

## « HABITER EN PENSION DE FAMILLE OU EN RESIDENCE ACCUEIL »

Séminaire 4 juin 2019

### L'EXEMPLE DE LAPENSION DE FAMILLE « LE PARI(S)» A VOIRON (ISERE)

Trois points de vue

*Laure Bayot, cheffe de service*

Je me suis aperçue qu'on n'avait pas donné de titre à cette intervention, et j'ai pensé que finalement on pourrait l'intituler « **L'accompagnement en Pension de famille, c'est faire savoir qu'il y a quelqu'un** »

Je ne sais plus qui a dit « Quand il ne représente plus rien pour personne, l'homme meurt ! »

Juste deux mots sur ce métier qui me semble un des plus difficiles à mettre en place dans les institutions socio-éducatives et qui, en pension de famille sont les piliers de la maison.

L'animation pris dans son sens premier d'animer, « animare » se rapproche « de donner une âme », donner de la vie...Et bien à partir de ça chacun fait comme il peut ! C'est une affaire de style. L'animation en Pension de famille, ça se vit... !

Le préalable à ce travail difficilement modélisable est certainement du côté de l'engagement, d'accueillir une relation qui nous engage et parfois même nous entame. Rendre la rencontre possible, faire l'expérience de l'autre n'est pas toujours chose aisée, de part et d'autres. C'est un peu comme du funambulisme, il faut accepter de se mettre parfois en équilibre, d'ajuster, d'oser aller, de revenir...et parfois de travailler dans l'incertain.

Les modèles d'intervention se construisent finalement de façon plutôt empirique, il y a dans ce métier un important savoir expérientiel. Même si l'hôte/animateur utilise des supports son outil de travail c'est lui d'où l'importance d'avoir une bonne analyse de la pratique, d'être au plus juste dans une relation quotidienne qui se veut dans la continuité.

Voilà je laisse la parole à Mélanie Canon et Louis Moline qui vous vont parler des spécificités de ce métier et de leur expérience réciproque.

## Mélanie CANON, animatrice

### Qui sommes-nous ?

Je m'appelle Mélanie, je travaille à la PDF de Voiron et je fonctionne en binôme avec mon collègue Salim. Nous sommes tous les deux à temps plein.

L'équipe est composée d'une Cheffe de service à 0,4%, d'une infirmière à 0,60% et d'une éducatrice-spécialisée à 30%. Nous avons également des temps très partiels de secrétariat, service technique et nettoyage.

- ✓ **La Pension de famille de Voiron** a ouvert ses portes en septembre 2006 avec au début une cheffe de service et un hôte.

En douze ans, la Pension de famille de Voiron a connu une augmentation du nombre de résidents passant de 12 à 36 places et au fur et à mesure, beaucoup d'entre eux ont fait le choix de rester habiter, comme ils aiment le préciser, « chez eux ».

Les années passant, nous avons constaté que certains habitants de la Pension de famille connaissaient de nombreuses difficultés certainement liés à la précarité, à l'isolement, aux addictions, aux années de rue....

Ainsi, nous avons observé une évolution croissante des situations suivantes :

- ✓ De nombreux problèmes de santé ; souffrances psychiques et problèmes physiques
- ✓ Un vieillissement prématuré pour certains.
- ✓ Des problèmes liés à l'autonomie
- ✓ Un besoin d'aide pour l'accès et le maintien pour les droits communs et certaines démarches administratives.

Les accompagnants dont le rôle premier était d'animer les lieux se retrouvaient de plus en plus à pallier à ces difficultés.

Aussi, une Infirmière diplômée d'état, coordinatrice de soins a été recrutée pour l'accompagnement à la santé des résidents : en plus de renforcer l'équipe, son travail prévient du refus de soins par le lien qu'elle entretient avec les professionnels de santé ; elle accompagne aux rdv et aide à décrire les symptômes, elle peut reporter un rdv quand ça devient compliqué pour la personne de s'y rendre, elle rétablit si nécessaire la situation administrative concernant la santé ...Et surtout, un gros travail a été fait auprès de certains résidents pour des accompagnements de droits communs tels que : aide à domicile, pour le ménage, la toilettes, des passages infirmiers....

Une éducatrice spécialisée à 30% est ensuite venue compléter l'équipe là encore pour faire le lien avec les services extérieurs de manière à ce que les résidents puissent être efficacement orientés et informés et qu'il n'y ait pas de rupture de droits.

Depuis 2017, une chargée de mission sur les questions du vieillissement et de la précarité a rejoint l'équipe. Elle a réalisé 2 mémoires en sociologie auprès des résidents et des salariés pour évaluer les besoins de part et d'autres. Le constat flagrant d'une non-anticipation au phénomène de vieillissement nous a amené à réfléchir sur la mise en place de leviers pour que les personnes qui le souhaitent (c'est à dire une majorité) puissent vieillir en pension de famille.

Ce travail, soutenu par la Fondation Abbé Pierre et la Fondation de France, est toujours en cours via une recherche action concernant ces questions. Cette recherche inclusive réunie résidents de l'Oiseau Bleu et du Relais Ozanam et chacun est rémunéré pour son travail et son expertise.

Cette démarche a déjà produit des effets plutôt intéressants. Nous avons commencé à faire les directives anticipés pour une majorité, à adapter les logements (barre de soutien douches et WC...), Des modifications ont lieu dans l'accompagnement prenant en compte d'avantage les problèmes physiques et psychiques. Les activités commencent à s'ouvrir pour que chacun puisse y participer. ( de la balade adaptée au panneau d'affichage plus lisible pour des personnes qui perdent la vue ou tout simplement se poser autour d'un café ou d'un jeu...)

Ce travail est long, un des freins principaux est certainement lié à la représentation du vieillissement comme sujet tabou pour beaucoup d'entre nous. Il est difficile de faire évoluer les représentations sur ce thème souvent apparenté à la mort surtout pour des professionnels embauchés sur des postes d'animation.

### **L'accompagnement en Pension de Famille**

Si chaque membre de l'équipe a sa spécificité, le principe qui s'apparente plutôt à de la multi-référence amène tout le monde à être polyvalent.

Ainsi, travailler en Pension de famille relève plus d'une posture, d'un savoir-être que d'un diplôme.

#### *Exemples :*

*Certes, L'infirmière coordinatrice gère l'aspect santé, mais elle peut organiser un repas, une ballade, faire quelque chose complètement hors de son champ de professionnelle tout comme l'éducatrice qui est « censée » aider aux démarches, celle-ci peut aller planter des fraises avec les résidents, mais cela ne gêne en rien car cela fait partie de la relation, partager des moments, des temps informels.*

*De même le couple d'hôte qui peut être amené à accompagner untel pour son rendez-vous médical parce que la relation avec celui-ci va faire qu'il a besoin de lui à ce moment, et pas du référent santé.*

*Et que dire de la cheffe de service qui prend son petit déjeuner quasiment tous les matins avec les résidents ? Qu'est-ce qu'elle fait là, (il n'est même pas 8h !!!) ne devrait-elle pas se trouver dans son bureau ? Et bien non, car elle est aussi engagée dans la relation, comme toute l'équipe.*

Chacun « bricole » avec les différentes personnalités des uns et des autres afin que cet équilibre se maintienne au quotidien.

Cette idée de bricolage nous amène à un accompagnement très singulier lié à ce type de structure

### **Un accompagnement sans projet préétabli**

✓ Contrairement à beaucoup de structures, en Pension de Famille, les accompagnants n'ont pas d'objectif à atteindre. La seule intentionnalité est que le résident puisse faire ses choix, faire valoir ses droits, qu'il soit considéré ; nous ne sommes pas particulièrement dans l'attente de « résultat » (retour à l'emploi, logement de droit commun...). Aussi dans nos missions, nous exerçons un accompagnement non-contractualisé qui tend à s'adapter à la personne plutôt qu'au lieu. Nous essayons le plus possible de nous rapprocher du droit commun, aussi, les règles, qui découlent du bon sens, sont établies avec ceux qui y habitent et peuvent être modifiées si besoin.

A son arrivée à la Pension de famille de Voiron, le seul pacte passé avec le résident est que celui-ci accepte que l'équipe prenne soin de lui.

Souvent, ces personnes ne sont pas habituées à ce type de « contrat moral ». Les animations et le collectif ne sont pas obligatoires ; ils ne doivent pas être subis. Autre point important, nous avons toujours reçu les personnes dans l'ordre où elles nous sont orientées, nous ne faisons pas de choix de personnes pour maintenir une mixité ou un équilibre ; cette démarche fonctionne bien puisqu'à ce jour, il n'y a eu aucune expulsion à la Pension de famille.

### **Le positionnement de l'équipe**

✓ Le lien et la considération sont des points fondamentaux à la Pension de famille ; beaucoup sont seuls et savoir pour chacun qu'il est attendu et qu'il compte a de nombreux effets ; le désir et l'envie de faire des choses peut revenir, la confiance peut s'installer, l'estime de soi se manifester, la reconnaissance aussi.

La connaissance des personnes que nous côtoyons depuis plusieurs années facilite également la relation ce qui permet d'être très alertes aux changements et nous permet d'aider sans brusquer en cas de difficulté.

La solitude est une dimension présente, certains ne sortent quasiment pas de chez eux et ne voient que des membres de l'équipe, aussi, par la relation et des visites à domicile, nous faisons en sorte que la situation administrative reste sur les rails ; ils nous arrivent

par exemple d'encaisser des loyers au domicile de certains parce qu'ils ne peuvent pas sortir, cela évite bien des tracasseries administratives.

Les résidents peuvent reprendre cette réassurance notamment par le biais d'activités, hebdomadaires ou ponctuelles, qui sont souvent un support à la relation. Il n'est pas important de convier le plus de monde possible pour la visite du musée, mais il est important que l'activité soit maintenue et qu'elle suscite de l'envie, des échanges et du bien-être.

Cette relation met parfois des années à se mettre en place. Notre travail est très informel et difficilement quantifiable.

### **Une relation qui permet de retrouver une place et du sens**

#### *Un intérieur*

En effet, en plus du fait que la Pension de famille est du logement, il nous paraît important que les personnes qui y vivent puissent trouver leur place, qu'elles puissent investir et habiter ce nouvel endroit.

Chaque personne, à son arrivée, demande un certain travail pour l'équipe.

Il faut prendre le temps de connaître le résident, qu'il trouve sa place dans le collectif, qu'il s'approprie son lieu, son « intérieur », faire le point sur sa situation globale.

Nous tenons, en fonction des personnalités, d'avoir des nouvelles très régulièrement. Ce peut être tous les jours pour certains, ou une fois par semaine peut suffire. Mais la bienveillance ne veut pas dire se montrer intrusif.

#### *Dans la Pension de Famille*

La tolérance et la solidarité sont également de mises, même si ça s'engueule souvent, en cas de coup dur, d'hospitalisation, les résidents sont présents et bienveillants envers celui qui est en difficulté.

Souvent, avant d'accorder sa confiance aux salariés et aux voisins, il peut se jouer des situations complexes, juste pour tester le lien, juste pour voir si quelqu'un sera là malgré tout.

D'ailleurs lorsque quelqu'un vit un moment compliqué, il peut avoir une attitude inadaptée, agressive, s'alcooliser massivement...

Le but de l'équipe dans ces moments, est que la personne ne soit pas stigmatisée ou rejetée.

Nous essayons de comprendre ce qui se joue dans ces moments, ce qu'il exprime ?

De la même manière, nous expliquons aux autres locataires ce qui se passe lorsqu'une personne est en difficulté. Il ne s'agit pas de rentrer dans les détails, nous expliquons tout simplement, que la personne est mal et qu'elle le manifeste à sa manière. Ainsi,

quand certains peuvent se sentir agressés, ils comprennent qu'il s'agit d'une expression souvent « maladroite » dont ils ne sont pas destinataires.

Expliquer les symptômes, avoir le souci de l'autre ont développé des solidarités et font partie du quotidien.

Pour preuve, parmi l'association, la Pension de famille est la structure qui fait le moins appel à l'astreinte.

Ainsi, il est arrivé qu'un résident nous interpelle car il n'avait pas vu son voisin comme chaque jour, il était donc inquiet. Lorsque l'équipe est allée le voir, il avait fait une grave malaise et sans l'intervention de son ami, cela aurait plus être dramatique.

<b>Louis MOLINE, résident</b>
-------------------------------

Dans mon parcours je me suis retrouvé au moins dans 5 foyers différents, j'ai eu l'impression de perdre mon temps et parfois eu la sensation d'être exploité.

Ici on a un suivi social plus sérieux, les gens de la Pension de famille sont plus à notre écoute. Ils arrivent à nous booster. Parfois pour des démarches au lieu d'aller voir l'Assistante sociale ou autre, on fait appel à l'équipe parce qu'on a plus confiance en vous. On vous connaît. On n'a pas envie d'aller voir quelqu'un qu'on ne connaît pas. A l'extérieur on a parfois peur d'être jugé.

Au quotidien ça se passe bien. Dans un autre CHRS les gens ont des rancœurs, peuvent être méchants. Ici on apprend à mieux se contrôler. Moins de tension. Ça gueule mais c'est du bruit.

Ici c'est un peu comme partout, mais il se développe une amitié entre les résidents. On apprend à être solidaires les uns et les autres. Par exemple en ce moment, il y a une personne plus agressive que d'habitude, mais je ne lui dirais rien, je sais qu'il n'est pas bien en ce moment. Il souffre.

Moi ça m'arrange, tout seul on ne fait rien. On a besoin d'un groupe pour se rattacher à quelque chose.

Les activités nous ouvrent d'autres horizons (je pense au conseil de quartier par exemple), et montrent qu'on n'est pas des cas sociaux à mettre au placard. On est des citoyens à part entière, tout simplement.

Le plus marquant pour moi, c'est qu'en Pension de famille on est beaucoup plus autonome. En foyer, on a toujours des comptes à rendre, comme des enfants que l'on infantilise. Niveau logement quand on est dans son appart on est totalement libre, tout en respectant le voisinage bien sûr. Comme dans les HLM en fait.

Ici on est libre.

## **En guise de conclusion**

Travailler en Pension de famille est effectivement un métier d'engagement, et nous savons que nous aussi, nous sommes attendus, et que lorsque nous n'honorons pas nos engagements, la relation et le lien sont mis à mal.

C'est parfois dur ; on ne peut pas faire ce travail de façon mécanique il faut savoir se remettre en question, être curieux et endurant pour continuer.

Actuellement et comme partout, le public continue d'évoluer et la plupart des résidents souhaitent rester chez eux, et jusqu'au bout.

Nous pouvons nous interroger sur le futur de la Pension de famille et les obstacles que nous rencontrerons pour accompagner cette évolution.