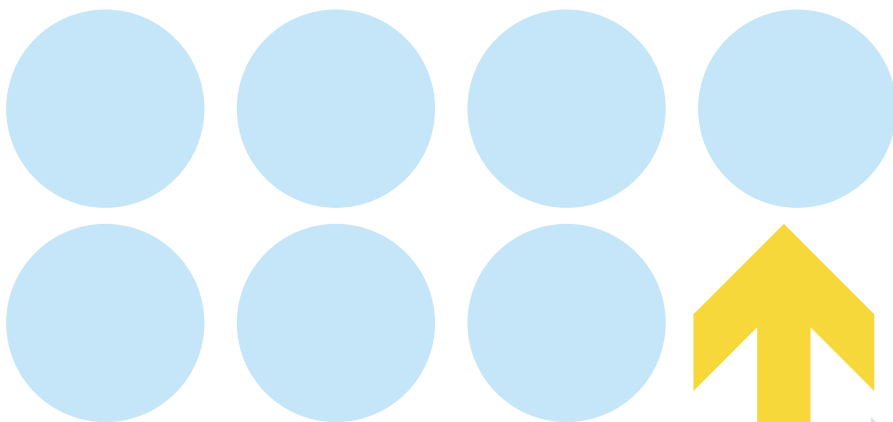


IMPACT D'UN SÉJOUR EN MAISON D'ACCUEIL

CORALIE HELLEPUTTE
(CIRTES, UCLOUVAIN)

EN COLLABORATION
AVEC ODILE DAYEZ
(LES PETITS RIENS)

20 résultats clés
et analyse critique



PRÉAMBULE

Chère lectrice, cher lecteur,

Cette note est le résultat de plusieurs années de collaboration étroite entre les différents niveaux de l'asbl Les Petits Riens et l'université UCLouvain, dans le cadre d'une chaire de recherche [« Chaire Les Petits Riens - L'économie sociale au service de la lutte contre la pauvreté », créée en 2015] et grâce à un financement de la région bruxelloise [Doctiris 2019-2023].

Elle conclut une recherche qui a été poussée par une volonté d'introspection et d'analyse du travail mené dans notre maison d'accueil pour 105 hommes sans-abri. Une recherche qui a été guidée par une volonté de nous questionner et nous améliorer dans le travail d'accompagnement de ces personnes, et de mieux penser la place du collectif dans les trajectoires individuelles.

Comment la vie dans la maison d'accueil est-elle perçue par les résidents ?

Quels sont les effets d'un séjour en maison d'accueil sur différents aspects de la vie des résidents (son réseau, sa confiance en lui, sa santé psychique ou physique, son autonomie etc.) ?

Qu'est-ce qui joue un rôle dans le fait de sortir de la maison d'accueil vers une situation stabilisée ? Le profil de la personne ? Sa situation avant l'entrée ? La durée de son séjour ?

Ces questions nous ont animés tout au long de la recherche et il nous a semblé essentiel pour y répondre de donner une place centrale aux usagers eux-mêmes, en les intégrant à chaque étape du processus : cartographie des effets potentiels, validation de la méthode, récolte des données via un questionnaire anonyme et interprétation des résultats.

Je voudrais d'abord saluer le travail phénoménal qui a été abattu par Coralie Helleputte, chercheuse aussi méticuleuse qu'humaine. Sans elle, jamais nous n'aurions pu arriver à un tel résultat.

Je voudrais ensuite souhaiter que les résultats de cette recherche, mine d'or d'informations, puissent nous porter vers notre nouvelle vision sociale : vers un accueil plus inconditionnel, un accompagnement sur mesure et une chasse à tout ce qui peut faire violence institutionnellement.

Que ces paroles d'usagers nous aident à travailler sur notre modèle et notre fonctionnement, vers une maison d'accueil où chacun se sent bien et pleinement compris. Si cette note est l'aboutissement d'un long travail collaboratif, c'est aussi **le point de départ d'un travail institutionnel** que je souhaite tout aussi fructueux.

Je vous souhaite une bonne lecture !

Odile Dayez
Directrice des actions sociales

Les résultats présentés dans cette synthèse proviennent de plusieurs sources de données :

UNE ÉTUDE D'IMPACT

menée dans la Maison d'Accueil Prévôt de fin 2016 à début 2019 sous forme de questionnaires proposés aux résidents et aux travailleurs sociaux et travailleuses sociales (TS) à différents moments du séjour.

Très peu de données ont été collectées en T3 et T4 ; elles font donc partie du détail exhaustif de tous les résultats mais cette synthèse mobilise surtout les données collectées en T1 et T2

T1 = après 15 jours dans la Maison Prévôt
T2 = après 5 mois dans la Maison Prévôt
T3 = après un an dans la Maison Prévôt
T4 = à la sortie

212 réponses en T1
92 réponses en T2
64 réponses en T1 et T2

LES DONNÉES ENCODÉES DANS AMAstat

recueil de données statistiques de l'AMA (fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri), de 2010 à 2018 pour la Maison Prévôt – ainsi que celles encodées pour @Home de son ouverture en 2012 à 2018.

UNE ANALYSE DES DONNÉES DES ÉVALUATIONS D'ACTIVITÉ

des résidents de la Maison Prévôt pour le calcul des bonus (trois notes sur 10 : implication, relationnel, présence) entre 2013 et début 2019 menée par une mémorante de l'UCLouvain.

LE CONTENU DE DIFFÉRENTS ENTRETIENS ET FOCUS GROUPES

réalisés par les chercheuses Anaïs Périlleux et Coralie Helleputte (UCLouvain) avec des TS et des résidents :

- 3 focus groupes avec des TS de la Maison Prévôt et 2 focus groupes avec des résidents de la Maison Prévôt au début de l'étude d'impact (novembre et décembre 2016)
- 12 entretiens avec des TS de la Maison Prévôt au cours de l'étude d'impact
- 1 focus groupe avec des résidents de la Maison Prévôt pour interpréter les résultats de l'étude quantitative (juillet 2021)

- 6 focus groupes thématiques avec des TS de toutes les actions sociales pour interpréter les résultats de l'étude quantitative : sortie de la Maison Prévôt (mars 2020), santé, consommation, récurrence (juin 2020), activité, autonomie (septembre 2020) – ainsi qu'une réunion plénière des TS de la Maison Prévôt sur l'encadrement spécifique des jeunes résidents début 2021.

RÉSULTATS CLÉS

L'ENTRÉE

L'entrée
à la Maison Prévôt

01.

Le profil-type des résidents de la Maison Prévôt est assez stable et comparable à celui du secteur en général.

p.4

LE SÉJOUR

Bien être
et satisfaction

02.

Les résidents disent se sentir bien dans la Maison Prévôt et être globalement satisfaits de l'aide apportée, mais cette satisfaction diminue durant le séjour.

p.12

03.

La collaboration avec les résidents de la Maison Prévôt est bonne.

p.17

04.

La mise en activité est globalement bien perçue par les résidents de la Maison Prévôt.

p.22

Santé physique et psychologique

05.

La (perception de la) santé des résidents de la Maison Prévôt est moyennement bonne et ne s'améliore pas durant le séjour.

p.29

06.

Les résidents de la Maison Prévôt sont stressés et ce stress augmente durant le séjour.

p.34

07.

Les résidents de la Maison Prévôt ont une bonne estime d'eux-mêmes et un sentiment de maîtrise de leur vie moyen.

p.38

08.

La consommation est une réalité mais ne nuit pas toujours au fonctionnement des résidents de la Maison Prévôt.

p.42

Développement de ressources internes et externes

09.

Les résidents de la Maison Prévôt possèdent relativement assez de compétences d'autonomie et ne les augmentent pas durant le séjour.

p.49

10.

Les résidents de la Maison Prévôt ont une bonne hygiène de vie qui reste constante durant le séjour.

p.57

11.

Les résidents de la Maison Prévôt sont souvent isolés et leur réseau social n'augmente pas durant le séjour.

p.59

12.

Les résidents de la Maison Prévôt élargissent peu leur réseau de services d'aide durant le séjour.

p.63

LA SORTIE

La sortie
de la Maison Prévôt

13.

Un tiers des résidents font une « bonne sortie » de la Maison Prévôt.

p.66

14.

La majorité des résidents sortent de la Maison Prévôt avec un revenu.

p.72

Ce qui influence les résultats

15.

Les séjours plus longs donnent de meilleures sorties de la Maison Prévôt.

p.74

16.

Plus les résidents sont âgés, meilleures sont les sorties de la Maison Prévôt ... mais la Maison Prévôt et @Home font globalement les mêmes résultats avec les jeunes.

p.79

17.

Les résidents de la Maison Prévôt venant d'un logement sortent plus souvent vers un logement et vice versa.

p.84

Ce qui n'influence pas les résultats

18.

La récurrence du séjour influence peu la sortie de la Maison Prévôt, même si les résidents venant pour un 2^e séjour ou plus sont différents.

p.86

19.

L'assiduité en activité n'influence pas la sortie de la Maison Prévôt.

p.93

20.

Le niveau de scolarité n'influence pas la sortie de la Maison Prévôt.

p.98

01

**Le profil-type
des résidents
de la Maison Prévôt
est assez stable
et comparable
à celui du secteur
en général**

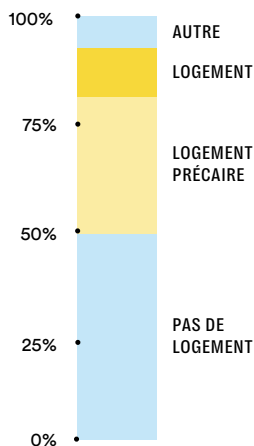
¹ En gardant bien sûr les précautions nécessaires dans les comparaisons (l'encodage n'est sans doute pas tout à fait identique au sein de chaque organisation, par exemple).

Ce que disent les chiffres

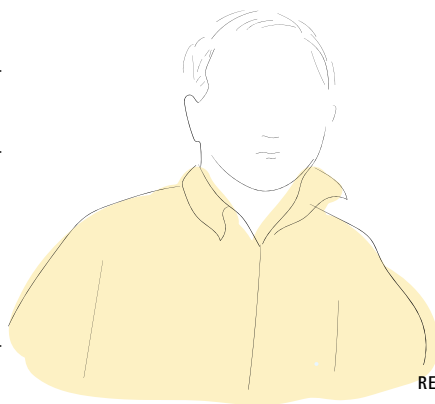
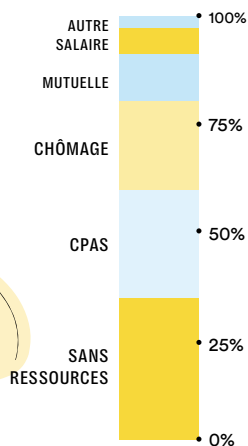
Plusieurs données disponibles dans AMAstat permettent de caractériser le profil des résidents. Par ailleurs, des données sectorielles sont disponibles pour la période 2010-2014 à la Strada et 2016 à l'AMA. Elles permettent de situer le public Petits Riens par rapport à celui du secteur¹.

Le profil-type accueilli à la Maison Prévôt est constant, et assez comparable à celui du secteur : un homme célibataire ayant une composition de ménage d'isolé sans enfant et ayant la nationalité belge (même si pas forcément d'origine belge). Le dernier domicile déclaré de $\frac{3}{4}$ des résidents était à Bruxelles. La majorité des résidents ont entre 30 et 50 ans (39 ans en moyenne, l'âge moyen étant en légère augmentation) et un niveau d'études secondaires (inférieures pour la moitié et supérieures pour un quart).

LIEU DE VIE LA VEILLE DE L'ACCUEIL



REVENUS À L'ENTRÉE



Homme célibataire 39 ans
 Nationalité Belge
 Comp. Ménage d'isolé sans enfant
 Niveau d'étude secondaire
 Dernier domicile déclaré à Bruxelles

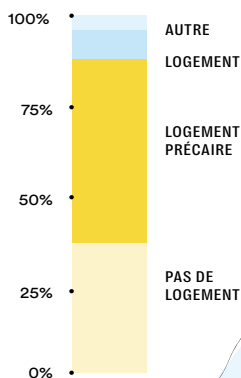
La moitié des personnes accueillies à la Maison Prévôt sont sans logement la veille de l'accueil (i.e. elles ont dormi dans un centre d'hébergement d'urgence, l'espace public, une maison d'accueil, etc.). Un tiers arrive d'un hébergement précaire (provisoirement chez un proche, dans un squat, etc.) et un dixième, d'un logement. Entre 2014 et 2018, on observe une augmentation des personnes qui n'ont pas de logement et une diminution des personnes qui ont un logement ou logement précaire la veille de l'accueil. En particulier, il y a une augmentation des personnes qui viennent de centres d'hébergement d'urgence, ce qui peut être lié à l'augmentation des places disponibles dans ces centres.

NB: Les graphiques représentent les moyennes sur la période 2014-2018.

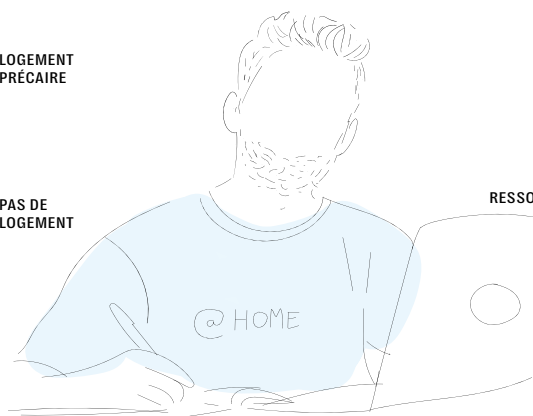
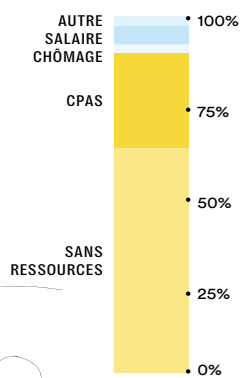
Un bon tiers des personnes arrivent sans ressources à la Maison Prévôt. La moitié arrive en touchant le chômage ou le CPAS.

Le profil-type accueilli à @Home est similaire: un homme célibataire ayant une composition de ménage d'isolé sans enfant, ayant la nationalité belge (même si pas forcément d'origine belge) et habitant à Bruxelles. Il vient d'une vie de famille ou isolée et arrive dans la grande majorité des cas sans ressources.

LIEU DE VIE LA VEILLE DE L'ACCUEIL



REVENUS À L'ENTRÉE



Homme célibataire 20 ans

Nationalité Belge

Comp. Ménage d'isolé sans enfant

Niveau d'étude secondaire

Dernier domicile déclaré à Bruxelles

NB: Les graphiques représentent les moyennes sur la période 2014-2018.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Des profils qui varient et évoluent

Les résidents revendiquent une diversité de profils et sentent parfois que leurs spécificités ne sont pas prises en compte par les TS.

Des résidents plus âgés qui ont déjà fréquenté la Maison Prévôt par le passé estiment que la population accueillie a changé en 10 ans et qu'il y a des différences de générations (par exemple que « les jeunes veulent moins se bouger »).

RÉSIDENT

« ON NE VIENT PAS DU MÊME
MOULE ET ON A TOUS DES VIES
ET DES VÉCUS DIFFÉRENTS. »

L'entrée intimidante à la Maison Prévôt

Les premiers jours sont difficiles. Les résidents sont sous le choc (ils doivent parfois encore accepter l'idée d'avoir besoin d'une maison d'accueil) et n'enregistrent pas vraiment les informations reçues. Le lieu est intimidant et ils sont parfois perdus. Certains suggèrent un système de parrainage mais cela pourrait donner du pouvoir mal placé à des résidents.

Un résident a aussi évoqué le processus des demandes d'hébergement qui peut être éprouvant (nécessité « d'étaler sa vie », délais d'attente, incertitude...).

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

«La crème des sans-abris», conséquence (souhaitée ?) du projet pédagogique

Il y a un discours répandu que «les Petits Riens accueillent la crème des sans-abris», parfois mis en lien avec un souci d'image. L'explication donnée par les TS est que le principe d'activation de la Maison Prévôt² implique d'accepter des résidents qui sont «capables d'être activés» (même si l'activité peut être adaptée au résident), ce qui correspond typiquement à des profils moins marginaux.

Il y a débat sur les filtres officiels et effectifs de la Maison Prévôt. Officiellement, les critères d'entrée sont d'être un homme belge, avoir entre 20 et 60 ans, fournir un rapport médical si nécessaire et accepter le projet pédagogique. Mais dans les faits, il faut que le résident se soumette à l'activité et la cogestion budgétaire, veuille mettre en place un projet, s'engage à respecter le ROI,... et puis il y a un aspect de «au cas par cas». Il y a aussi débat sur le fait que la Maison Prévôt convient mieux à certains profils (des TS déplorent d'ailleurs des périodes où «on a fait rentrer n'importe qui», i.e. des profils «qui ne conviennent pas à la Maison Prévôt») ou qu'elle doit justement s'adapter aux différents profils, en sortant de son approche généraliste. Mais cela est aussi à mettre au regard de la taille actuelle de la maison : il est difficile de mettre en œuvre un accompagnement individualisé dans un lieu qui accueille une centaine de résidents.

2. Cf. 4. La mise en activité est globalement bien perçue par les résidents de la Maison Prévôt

Des profils qui restent variés... avec des points communs ?

Il y a un large consensus que les profils des résidents restent très variés, avec des parcours de vie très différents. Certaines généralités sont parfois ressorties des entretiens, de type ‘ils sont souvent sous-qualifiés’; ‘ils vivent dans l’ici et maintenant et se projettent peu’; ‘ils sont plutôt individualistes’ ; ‘peu sont capables de cuisiner’; ‘beaucoup n’ont même pas de compte en banque’.

La Maison Prévôt est subie plutôt que choisie

La Maison Prévôt est plutôt un choix par défaut du résident (i.e. là où il y a de la place). Il sait ce qu’il doit dire lors de la demande d’hébergement pour rentrer – étant souvent expert de l’aide sociale ! –, notamment son alignement avec le projet pédagogique. Il est dès lors important que les TS comprennent la demande implicite derrière le discours formaté mais c’est aussi ‘émotionnellement’ difficile de refuser quelqu’un quand il n’a pas d’autre solution.

Le début de séjour des résidents, entre débousolement et redynamisme

Les résidents arrivent à la Maison Prévôt souvent fatigués et débousoles. Plusieurs TS évoquent un phénomène de décompression à l'arrivée. Et en même temps, les résidents retrouvent un toit, à manger, un revenu; ils sont dynamisés avec leurs démarches et «évoent» donc déjà beaucoup les premières semaines.

Les TS n'ont malheureusement pas toujours le temps de faire visiter les lieux. Et en même temps, un TS parle d'éviter le «sur-accueil» en déroulant le tapis rouge, et de ne pas prendre les résidents pour des choses fragiles afin de les responsabiliser.



02

Les résidents disent se sentir bien dans la Maison Prévôt et être globalement satisfaits de l'aide apportée, mais cette satisfaction diminue durant le séjour

Ce que disent les chiffres

Plusieurs questions relatives au bien-être et à la satisfaction étaient posées dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident et TS).

Les résidents disent se sentir assez bien à la Maison Prévôt et ce bien-être reste constant au cours du séjour. L'opinion du TS sur le bien-être du résident est souvent similaire à celle du résident et quand il y a une différence, le résident a plutôt tendance à dire qu'il se sent mieux que ce que pense le TS.

Les résidents disent être très satisfaits de la Maison Prévôt en général. Cette satisfaction reste élevée mais diminue entre le début du séjour et 5 mois de séjour.

Après 5 mois dans la Maison Prévôt, les résidents se disent assez satisfaits de l'aide apportée pour le logement et pour l'emploi, et encore plus pour le budget.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Une acceptation des règles et une satisfaction générale confirmée...

Les résidents sont globalement satisfaits de la Maison Prévôt et reconnaissants de l'aide qu'elle leur apporte. Ils soulignent que les règles sont faciles à critiquer mais qu'il faut les respecter, même si elles sont contraignantes. Des résidents plus âgés qui ont déjà fréquenté la Maison Prévôt par le passé estiment que le cadre est devenu plus souple au fil du temps.

... mais des critiques formulées en focus groupe

Les résidents ont cependant été plus critiques sur la Maison Prévôt dans les focus groupes que ne laissent paraître les réponses aux questionnaires. Ils se sont notamment plaints des rondes de nuit, de la qualité de la nourriture, de la cogestion budgétaire, de la propreté des espaces communs, de la gestion des médicaments, de la disponibilité des TS ...

Certains résidents ont même été jusqu'à dire qu'au-delà du gîte et du couvert, la Maison Prévôt contribuait peu à leur bien-être.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

Est-ce un résultat surprenant ? Pas tellement de manière générale...

Les TS ne sont pas étonnés que les résidents soient satisfaits : à moins de vouloir être méchants, pourquoi diraient-ils le contraire ? Les TS y voient peut-être aussi une forme de « loyauté » : la Maison Prévôt les a aidés donc ils vont dire qu'ils sont satisfaits. Certains avancent même qu'ils ne sont peut-être pas vraiment satisfaits mais savent dans le fond que la Maison Prévôt est bien pour eux et ont donc répondu qu'ils étaient satisfaits. A noter que la satisfaction peut dépendre de l'état d'esprit du résident quand on lui pose la question.

La Maison Prévôt est aussi relativement confortable (en particulier, par rapport aux autres maisons d'accueil de Bruxelles) : les chambres sont individuelles, le prix est le plus bas, le service est « all in » (repas, linge, nombreux services sociaux PR, durée de séjour extensible...).

... mais un peu plus concernant l'activité et la cogestion

Si les TS ne sont pas étonnés de la satisfaction générale, ils trouvent par contre plus étonnant que les résidents disent être satisfaits de la cogestion budgétaire et l'activité. Ces deux piliers du projet pédagogique suscitent des débats. L'activité est discutée plus en détails ailleurs³. Concernant la cogestion budgétaire, c'est une source de vives tensions avec les résidents – même si dans certains cas, ils sont ravis de ne pas devoir gérer leur argent.

³ Cf. 4. La mise en activité est globalement bien perçue par les résidents de la Maison Prévôt

Les TS ont un discours plutôt négatif sur la cogestion budgétaire : ce n'est pas de la « co » gestion avec les résidents, la Maison Prévôt gère carrément à leur place. Il y a un faux discours : on dit aux résidents que c'est pour apprendre à gérer leur argent mais en fait, c'est pour garantir aux Petits Riens le paiement des frais d'hébergement.

La cogestion permet de constituer une épargne – notamment car la Maison Prévôt est la moins chère, même si les revenus des résidents restent souvent très modestes. Mais comme les résidents n'ont pas participé à la gestion de leur budget, ils risquent de tout dépenser en sortant (dès lors, est-ce leur rendre service d'avoir serré la vis ?). Cela dépend bien sûr du tempérament plus ou moins dépensier de chaque résident.

Certains TS suggèrent une cogestion à la carte, en fonction du profil du résident. Et/ou une cogestion évolutive au fil du séjour. Cela permettrait d'avoir un effet, plutôt inexistant actuellement, sur le résident par rapport à sa gestion de l'argent. Malheureusement, la grande capacité d'accueil de la maison ne facilite pas les pratiques « à la carte ».

Pourquoi la satisfaction diminue ?

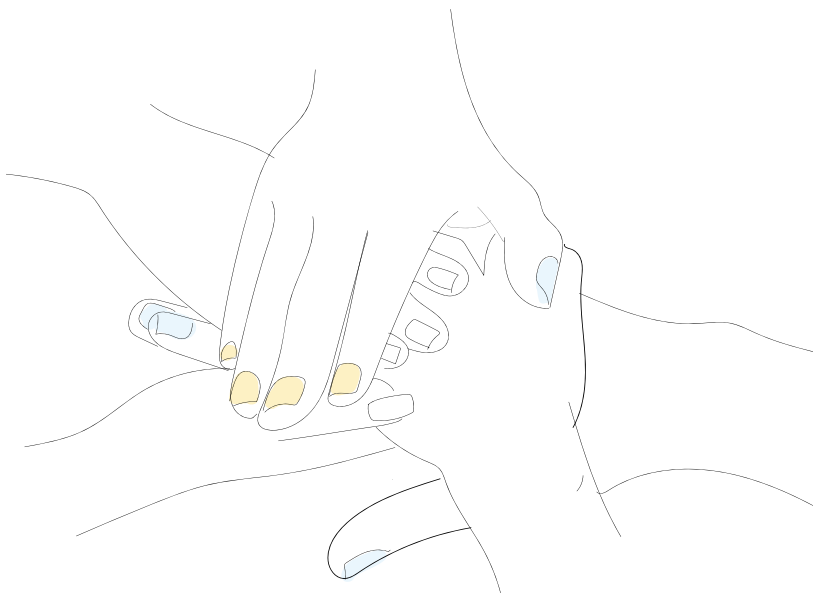
Les TS ont l'impression que les résidents disent oui à tout au début mais sans vraiment s'en rendre compte (ce qui est en partie lié à la période d'essai de 2 semaines) et qu'ils deviennent plus exigeants par la suite. Par ailleurs, quand ils arrivent, ils sont soulagés d'avoir trouvé un toit et sont dynamisés par leurs démarches – ce qui explique une satisfaction plus élevée. Mais à partir d'un certain temps, ils en ont marre de la Maison Prévôt, et pour certains TS, heureusement (éviter de s'y installer)!

Faut-il viser la satisfaction maximale ?

Satisfaction et « bonne aide » ne vont pas forcément de pair. Par exemple, pour certains résidents, il faudrait que la Maison Prévôt leur trouve un logement pour être satisfaits alors que selon les TS, c'est aux résidents à chercher, en étant accompagnés. On peut donc se demander ce que le niveau de satisfaction dit réellement sur le travail réalisé par la Maison Prévôt...

03

**La collaboration
avec les résidents
de la Maison Prévôt
est bonne**



Ce que disent les chiffres

Plusieurs questions relatives à la collaboration et l'implication du résident étaient posées dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident et TS).

Les résidents disent avoir de très bonnes relations avec les TS. L'opinion du TS sur sa relation avec le résident est souvent similaire et quand il y a une différence, le résident a plutôt tendance à dire que la relation est meilleure que ce que pense le TS.

Après 5 mois dans la Maison Prévôt, les TS disent que les résidents collaborent souvent avec les encadrants de la Maison Prévôt.

Selon les TS, les résidents s'impliquent moyennement dans la communauté au sein de la Maison Prévôt et cette implication ne change pas au cours du séjour.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Les résidents expliquent que la confiance n'est pas toujours facile à établir avec les TS. En partie car certains résidents mentent donc les TS adoptent, légitimement, une attitude méfiante.

Les résidents préfèrent parfois un TS à un autre et savent ce qu'un tel accepte ou non (et vont adresser leurs demandes en conséquence). Mais de manière générale, le résident reste dans une position 'd'infériorité' par rapport aux TS et à la Maison Prévôt.

Des résidents soulignent aussi que certains TS sont très jeunes (ils ont parfois l'âge d'être leurs enfants!) et ont peu d'expérience de terrain.

Lors du focus groupe de 2021, les résidents ont émis plusieurs critiques plus spécifiques, concernant la ponctualité des TS aux rendez-vous, leur disponibilité, leur considération, etc. tout en étant conscients que les TS faisaient ce qu'ils pouvaient.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

Une collaboration généralement bonne

Les TS confirment que la plupart des résidents s'entendent bien avec leur TS. Certains précisent que si la collaboration n'est pas possible, le résident ne reste pas dans la Maison Prévôt donc l'étude montrera forcément un bon niveau de collaboration.

Le TS doit parfois pouvoir être bousculant aussi. Au final, le résident et le TS peuvent ne pas spécialement bien s'entendre mais bien travailler ensemble.

Chaque binôme TS-Résident est unique

Chaque TS a sa façon de travailler, ses pratiques – et s'adapte aussi au profil de chacun de ses résidents. Cela dépend de ses convictions personnelles et aussi de sa formation. Parfois, le TS n'arrive pas à provoquer le déclic chez un résident mais un autre TS y arrivera : cela reste une relation humaine avant tout.

Une intensité de suivi limitée et variée

Il y a 12 TS pour 105 résidents donc les TS n'ont pas vraiment le temps de faire du travail très rapproché. Ainsi, les TS ne voient pas forcément souvent tous leurs résidents ; l'intensité du suivi varie.

Un équilibre à trouver dans une relation complexe

La relation avec le résident peut prendre du temps à s'installer. C'est un travail de confiance et cette confiance peut être difficile à obtenir, notamment avec les consommateurs actifs.

Parfois, les résidents disent oui à tout pour entrer dans la maison car ils n'ont pas le choix. Ces fausses acceptations peuvent se ressentir ensuite dans un manque de collaboration. Un TS souligne cependant que cela reste une relation dans les deux sens et qu'il faut dépasser le discours «le résident ne collabore pas». Un autre TS estime que chacun joue finalement un peu un rôle dans la relation, en sachant ce qu'il peut dire ou non, comment il doit le dire, ce qui est attendu de lui...

Les TS ont de multiples casquettes, qui peuvent

mener à une confusion de rôles (avec le contrôle de l'activité dans la Maison Prévôt, le travail psy qui demande une autre posture, etc.). Il y a aussi un équilibre à trouver entre aider le résident dans son projet et porter son projet à sa place, parfois par facilité (qui peut mener à vivre l'échec du projet comme un échec personnel du TS).

Une dimension émotionnelle peut apparaître : le TS peut s'attacher à un résident et être « pris par son empathie » (ne pas l'encourager à aller ailleurs, lui soustraire certaines conséquences de ses actes, le défendre vis-à-vis de la direction, etc.). Parfois aussi, le TS transfère des choses de sa vie personnelle sur le résident ou inversement. C'est une relation professionnelle mais avec le temps, une vraie relation peut se créer. D'où l'importance aussi de bien passer le relais en cas de changement de service (de la Maison Prévôt à UTAS, par exemple).

Les relations difficiles

Le ROI permet d'objectiver certaines choses et peut aussi protéger le TS – évitant que le résident se déclare victime d'une attaque personnelle d'un TS.

Il peut y avoir un dilemme entre la sécurité d'un TS et la poursuite de l'hébergement d'un résident.

04

**La mise en activité
est globalement
bien perçue par
les résidents
de la Maison Prévôt**

Ce que disent les chiffres



Les résidents de la Maison Prévôt doivent avoir une activité : un emploi, une formation, un bénévolat extérieur ou un bénévolat à l'intérieur des Petits Riens.

Plusieurs questions relatives à leur satisfaction de cette activité étaient posées dans le questionnaire de l'étude d'impact. Ces questions étaient tirées du questionnaire COPSOQ, développé pour l'évaluation des risques psychosociaux en milieu professionnel. Les résidents ont répondu de façon très positive – plus positive d'ailleurs que les réponses observées à ce questionnaire dans d'autres milieux professionnels. Les résidents se disent assez satisfaits de leur activité en général ainsi que de leur environnement social. De plus, ils disent se sentir très souvent reconnus dans leur travail.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Une appréciation de l'activation divisée

Certains résidents ont fait rajouter des questions sur l'activité dans le questionnaire, notamment parce qu'ils ne se sentaient pas traités comme les autres (ce que soulignent aussi certains TS) mais les réponses semblent indiquer que tout se passe très bien. A noter que d'autres résidents ont exprimé ne pas ressentir cette différence de traitement.

Les avis des résidents divergent sur plusieurs autres aspects de l'activation : les objectifs (être occupationnel, social vs. acquérir des compétences – qui dépend aussi de l'activité elle-même), le choix (activité imposée vs. choisie), le volume horaire (trop important vs. raisonnable). Globalement, des expériences sont positives et d'autres, négatives.

Certains résidents ont évoqué l'idée de pouvoir essayer plusieurs activités avant de choisir.

Le contexte sociétal de l'emploi

Des résidents ont souligné que les circonstances extérieures évoluent et sont à prendre en compte : le marché de l'emploi est bouché aujourd'hui, l'âge est un facteur discriminant, la société valorise beaucoup le travail,...

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

L'activation, un élément du projet pédagogique plutôt subi

Le projet pédagogique de la Maison Prévôt inclut deux éléments : la cogestion budgétaire et l'activation. Les résidents doivent en effet être activés à raison de 20 à 24 heures par semaine dans un emploi, une formation, un bénévolat extérieur ou un bénévolat à l'intérieur des Petits Riens. Les emplois et formations sont généralement appréciés. Les bénévolats extérieurs sont peu courants car les résidents cherchent rarement un bénévolat proactivement et vont plutôt accepter un bénévolat interne aux Petits Riens qu'on leur propose, par facilité.

La discussion avec les TS qui ont interprété les résultats a principalement tourné autour de l'activation au sein des Petits Riens.

Les TS pensent que les résidents n'ont sans doute pas osé dire ce qu'ils pensaient réellement de l'activation dans le questionnaire à cause de la pression institutionnelle (faire une activité est obligatoire et conditionne l'hébergement). Car les retours informels sur l'activité sont peu enthousiastes et si les résidents avaient le choix, probablement que peu d'entre eux voudraient « être activés ». Une minorité semble tout de même réellement apprécier l'activité pour les rencontres qu'ils y font, la reconnaissance qu'ils en reçoivent, etc. – surtout ceux qui sont activés en-dehors de la Maison Prévôt (voir ci-dessous).

Une activation sur mesure, une opportunité de levier dans le travail social... manquée ?

Les TS ont interrogé le sens de cette activation. Poursuit-on un objectif occupationnel (avoir une activité donne une structure, un rythme, des contacts sociaux, etc.) ou un objectif d'insertion socioprofessionnelle (avec apprentissage de compétences à valoriser ensuite sur le marché du travail) ? Il semblerait que ce deuxième objectif soit l'objectif théorique mais pourtant quasi absent dans la pratique (sauf exceptions).

L'objectif devrait en fait être adapté à chaque résident : tous ne sont pas aptes à intégrer le marché de l'emploi, certains ont des handicaps physiques, etc. Ainsi, le sens de l'activation devrait être clarifié et mis en lien avec le projet personnel du résident, pour en faire un réel outil de travail social. Ceci impliquerait une certaine flexibilité au cas par cas (en termes de type d'activation, de volume horaire, etc.). Actuellement, l'obligation d'activation se limite souvent à « valider » ses 20 à 24 heures de présence, sans autre fin.

A également été discuté le timing du début de l'activité. Officiellement, un résident doit débiter son activité endéans les deux semaines de son entrée dans la Maison Prévôt. Cependant, il y a une réelle pression à activer les résidents rapidement, alors qu'un temps plus long permettrait aux résidents d'atterrir et faire leurs démarches administratives, ainsi que d'approfondir leur projet personnel pour mettre en place une activation en adéquation.

Les activations au sein de la Maison Prévôt sont plus problématiques

Parmi les bénévolats internes aux Petits Riens, une distinction est apparue entre les activités au sein de la Maison Prévôt (accueil, nettoyage, cuisine, lavoir, espace détente) et les activités en-dehors de la Maison Prévôt (cour, magasin, charroi, etc.).

Il y a un paradoxe : l'activation au sein des Petits Riens est censée être le « dernier choix » mais en même temps, les services de la Maison Prévôt dépendent quasi entièrement des résidents pour fonctionner. Cela amène les TS, parfois malgré eux, à promouvoir ces activations pour répondre aux pressions qu'ils reçoivent à « combler les trous ».

Ces activations sont également problématiques par la confusion de rôles qu'elles engendrent. D'abord entre les résidents, où certains se retrouvent « au service » d'autres, ce qui crée des tensions. Ensuite, avec les TS qui sont tantôt les référents pour le projet personnel, tantôt les supérieurs (lorsqu'ils doivent rappeler à l'ordre un résident absent par exemple), tantôt les collègues (lorsqu'il manque d'effectifs et que les TS doivent suppléer).

Cette dépendance des services de la Maison Prévôt aux résidents implique aussi que ces résidents doivent être « performants » là où les résidents activés ailleurs semblent davantage considérés comme « en apprentissage ».

Plusieurs pistes ont été évoquées pour améliorer la situation, telles qu'engager des articles 60 ou des bénévoles pour les services de la Maison Prévôt, ou encore intégrer certaines activités dans les tâches communautaires partagées par tous les résidents (ce qui est le cas à @Home, où la taille le permet aussi plus facilement).

« ET DONC, ÇA CRÉE
UNE RELATION QUI
EST AUSSI UN PEU
AMBIGÛE. CONFUSION
DE RÔLES. ON NE SAIT
PAS AIDER QUELQU'UN
ET LUI PERMETTRE
D'APPRENDRE, PARCE
QUE QUAND ON
APPREND, ON A LE
DROIT DE FAIRE
DES FAUTES.
OR, LES GENS QUI SONT
ACTIVÉS AU SEIN DE LA
MAISON D'ACCUEIL, ILS
N'ONT PAS LE DROIT DE
FAIRE DES FAUTES. »

05

La (perception de la) santé des résidents de la Maison Prévôt est moyennement bonne et ne s'améliore pas durant le séjour

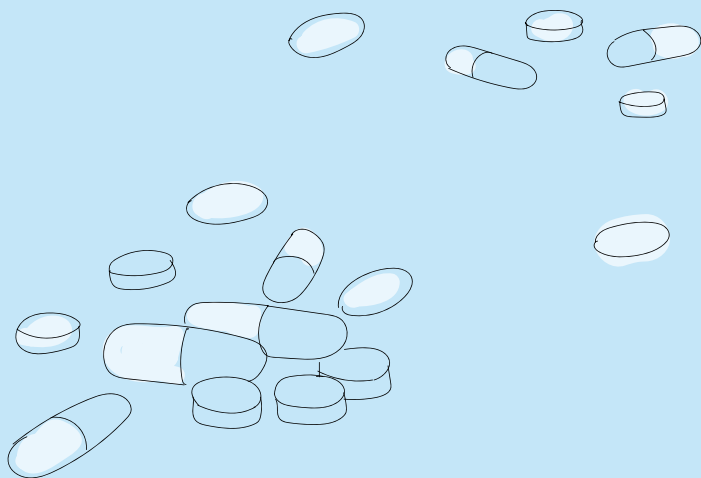


Ce que disent les chiffres

Une question relative à la santé générale du résident était posée dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident et TS) – issue du questionnaire COPSQ, développé pour l'évaluation des risques psychosociaux.

Les résidents perçoivent leur santé générale comme plutôt bonne mais pas excellente ; les TS perçoivent la santé des résidents comme moyennement bonne. La perception du TS est souvent similaire à celle du résident et quand il y a une différence, le résident a plutôt tendance à dire que sa santé est meilleure que ce que pense le TS.

La santé générale des résidents telle que perçue par les TS se dégrade entre le début du séjour et 5 mois de séjour, ce qui pourrait être lié à la prise de conscience de l'état de santé « réel » du résident au cours du séjour.



Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Concernant la gestion de la santé à la Maison Prévôt, les résidents ont principalement abordé la question des médicaments. Ils ont exprimé souffrir de la gestion actuelle qu'ils jugent très infantilisante (heures fixes et limitées pas toujours compatibles avec leur emploi du temps ; pas de gestion autonome possible alors que ce sera le cas en logement).

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

La santé physique, sous contrôle

Globalement, la santé physique est bien gérée à la Maison Prévôt. Les résidents ont une visite médicale à leur arrivée. Cela permet de mettre en place un traitement si nécessaire et ouvrir un dossier médical qui laissera une trace de leurs éventuels problèmes de santé (même si la continuité des soins n'est pas assurée après le séjour à la Maison Prévôt). Le système de santé belge est suffisamment bon pour ne pas rencontrer de grands freins financiers.

On observe souvent un phénomène de « décompression » quand les résidents entrent dans la maison : ils sortent de la survie et les soucis de santé refont surface. Aussi, les problèmes dentaires sont courants.

L'engagement d'un infirmier à la Maison Prévôt est très positif, notamment pour la gestion des médicaments, mais c'est dommage qu'il ne soit pas en temps plein.

« LA RUE ABÎME INÉVITABLEMENT.
QUAND TU VOIS LA MOYENNE
D'ÂGE DES PERSONNES
VIVANT EN RUE... »

La santé psychologique, à développer

La santé psychologique est par contre beaucoup moins travaillée. Il semble y avoir un consensus que la majorité des résidents ont des problématiques psychologiques mais qui ne sont pas toujours détectées par les TS « généralistes » (certains résidents donnant très bien le change) ou par le résident lui-même. C'est pourtant un aspect essentiel à travailler... pour lequel le résident n'est pas toujours demandeur (« je ne suis pas fou »), qui prend du temps et qui doit s'envisager sur du long terme.

La présence d'un(e) psychologue, non prévu(e) dans l'équipe-type d'une maison d'accueil malheureusement, qui assurerait une permanence thérapeutique serait ici extrêmement pertinente. Cela permettrait d'amorcer le travail avec les résidents plus facilement et les diriger vers un projet de sortie adaptée.

UTAS reprend certains suivis après la Maison Prévôt mais n'a pas le temps de faire du suivi intensif, pourtant nécessaire pour certains profils (type Housing First). Un vrai partenariat avec un centre de santé mentale serait à ce propos très utile.

Cette réflexion a aussi ouvert la discussion sur la multidisciplinarité au sein de la Maison Prévôt: les TS ont des formations diverses mais exercent sous une casquette généraliste qui ne permet pas d'exploiter leurs compétences spécifiques et apporter ainsi une réponse adaptée au profil de chaque bénéficiaire.

06

**Les résidents
de la Maison Prévôt
sont stressés
et ce stress
augmente
durant le séjour**

Ce que disent les chiffres

Plusieurs questions relatives à la santé psychologique étaient posées dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident). Ces questions étaient tirées de trois sections du questionnaire COPSOQ (développé pour l'évaluation des risques psychosociaux) : sommeil, stress, dépression.

Les résidents de la Maison Prévôt se disent stressés et ont des difficultés de sommeil une partie du temps. Ils se disent déprimés une petite partie du temps.

Le stress et les difficultés de sommeil augmentent entre le début du séjour et 5 mois de séjour.

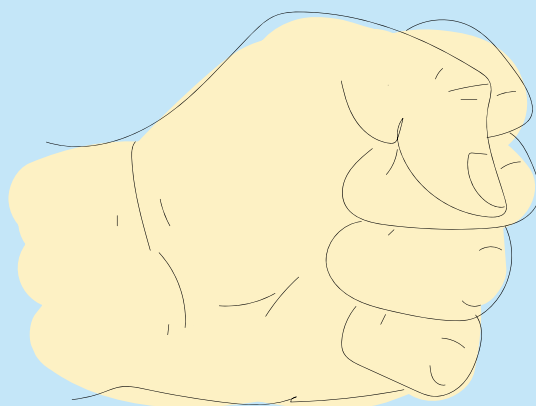


Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Un sentiment de ‘mise sous pression’

Des résidents expriment se sentir beaucoup sous pression, par rapport à leurs démarches administratives par exemple. Ils ressentent souvent de la suspicion, de la surveillance et du jugement à leur égard – de la Maison Prévôt et de la société en général. D'autres résidents expliquent que la vie communautaire de la Maison Prévôt génère du stress.



Les rondes de nuit mal vécues

Les rondes de nuit (passage des TS dans les chambres) sont vivement critiquées car vécues comme particulièrement désagréables et contribuant au sentiment plus général d'intrusion dans la vie privée.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

Des sources de stress multiples

Les sources de stress dans la Maison Prévôt sont multiples : les démarches administratives, l'activité, le communautaire, le cadre (horaires, règles, etc.). Les TS qui ont interprété les résultats ont discuté en particulier des rondes de nuit dans les chambres des résidents. Elles semblent ne répondre qu'à une volonté de contrôle (des consommations, des présences) alors qu'elles compromettent réellement la qualité du sommeil, capital pour la santé et le bien-être.

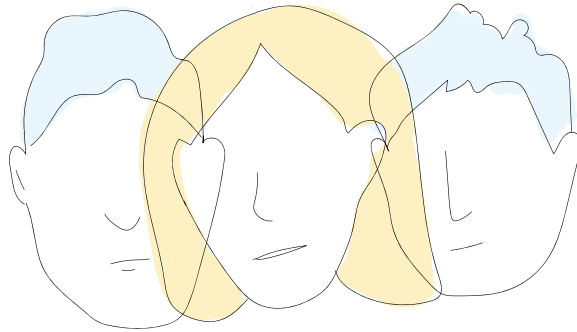
L'augmentation du stress au cours du séjour et jusqu'à la sortie

Le cadre devient de plus en plus pesant au cours du séjour, ce qui pourrait expliquer l'augmentation du stress ressenti par les résidents. Cette augmentation pourrait aussi s'expliquer par la prise de conscience progressive par les résidents de leurs « problèmes » qu'ils ont parfois niés. Typiquement, lors de remises en ordre administratives, des tracas les rattrapent. Il faut donc détricoter les problèmes un à un et fixer avec chaque résident des objectifs réalistes pour apaiser ce stress. La sortie peut également être grande source de stress car ils quittent le cocon sécurisant de la Maison Prévôt – bien qu'elle soit aussi vécue comme une libération par d'autres.

Finalement, chaque résident et chaque moment du séjour a ses moteurs de stress.

07

**Les résidents
de la Maison Prévôt
ont une bonne
estime d'eux-mêmes
et un sentiment
de maîtrise
de leur vie moyen**



Ce que disent les chiffres

Plusieurs questions relatives à l'estime de soi et le sentiment de maîtrise de sa vie étaient posées dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident).

Les résidents ont une bonne estime d'eux-mêmes qui reste élevée mais diminue entre le début du séjour et 5 mois de séjour. L'estime renvoie ici à la perception d'une personne de sa propre valeur et était abordée dans le questionnaire par une seule question directe.

Les résidents ont un sentiment de maîtrise de leur vie moyen qui augmente entre le début du séjour et 5 mois de séjour. Ce sentiment renvoie à la mesure dans laquelle une personne estime qu'elle peut influencer le cours de sa vie et était abordée dans le questionnaire au travers d'une échelle psychologique développée par Pearlin & Schooler (6 questions).

Les éclairages du terrain – Le point de vue des résidents

RÉSIDENT

« MOI, C'EST CE QUE JE DIS SOUVENT : C'EST DANS LE REGARD DE L'AUTRE QUE JE VOIS CE QUE JE VAUX, PAS DANS LE MIEN. »

Certains résidents ont eu des mots assez durs envers eux-mêmes et leur situation, tout en disant ne pas vouloir s'épancher sur leur tristesse et la garder pour eux. Ce n'est pas toujours facile d'accepter d'avoir besoin d'aller en maison d'accueil mais si ils sont là, c'est qu'ils n'ont pas réussi à gérer quelque chose, selon eux.

D'autres résidents ont aussi témoigné que l'étiquette « SDF » et tous les préjugés qui l'accompagnent est blessante et excluante. Ils ont exprimé un manque de considération et une stigmatisation de la société qui atteint leur estime d'eux-mêmes et plus généralement, leur dignité humaine.

Un résident a avancé que la Maison Prévôt apprend à 'être tout petit dans la vie' (i.e. se conformer à la société) alors qu'un autre a témoigné avoir retrouvé confiance en lui grâce à la Maison Prévôt.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

Les TS ont plutôt le sentiment que les résidents ont une estime d'eux-mêmes assez basse. Cependant, l'estime de soi reste une pulsion de vie et on se construit souvent par rapport à sa « norme sociale » donc elle n'est pas non plus forcément très basse. Le fait que les résidents aient répondu des scores élevés dans le questionnaire peut s'expliquer par le flou du concept : est-il parlant pour eux ?

Par ailleurs, les résidents peuvent être très bien estimés dans leur milieu et puis la confrontation à des codes différents (par exemple, dans le cadre d'une recherche d'emploi) peut faire chuter cette estime. A ce propos, les résidents ont parfois peur de sortir de leur périmètre, aller vers l'inconnu.

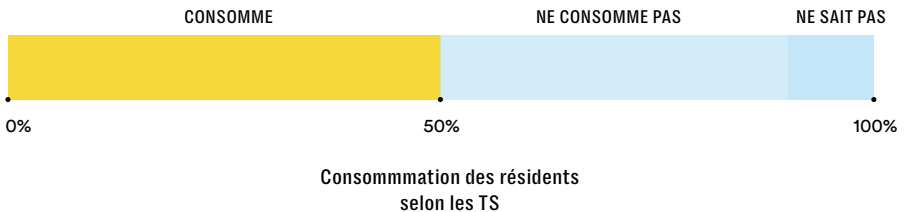
Travailler le sentiment d'efficacité reste capital dans le travail social en maison d'accueil. Cela permet de sortir de la logique d'assistantat.

08

**La consommation
est une réalité mais
ne nuit pas toujours
au fonctionnement
des résidents de
la Maison Prévôt**

Ce que disent les chiffres

Plusieurs questions relatives à la consommation étaient posées dans les questionnaires des résidents et des TS de l'étude d'impact (issues du questionnaire CAGE).



Ces questions ont été très souvent évitées par les résidents.

Selon les TS, 50% des résidents consomment de l'alcool ou du cannabis et 40% ne consomment pas en moyenne (ils ne savent pas pour 10%). Cependant, ils estiment que la fréquence de consommation nuit rarement au fonctionnement des résidents.

La fréquence de consommation augmente entre le début du séjour et 5 mois de séjour.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Vu la sensibilité du sujet, il n'a pas été abordé frontalement avec les résidents. Certains résidents ont brièvement souligné que la consommation était souvent associée au public sans-abrisme, parfois à tort, tandis que d'autres ont exprimé la nécessité de consommer pour supporter leur situation.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

La consommation dans les maisons d'accueil... et dans la société ?

La consommation a toujours été et sera toujours une réalité – dans le public accueilli aux Petits Riens mais aussi dans la société. L'alcool est socialement plus toléré que d'autres produits qui sont davantage « diabolisés » alors que leurs effets ne sont pas forcément plus néfastes. Et de toute façon, il ne faut pas s'arrêter au simple produit mais regarder les modes de consommation (par exemple, la surconsommation, la consommation sociale ou isolée, etc.). Par ailleurs, le marché des produits se diversifie de plus en plus. Il y a donc un enjeu de connaître les produits et les risques associés, pour les TS et les consommateurs eux-mêmes. A noter que la législation entretient un certain flou juridique, par exemple autour du cannabis.

Les TS qui ont interprété les résultats estiment qu'il y a plus de 50% des résidents qui consomment mais les résultats de l'étude reflètent peut-être le fait

que la question précisait « alcool et cannabis » et/ou le fait que les TS ne sont pas toujours au courant des consommations des résidents. C'est un sujet souvent caché en entretien pour pouvoir entrer dans la Maison Prévôt. Souvent aussi, les résidents sont eux-mêmes dans le déni de leur consommation. Au final, il semble impossible d'avoir des chiffres objectifs sur ce sujet complexe mais il y a un consensus sur le fait que la (grande) majorité des résidents consomment des produits et même plusieurs, la poly-consommation étant plus fréquente.

A aussi été évoqué l'addiction aux jeux vidéo, aux paris en ligne, etc.

Quand / comment travailler la consommation ?

Si la consommation a des effets indéniables sur la santé et peut être un vrai frein à la réinsertion, elle n'empêche pas toujours le résident de « fonctionner » c'est-à-dire de faire ses démarches, réaliser son activité, etc. Chaque résident réagit différemment aux produits. Souvent, on remarque les aspects « comportementaux » de la consommation : on préfère quelqu'un sous influence qui ne fait pas de vague, alors même que la problématique de consommation est peut-être plus profonde qu'un autre...

Les consommations à @Home et à la Maison Prévôt sont différentes. Et le travail sur la consommation aussi : les jeunes sont généralement plus réticents à l'idée d'aller voir un(e) psychologue et sont peu demandeurs d'un travail sur leur consommation. A la Maison Prévôt, le travail est quand même aussi plutôt amené par les TS. Il y a peut-être une forme de pression de l'institution ressentie par le résident – ce sera toujours difficile de connaître les vraies motivations du résident. Mais au final, le travail ne peut pas réellement porter ses fruits sans volonté du consommateur.

Le travail spécifique de Syner'Santé

Syner'Santé est le service dédié des Petits Riens au travail des assuétudes – bien que les TS des maisons d'accueil puissent aussi suivre des formations de qualité sur cette problématique. L'idée de (ré)organiser des permanences à @Home et à la Maison Prévôt, quand les moyens le permettront, a été proposée. Les séances d'information organisées à la Maison Prévôt n'ont pour leur part pas beaucoup de succès.

Le positionnement de Syner'Santé par rapport à d'autres produits que l'alcool a aussi été discuté : cela se fait dans la réalité mais n'est pas forcément formellement officialisé. A aussi été évoqué le développement de partenariats, de réorientations vers d'autres services. Tout ceci est à réfléchir dans le cadre du développement futur de Syner'Santé.

Quelques « bonnes pratiques » de travail social

Plusieurs « bonnes pratiques » de travail social sur la consommation ont été partagées. Tout d'abord, il ne faut pas réduire la personne à sa consommation. Une consommation cache toujours une souffrance : on consomme pour ne plus rien sentir, pour oublier, et c'est cela qu'il faut travailler. C'est ainsi que lors d'un premier rendez-vous à Syner'Santé, la consommation n'est parfois même pas évoquée. Par ailleurs, il faut éviter d'être dans le jugement et créer de la honte ou de la culpabilité chez le consommateur car cela ferme les possibilités de travail. Au contraire, le renforcement positif (« aujourd'hui, tu as moins consommé »), en particulier dans les rechutes, est plus porteur. Aussi, il faut respecter les objectifs de la personne – qui ne sont pas forcément l'abstinence

totale. L'abstinence est une possibilité mais pas la seule. En maison d'accueil en particulier, elle est très difficile à maintenir ! Certains commencent même à consommer en maison d'accueil, sous l'influence du groupe. Le communautaire est effectivement délicat dans la gestion de la consommation ; il crée des tentations. Ceci pourrait expliquer l'augmentation de consommation pendant le séjour (et/ou le fait que les TS découvrent les consommations au fur et à mesure du séjour). L'environnement de manière générale (où se trouve la personne – en logement, en MA, en rue –, avec qui, etc.) influence la consommation et les leviers de travail sur cette consommation.

La politique Petits Riens sur la consommation... à décomplexer ?

Concernant la gestion de la consommation aux Petits Riens, il existe aussi un flou. Officiellement, les consommateurs actifs ne sont pas admis dans les maisons d'accueil (qu'entend-t-on par « consommation active » exactement ?) mais dans la réalité, connue de tous, il y en a. C'est une question complexe car demander l'abstinence à un consommateur pourrait même être dangereux. La politique des Petits Riens indique aussi qu'un résident peut consommer mais pas posséder – or, dans les faits, les deux vont de pair (mais certains produits sont plus faciles à dissimuler que d'autres...). Si les occupants des MSA (Maison de Semi-Autonomie, qui dépendent de la Maison Prévôt) peuvent posséder de l'alcool, pourquoi pas les résidents dans leur chambre à la Maison Prévôt ? Il y a donc des règles qui donnent des balises mais dans les faits, elles sont forcément en partie contournées et des règles tacites s'y ajoutent, qui seraient difficiles à formaliser. Chaque TS a aussi sa perception personnelle de la

consommation, notamment de sa gravité, ce qui amène à des pratiques parfois différentes. La Maison Prévôt devient moins répressive sur le sujet mais elle gagnerait à assumer pleinement la réalité de la consommation et élargir le focus actuel sur l'alcool pour donner de vrais leviers de travail sur le terrain.



09

**Les résidents
de la Maison Prévôt
possèdent relativement
assez de compétences
d'autonomie et
ne les augmentent
pas durant le séjour**

Ce que disent les chiffres

Une question dans le questionnaire de l'étude d'impact destiné aux TS leur demandait dans quelle mesure le résident possédait les compétences pratiques nécessaires à la vie quotidienne ou pour atteindre son autonomie (comprendre des documents administratifs, savoir faire des démarches, prendre soin de soi, etc.). En moyenne, les TS estiment que les résidents possèdent assez de compétences d'autonomie et celles-ci n'augmentent pas durant le séjour.

Les éclairages du terrain – Le point de vue des résidents

Les résidents parlent d'un sentiment d'infantilisation au sein de la Maison Prévôt - prenant par exemple le cas de leur argent ou leur prise de médicaments. Un résident a souligné la présence 'd'éducateurs' qui sous-entend qu'ils ont besoin (à tort) d'être 'éduqués'.

Les éclairages du terrain – Le point de vue des TS

C'est quoi, « être autonome » ?

Les TS qui ont interprété les résultats ont d'abord posé la question de la définition de l'autonomie ? Est-ce de l'indépendance ? De la débrouillardise ? L'autonomie se définit par rapport à une grille de lecture à spécifier.

Parfois, on veut pousser les résidents vers un idéal 'moral' d'autonomie, véhiculé par la société et pourtant souvent inaccessible pour eux. Au lieu de projeter des attentes pré-formatées sur un résident, il faut partir de ses propres attentes, de sa demande. Et parfois, il n'en a pas ! Le travail consiste alors à réveiller les envies, tout en laissant le droit à l'erreur... N'est-ce pas le résident le mieux à même de définir comment il veut vivre sa vie ?

« ...TENTER D'ARRIVER À CARACTÉRISER AVEC LA PERSONNE QUELLE EST SA PART D'AUTONOMIE, QUELS SONT LES MÉCANISMES DE DÉBROUILLARDISE QU'IL A MIS EN PLACE DEPUIS DES ANNÉES ET DES ANNÉES ET EN PARTANT DE ÇA, DÉFINIR CE QU'EST SON AUTONOMIE À LUI ET ACCEPTER ÇA COMME SA FAÇON À LUI D'ÊTRE AUTONOME. »

Les résidents sont-ils déjà autonomes ?

Il y a ici une distinction importante avec les résidents d'@Home. Ces jeunes viennent généralement d'un milieu familial ou d'un parcours institutionnel et n'ont donc pas connu l'autonomie. A l'opposé, les résidents de la Maison Prévôt ont un vécu derrière eux et donc de facto, une certaine autonomie. De plus, et surtout, la Maison Prévôt accueille des profils très variés – certains seront tout à fait capables d'habiter un logement seul et travailler (ils l'ont souvent déjà fait !) et d'autres, peut-être jamais (à cause de problèmes de santé mentale ou assuétudes, par exemple).

De manière générale, tous les résidents ont des compétences d'autonomie (et les réponses au questionnaire ne sont pas donc étonnantes) mais sont-elles toujours suffisantes pour éviter des difficultés – notamment de se retrouver en maison d'accueil ? Parfois, c'est aussi le concret (l'emménagement effectif dans un logement seul) qui révèle que les résidents sont moins autonomes qu'ils ne le disaient.

Replacer la notion d'autonomie dans les injustices sociales

Au-delà de leur profil, il faut reconnaître que les règles du système dans lequel les résidents vivent leur sont défavorables : il y a peu de logements abordables, le revenu d'intégration social est en-dessous du seuil de pauvreté, les listes d'attente pour les logements subsidiés sont interminables, les propriétaires croulent sous les candidats locataires, le marché de l'emploi est insuffisant, etc. Les résidents « portent le poids de la pauvreté » disait un TS.

Il faut donc remettre l'autonomie dans cette vision plus systémique de la pauvreté et pouvoir jouer avec le système aussi, via des partenariats stratégiques par exemple.

Plus fondamentalement, si Les Petits Riens veulent se battre pour un monde plus juste, ils doivent commencer par dénoncer ces injustices. A été relevé ici le peu de militance politique de l'organisation sur les questions sociales.

La Maison Prévôt vise-t-elle l'autonomie... et doit-elle la viser?!

Il y a un consensus que la Maison Prévôt est désautonomisante car tout est géré à la place des résidents. Cela est dû en grande partie à la taille de la structure (84 lits hors MSA) qui ne permet pas de faire autrement pour des raisons logistiques. Et pourtant, les résidents seront amenés à vivre seul dans un logement... où cela peut dès lors mal se passer.

Ici aussi, la distinction avec @Home est frappante : c'est une plus petite structure (15 lits), où les jeunes font les courses, cuisinent, nettoient, lavent leur linge, etc.

Les deux piliers du projet pédagogique de la Maison Prévôt ont été discutés au regard de l'objectif d'autonomie. D'une part, l'activation semble servir aux Petits Riens plus qu'à l'autonomisation du résident. D'autre part, la co-gestion budgétaire est en fait de la gestion unilatérale par la maison. Et il est clair que les résidents ne choisissent pas la Maison Prévôt car ils adhèrent à ce projet pédagogique (même s'ils peuvent le dire, pour pouvoir entrer) mais parce qu'ils n'ont pas le choix. Un TS a proposé la métaphore d'une pièce de théâtre où chacun joue un rôle... Ne gagnerait-on pas à reconnaître les contraintes de chacun de façon franche et transparente ?

Plus fondamentalement, il s'agit de se donner les moyens de ses ambitions... ou alors, de réduire ses ambitions ? Si la taille de la maison (avec ses MSA annexes!) et son importante gestion communautaire laissent peu de temps aux TS de réellement travailler un projet d'insertion à long terme avec les résidents,

est-ce que la Maison Prévôt ne devrait pas assumer une mission plus simple : offrir le gîte et le couvert – besoins fondamentaux qui doivent par ailleurs être rencontrés pour se projeter dans un projet (d'autonomie!) ? Et tant mieux pour ceux qui retireront davantage de leur séjour...

Les Petits Riens sont dans un tournant important (mais nécessaire) de leur vision des actions sociales – vers une diversification des publics aidés et un accompagnement plus personnalisé. Cependant, cela demande des moyens, ainsi qu'un changement de cap pour toute l'organisation (notamment pour le département RH qui gère l'insertion, par exemple).

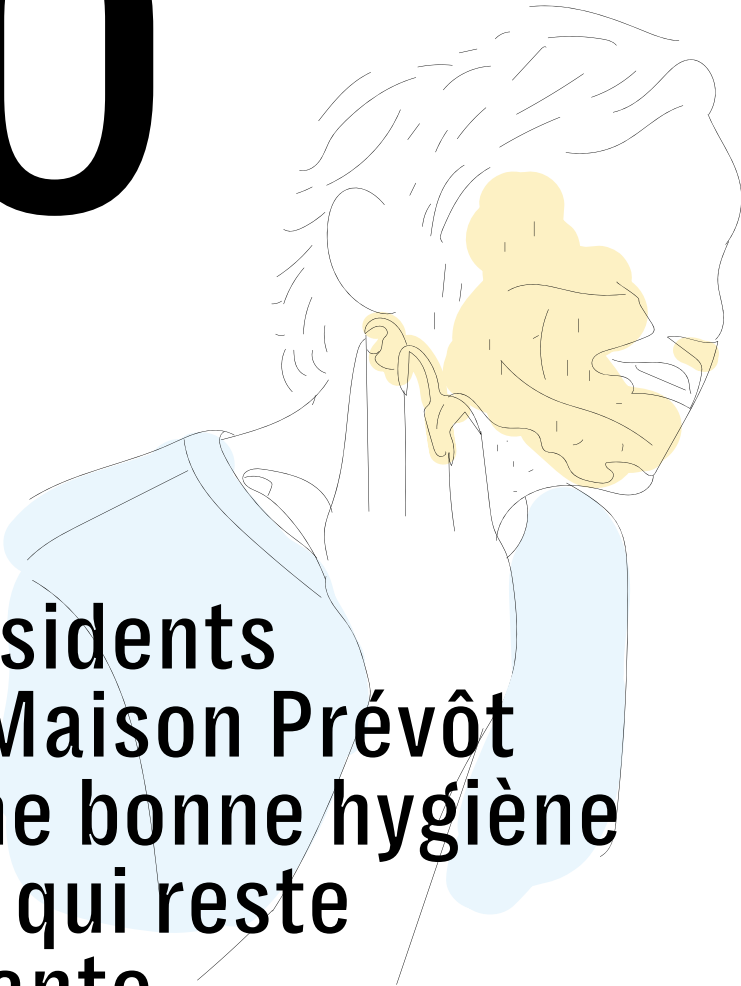
De la Maison Prévôt, aux MSA ou logements de transit, au logement

Après un séjour en Maison Prévôt, les résidents peuvent intégrer une MSA (Maison de Semi-Autonomie – 3 sont communautaires et 1 est composée de studios individuels) qui dépend de la Maison Prévôt ou un logement de transit (limité à 18 mois maximum) suivi par UTAS. La différence entre les deux semble surtout liée à des arrangements administratifs et il serait sans doute plus pertinent de confier le suivi des MSA à UTAS (comme c'était le cas historiquement).

Ces options transitoires sont limitées dans le temps – tout comme le séjour en maison d'accueil. Pourtant la temporalité du parcours de chaque résident est différente et ces délais standardisés créent beaucoup de pression dans le travail.

« LE FAIT D'ÊTRE EN MAISON D'ACCUEIL, ON LEUR CASSE UN PEU LEUR AUTONOMIE PARCE QU'ON FAIT TOUT À LEUR PLACE. ON GÈRE LEUR ARGENT. ON LEUR RAPPELLE QUAND EST-CE QU'ILS DOIVENT NETTOYER [...]. LE SOUPER, IL EST TOUT PRÊT [...]. ET DONC, AU FINAL [...], ILS DÉSAAPPRENNENT À S'ORGANISER EUX-MÊMES. »

10



**Les résidents
de la Maison Prévôt
ont une bonne hygiène
de vie qui reste
constante
durant le séjour**

Ce que disent les chiffres

Quatre questions dans le questionnaire de l'étude d'impact destiné aux TS concernaient l'hygiène de vie du résident: la fréquence à laquelle il prend une douche, range sa chambre, prend ses médicaments et change de vêtements.

Sur base de ces 4 données, les TS estiment que la grande majorité des résidents ont une bonne hygiène de vie, qui reste constante au cours du séjour.

Les éclairages du terrain – Le point de vue des TS

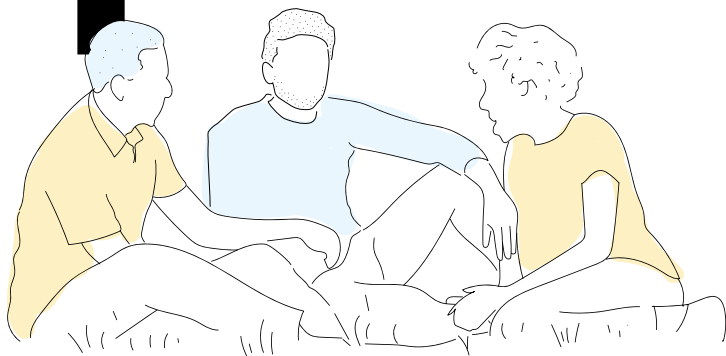
Ce sujet n'a pas pu être discuté en groupe de discussion thématique, faute de temps, et a été peu abordé de manière générale pendant l'étude.

C'est un sujet délicat à aborder avec le résident et difficile à évaluer: par exemple une chambre bien rangée n'est pas forcément représentative de l'hygiène corporelle, ou un résident peut se laver régulièrement mais transpirer beaucoup naturellement. Certains résidents peuvent aussi masquer leur manque d'hygiène avec des forts parfums.

Très souvent, il y a un problème d'ordre psychologique derrière le problème d'hygiène.

Prendre soin de soi est lié à son estime de soi (bien que les données du questionnaire sur ces deux variables ne présentent pas de corrélation).

11



**Les résidents
de la Maison Prévôt
sont souvent isolés
et leur réseau social
n'augmente pas
durant le séjour**

Ce que disent les chiffres

Plusieurs questions relatives au réseau social étaient posées dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident). Ces questions ont un taux d'abstention plus élevé, une explication possible étant la sensibilité du sujet.

Les résidents ont très peu d'amis et de famille sur qui compter. De plus, peu de membres de leur famille savent qu'ils sont à la Maison Prévôt. Ce réseau n'augmente pas entre le début du séjour et 5 mois de séjour.

Plusieurs questions relatives au temps libre étaient aussi posées dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident).

AVEC QUI PASSEZ-VOUS VOTRE TEMPS LIBRE ?



Les résidents passent dans presque la moitié des cas leur temps libre seul au début du séjour. Après 5 mois, un tiers des résidents passent encore leur temps libre seul mais davantage de résidents passent leur temps libre avec d'autres résidents.

Les résidents se disent un peu satisfaits de la façon dont ils passent leur temps libre et cette satisfaction augmente entre le début du séjour et 5 mois de séjour.

Les résidents qui passent leur temps libre seul et les résidents qui n'ont aucune activité sont moins satisfaits de leur temps libre.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Les résidents sont assez seuls quand ils arrivent à la Maison Prévôt et se lient petit à petit aux autres résidents, en fonction de leurs points communs. La vie communautaire n'est pas facile au début, surtout dans les chambres communes, et peut tirer vers le bas plutôt que vers le haut. Les résidents intègrent en fait une communauté « subie » plutôt que « choisie ». Des clans s'y forment régulièrement.

La famille (les enfants en particulier) est un sujet sensible, peu abordé avec les résidents et pour lequel ils sont peu demandeurs d'une intervention de la Maison Prévôt.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

Un réseau social affaibli

Les TS confirment que les résidents sont souvent isolés – même si certains ont conservé un réseau extérieur aux Petits Riens. Souvent, les résidents ont épuisé leur propre réseau. Les Petits Riens vont alors recréer un réseau professionnel autour du résident, mais pas vraiment son réseau social (i.e. renouer avec sa famille ou 'lui trouver des amis').

En particulier, la famille est un sujet très délicat. A ce propos, les TS ne disent pas à la famille du résident qu'il est à la Maison Prévôt.

Parfois aussi, les résidents s'excluent eux-mêmes de la société et les TS doivent leur redonner l'envie d'aller vers les autres.

Les Petits Riens = un réseau social ou un réseau d'aide ?

La limite entre le réseau professionnel que constituent Les Petits Riens et ses nombreux services sociaux, et sa fonction de réseau social est floue – Les Petits Riens sont d'ailleurs parfois comparés à « une famille ». Certains TS soulignent que Les Petits Riens peuvent constituer un réseau 'sécurisant' pour les résidents où ils sont acceptés comme ils sont, alors que le monde extérieur est plus violent. Avec le risque d'en devenir 'dépendant'... (est-ce toujours une mauvaise chose?)

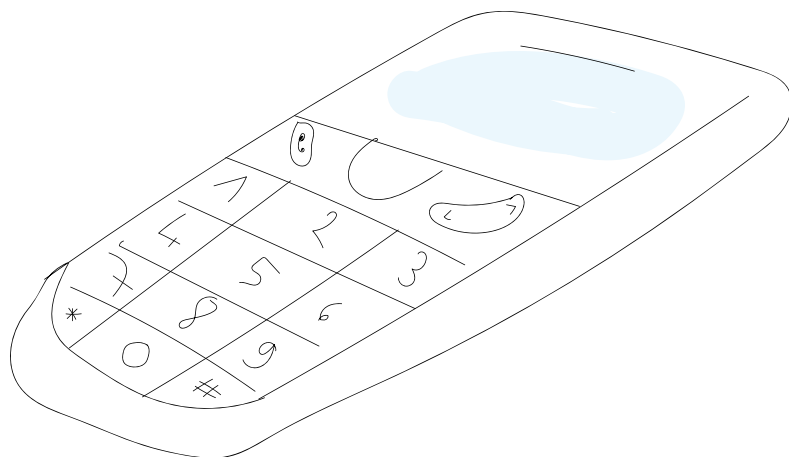
Le communautaire de la Maison Prévôt : apprendre à vivre ensemble pour mieux vivre seul ?

La vie communautaire à la Maison Prévôt est compliquée à gérer avec les profils très différents des résidents et implique des règles propres – notamment le ROI – qui peuvent devenir pesantes au fil du séjour. Le communautaire est d'ailleurs un critère (i.e. quels profils sont actuellement dans la maison), au-delà du profil du résident demandeur, pour accepter ou refuser une nouvelle entrée. Il y a ici parfois un aspect contradictoire car la majorité des résidents seront amenés à vivre seuls. D'ailleurs, ils peuvent mal vivre l'isolement en logement individuel après la Maison Prévôt. Paradoxalement aussi, les résidents peuvent se sentir seuls dans la Maison Prévôt malgré les 80 résidents et la présence permanente de TS.

Les TS ne savent pas tout ce qui se trame entre les résidents. Globalement, ils perçoivent que les résidents sont ouverts les uns aux autres mais qu'il vaut mieux ne pas dire certaines choses (son homosexualité, par exemple). Ils constatent que certains résidents ne se mélangent pas aux autres et que globalement, la mentalité « chacun ses problèmes » prime.

12

**Les résidents
de la Maison Prévôt
élargissent peu
leur réseau
de services d'aide
durant le séjour**



Ce que disent les chiffres

Plusieurs questions relatives au réseau d'aide étaient posées dans le questionnaire de l'étude d'impact (résident). Ces questions ont un taux d'abstention plus élevé, une explication possible étant que les questions étaient plus difficiles (« combien de services connaissez-vous ? »).

Les résidents sont assez satisfaits de leur accès aux services de santé mais cette satisfaction diminue entre le début du séjour et 5 mois de séjour.

Les résidents connaissent moins de services psy que de services logement et emploi. Après 5 mois, les résidents connaissent davantage de services logement mais pas plus de services psy ou emploi. Globalement, les résidents estiment avoir modérément pris connaissance de nouveaux services d'aide sociale.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

Internaliser ou externaliser les services sociaux ?

Il y a une tension entre la logique en vigueur d'internaliser les différents services sociaux au sein des Petits Riens (hébergement, logement, aide sociale, juridique, financière, santé, etc.) ou la logique généralement préférée par les TS de favoriser les partenariats avec des services externes. Notamment pour ne pas rendre les résidents « captifs » des Petits Riens et les sortir de leur zone de confort.

Les partenariats et la connaissance du secteur permettent une réorientation plus facile vers des services mieux adaptés pour les problématiques d'un résident. D'ailleurs, certains TS soulignent que la Maison Prévôt elle-même n'est pas toujours la meilleure structure pour le résident et qu'il doit parfois aller essayer d'autres structures qui fonctionneront mieux pour lui.

Une connaissance du réseau d'aide variée

La connaissance du réseau d'aide dépend de la personne (combien de séjours en maison d'accueil elle a déjà réalisés, par quels services elle est passée, où en Belgique,...). Certains résidents sont des « habitués » du secteur sans-abrisme et sont connus pour circuler d'un service à l'autre.

13

**Un tiers
des résidents font
une « bonne sortie »
de la Maison Prévôt**

Ce que disent les chiffres

Deux données dans AMAstat permettent de catégoriser les sorties :

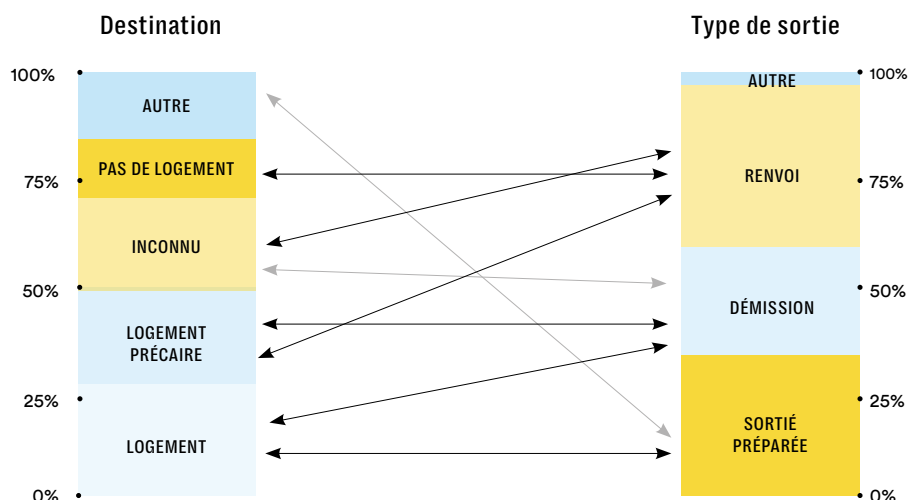
-la destination : logement, logement précaire (provisoirement chez un proche, dans un squat, etc.), inconnu, pas de logement (espace public, centre d'hébergement d'urgence, maison d'accueil, etc.) ou autre (hôpital, prison, décès, sortie du territoire belge, etc.)

-le type de sortie : sortie préparée entre le résident et la Maison Prévôt, abandon du résident ou renvoi de la Maison Prévôt, principalement

Le graphe ci-dessous présente les pourcentages observés sur la période 2014-2018.

En moyenne, un tiers des résidents sortent vers un logement ou font une sortie préparée.

Ces deux indicateurs sont liés (les liens sont montrés dans le graphe). Ainsi, par exemple dans le cas de sorties préparées, les sorties vers un logement ou des institutions médicales sont beaucoup plus fréquentes. Inversement, les sorties sans logement sont beaucoup moins fréquentes ainsi que les sorties vers un logement précaire et les destinations inconnues (qui sont par contre beaucoup plus fréquentes dans le cas de renvois).



DEUX FAÇONS DE QUALIFIER LA SORTIE

« UNE BONNE SORTIE EST PAS FORCÉMENT UN GARS QUI VA PARTIR EN LOGEMENT. ÇA PEUT ÊTRE UN GARS QUI RETOURNE DANS SA FAMILLE ET QUI A UN PEU DÉJÀ GRANDI, ÉVOLUÉ AU SEIN DE LA MAISON D'ACCUEIL ET QUI A PRIS CONSCIENCE DE CERTAINES CHOSES SUR LUI ET QUI PEUT REPARTIR DU BON PIED. »

Les éléments qui peuvent contribuer à qualifier une sortie de « bonne » sont multidimensionnels : au-delà du logement et de la préparation avec la Maison Prévôt, ils concernent la santé physique et mentale, la construction d'un réseau, le règlement des dettes, le travail sur la consommation, la reprise d'une activité, le développement personnel, etc.

De manière générale, les TS n'aiment pas le terme « bonne sortie », il s'agit plutôt d'évaluer dans quelle mesure la Maison Prévôt a apporté quelque chose au résident en fonction de ses besoins, qui sont propres à chacun. Le « succès » d'une sortie est donc difficilement généralisable.

De plus, la stabilisation de la situation de la personne est clé dans la définition du « succès » mais si les résidents ne continuent pas un suivi Petits Riens via UTAS par exemple, on ne sait pas ce qu'ils deviennent... à moins qu'ils ne reviennent !

Bon séjour = bonne sortie ?

Non, il faut distinguer la sortie du séjour dans son ensemble : un bon séjour peut « mal » se terminer et inversement.

Remarques sur la « méthode »

Les TS soulignent aussi un point méthodologique : la façon de compléter le « type de sortie » n'est pas forcément homogène entre eux. Les situations sont parfois sujettes à interprétation. La sortie est discutée en réunion d'étage entre TS (mais pas sa « classification ») et un délai de retour est fixé. Les TS suggèrent de davantage discuter cette sortie : est-elle positive ou non, qu'aurait-on pu faire de mieux, etc.

Ces chiffres de sortie sont très peu partagés dans le secteur : il est donc difficile de se positionner par rapport aux autres maisons d'accueil.

A aussi été évoquée une hausse assez marquée des renvois en 2018 (à la Maison Prévôt et à @Home) : les TS pensent que le taux de renvoi est en partie lié aux orientations stratégiques de la direction en place.

TRAVAILLEUR SOCIAL

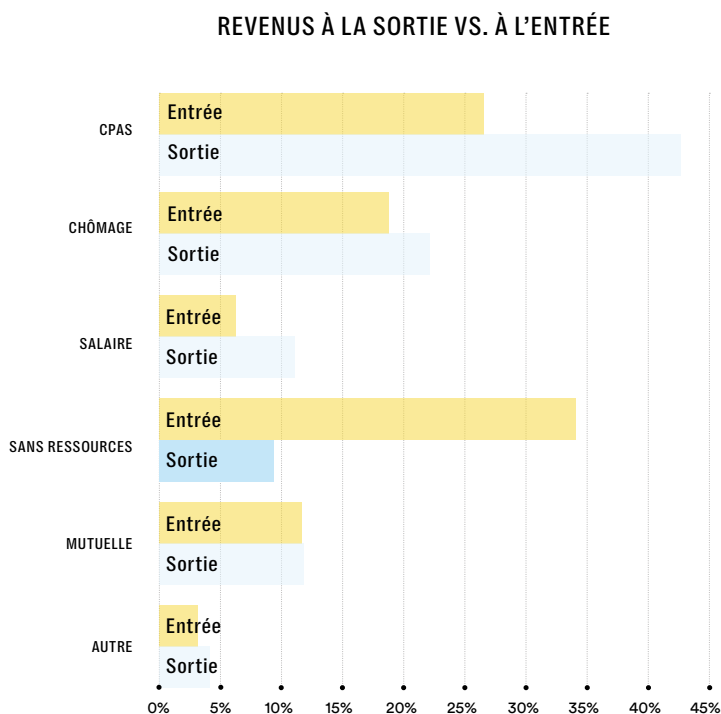
« MAIS, AU FINAL, UN BAIL ÇA NE VEUT RIEN DIRE. [...] ILS ABANDONNENT LE LOGEMENT PARCE QUE LE LOGEMENT CE N'EST PAS TOUT. IL Y A AUTRE CHOSE DERRIÈRE ÇA ET CE « AUTRE CHOSE » EST TRÈS DIFFICILE À TRAVAILLER ICI. »

14

**La majorité
des résidents sortent
de la Maison Prévôt
avec un revenu**

A côté de la sortie préparée / en logement, on peut aussi regarder l'accès à un revenu. AMAstat renseigne le type de revenu (sans ressource, CPAS, chômage, mutuelle, salaire, pension,...) des résidents à l'entrée et à la sortie.

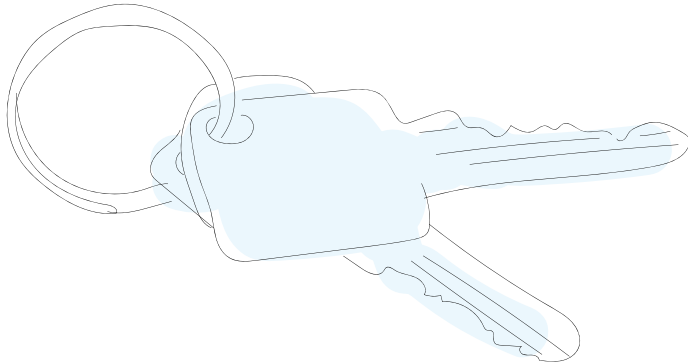
Le graphe ci-dessous présente la répartition des revenus à l'entrée et à la sortie de la Maison Prévôt : la majorité des résidents sort avec un revenu (~40% CPAS, ~25% chômage, ~10% salaire...). Un petit dixième sort sans revenu.



Les situations où les résidents sortent **sans ressource** se produisent dans la plupart des cas lors de **séjours (très) courts**, dans le cas de sorties non préparées vers une destination inconnue.

15

**Les séjours
plus longs donnent
de meilleures sorties
de la Maison Prévôt**

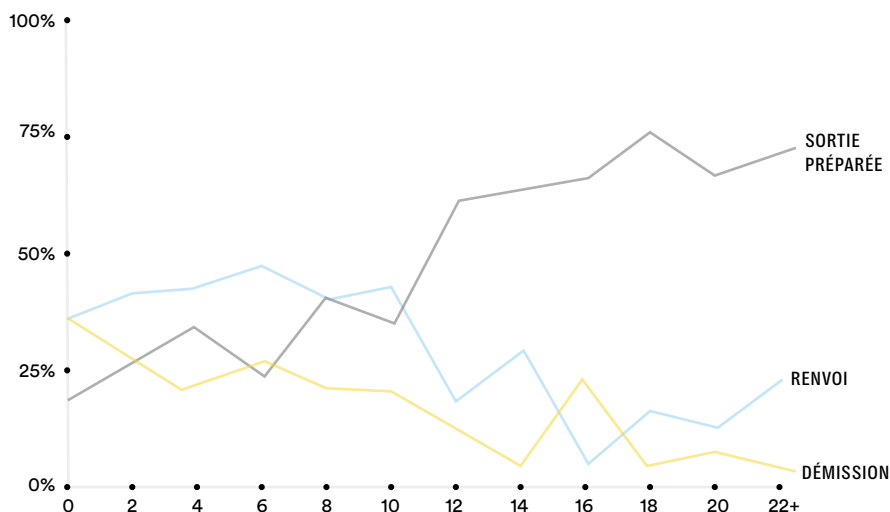


Ce que disent les chiffres

La longueur du séjour est disponible dans les données AMAstat et peut être croisée avec différents indicateurs relatifs à la sortie pour évaluer son influence.

La moyenne de la durée de séjour se situe autour de 5-6 mois mais varie dans un intervalle très large. En 2013, la moyenne de durée de séjour a été particulièrement élevée. Les très courts séjours étaient moins fréquents entre 2013 et 2017.

TYPE DE SORTIE EN FONCTION
DE LA DURÉE DE SÉJOUR EN MOIS



Ce graphique reprend toutes les sorties qui ont eu lieu entre 2014 et 2018 (excepté les sorties de MSA). La durée de séjour a été arrondie au multiple de 2 le plus proche.

Les séjours plus longs sont liés à différentes variables caractérisant la sortie :

- Comme le montre le graphique ci-dessus, la proportion de sorties préparées augmente avec la longueur du séjour. La proportion de démissions diminue avec la longueur du séjour. La proportion de renvois présente moins de 'tendance temporelle'.

- La proportion de sorties en logement augmente avec la longueur du séjour (même si certains longs séjours se terminent sans logement et certains courts séjours se terminent en logement), avec une stabilisation au-delà de 1 an de séjour.

- Les situations où les résidents sortent sans ressource se produisent dans la plupart des cas lors de séjours (très) courts.

- Les longues activités (liées à des longs séjours) ont des meilleures évaluations en 'implication'.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Certains résidents ont exprimé vouloir partir « le plus vite possible ». D'autres ont exprimé se sentir parfois mis dehors à partir du moment où ils ont constitué une épargne suffisante pour un logement.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

Il n'y a pas de durée de séjour « idéale »

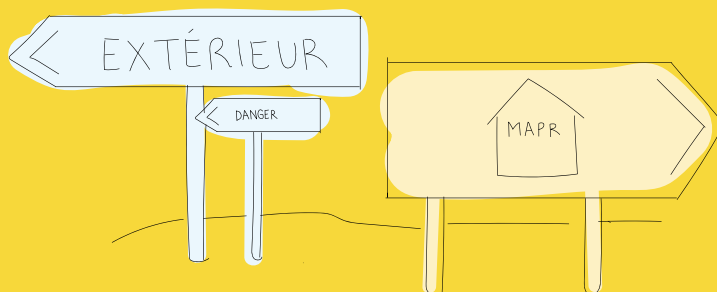
Historiquement, Les Petits Riens accueillait des « communautaires » (des résidents qui pouvaient rester toute leur vie). Maintenant, il y a une limite (officiuse) à 2 ans. Ces délais standardisés (2 ans en MA, 18 mois en MSA et transit, etc.) mettent beaucoup de pression dans le travail social et peuvent pousser les résidents dans des projets précaires. Pourtant, la durée de séjour « idéale » reste spécifique à chacun – en fonction de ses problématiques. Une mise en logement trop rapide peut d'ailleurs ne pas fonctionner si le travail sur les problématiques n'a pas pu être réalisé en profondeur. Finalement, peu importe la durée du séjour, l'important c'est « qu'est-ce qu'on fait pendant ce temps ? ».

Mais les (trop) longs séjours ne seraient pas bénéfiques ?

Certains TS estiment que le plus gros du travail se fait au début de séjour et que les résidents entrent ensuite dans une vitesse de croisière. Parfois, le temps passe très vite, « la berceuse est enclenchée » et les résidents restent (trop) longtemps. Si ce temps est parfois nécessaire, il faut rester vigilant à ne pas les « endormir ». En effet, les résidents peuvent être tentés de rester dans le (relatif) confort de l'offre 'all in' de la Maison Prévôt (avec des contraintes dont ils s'accommodent.) Parfois aussi, ils restent « cachés » à la Maison Prévôt car le monde extérieur leur semble plus violent. Ainsi, certains TS estiment que pour travailler l'autonomie, il faut éviter que le résident ne reste 'trop longtemps' en maison d'accueil. Mais cette volonté

est à mettre en équation avec un problème structurel d'accessibilité à des solutions de logement durables.

D'autres TS disent qu'au contraire, à partir d'un certain temps, les résidents en ont marre de la Maison Prévôt et que le cadre devrait bouger au fur et à mesure du séjour pour éviter cela et poursuivre le travail.



16

**Plus les résidents
sont âgés, meilleures
sont les sorties
de la Maison Prévôt ...
mais la Maison Prévôt
et @Home
font globalement
les mêmes résultats
avec les jeunes**

Ce que disent les chiffres

4. A noter qu'il existe certaines différences entre les jeunes de la Maison Prévôt et les jeunes d'@Home : les jeunes de la Maison Prévôt sont plus âgés en moyenne que les jeunes d'@Home ; ont un niveau d'éducation plus élevé ; arrivent plus souvent de leur propre initiative plutôt que de lieux d'hébergement ou services sociaux ; étaient quasi tous isolés les 6 derniers mois alors que la moitié des jeunes d'@Home vivait en famille. Globalement, les ressources à l'entrée et à la sortie ne sont pas très différentes mais les jeunes de la Maison Prévôt entrent ou sortent un petit peu plus souvent avec du chômage.

L'âge du résident est disponible dans les données AMAstat et peut être croisé avec différents indicateurs relatifs à la sortie pour évaluer son influence :

- Les renvois (et les démissions) sont un peu plus fréquents avec les jeunes résidents alors que les sorties préparées sont un peu plus fréquentes avec les résidents plus âgés.
- Les jeunes résidents sortent moins vers un logement (et plus vers un hébergement précaire) que les résidents plus âgés.

- Moins de compétences d'autonomie
- Consomme plus
- Meilleure santé générale
- Un peu plus de famille
- Moins satisfait de la MA
- Séjours plus courts

@Home	Jeune MA Vieux MA	
=	Renvoi (et démission)	Sortie	Sortie préparée
un peu + Logement	Précaire	Destination	Logement
un peu + Sans ress	Plus souvent sans	Ressources	Plus souvent avec
	Moins bonne	Evaluation activité	Meilleure

- Les jeunes résidents sortent plus souvent sans ressources, ce qui est probablement lié au fait qu'ils font aussi des séjours plus courts.
- Les jeunes résidents ont des moins bonnes évaluations d'activité que les résidents plus âgés.

A noter que les jeunes résident différent des résidents plus âgés sur plusieurs points (voir schéma ci-dessus). Par contre, dès lors qu'on isole les résidents de la Maison Prévôt de la même tranche d'âge que les résidents d'@Home (18-24 ans), on constate que les indicateurs de sortie (type de sortie, destination et ressources) sont assez semblables⁴.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des résidents

Des résidents plus âgés qui ont déjà fréquenté la Maison Prévôt par le passé estiment qu'il y a des différences de générations (par exemple que « les jeunes veulent moins se bouger ») mais cette mixité générationnelle permet aussi d'ouvrir ses horizons.

Pour les résidents plus âgés, l'activation et la recherche d'emploi peuvent être perçues comme inappropriées.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

L'âge a peu été abordé par les TS, au-delà du consensus que les profils accueillis à @Home et à la Maison Prévôt sont très différents (notamment par rapport à leur vécu avant la maison d'accueil). Ce sujet a par contre fait l'objet d'une réunion plénière à la Maison Prévôt début 2021.

Les besoins des jeunes résidents

Les TS ont brainstormé sur les besoins des jeunes résidents : amour, encadrement de proximité, accompagnement physique (autonomie progressive), écoute / disponibilité/ dialogue, bonnes fréquentations, accompagnement spécifique sur la consommation, investissement dans un projet concret (notamment pour être actif et moins consommer), énergie à canaliser, construction d'un lien avec le TS / le groupe, réactivité (besoin d'immédiateté), cadre clair, lieu d'expression spécifique, espace pour souffler, souplesse (cas par cas avec une base commune), implication, justice, ouverture vers l'extérieur (hors Maison Prévôt)

Les difficultés des jeunes résidents

Les TS ont également recensé les difficultés spécifiques des jeunes : consommation et mélange de produits, dynamique négative des leaders / suiveurs, sentiment d'être perdus dans le grand groupe, en construction / en recherche, influence des adultes, immaturité, l'impression de devoir choisir.

Pistes de solutions

Les TS ont ensuite réfléchi à des pistes de solutions :

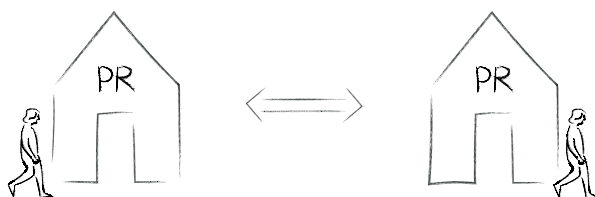
- voir le jeune davantage
- expliquer le sens des règles et du cadre
- faire un débriefing quotidien
- individualiser la prise en charge tout en respectant le règlement de base
- prévoir une annexe à la Maison Prévôt pour accueillir les jeunes
- prévoir un espace pour les jeunes qui ont besoin de se retrouver entre eux ou alors les dispatcher selon les étages
- remettre en place les réunions d'étage
- prévoir des réunions thématiques
- prévoir davantage de référents par jeune ou nommer un deuxième référent spécifique à ce public

Suite au constat que les jeunes demandent beaucoup d'énergie et de temps (souvent consacré à les recadrer ou sanctionner), des questions ont été ouvertes : Comment pourrions-nous utiliser ce temps de façon positive ? Comment les accueillir au mieux ? Le choix du référent est-il à privilégier ? La spécificité du TS est-elle à envisager en fonction du public ? Affaire à suivre...

17

**Les résidents de la
Maison Prévôt venant
d'un logement sortent
plus souvent vers un
logement et vice versa**

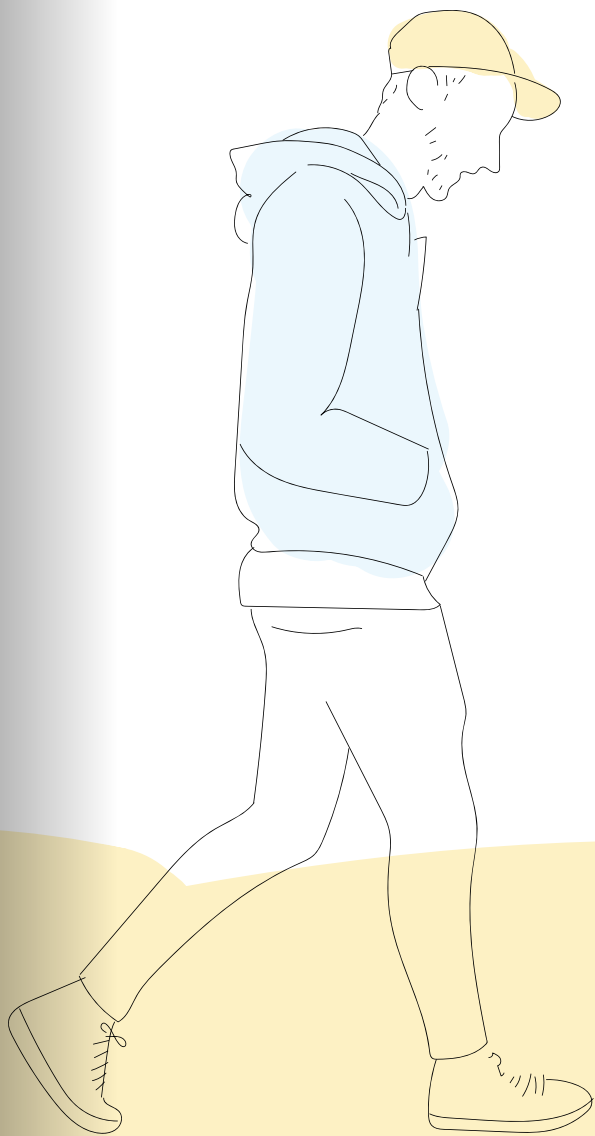
Le lieu de vie la veille de l'accueil est disponible dans les données AMAstat et peut être croisé avec différents indicateurs relatifs à la sortie pour évaluer son influence : les personnes venant d'un logement ou de l'hôpital restent plus longtemps à la Maison Prévôt et font plus souvent des sorties préparées et/ou vers un logement. Les personnes qui n'avaient pas de logement la veille de leur arrivée à la Maison Prévôt sortent moins souvent vers un logement.



Ce sujet n'a jamais été abordé directement lors des entretiens ou focus groupes mais est lié au profil des résidents (cf. 1. Le profil-type des résidents de la Maison Prévôt est assez stable et comparable à celui du secteur en général).

18

**La récurrence
du séjour influence
peu la sortie
de la Maison Prévôt,
même si les résidents
venant pour un 2^e séjour
ou plus sont différents**



Ce que disent les chiffres

La récurrence du séjour est disponible dans les données AMAstat et peut être croisée avec différents indicateurs relatifs à la sortie pour évaluer son influence.

La proportion de premier séjour est relativement stable au cours du temps (65-70%). Comparativement aux données de la Strada de 2010-2014, Les Petits Riens accueillent trois fois plus de séjours multiples que la moyenne du secteur.

Récurrence
Petits Riens



Récurrence
Secteur des MA



Les répartitions du type de sortie, du logement à la sortie, de la durée de séjour et de l'âge ne sont pas très différentes parmi les premiers séjours par rapport aux séjours multiples. Les séjours multiples se distinguent tout de même des premiers séjours sur plusieurs points (voir schéma ci-dessous).

ÉGAL

Pas de différence avec les premiers séjours sur

- la durée de séjour
- l'âge

DIFFÉRENT

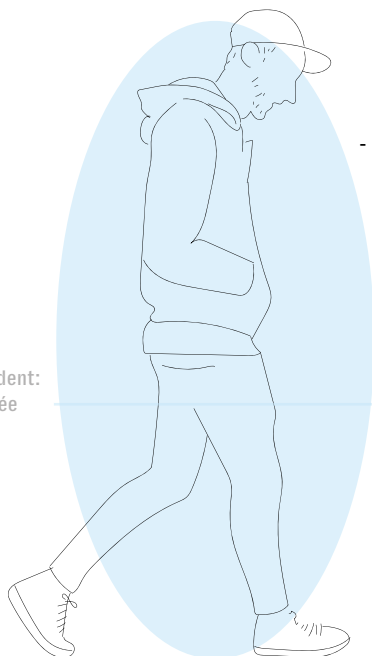
- Vient plus souvent d'un logement ou de l'hôpital et moins souvent d'aucun logement
- A plus souvent des ressources à l'entrée
 - Niveau de scolarité plus faible
- Moins bonne santé générale et psychologique
 - Moins satisfait de la MA
- Moins bonne évaluation relationnel

Sortie du séjour précédent:

- 45% sortie préparée
- 27% renvoi
- 18% démission

Pas de différence avec les premiers séjours sur

- le type de sortie
- le logement de sortie



Sur tous les séjours écoulés entre 2010 et 2018, 23% ont déjà donné lieu à un séjour suivant. Le délai entre la sortie et la nouvelle entrée est très variable (de quelques mois à plusieurs années) mais est souvent long. Pour tous ceux dont on a les données du séjour précédent, le type de sortie du séjour précédent était une sortie préparée dans 45% des cas.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

La récurrence, une réalité ressentie...

Les TS qui ont interprété les résultats confirment cette impression de revoir les mêmes personnes, qu'il y a des « habitués » aux Petits Riens, des gens qui restent dépendants des services sociaux. Cette récurrence est à la fois perçue comme un signe positif (notre travail est apprécié) et négatif (on n'arrive pas à ce qu'ils n'aient plus besoin de revenir).

Pourquoi davantage aux Petits Riens qu'ailleurs ?

Il y a d'abord des éléments très concrets tels que le prix (le plus bas à Bruxelles), le confort (chambres individuelles, trois repas par jour, réel suivi, etc.), la durée de séjour (moins limitée que dans d'autres maisons d'accueil), la taille de la maison (grande donc plus facile d'avoir une place à nouveau). Et puis il y a des éléments plus subtils : la maison d'accueil crée un cadre très sécurisant pour les résidents... mais peut-être trop ? En effet, Les Petits Riens peuvent créer une dépendance chez les résidents qui ne sont pas suffisamment poussés à l'autonomie.

« IL SE PEUT QU'ON INDUISE DES COMPORTEMENTS QUI PARTICIPENT À LEUR RETOUR ICI. »

« IL POUVAIT AVOIR SON LOGEMENT ET IL REFUSAIT DE L'AVOIR. IL A TOUT FAIT POUR REVENIR ICI PARCE QUE POUR LUI, AUX PETITS RIENS, IL Y A CE SENTIMENT DE SÉCURITÉ. C'EST LÀ OÙ IL SE SENT BIEN, C'EST LÀ OÙ IL Y A DU MONDE. »

Le fait que des services sociaux annexes soient systématiquement développés en interne contribue à cette dynamique et peut aussi renforcer « l'inertie » de certains résidents (qui ne doivent plus que traverser une cour pour faire une démarche... s'ils le font!). Des ouvertures vers l'extérieur sont souvent bénéfiques, ce qui demande une bonne connaissance du réseau.

Pourquoi d'anciennes sorties préparées reviennent, plus que des renvois ?

Ce résultat semble étonnant (les TS ayant l'impression de revoir plutôt des personnes précédemment renvoyées) mais peut s'expliquer par le fait que si un séjour s'est soldé par un renvoi, la maison d'accueil sera plus réticente à accueillir la personne à nouveau. Aussi, comme les délais de retour sont souvent longs, les TS qui ne restent pas longtemps à la Maison Prévôt n'ont pas la vue globale sur toutes les personnes qui reviennent.

Le retour n'est pas forcément un échec... si les causes peuvent être travaillées

Le retour ne doit pas être perçu comme un échec personnel du TS qui ne doit pas être le porteur du projet de la personne. Un travailleur a proposé un parallèle avec les assuétudes : il faut parfois plusieurs séjours (comme il faut plusieurs cures de désintoxication) pour s'en sortir. A chaque séjour, un pas est fait.

Un problème est que souvent, au fur et à mesure des séjours, les personnes formatent leur discours pour être ré-acceptées dans la maison, ce qui rend plus difficile l'identification et le travail des problématiques. Il y a toujours une demande explicite et implicite lors d'une demande d'hébergement ; les vraies motivations peuvent être difficiles à saisir et déterminent pourtant le

travail à réaliser pour une réinsertion durable.

Il faut se poser deux questions lors d'une nouvelle demande : est-ce bénéfique pour la personne de la reprendre ? est-ce compatible avec le communautaire actuel ? Cependant, l'empathie prend parfois simplement le dessus (« si je ne le reprends pas, il est à la rue »). L'idée d'avoir l'avis de deux TS pour ces retours a été discutée.

Une réflexion sur le travail de la sortie (pour casser précisément la récurrence) a aussi été posée : travaille-t-on vraiment la sortie pour qu'ils ne reviennent pas ? Parfois, la berceuse est mise en route et ce travail de sortie ne se met en place que très tard, de manière pas toujours approfondie.

Tout ceci demande du temps et bénéficierait peut-être d'une meilleure utilisation de la multidisciplinarité des TS des maisons d'accueil (psychologues, éducateurs, assistants sociaux). Le statut de « travailleur social générique » a ses inconvénients.

Comment s'organisent les retours ?

À la sortie d'un résident, un délai avant lequel il peut réintroduire une demande d'hébergement est fixé en réunion d'équipe. La politique exacte de ces délais est un peu floue à la Maison Prévôt, la philosophie des délais longs a maintenant plutôt cédé la place à des délais courts. Ce délai peut être posé dans une logique de sanction ou au contraire, d'encouragement (« tu as un bail pour 3 ans, tu es lancé »).

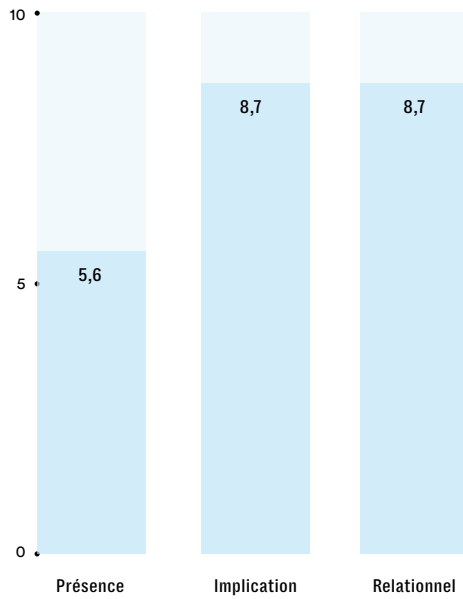
Lorsqu'une demande est réintroduite, le TS qui reçoit le résident aura relu son résumé de séjour précédent pour creuser certains points lors de l'entretien. Généralement, on assignera au résident un autre TS, et idéalement une chambre à un autre étage pour créer du changement.

19

**L'assiduité
en activité
n'influence pas
la sortie
de la Maison Prévôt**

Voir aussi : 4. La mise en activité est globalement bien perçue par les résidents de la Maison Prévôt

NOTES MOYENNES ÉVALUATION BONUS ACTIVITÉ



Ce que disent les chiffres

Au terme des activités qui se déroulent aux Petits Riens – au sein de la Maison Prévôt (accueil, nettoyage, cuisine, lavoir, espace détente) ou hors de la Maison Prévôt (cour, magasin, charroi, etc.) –, les résidents sont évalués au moyen de trois notes : Présence (calculée automatiquement sur base des heures encodées dans le programme informatique), Implication et Relationnel (attribuées lors d'une évaluation avec le résident et son chef de service).

Ci-contre, les notes moyennes attribuées pour la période 2013-2019.

A un niveau plus détaillé, on constate que les activités qui se déroulent dans la Maison Prévôt affichent des meilleures notes en Présence que les activités hors de la Maison Prévôt.

Par ailleurs, il existe un lien entre le fait de sortir de la maison de façon préparée ou vers un logement et le fait d'avoir une note élevée en Implication et Relationnel. Mais il n'existe pas de lien entre le fait de sortir de façon préparée ou vers un logement et le fait d'avoir une note élevée en Présence.

Les éclairages du terrain

– Le point de vue des TS

L'évaluation en fin d'activité

Les TS trouvent dommage que l'évaluation n'ait lieu qu'à la fin. Un parallèle a été fait avec l'évaluation des employés : cela n'aurait pas de sens de la mener lors de leur départ de l'organisation ! Peut-être le temps manque-t-il aux chefs de service pour en réaliser en cours d'activité ?

Pourquoi la note « Présence » est-elle basse ?

De nombreuses raisons peuvent expliquer que la note présence soit si basse. Un résident peut ne pas se présenter en activité car il ne s'est pas réveillé, n'est pas motivé, doit réaliser des démarches administratives,... Sur ce dernier point, il a été souligné que les chefs de service n'ont pas tous la même flexibilité par rapport aux absences des résidents pour réaliser des démarches – ce qui est notamment lié à la « dépendance » dudit service aux résidents⁵.

Le fait que la note Présence soit plus élevée pour les activités à la Maison Prévôt n'est pas étonnant : les services dépendent des résidents et de nombreux intervenants (chefs de service, direction et coordination, TS) sont sur place pour aller chercher les absents.

A noter que des incohérences techniques ont été soulignées dans le calcul de la note Présence (lors de jours fériés, congés de maladie, changements d'horaires).

Un TS a souligné qu'il n'y avait pas forcément de lien entre la « fiabilité » des personnes dans leur activité et leur même fiabilité pour faire leurs démarches par exemple.

5. Ceci est discuté à 4. La mise en activité est globalement bien perçue par les résidents de la Maison Prévôt

La rémunération incertaine de l'activité, issue d'un calcul obscur

Les notes servent de base au calcul d'un « bonus », c'est-à-dire un montant d'argent octroyé au résident au terme de son séjour. Le détail du calcul n'est pas connu des TS et chefs de service – qui auront tendance à attribuer des notes Implication et Relationnel élevées aux résidents, pour leur assurer le meilleur bonus possible et/ou s'éviter des représailles.

La question de la motivation financière à réaliser l'activité a été débattue. Il semblerait que les résidents « fantasmant » beaucoup sur le montant de leur bonus qui s'avère en réalité souvent décevant. Dès lors, les TS préfèrent ne rien promettre aux résidents et les encouragent à considérer ce bonus dérisoire et incertain. Ils estiment que le montant octroyé est très faible par rapport au travail réalisé. Et dans plusieurs cas, le résident peut aussi ne jamais toucher son bonus – s'il preste moins d'un mois dans une activité ou s'il se fait renvoyer de la Maison Prévôt, par exemple.

Au-delà du montant plus faible et incertain, une différence avec la rémunération des « bénévoles classiques » aux Petits Riens est la périodicité : toutes les semaines pour les bénévoles et à la fin du séjour pour les résidents. Cela crée une différence de traitement au sein des équipes, quand bien même le travail réalisé est identique. De plus, les résidents se projettent peu dans le long terme et préféreraient un peu d'argent « ici et maintenant ».

Ainsi, a été discutée la possibilité d'accorder le statut des résidents avec celui des bénévoles – à voir si cela est possible juridiquement.

20



**Le niveau de scolarité
n'influence pas
la sortie
de la Maison Prévôt**

Le niveau de scolarité est disponible dans les données AMAstat et peut être croisé avec différents indicateurs relatifs à la sortie pour évaluer son influence : la scolarité n'est pas liée au logement à l'entrée ou à la sortie, au type de sortie ou au fait que le résident accède ou non à revenu.

Assez logiquement, les niveaux de scolarité supérieurs se retrouvent plutôt chez les résidents (très) âgés. On observe aussi que les résidents ayant un niveau de scolarité plus faible tendent à revenir plus souvent à la Maison Prévôt (cf. 18. La récurrence du séjour influence peu la sortie de la Maison Prévôt, même si les résidents venant pour un 2e séjour ou plus sont différents).

Ce sujet n'a jamais été abordé directement lors des entretiens ou focus groupes mais est lié au profil des résidents (cf. 1. Le profil-type des résidents de la Maison Prévôt est assez stable et comparable à celui du secteur en général).

