



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

GRAND EST

Financé par



GOVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Délégation interministérielle
à l'hébergement et à
l'accès au logement



Fédération
des acteurs de
la solidarité

GRAND-EST

71 participants : **58** **personnes accueillies/accompagnées et délégués/membres actifs du CRPA** ; 13 professionnels et bénévoles associatifs ont participé à cette journée qui portait sur le thème :

“LES ATTENTES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ENVERS LES INSTITUTIONS ET LES STRUCTURES ACCUEILLANTES : QUELLES REPRESENTATIONS ET PERCEPTIONS DES UNS ET DES AUTRES ? ET QUELLES PROPOSITIONS D'AMELIORATION ?”

Introduction de la journée

- ✓ Présentation du CRPA par **Mamadou Kone, délégué du CRPA** et **Henry Vigourt, ancien délégué et membre actif du CRPA**
- ✓ Présentation du thème de la journée par **Pauline Fromont et Elise Gaillard**, intervenantes sociales à la résidence « Les Petits Jardins », UDAF 51

Ils venaient de :

- ❖ **Jamais Seul**, Reims
- ❖ **UDAF 51** (Maison relais Valmy et Nouveau Toit, résidence accueil « Les Petits jardins »), Châlons-en-Champagne et Reims
- ❖ **Relais 52** (CHRS, HUDA), Saint Dizier
- ❖ **Club de prévention d'Epernay** (dispositifs d'hébergement, Epernay et Vitry la François)
- ❖ **Espérance 08**, maison relais, Charleville-Mézières
- ❖ **SOS Femmes Accueil** (Maisons relais Colbert et Jason), Saint Dizier
- ❖ **Armée du Salut**, CHRS le Nouvel Horizon, Reims



Travaux en ateliers

Qualité des services et bonnes pratiques professionnelles : retour d'expérience

Une perception générale positive des associations qui accueillent, accompagnent, hébergent, logent. Les personnes accompagnées relatent les effets concrets et bénéfiques sur leur parcours de vie.

Sur la santé mentale et somatique

Sortir de la rue ; être sauvé de la mort, de l'autodestruction ; arrêter l'alcool ; meilleures conditions d'hygiène et de vie ; moins de stress ; reprise d'un suivi médical (accès facile en ville ; faire du sport et avoir une meilleure santé ; retrouver une seconde vie

Sur l'estime de soi, la confiance en soi et envers les travailleurs sociaux

Apprendre à se respecter soi-même et les autres Être écouté en cas de problème ; être encouragé en donnant de la force, de la motivation

Sur les relations sociales

Nouer du lien, des relations de confiance, se réinsérer socialement

Sur le rythme et l'équilibre de vie

Apprendre à respecter des horaires grâce aux rappels des RV ; apprendre à retrouver un rythme et une stabilité

Sur l'accès ou le rétablissement des droits

Refaire ses papiers administratifs (carte vitale, carte d'identité...)

Sur l'accès aux biens et services de première nécessité

Aide pour obtenir du mobilier ; aide pour bénéficier d'aide alimentaire ; retrouver un toit

Sur l'autonomie

Devenir plus autonome dans ses démarches ; gagner en autonomie ; obtenir un appartement autonome ; se réinsérer professionnellement, accéder à la formation ; Réapprendre à cuisiner

Sur le cadre de vie

Vivre dans un « beau » cadre avec de la verdure et des animaux

Faire des activités, des sorties y compris des activités qui sortent du commun (concert, peinture, théâtre, séjour Paris, pêche

En matière d'accueil et de conditions de vie en structure

L'accueil

Accueilli et traité avec respect ; bien orienté ; Protection -> bonne explication à l'entrée, intégration

Les conditions d'hébergement/logement

Avoir un logement seul ; propreté ; respect de l'intimité et de la culture ; pouvoir recevoir chez soi ; l'anonymat ; avoir droit aux animaux de compagnie ; un règlement de fonctionnement nécessaire car il permet de fixer le cadre de la structure, de faire respecter le collectif, la propreté et il cadre l'accueil des animaux ; l'accès aux espaces collectifs (ordinateur à disposition pour effectuer les démarches administratives) ; des structures sécurisées : caméra, badge pour rentrer, veilleur de nuit, veille des accompagnants, surveillance des fréquentations ; accueil/autorisation des animaux « thérapie animale » -> impact positif ; situation géographique proximité

En matière d'accompagnement social et médical

De l'écoute, de la réactivité, de la bienveillance et de la proximité

Ecoute ; Action réaction ; être entendu, rassuré ; relation de confiance, communication ; disponibilité des travailleurs sociaux sur les journées ; humour chez les travailleurs sociaux ; non jugement, neutralité ; Travailleurs sociaux souriants, accueillants ; transmissions accompagnant – accompagné ; proximité des référents ; bonne prise en charge et rapide ; à l'écoute / encouragement des travailleurs sociaux, valorisation

Un accompagnement pluridisciplinaire qui s'adapte aux besoins de chacun

Accompagnement par équipe pluridisciplinaire ; adaptation de l'équipe aux besoins de chacun ; réduction des consommations (alcool)/activité théâtre ; accompagnement à long terme, personnalisé ; être protégé par une mesure de protection

« Ça m'a permis de sortir de la rue [...] d'être sauvé de la mort, de l'autodestruction »

« On est accueilli et traité avec respect »

« Les travailleurs sociaux sont disponibles, accueillants et souriants. Ils ne jugent pas et ils ont de l'humour »

« La structure redonne un cadre pour reprendre des habitudes de vie perdues. Réapprendre à cuisiner grâce aux repas collectifs »

« Les activités permettent de rencontrer d'autres personnes [...] ça casse la routine et ça aide à reprendre confiance en soi »

Un réel soutien dans les démarches mais un encouragement à l'autonomie

Bonne aide dans l'accompagnement administratif, soutien dans les démarches ; guidé mais en tant que personne accompagnée on reste acteur.trice ; permettre d'être libre ; réinsérer dans la société, dans un collectif ; diversité des perceptions des accompagnants et inversement ; amener à l'autonomie ou à la retrouver, retrouver de la stabilité ; retrouver un toit / accéder au logement autonome ; accéder à l'emploi, la formation ; Bonne orientation vers les professionnels du soins : médecin traitant, services d'addictologie et accompagnement dans les démarches de soins ; partenariat important

Un cadre pour se reconstruire

Nécessité d'un cadre dans la structure pour se reconstruire, reprendre un rythme ; **(ré)**apprendre à cuisiner/accéder à des habitudes de vie perdues par les repas collectifs /avoir des responsabilités

Les activités et leurs bienfaits sur les personnes accueillies/accompagnées

Rencontrer d'autres personnes / rompre l'isolement ; Ludiques, culturelles ; Voyage, une ouverture sur l'extérieur ; séjour organisé sur plusieurs jours : découvrir un nouvel environnement ; des liens sociaux grâce au collectif / Repas collectifs ; retrouver une relation « familiale » ; enrichissement ; échanges et transmissions culturelles ; Casse la routine ; aide à reprendre confiance en soi ; Présence d'un animateur ; accès à des sorties extérieures, à la culture grâce au partenariat avec Culture du Cœur (permanences) ; accompagnement au bien-être (par des activités sportives) ; des activités inter- structures ; salle de relaxation

Manques et manquements : retour d'expérience

De leur expérience de la relation d'accompagnement avec les associations et les institutions qui accueillent et accompagnent, les participants ont également exprimé des manques en matière d'accueil, de conditions de vie en structure et d'accompagnement. Ils ont aussi soulevé des manquements à leurs droits.

Sur l'accueil et les conditions de vie en structure

Irrespect et conflits entre personnes accompagnées ; manque d'écoute de la part de la direction

Les conditions matérielles

Insécurité sur les lieux de vie : manque de caméras, de personnel de nuit notamment pour gérer les problèmes liés aux addictions ; manque de revenus pour participer aux activités ; manque de moyens des structures pour l'entretien des locaux et des extérieurs notamment ; Temps d'attente réparation/entretien courant ; espaces communs fermés et inaccessibles à certains moments (exemple : pas d'accès libre à la laverie) ; équipement des logements pas adapté au nombre de personnes qui y sont hébergées (petit frigo, petit canapé, ...manque de lit 2 places pour les couples, une dinette au lieu d'ustensiles de cuisine adaptés ; appartement vétuste, insalubre (Problème de nuisibles : pigeons, cafards, punaises de lit) ; manque d'espaces verts, d'espaces communs ; logement petit ; logement individuel génère de la solitude ; problème liés à la mixité avec des personnes non accompagnées en hébergement/logement diffus (conflits, vols) -> manque de structures dédiées ; localisation des structures (QPV, zones sensibles, éloignée des services) ; stationnement non respecté par les personnes extérieures ; Présence d'animaux/nuisance sonore

Respect des droits et prise en compte de la parole des personnes accueillies

Manque d'information aux personnes accueillies sur les structures accueillantes ; manque de lien avec les familles ; non prise en compte de l'avis des résidents ; méconnaissance du fonctionnement des institutions ; manque de respect des droits à une vie sociale en empêchant d'accueillir des amis dans son hébergement ; manque d'information des structures vers les personnes ; manque d'intimité (pas de place pour une vie intime au sein des hébergements)

« Il y a un manque de respect des droits à une vie sociale en nous empêchant d'accueillir des amis dans notre hébergement »

« Il n'y a pas de place pour une vie intime dans les hébergements »

« Il n'y a pas assez de professionnels [...] ils sont trop souvent dans l'action [...] il y a un manque de stabilité des équipes »

« Les équipements des logements ne sont pas adaptés au nombre de personnes qui y vivent...manque de lits 2 places pour les couples... »

Règlement de fonctionnement

Règlement de fonctionnement : droits trop restreints (notamment pour recevoir des personnes extérieures et accueillir quelqu'un chez soi ; Manque de liberté notamment concernant les absences, vacances... ; non-respect du règlement par le voisinage (générateur de conflits) ; manque de cadre en cas de présence d'animaux ; non-respect du règlement (Consommation de produits) ; pour l'hébergement, pas le droit d'apporter ses meubles ; règlement non cohérent avec certains accompagnements

Prise en charge sanitaire

Difficulté d'accès pour les services d'urgence, manque d'intervention et de réactivité ; difficulté d'accès aux soins

Orientation et accompagnement

Pas assez d'accompagnement, pas assez de professionnels ; manque de soutien, de temps (d'écoute) ; professionnels trop souvent dans l'action ; manque de stabilité des équipes ; délai d'entrée dans les dispositifs ; mise en action en décalé ; difficulté de compréhension des sigles utilisés par les institutions ; bail glissant ne laisse pas le choix ; pas d'information en amont lors d'une visite à domicile, pas de sms en cas d'absence ; temps d'attente sur les VAD ; manque de temps et de transparence par les institutions décideuses (SIAO, bailleurs) concernant les demandes d'orientation, de logement ; Pas assez d'écoute ; difficulté d'accès aux formations ; prise en charge différente selon les départements ; Impression d'être un pion sans trouver notre place (décalage de date, attente, délais) ; Pas de proposition d'activités sportives ; Pas de compétence juridique chez les professionnels des structures (avocat, juriste) ; délai de réponse long avec certaines structures ; pas de pré-rentree, pas de visite ; manque d'appartement disponible avec les critères attendus : composition familiale, maladie, handicap ; France Travail : pas d'offres pour les personnes RQTH, seulement des stages sans finalité d'emploi (génère du stress, sentiment de ne pas être reconnu) ;

Freins et questionnements soulevés par/concernant les professionnels

Laisser le temps aux éducateurs d'arriver et de s'installer ; pas les outils pour travailler les conditions d'autonomie (pas de cuisine, pas de salle d'activité commune...) ; manque d'information sur le parcours de vie des personnes ; trop de dispositifs différents ; manque de confiance de la part des institutions envers les personnes Pourquoi les organisations des pensions de famille et résidences sociales sont différentes en fonction des villes et des associations ?

Pistes d'amélioration : nos recommandations

De leur expérience du vécu, les participants ont formulé des recommandations pour améliorer l'accueil, les conditions de vie, l'accompagnement et le respect des droits en structure.

En matière d'accueil et de qualité d'hébergement/logement

Rénover les structures ; Améliorer les relations avec les prestataires au niveau de la technique pour réduire le temps d'intervention ou recruter des agents de maintenance ; Séparer les maisons relais (Nouveau Toit, Valmy) des locataires du Foyer Rémois (bailleur social) ; Mettre en place un système de surveillance pour assurer la sécurité /un gardien le week-end/ une caméra dans le collectif ; Mise en place d'un pair aidant lors des accueils (personnes ressources) ; Améliorer l'équipement des appartements (électroménager...) et l'aménagement des locaux (coin fumeur, aménagement salle commune, coin extérieur privé/jardin) ; revoir les modalités de cohabitation des personnes et veiller à la compatibilité des modes vie, langue, religion, culture

Sur les conditions de vie et la vie quotidienne en structure

Prévoir plus de poubelles dans les espaces communs pour améliorer la propreté ; Être formé aux gestes de premiers secours et à l'utilisation du défibrillateur (accompagnants/accompagnés) ; Entraînement 1 à 2 fois dans l'année pour faire face à des événements graves et exceptionnels (incendie, terrorisme...) ; Sensibiliser les résidents qui se désistent pour les activités (prévoir des sanctions si besoin) ; Valoriser les résidents qui viennent tout le temps aux activités

Développer les activités

Organiser une journée d'activité entre les structures de différentes associations ; Organiser un séjour ; Proposer plus d'activité pour créer du lien social ; Mettre en place des ateliers collectifs pour favoriser la bonne entente (civisme, bien vivre ensemble...)

Pour améliorer l'accompagnement, la prise en charge et les relais avec l'environnement extérieur

Ne pas communiquer systématiquement toutes les informations sur une situation (on n'est pas obligé de tout dire...) aux travailleurs sociaux ; Améliorer la prise en charge de la santé (trouver un médecin traitant notamment) ; Aborder le sujet de la fin de vie et consigner(dans un document officiel) les directives anticipées des résidents en cas de décès ; Confidentialité des projets ?; augmenter le nombre d'accompagnateurs et d'encadrants ; Etablir des plannings pour les visites à domicile ;

Autonomiser et responsabiliser les personnes dans la vie quotidienne, valoriser l'entraide entre les résidents et mobiliser les capacités de chacun ; mieux communiquer sur les numéros d'urgence afin que les résidents puissent bien les identifier ; Sensibiliser / informer sur la connaissance des territoires (structures /services) ; Faire le lien avec les bailleurs pour sortir des QPV ; Solliciter l'ARS¹ pour alerter sur le manque de médecin traitant, kiné, orthophoniste... ; Fluidifier/clarifier les interventions extérieures ; recruter ou prévoir des permanence d'aide juridique (avocat, juriste)

Pour améliorer le règlement de fonctionnement²

Mieux respecter les droits des personnes accueillies

Mieux informer sur les droits des usagers (écrit fait, prévoir des échanges, une lecture des documents avec l'équipe au moment de l'accueil) ; Adapter les documents (charte des droits et libertés des personnes accueillies³ / règlement de fonctionnement) au public en difficulté de compréhension (Trop de choses dans la charte des droits et libertés des personnes accueillies, mots ou expressions compliqués (besoin d'une explication simplifiée de la charte et du règlement) ; Le règlement de fonctionnement est un frein à une vie sociale lorsque les visites extérieures sont interdites

« A 40 ans, je ne suis pas en maternelle, pour avoir le droit de voir un.e ami.e dans une salle » ; « Nous sommes déjà isolés et en plus nous ne pouvons pas voir et recevoir des personnes extérieures » ; Droit à la dignité/intimité (exemple : il faut prévenir avant de rentrer dans le logement...) ; Les règlements impactent la vie des résidents : pas le droit de mettre ses meubles, réfrigérateur, micro-onde, lit...tapis ; Droit à l'intimité surtout en hébergement CHRS ; Droit à la sécurité

« A 40 ans, je ne suis pas en maternelle, pour avoir le droit de voir un.e ami.e dans une salle »

« Autoriser la consommation d'un verre d'alcool lors de repas ou au marché de Noël, au restaurant permettrait de ne pas se sentir infantilisé... »

« Autoriser la présence d'animaux, c'est avoir des responsabilités et de l'affection »

« Il y a besoin d'une explication simplifiée de la charte et du règlement...mots et expressions sont compliqués »

¹ Agence régionale de santé

² <https://www.federationsolidarite.org/actualites/rediger-un-reglement-de-fonctionnement-suivez-le-guide/>

³ <https://solidarites.gouv.fr/charte-des-droits-et-des-libertes-de-la-personne-accueillie-en-etablissement>

...Définir, consulter et faire appliquer les obligations qui fixent les règles de vie collective

Mettre un planning pour les tâches ménagères lors des repas collectifs ; Mettre des règles de savoir vivre pendant les repas (ne pas quitter la table avant les autres, ne pas sortir fumer pendant le repas ...) ; Autoriser la consommation d'un verre d'alcool lors de repas/marché de Noël, au restaurant pour ne pas être infantilisé ; Respecter les religions (tapis, temps...) ; L'interdiction d'alcool dans les hébergements : POURQUOI ? -> des résidents souhaitent que ce soit interdit pour éviter les débordements ; Revoir les modalités d'ouverture des espaces collectifs (trop restrictives car ils sont fermés quand les travailleurs sociaux sont absents) ; Veillez à faire respecter le règlement, faire un rappel du règlement et mettre en application les sanctions prévues ; Autoriser la présence d'animaux, c'est avoir des responsabilités et de l'affection ; Dans un lieu de vie collectif, c'est nécessaire d'avoir des pratiques communes dans le respect des uns et des autres

DÉLÉGUÉS DU CRPA – Champagne Ardenne

- Mamadou KONE / Haute Marne – Relais 52
- Abdeljalil MANCHIH/ Haute Marne – Relais 52

Membres actifs :

- Henry VIGOURT / Marne
- Bruno HUBERT / Marne

Les délégués du CRPA sont élus pour un mandat d'un an renouvelable une fois. Leurs principales missions :

👉 Ils participent à **l'organisation et l'animation des plénières CRPA**,

👉 Ils assurent la **promotion de la participation et du CRPA** dans les associations qui accueillent des personnes accompagnées

👉 Ils **représentent les personnes accompagnées dans les instances institutionnelles** (Commission de médiation DALO, comité des usagers CCAS, CLTSDS⁴...) où ils sont invités à siéger

Les membres actifs peuvent être des personnes qui ont été délégué et qui souhaitent **continuer à s'investir dans le CRPA pour accompagner les nouveaux élus, représenter le CRPA dans les territoires où il n'y a pas de délégué...** mais c'est aussi une opportunité pour des nouveaux membres de s'engager dans le CRPA lorsqu'on souhaite devenir délégué.

⁴ Comité local du travail Social et du développement social

CHOIX DU PROCHAIN THÈME

Les sujets proposés par les participants de la plénière seront discutés en Copil CRPA afin de décider du choix du prochain thème.

- L'argent
- Sécurité (caméra...)
- Réduction des risques en addiction, liés à l'alcool/comportements liés aux addictions
- Accompagnement social
- Environnement
- L'isolement
- Le travail
- Les projets personnalisés
- Le manque de moyens et de personnel dans les structures
- Santé et mobilité -> pour se déplacer (assurance mutuelle) /problématique parcours de soins, trouver des soignants qui prennent de nouveaux patients
- Médecins traitants et spécialistes/santé
- Aider les personnes sans véhicule
- Vie de couple en logement
- Activités/accès à la culture / loisirs -> création lien social
- Accueil (dont PMR)
- Savoir vivre / savoir être/ Violence entre personnes

ÉVALUATION DE LA JOURNÉE

59 questionnaires de satisfaction ont été dépouillés

					
Organisation matérielle	1	5	10	12	30
Qualité des interventions	1	1	6	18	33
Organisation du déroulement de la journée		2	12	16	28
Qualité des échanges		1	3	17	38
Connaissance du thème abordé		1	6	18	34
J'ai eu accès à des informations	1		7	17	33
Qualité des supports	1		15	16	27
J'ai eu la possibilité de m'exprimer		1	1	10	47
TOTAL Réponses	4	11	60	124	270

Les membres du CRPA Grand Est – Champagne Ardenne remercient l'ensemble des participants pour leur participation active et leurs contributions à cette journée

QUELQUES PHOTOS DE LA JOURNÉE

