or, les responsables rappellent qu'habiter en pension de famille, c'est faire le choix d'un habitat collectif, ce qui n'est pas adapté à tout le monde. Il faut que le collectif fonctionne, qu'il ne soit pas mis à mal par des problématiques individuelles trop envahissantes et inadaptées. Cela suppose de bien connaître les personnes qui sont orientées vers la Pension de Famille pour faire des choix éclairés. Selon l'une des responsables : *"On peut accepter des personnes dépendantes, mais il faut le savoir avant. [...] Il faut faire des choix par rapport au groupe"*.

Par ailleurs, certains responsables interrogés (6, soit 10% environ) pointent le risque de se focaliser sur des questions d'accès au logement, de gestion immobilière, au détriment de l'accompagnement social : *"Habitat et Humanisme met beaucoup en avant l'insertion par le logement au détriment parfois de l'idée que, comme toute association qui accompagne un public fragile, le logement ne fait pas tout. L'accompagnement des personnes accueillies demande certains moyens (humains, temps, repos, analyse de ce qui est vécu, etc.), ce qui n'est pas assez pris en compte"*.

Ce contexte pousse certains responsables à mettre résolument en avant auprès des résidents ces spécificités de l'habitat en Pension de Famille. L'une d'entre elles témoigne : *"À l'arrivée, on les prévient : c'est un 'packaging', il faut aussi adhérer à l'accompagnement et à la dimension collective"*. Une collègue tempère cette position : *"mais l'accompagnement et la dimension collective ça peut prendre des sens différents selon les personnes"*.

Ces débats mettent en lumière le caractère intrinsèquement paradoxal du projet de pension de famille, qui fait sa force mais qui oblige à se tenir sur un chemin de crête parfois ténu ; une responsable résume : on considère que *"la circulaire est assez schizophrène"*, car *"on nous demande d'avoir des gens autonomes, mais avec des problèmes"*.



Les bénévoles référents

Profils

La moyenne d'âge des bénévoles référents est de 66 ans (elle est plus de 20 ans supérieure à la moyenne d'âge des responsables de maison) ; presque 9 bénévoles référents sur 10 ont 60 ans ou plus. Les femmes sont nettement plus nombreuses (70% sont des bénévoles référentes), ce qui est une nouveauté par rapport à 2012.

Les deux-tiers interviennent sur la maison depuis plus de 2 ans ; parmi ceux-là, ils interviennent depuis 7 ans en moyenne.

Horaires de présence : quelle présence les soirées et week-ends ?

En moyenne les bénévoles référents sont présents 8h par semaine dans la pension de famille, mais ce chiffre cache des disparités très importantes : un quart des bénévoles référents qui ont répondu sont présents moins de 3 heures par semaine, et la moitié d'entre eux sont présents moins de 6 heures par semaine. La moyenne est en fait "gonflée" par certains bénévoles qui assurent une présence très importante (quatre bénévoles déclarent être présent entre 24 et 25 heures par semaine).

En journée, la moitié des bénévoles sont présents plusieurs fois par semaine, un petit tiers 1 à 2 fois par semaine, 15% une à deux fois par mois.

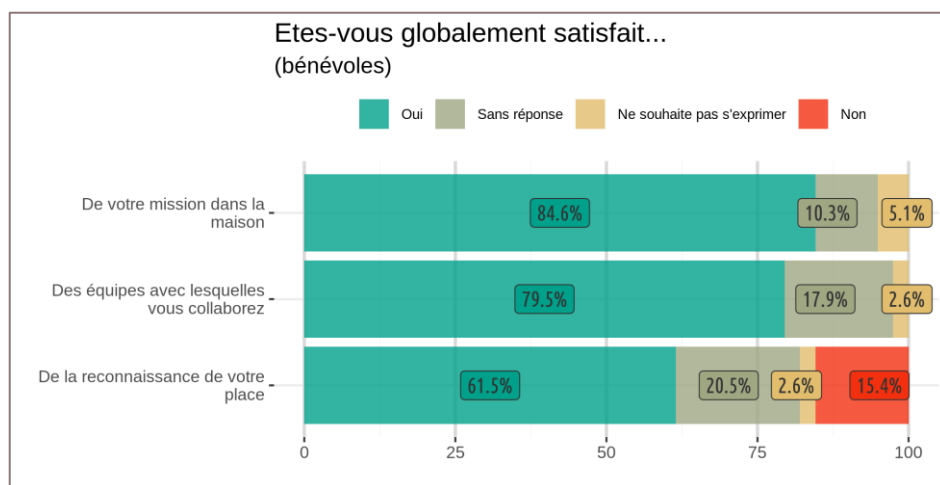
Concernant les nuits, soirs et week-ends, les bénévoles n'ont dans leur majorité pas répondu à la question de leur présence témoignant probablement pour certains du fait qu'ils ne se rendent pas dans la pension à ces moments-là. Si la nuit la quasi-totalité des bénévoles est absente, les soirs et week-ends certains d'entre eux semblent assurer une présence : Le soir, 18% sont présents de manière exceptionnelle, 5% une à deux fois par mois et 5% également une à deux fois par semaine. Le week-end, 15% sont présents exceptionnellement, 5% une à deux fois par mois, et 5% de manière hebdomadaire.

La quasi-totalité des bénévoles sont personnellement satisfaits de ces horaires, et ils sont tout autant à considérer ces horaires comme étant adaptés aux résidents et au projet de la maison.

Satisfaction des bénévoles référents

Comme chez les responsables de maison, les bénévoles référents semblent globalement satisfaits : 85% sont satisfaits de leur mission et 80% sont satisfaits des équipes avec lesquelles ils collaborent. En écho aux responsables de maison, c'est concernant la reconnaissance de leur place que l'insatisfaction exprimée est la plus importante (même si elle reste faible : 15% des bénévoles référents se disent globalement insatisfaits de la reconnaissance de leur place).

Ainsi, concernant leurs attentes, les bénévoles mettent en avant la nécessité d'améliorer le lien entre "Habitat et Humanisme" ou l'association gestionnaire et le terrain. L'un d'entre eux appelle ainsi à davantage de "reconnaissance et soutien par le siège [Habitat et Humanisme] du rôle et action des bénévoles". Un autre souligne le "cas particulier d'une pension gérée par une autre structure" ce qui implique une "coordination pas très fluide".



Les bénévoles référents interrogés appellent aussi à une meilleure définition de leur place et à être plus entourés : pour l'un d'entre eux, il faut *"bien définir notre rôle auprès des salariés"*. Un autre aimerait *"pouvoir partager la responsabilité de la référence de la pension de famille avec un autre bénévole"*, ce qui permettrait selon lui *"un travail plus riche et [un] remplacement en cas d'absence"*, tandis qu'un bénévole référent souhaite simplement *"pouvoir passer le relais"*.

Environ un quart des bénévoles (10 personnes) trouve la mission difficile, surtout en raison d'un manque de soutien, de problèmes de définition de leur place, et des publics qui les mettent parfois en difficulté.

Presque 6 bénévoles référents sur 10 déclarent disposer d'un lieu où exposer les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs missions, ce qui est nettement plus faible que pour les responsables de maison.

Quand c'est le cas, il s'agit d'un groupe interne à l'association dans la moitié des situations, et d'un groupe animé par un professionnel extérieur (exemple : psychologue) dans 1 cas sur 5.

8 fois sur 10 cet espace de parole est organisé régulièrement. Ils sont 9 sur 10 à juger cela utile.



FOCUS 5

L'enjeu du recrutement et de la formation des bénévoles en action sur le terrain

L'ancienneté des bénévoles référents et leur âge souvent important attestent une inquiétude parfois exprimée concernant la difficulté à trouver de nouveaux bénévoles pour occuper des places vacantes ou soutenir les bénévoles déjà en action. Une bénévole pointe d'ailleurs la *"lassitude des bénévoles"*.

Une responsable de maison témoigne en réaction aux résultats de l'enquête : *"On voulait des bénévoles pour accompagner les résidents sortants... Mais on ne trouve pas assez de bénévoles"*. Une bénévole insiste : *"ce n'est pas donné à tout le monde d'accompagner, de créer une proximité"*.

Lors de la restitution des données de l'enquête, les bénévoles et salariés présents tombent d'accord pour se plaindre de la difficulté à trouver des bénévoles référents, notamment du fait de la surcharge de travail que cette fonction représente.

C'est une fonction exigeante qui demande un réel engagement (*"les bénévoles doivent prendre du temps"*), qui demande une capacité d'adaptation, de souplesse (*"le temps du résident n'est pas le nôtre"*). Les personnes présentes lors de la restitution des résultats soulignent aussi que le temps de présence dans la pension de famille est directement corrélé à la capacité du bénévole à créer une relation avec les résidents. Pour soutenir cette idée de la difficulté du bénévolat en pension de famille, une autre responsable témoigne : *"Une bénévole est venue faire du yoga : ils [les résidents, ndlr] étaient en retard, ils ne venaient pas, elle l'a pris pour elle"*.

Compte tenu de cette situation, une bénévole référente souligne l'importance de former davantage les autres bénévoles qui interviennent en pension de famille. Il s'agit de trouver sa juste place ; elle rappelle ainsi : *"on n'est pas des soignants"*.



Parmi les bénévoles référents interrogés dans l'enquête, la moitié environ souhaiterait suivre une formation. Il s'agit en premier lieu de suivre une formation dans les domaines des souffrances psychologiques, des addictions, pour un tiers de l'ensemble des bénévoles interrogés. 6 bénévoles interrogés (15%) évoquent un besoin de formation aux techniques d'animation de groupe, 5 bénévoles mentionnent un besoin de sensibilisation à l'accompagnement en structures collectives, 4 bénévoles font référence à une formation sur le sujet de la dépendance chez les personnes vieillissantes.

Relations entre bénévoles référents et responsables de maison

Point de vue des responsables de maison

Presque 9 responsables interrogés sur 10 jugent positivement leurs relations avec les bénévoles (6 sur 10 les jugent "bonnes la plupart du temps" et 3 sur 10 "excellentes"). Seuls 2 responsables interrogés jugent leurs relations avec les bénévoles "difficiles".

Les principaux problèmes évoqués à propos des bénévoles par les responsables de maison ont trait à leur manque de formation : *"Il est parfois difficile de collaborer avec les bénévoles qui n'ont pas une réelle connaissance du public accueilli et de ses difficultés"*.

Par ailleurs, lorsqu'on demande aux responsables de maison ce qu'ils pensent des valeurs et des modes d'action d'habitat et humanisme, presque 20% d'entre eux font référence à des difficultés avec les bénévoles, dans la pension de famille ou dans le mouvement de manière plus générale.

Certains responsables témoignent ainsi de la difficulté à trouver le bon équilibre, la juste place, entre salariés et bénévoles. L'un d'entre eux exprime le *"sentiment d'être mal ou peu considéré par le mouvement en tant que salarié (versus bénévole)"*. Un autre pense que *"l'écoute mutuelle entre salariés et bénévoles avec le respect de chacun dans sa compétence reste parfois à développer"*. En parallèle on constate qu'un gros tiers des responsables interrogés juge que leur place au contact des bénévoles, autres salariés ou partenaires n'est pas claire.

D'autres responsables pointent le manque de compétences ou de capacités des bénévoles avec lesquels ils collaborent : *"le caractère aléatoire de l'implication des bénévoles"*, *"l'encadrement par les bénévoles manque parfois de professionnalisme"*, *"trop de bénévoles recrutés pour faire du chiffre et pas si compétents, ce qui amène les équipes à faire du social avec les bénévoles"*.

Point de vue des bénévoles référents

De leur côté, la quasi-totalité des bénévoles référents interrogés sont satisfaits de leurs relations avec les responsables de maison (aucun n'exprime de jugement négatif à ce propos, 2% ne répondent pas). 6 sur 10 jugent même ces relations "excellentes".

7 bénévoles interrogés sur 10 jugent que leur place est claire par rapport à l'équipe salariée et aux partenaires. Un quart d'entre eux jugent que leur place n'est "pas toujours" claire ; dans ces cas-là, ils pointent surtout leurs relations avec les salariés : *"ce qu'autorisent les salariés aux bénévoles peut changer en fonction du personnel"*, *"avec le changement de salarié il faut repréciser sa place"*, *"problème du secret professionnel : des infos pas toujours partagées entre salariés et bénévoles référents"*. Un bénévole interrogé témoigne d'une incompréhension sur sa place au sein du mouvement Habitat et Humanisme : *"je ne suis pas un supérieur hiérarchique mais un représentant de leur employeur. Il faut que ce soit Habitat et Humanisme qui le leur explique"*.

Un seul bénévole référent témoigne de difficultés à trouver sa place par rapport aux autres bénévoles qui interviennent dans la pension : *"ma place est claire pour les salariés mais moins pour les autres bénévoles qui interviennent pour des ateliers sans toujours comprendre les questions d'organisation. C'est d'autant moins clair pour eux qu'un salarié est chargé de la coordination des activités et des bénévoles. Mon rôle est donc plutôt réduit aux réunions (notamment au comité de suivi) et aux relations avec le CA/bureau d'Habitat et Humanisme"*.

2. Présence de l'équipe les soirs et week-ends : entre soutien aux résidents et exigence d'autonomie

Les professionnels comme les bénévoles s'accordent autour de l'idée que les résidents sont censés être autonomes, et que leur présence ne doit pas être nécessaire en permanence. Pour les professionnels interrogés, c'est l'occasion de rappeler les spécificités de leur dispositif : *"La pension de famille est accessible à des personnes ayant une certaine forme d'autonomie. Si besoin de présence le soir, le week-end ou jour férié peut être que ce type de structure ne convient pas à la personne"*.

Les bénévoles partagent cette exigence d'autonomie des résidents, même si elle s'exprime différemment ; pour eux l'autonomie est moins un prérequis pour les résidents qu'un objectif à atteindre : *"Il me semble important que des temps sans présence d'encadrant soient mis en place ; en effet, ceux-ci permettent aux résidents de souffler, de vivre à un autre rythme, d'expérimenter la vie de groupe sans encadrant même si cela est parfois compliqué entre eux. Pour certains qui ont un projet de sortie de la pension de famille, cette absence d'encadrant permet aussi d'expérimenter des temps où ils sont davantage livrés à eux même"*.

Ainsi, les ¾ des responsables et les 2/3 des bénévoles interrogés pensent que la présence de l'équipe en soirée n'est pas nécessaire et respectivement 63% et 44% des responsables et bénévoles pensent que la présence de l'équipe n'est pas nécessaire les week-ends.

Pour autant, responsables comme bénévoles référents ont conscience des difficultés causées par leurs absences. *"Les week-ends et jours fériés sont souvent longs pour les résidents. Une présence bénévole, même de courte durée permettrait de rompre la monotonie. Mais les bénévoles disponibles sont rares !"* *"Le week-end, les résidents sont très insécurisés et en cas de problème, leur angoisse monte"*.

Les responsables interrogés insistent sur la nécessité de garder le contact pour pallier aux situations d'urgence, mais cela ne nécessite pas leur présence sur le site : *"une réponse à distance, comme une astreinte serait bienvenue"*.

De nombreux bénévoles ou responsables rappellent d'ailleurs que ce type d'astreinte à distance existe déjà : *"chez nous les week-ends et jours fériés sont assurés par des bénévoles. Les bénévoles d'astreinte ces jours-là se déplacent à la demande. Ils ont le portable de l'association avec eux et doivent l'écouter trois fois par jour (au minimum)"*. Certains responsables indiquent qu'ils savent déjà se rendre présents si nécessaire : *"Les résidents sont relativement autonomes. En cas de difficultés, ils savent qu'ils peuvent me joindre et que je me déplace"*.

Il semble que ce sont avant tout les bénévoles qui ont un rôle à jouer pour animer ces temps de creux et prévenir les difficultés qu'ils génèrent pour les résidents. Des responsables en témoignent : *"passage des bénévoles le week-end très apprécié"*, *"La présence sur les temps de week-end peut se justifier dans le cadre d'une animation particulière"*, *"[...] La présence des bénévoles apporte cependant une multitude de liens différents, ouverts sur l'extérieur, gratuits..."* Un bénévole raconte son expérience très positive : *"pour le week-end permanence et petit-déjeuner avec les résidents le samedi matin, c'est super !"*

3. Points de vue sur l'accompagnement

Les résidents ont l'impression d'avoir avancé

Quasiment 9 résidents sur 10 ont l'impression que les choses ont avancé pour eux depuis leur entrée en pension de famille. Il est notable que cette proportion soit stable entre 2012 et 2019, alors même que l'ancienneté augmente entre-temps. Cela souligne bien que "avancer" ce n'est pas nécessairement quitter la pension de famille, aller vers un logement "classique".

Pour l'illustrer, parmi ceux qui ont l'impression que les choses ont avancé pour eux, ils sont la moitié ou plus à mentionner une amélioration de la santé/du bien-être (60%), du quotidien (56%), dans l'administratif (53% environ) ou dans le lien avec les autres (47%). L'emploi (11%), la situation financière (28%) et le sentiment d'utilité (30%) sont les domaines dans lesquelles les résidents sont les moins nombreux à observer des avancées (mêmes tendances qu'en 2012).

28 résidents mentionnent librement des domaines dans lesquels ils ont l'impression que les choses ont progressé pour eux. Ces réponses libres font référence surtout au sentiment de confiance en soi ("*la confiance, estime de moi*", "*je m'aime*", "*relation de confiance avec les hôtes de maison*", etc.), à la stabilité, au repos que la pension de famille leur procure ("*être logé sans limite dans le temps, me rassure beaucoup (je suis très fatigué de déménager)*", "*envie retrouvée de faire des projets*") ou à l'évocation de projets spécifiques ("*jardinage*", "*théâtre*", "*dans le domaine de la formation*", "*permis de conduire véhicule*").

Il est notable que le fait d'entamer ou de poursuivre un parcours résidentiel "classique" n'est jamais évoqué par les résidents. Là réside probablement la force du dispositif "pension de famille" en offrant un logement réellement durable, un vrai logement, ce qui permet d'avancer à son rythme dans de nombreux autres domaines.

Les résidents se sentent bien accompagnés, entourés

D'ailleurs, les 2/3 des résidents déclarent faire un point régulier avec les hôtes de maison sur leurs projets ou leurs difficultés.

9 résidents sur 10 sont satisfaits de leurs relations avec les salariés (52.4% des résidents jugent ces relations comme étant "très bonnes", 38.6% comme étant "bonnes"). Un résident prend la peine d'indiquer : "*elles sont toujours disponibles pour nous*". Dans le même sens, 8 résidents sur 10 environ jugent les salariés équitables. Parmi la minorité de résidents insatisfaits de leurs relations avec les salariés, plusieurs raisons sont évoquées, qui renvoient souvent à des situations particulières et à des contextes locaux spécifiques : sentiment d'injustice, besoin de davantage d'écoute, de davantage de soutien.

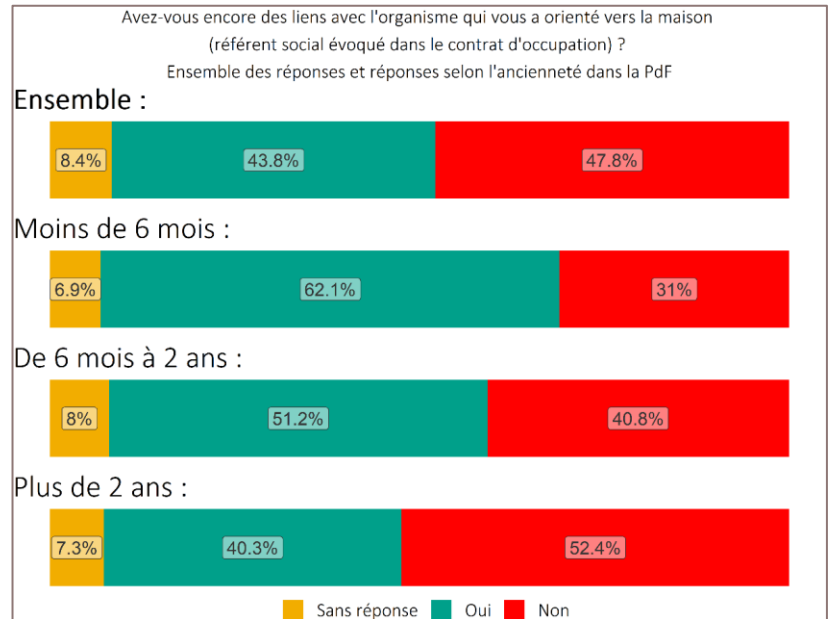
Les 3/4 des résidents interrogés ont des liens avec les bénévoles (tendance stable par rapport à 2012). Lorsque l'on demande aux résidents de décrire leurs relations avec les bénévoles, la moitié d'entre eux environ (45%) mentionnent les animations organisées par les bénévoles. Un tiers des résidents mentionnent des liens de confiance tissés avec les bénévoles référents ("*parler longtemps, se confier*"). Un tiers également décrivent leurs relations avec les bénévoles en disant que c'est juste pour "*parler de la pluie et du beau temps*". Pour un quart des participants, les bénévoles leur apportent une aide dans les démarches. Pour 1 résident interrogé sur 5, c'est parfois juste pour se dire "*bonjour, bonsoir*".

4. Les partenariats

Les liens avec l'organisme prescripteur

Presque la moitié des résidents interrogés (47.8%) déclare n'être plus en lien avec l'organisme qui les a orientés vers la Pension de Famille ; 43.8% déclarent être encore en lien.

Ce lien est fortement impacté par l'ancienneté dans la Pension de Famille : parmi les résidents ayant une ancienneté de plus de 2 ans, ils sont 40.3% à être encore en lien avec cet organisme, et ils sont 62.1% dans ce cas parmi les résidents ayant une ancienneté de moins de 6 mois. Pourtant, même si ce lien s'atténue avec le temps, on peut constater que 4 résidents sur 10 sont encore en lien avec l'organisme qui les a orientés après 2 ans passés dans la pension de famille, ce qui peut paraître important.



Évaluation des partenariats par les équipes

Concernant les partenariats, les bénévoles ont peu répondu à la question (en moyenne 40.3% de non-réponse sur les différents partenariats à évaluer).

Pour la plupart des partenariats proposés, les bénévoles interrogés jugent que ces partenariats fonctionnent. On note que, selon les bénévoles interrogés, c'est principalement en raison d'une "place mal définie" que les partenariats fonctionnent mal, en particulier concernant les prescripteurs, les salariés/hôtes de maison, les services sociaux de droit commun et les autres partenaires associatifs. Le manque de temps ou de personnel des partenaires est peu ciblé, hormis concernant les services hospitaliers et CMP (presque 13% des bénévoles mentionnent ce problème avec ce partenaire).

Pour les responsables de maison, les partenariats ou soutiens qui fonctionnent le mieux sont ceux engagés avec les prescripteurs, l'association garante du projet (Habitat et Humanisme ou autre) et les bénévoles référents. Selon eux, les partenaires qui souffrent le plus d'une méconnaissance du projet sont les services d'urgence (15-18-17).

Enfin, comme pour les bénévoles référents, ce sont les services hospitaliers et CMP, ainsi que les partenaires assurant les suivis sociaux, qui sont ceux pour lesquels le partenariat souffre plus du manque de temps ou de personnel.



FOCUS 6

La défaillance des partenaires de soin

On constate donc 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 troubles 'psy' augmente au point que nous ne sommes pas armés pour gérer un groupe aussi lourd"*.

Un public plus difficile...ou des partenaires moins soutenant ?

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 plus en plus défaillants, 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 : *"es 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 mentaux aient un 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 mentales. 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"*. Une responsable de maison témoigne qu'elle a constaté une perte des prescripteurs qui étaient auparavant habituels dans son département, au point où 90% des prescriptions venaient de l'hôpital psychiatrique. Face à cela, elle indique qu'ils ont relancé les partenaires, qu'ils ont communiqué autour de leur pension, et que cela a permis de susciter un *"renouveau des prescriptions"* et une diversification.





POINTS SAILLANTS || PRÉCONISATIONS

Les responsables de maison semblent globalement satisfaits de leurs missions et du dispositif, mais leur besoin de davantage de reconnaissance est fort.

Ce besoin est lié à la volonté de défendre les spécificités du dispositif "Pension de famille", qui ne se résume pas à de l'accès au logement. Il est important à ce sujet que les acteurs de terrain des pensions de familles puissent s'appuyer sur une définition unique et solide des objectifs du dispositif (profils des publics accueillis, pérennité du logement, etc.), partagée avec Habitat et Humanisme et les partenaires.

Les bénévoles référents expriment aussi une forte satisfaction et un besoin fort de reconnaissance.

On note un fort besoin de formation des bénévoles référents et des bénévoles, exprimé par des bénévoles référents ou des responsables de maison. Cela est renforcé par la diversité importante des modes d'investissement des bénévoles dans les différentes pension (temps de présence très variés, rôles du bénévoles référents divers entre gestion et partage du quotidien).

Le recrutement des bénévoles peut parfois causer des difficultés : les responsables de maison qui manquent de bénévoles dans leur pension témoignent des difficultés que cela génère.

Toutefois l'accompagnement proposé par les équipes semble plutôt correspondre aux besoins des résidents qui expriment à ce sujet une satisfaction importante.

Un gros travail doit être fait pour renforcer et diversifier les partenariats autour de la pension de famille : il s'agit de diversifier les prescriptions pour qu'elles ne proviennent pas que du milieu de la psychiatrie, et de s'assurer également que la pension de famille ne se retrouve pas isolée avec les problématiques des résidents. Pour cela il faut communiquer, inviter des partenaires, être pro-actifs.



V. Participation et satisfaction : profilage des résidents et des pensions

Comme nous l'avons fait précédemment à partir des profils socio-démographiques des résidents, nous proposons pour terminer de construire des groupes de résidents à partir des variables qui nous renseignent sur leur participation dans la vie de la pension et leur satisfaction.

Sur cette thématique précisément, il est apparu pertinent d'identifier non seulement des profils de résidents mais également de chercher à mettre en évidence des éventuels regroupements de pensions de famille dans lesquelles les niveaux de participation et de satisfaction seraient relativement homogènes.

Sur cette thématique les regroupements réalisés ont des tailles très hétérogènes. Cela est dû à plusieurs facteurs : d'une part au fait que les niveaux de satisfaction et de participation sont très concentrés parmi les résidents (la plupart des résidents déclarent une bonne satisfaction et un niveau de participation important), et d'autre part au fait que les résidents qui se décalent de ces réponses habituelles ont des profils de réponses vraiment divers et spécifiques.

Nous présenterons d'abord le regroupement des résidents sur cette base, avec une analyse plus précise des niveaux individuels de participation et de satisfaction.

Dans un second temps, nous verrons comment les pensions de familles peuvent être regroupées en croisant ces deux dimensions.

Ce que nous mettrons en évidence, c'est une fois encore l'importance de l'équilibre à trouver, au niveau individuel et collectif, entre d'un côté les temps et les lieux privés et d'un autre côté les temps et les lieux collectifs ; la satisfaction maximale semble en effet être liée à une participation modérée à la vie collective.

1. Les groupes de résidents du point de vue de la satisfaction et de la participation

Nous construisons 6 groupes de résidents avec des tailles très hétérogènes. Pour la constitution des groupes, nous avons ignoré les questionnaires comportant des réponses manquantes pour les questions utilisées : nous travaillons donc sur 335 questionnaires complets.

On constate que les 2 groupes les plus importants rassemblent des proportions conséquentes de résidents (65.4% des résidents). Ces deux groupes rassemblent des résidents satisfaits de leur vie en pension de famille ; le groupe n°1 (27.5%) rassemble des résidents satisfaits et engagés dans la vie de leur pension et le groupe n°2 (37.9%) des résidents également bien dans leur pension mais avec une participation plus modérée (leur participation est effective mais en-deçà de ce qui est observé dans le groupe n°1).

Le tiers des résidents restant regroupe des personnes qui soient peu impliquées dans la vie de leur pension soit ont des motifs importants d'insatisfaction. Dans ce tiers, nous ne retenons que quatre groupes identifiables : les résidents restants ont des profils de réponse vraiment trop spécifiques pour être inclus dans ces groupes.

Ce regroupement particulièrement déséquilibré témoigne bien du caractère très clivant et spécifique de certains profils de réponses (les réponses les plus "négatives" en l'occurrence).

		Groupes de résidents	Effectifs	Répartition
Résidents satisfaits et impliqués dans leur pension	65.4%	➊ Résidents bien dans la pension et engagés dans la vie collective	92	27.5%
		➋ Résidents bien dans la pension mais avec une participation modérée	127	37.9%
Autres résidents, peu satisfaits et/ou peu impliqués dans leur pension	31.0%	➌ Résidents peu impliqués dans la vie collective	32	9.6%
		➍ Résidents gênés par des règles trop nombreuses ou trop strictes	14	4.2%
		➎ Résidents plutôt insatisfaits	26	7.8%
		➏ Résidents pour qui la pension manque d'encadrement	32	9.6%
Autres résidents insatisfaits avec des réponses très spécifiques			12	3.6%
Ensemble			335	100%

Les groupes n° ➊ et n° ➋ (65.4%) :

la grande majorité des résidents globalement satisfaite

Les groupes n° ➊ et n° ➋ rassemblent à eux deux les deux tiers des résidents : ces deux groupes se caractérisent tous les deux par une bonne satisfaction des résidents, mais ils se distinguent par différents degrés de participation dans la vie de la pension.

Le groupe n° ➊ : des résidents bien dans la pension et engagés dans la vie collective

Un gros quart des résidents sont dans le groupe n° ➊.

Participation

- Ils se démarquent d'abord par une participation très régulière aux animations proposées (84.8% des résidents du groupe n° ➊ déclarent participer souvent aux animations proposées, et toutes les autres modalités de participation sont relativement peu représentées dans ce groupe).
- Dans ce groupe les résidents fréquentent aussi davantage les parties communes : 52.3% en ont une fréquentation importante, c'est-à-dire qu'ils fréquentent la cuisine ou les autres salles collectives "tous les jours ou presque", contre 24.2% de l'ensemble des résidents.
- D'ailleurs, dans ce groupe l'usage des parties communes est plus souvent motivé par les possibilités de rencontres qu'elles offrent (avec des résidents ou des membres de l'équipe), et les résidents sont plus souvent en lien avec des bénévoles Habitat et Humanisme (97.8% des résidents du groupe 81.8% de l'ensemble des résidents).

- Les résidents sont plus souvent satisfaits du niveau de présence des bénévoles et salariés (dans le groupe 91.3% des résidents les trouvent présents "juste comme il faut", contre 78.5% de l'ensemble des résidents).

Satisfaction

- La satisfaction des résidents du groupe est particulièrement forte : ils sont plus nombreux dans ce groupe à se sentir en sécurité (96.7%), à trouver les responsables de maison "équitables" (98.9%), à être satisfaits du règlement intérieur (96.7%) et de la gestion locative (98.9%).
- Cet ensemble de facteurs explique en partie le fait que dans ce groupe, les résidents sont plus nombreux à déclarer avoir décoré / aménagé leur logement (89.1%).
- Les résidents sont aussi plus nombreux à se sentir bien dans leur pension de famille (97.8%), ce qui est probablement lié aux faits qu'ils sont plus nombreux à avoir l'impression d'avoir avancé depuis leur arrivée (97.8%).

Le groupe n° 2 : des résidents bien dans la pension mais avec une participation modérée

Le groupe n° 2 est le plus conséquent : il rassemble plus d'1/3 des résidents (37.9%). Ce groupe se caractérise par un haut niveau de satisfaction, comme le groupe n° 1, et par un engagement plus faible dans la pension et la vie collective.

Participation

- Dans le groupe n° 2, à la différence du groupe n° 1, les résidents sont plus nombreux à participer "de temps en temps" (80.3%) ou "rarement" aux animations (18.1%).
- Ils ont une fréquentation modérée ou faible des parties communes (89.8% les fréquentent "presque jamais" ou "quelquefois par semaine") mais dans le même temps ce sont les relations qui s'y nouent qui les poussent à occuper ces espaces (94.6%).
- Ils n'ont pas davantage de liens avec les bénévoles d'Habitat et Humanisme que le reste des résidents.

Satisfaction

- Comme dans le groupe n° 1, les résidents du groupe n° 2 sont satisfaits de la gestion locative (100% d'entre eux), ils trouvent les responsables "équitables" (100% d'entre eux également), et ils trouvent plus souvent que les salariés et bénévoles sont "là juste comme il faut" (86.6%).
- Ils ont tous l'impression d'avoir été bien accueillis (100%), ils se sentent plus souvent en sécurité (89.8% d'entre eux). Dans ce groupe 98.4% des résidents se sentent "bien" dans la pension.

Les groupes n° 3 à 6 (31%) : une minorité de résidents aux réponses très spécifiques

Ces groupes concernent des effectifs assez réduits et mettent en évidence des profils de réponse très spécifiques.

Le groupe n° 3 : des résidents pas impliqués dans la vie collective

Participation

- Dans ce groupe (9.6% des résidents, 32 personnes), les résidents se démarquent par une faible fréquentation des parties communes et par une fréquentation peu motivée par les relations qui s'y nouent.
- Plus souvent que dans les autres groupes les résidents ne participent "jamais" aux animations et ne sont pas en lien avec des bénévoles d'Habitat et Humanisme. Ils trouvent cependant les responsables de maison "équitables".

Satisfaction

Les résidents de ce groupe ont un profil de satisfaction qui ne se distingue pas.

Le groupe n° 4 : des résidents gênés par des règles trop nombreuses ou trop contraignantes

Participation

Les résidents de ce groupe ont un profil de participation qui ne se distingue pas.

Satisfaction

- 100% des résidents trouvent les responsables "trop rigoureux, trop stricts".
- ¼ pensent qu'il y a trop de règles dans la pension de famille.
- ¼ se disent toujours seuls.

Le groupe n° 5 : des résidents plutôt insatisfaits

Participation

Dans ce groupe, tous les résidents jugent les responsables "équitables", et ils sont très nombreux à être en lien avec des bénévoles Habitat et Humanisme.

Satisfaction

Parmi eux les résidents sont plutôt insatisfaits, ne se sentent pas bien dans leur pension de famille : 61.5% ne sentent pas en sécurité, 73% ne sont pas satisfaits de la gestion locative, 26.9% ne sentent pas "bien" dans leur pension.

Le groupe n° 6 : des résidents pour qui la pension de famille manque d'encadrement

Participation

Les résidents de ce groupe ont un profil de participation qui ne se distingue pas.

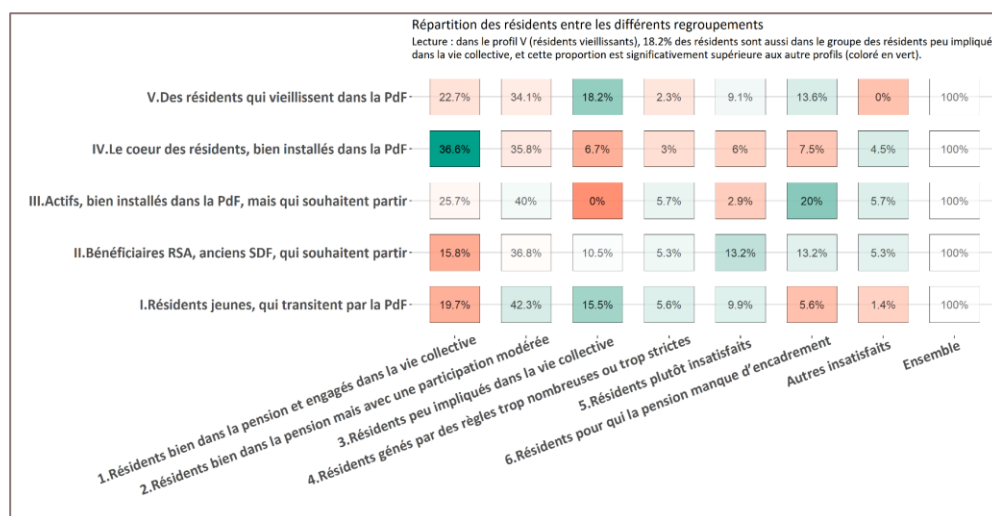
Satisfaction

- Dans le groupe n° 6, les résidents trouvent davantage que les responsables ne sont "pas assez rigoureux, pas assez stricts" (71.8% de la classe), ils jugent aussi plus souvent le règlement intérieur "trop souple" (53.1%) et l'équipe "pas assez souvent là" (50% dans le groupe).
- Ils se sentent moins souvent en sécurité dans la pension et plus souvent "toujours seuls".

Caractéristiques croisées des résidents

On constate que les deux regroupements opérés (les profils socio-démographiques, présentés à partir de la page 12 et le regroupement par niveaux de satisfaction et de participation) ne sont pas indépendants l'un de l'autre¹. Autrement dit, les profils socio-démographiques des résidents peuvent être associés à certains types d'engagement et à certains niveaux de satisfaction.

- Ainsi, les résidents du **profil 5 (les plus âgés)** sont plus souvent dans le groupe n° 3 marqué par une faible implication dans la vie collective de la pension, et ils sont aussi un peu plus nombreux parmi ceux qui pensent que la pension manque d'encadrement.
- **Le profil 4, c'est-à-dire le gros des résidents**, biens installés dans leur pension, sont souvent dans le groupe n° 1 des résidents "biens dans leur pension" et engagés dans la vie collective.
- **Le profil 3 des résidents plutôt actifs** est sur-représenté parmi les résidents qui pensent que la pension manque d'encadrement. Parmi eux, aucun résident ne fait partie du groupe n° 5 des résidents peu impliqués dans la vie collective de la pension.
- **Le profil 2 des bénéficiaires du RSA, anciens SDF qui souhaitent partir**, ont peu d'associations très caractéristiques. On note toutefois qu'ils sont moins représentés dans le groupe n° 1 des résidents satisfaits et engagés dans la vie collective, et davantage dans le groupe des résidents plutôt insatisfaits.
- **Le profil 1 des jeunes en transit** sont moins présents dans les groupes qui valorisent ou apprécient la vie collective et l'encadrement. Inversement, ils sont plus représentés dans les groupes de résidents qui participent peu ou sont gênés par les dimensions collectives.



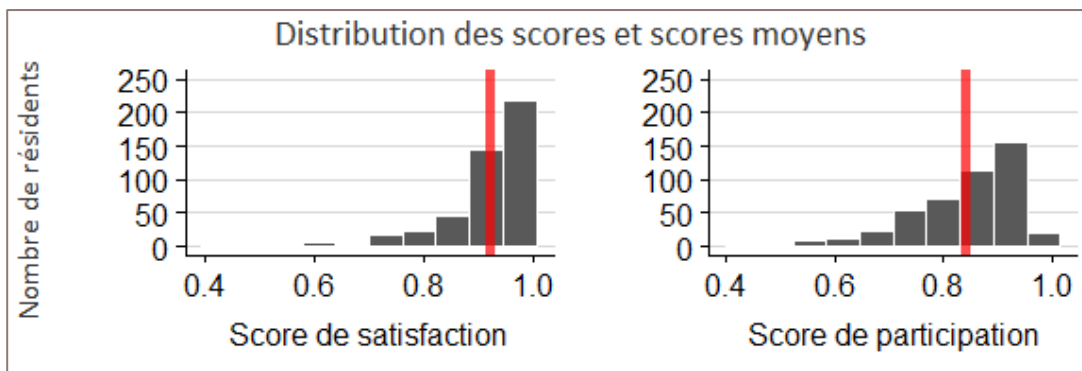
1 Test de Fisher significatif au seuil de 5%.

2. Niveaux de satisfaction et de participation des résidents

Le lien entre satisfaction des résidents et participation semble particulièrement intéressant à étudier plus en profondeur. Nous avons déjà noté que le groupe n°2 rassemblant des résidents très satisfaits et avec une participation modérée (pas nulle, loin de là, mais modérée) était le groupe le plus important. Or, d'autres indices nous montrent qu'une participation très forte dans la vie de la pension ne rimait pas avec satisfaction maximale. Au contraire, une participation plus modérée peut permettre de renforcer la satisfaction des résidents.

Pour le montrer nous avons construit un score de participation et de satisfaction pour chaque résident :

- Le score de satisfaction est calculé à partir de 9 variables² et on constate que sa distribution est très ramassée vers les valeurs maximales : nous avons effectivement une grande majorité des résidents qui expriment une satisfaction importante.
- Le score de participation est calculé à partir de 9 variables³ également. Sa distribution est moins déséquilibrée vers les valeurs hautes : les niveaux de participation sont mieux répartis et il y a une part plus faible de résidents avec un niveau de participation maximal.



Satisfaction et participation au niveau individuel

Grâce à ces scores individuels, nous pouvons décrire les individus selon que leur score de participation ou de satisfaction est élevé, moyen ou faible (en utilisant les terciles de chaque score).

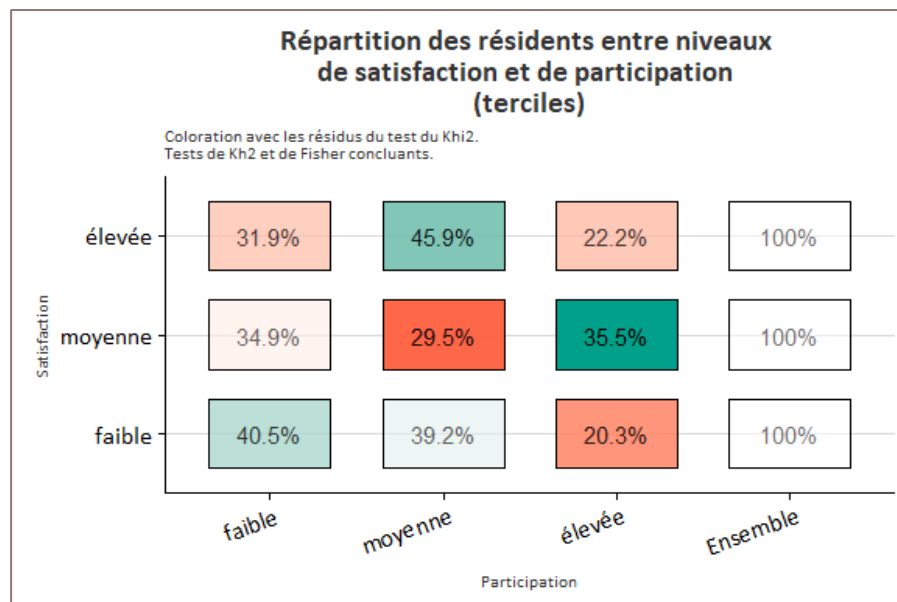
Or, on constate que la répartition des individus entre ces différents niveaux de participation et de satisfaction n'est pas homogène : selon que la satisfaction (resp. la participation) est faible, moyenne ou élevée, les individus ont des profils de participation (resp. de satisfaction) spécifiques⁴.

- Ainsi, les résidents avec une satisfaction élevée ont une probabilité nettement plus forte d'avoir un niveau de participation moyen. Dit autrement, les résidents ayant une participation "moyenne" ont plus de chances d'avoir une satisfaction haute.
- Inversement, les résidents avec une satisfaction moyenne sont plus nombreux à avoir une participation élevée dans leur pension de famille.
- En revanche, les individus ayant une faible satisfaction ont aussi une participation plus faible.

² Voir en annexes pour la liste des variables prises en compte dans le score de satisfaction.

³ Voir en annexes pour la liste des variables prises en compte dans le score de participation.

⁴ Ce lien est validé par un test de Khi2 et un test de Fischer, tous les deux concluants au seuil de 5%.



Lecture : le tableau se lit en ligne. Ainsi, 35.5% des résidents qui ont un niveau de satisfaction moyen ont un niveau de participation élevé. Ce chiffre est coloré en vert : le fait d'avoir un niveau de satisfaction moyen ont une probabilité plus forte d'avoir un niveau de participation élevé.

3. Niveaux de satisfaction et de participation : des profils de pensions de famille

Nous proposons pour terminer un regroupement des pensions de famille sur la base des niveaux de participation et de satisfaction des résidents.

Groupes de Pensions	Nombre de pensions de famille	Répartition des pensions	Répartition des résidents
①	23	52%	59%
②	8	18%	17%
③	6	14%	17%
④	5	11%	6%
Autres pensions "inclassables"	2	4%	1%

Groupe n° ① (23 pensions) : des pensions "normales", où il fait bon vivre

La moitié des pensions de famille sont dans ce groupe (23 pensions, 52% des pensions et 59% des résidents). Logiquement, les résidents de ces pensions ont des caractéristiques peu distinctes de l'ensemble des résidents.

On note toutefois que dans ces pensions, les résidents sont globalement satisfaits, en particulier de la gestion locative (98% de satisfaits) et du niveau de sécurité ressenti dans la pension (90% se disent en sécurité).

Dans ce groupe de pensions, les résidents sont également plus nombreux à trouver que les membres de l'équipe, salariés ou bénévoles, sont là "juste comme il faut" (84% des résidents dans ce groupe de pension, 69% dans les autres pensions).

Groupe n° ② (8 pensions) : des pensions dans lesquelles les résidents expriment de l'insatisfaction

Dans cette classe qui rassemble 8 pensions (18% des pensions, 17% des résidents), les résidents sont plus souvent insatisfaits : un quart d'entre eux ne sont pas satisfaits de la gestion locative (ne concerne que 5% des résidents des autres pensions), un gros tiers (37%) ne se sent pas en sécurité (ne concerne que 13.4% des résidents des autres pensions).

Pourtant, dans ce groupe de pensions les résidents témoignent aussi d'une vie collective et d'un accompagnement importants : plus de 9 sur 10 déclarent faire le point régulièrement sur leur situation, leurs projets, leurs difficultés (65% des résidents des autres pensions), plus de 9 résidents sur 10 sont en lien avec des bénévoles d'Habitat et Humanisme (79% des résidents des autres pensions), 94% se rendent dans les parties collectives pour les relations qu'elles permettent (80% des résidents des autres pensions). Dans ce groupe de pensions, 37% des résidents pensent que les membres de l'équipe ne sont "pas assez souvent là" (17% des résidents des autres pensions).

Groupe n° ③ (6 pensions) : des pensions avec une vie collective faible

6 pensions sont dans cette classe, soit 14% des pensions, pour 17% des résidents.

Les résidents dans ce groupe de pensions sont peu engagés dans la vie collective de la pension : 21% d'entre eux ne participent "jamais" aux animations, contre 4% des résidents des autres pensions, 25% y participent "rarement" (11% dans les autres pensions).

Dans ce groupe de pensions, 30% des résidents ne participent pas au comité des résidents (12% des résidents des autres pensions).

Les résidents de ces pensions sont davantage tournés vers l'extérieur : ils ont plus souvent été aidés par une personne extérieure à la pension lors de leur arrivée, et c'est dans ce groupe de pensions que les résidents préfèrent particulièrement les activités "à l'extérieur de la pension avec des personnes nouvelles" (26% des résidents dans ce groupe, 13% des résidents des autres pensions).

Parmi eux, 72% des résidents souhaitent déménager, notamment "plus tard" (51% d'entre eux), quand cela ne concerne que respectivement 53% et 32% des résidents des autres pensions.

Groupe n° ④ (5 pensions) : des pensions avec une vie collective très forte et une bonne satisfaction

Cette dernière classe rassemble 5 pensions (11% des pensions pour seulement 6% des résidents, ce qui est un indice sur le faible nombre de résidents moyen dans ces pensions).

Ainsi, ce groupe de pensions est caractérisé par un nombre de résident souvent plus faible : pour 67% des résidents du groupe la pension à un effectif inférieur à 20 résidents, contre 46% des résidents des autres groupes de pension.

Dans ce groupe, les résidents sont particulièrement engagés dans leur lieu de vie : ils ont tous décoré leur habitation, ils participent tous au comité des résidents, ils sont tous satisfaits du règlement intérieur, et ils ont tous des amis ou des bonnes relations dans leur pension.

Dans ces pensions, presque les $\frac{3}{4}$ des résidents participent "souvent" aux animations, alors que cela ne concerne que 31% des résidents des autres pensions.

Les résidents y fréquentent de manière importante les espaces collectifs (50% des résidents les fréquentent quelques fois par semaine ou davantage, contre seulement 23% des résidents des autres pensions).

Dans ces pensions, enfin, les trois quarts des résidents ne souhaitent pas déménager (seulement 38% des résidents des autres pensions).

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 d'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 reconnaître 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 ce que n'est pas une pension de famille. Les responsables ont parfois l'impression que la pension de famille est utilisée par les résidents ou les partenaires comme une solution de dernier 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, 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.

Si les bénévoles référents interrogés soulignent aussi ces questions, ils semblent davantage accepter les difficultés rencontrées et les besoins exprimés par les résidents. Cela est notable à propos d'une éventuelle hausse des temps de présence de l'équipe dans la pension : si globalement les responsables s'y opposent fermement, arguant du niveau d'autonomie attendu normalement en pension de famille, les bénévoles référents interrogés expriment davantage la volonté de doser leur présence pour accompagner les résidents vers plus d'autonomie, y compris en acceptant momentanément d'être soutenant dans les moments de creux. L'autonomie des résidents peut donc être perçue comme un objectif ou comme une condition *sine qua non* ; les acteurs interrogés croisent souvent ces deux points de vue.

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 vivent comme constitutive d'une seconde 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. 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.

Annexe

ETUDE DE SATISFACTION DES PENSIONS DE FAMILLE 2019



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.

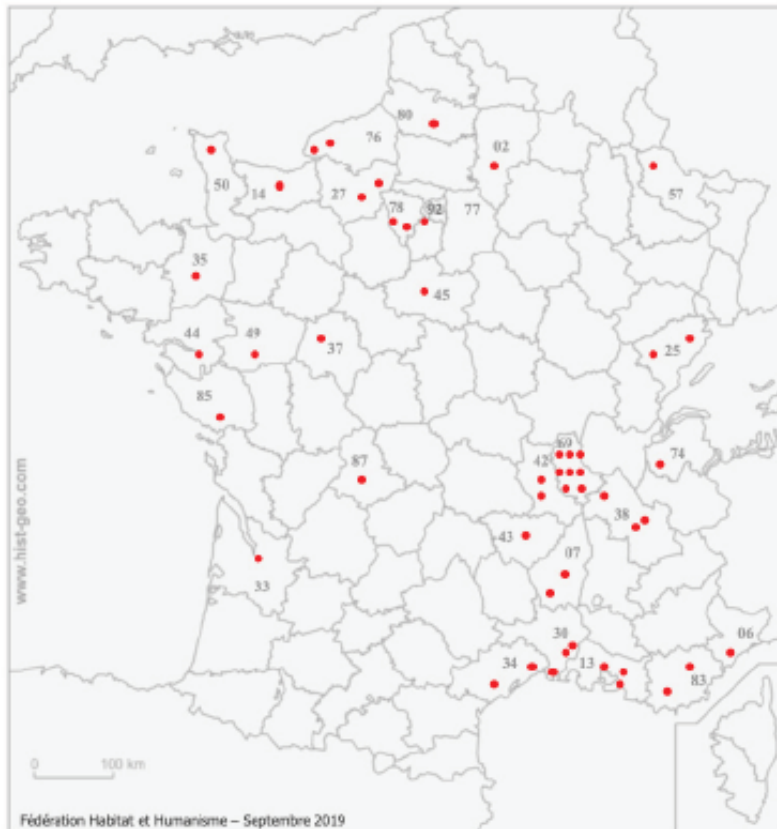
Les responsables de maison et bénévoles référents qui ont participé à l'enquête témoignent aussi d'une **bonne satisfaction** à l'égard de leurs missions et de leur environnement de travail. Pour eux, les points d'achoppement les plus importants concernent la **juste reconnaissance de leurs missions**.

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.

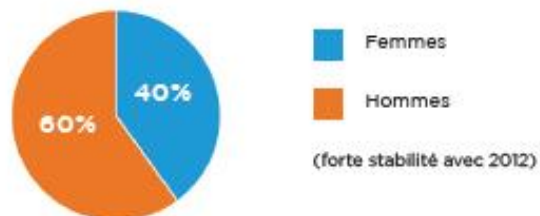
Nous prévoyons des **temps d'échange avec les résidents** dans chaque pension de famille en amont des rencontres régionales 2020 où les résidents sont invités pour construire ensemble les évolutions du dispositif dans les années à venir.

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



Âge moyen des résidents

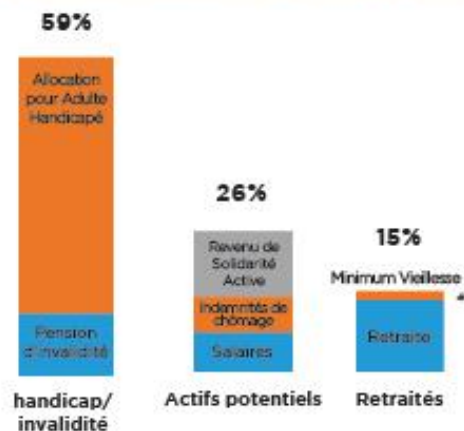
51.3 ANS

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

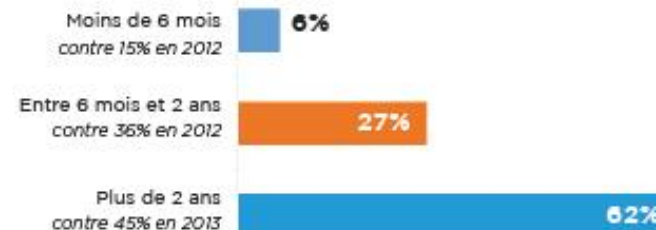


Ressources et emploi

> 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 ?



> 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



■ 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. »



ZOOM

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

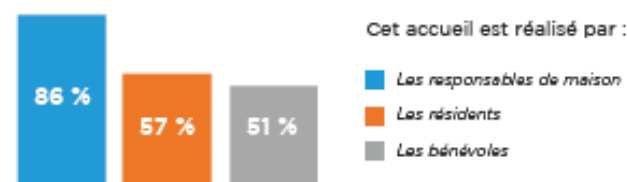
L'Habitat privé

> 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'inférieur. 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

ZOOM

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



■ 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



■ 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

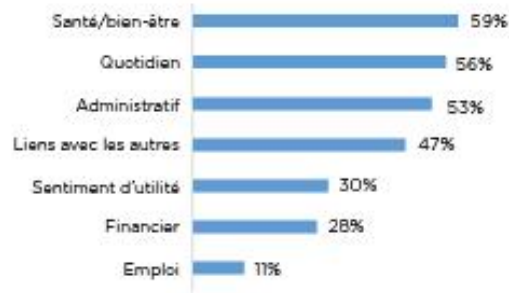
Si 86% des salariés et 85% des bénévoles référents déclarent être globalement satisfaits, 4 responsables sur 10 déclarent trouver leur mission difficile (fragilité du public accueilli pour 73% d'entre eux, la polyvalence du poste pour 46% et le manque de soutien pour 38%)

> 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.

ZOOM

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 troubles "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 bienveillante.

■ 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.





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

Retrouvez-nous sur :



ANNEXES

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'Erable - La Source, Digny en Vuache, Haute-Savoie (74)
- Les Cinq Fontaines, Sainte Suzanne, Doubs (25)
- La lanterne, Poulley 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 Phanuel, 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.