

RENCONTRE DES ACTEURS DES PENSIONS DE FAMILLE DANS LE NORD-PAS-DE-CALAIS 30 JUIN 2015

Présentation de l'étude « Evaluation du
dispositif Pension de famille dans le
Nord-Pas-de-Calais »

Objectifs de l'étude

2

→ **Disposer d'une photographie de l'offre existante**

- Caractéristiques des pensions de famille en relation aux conditions de montage des projets
- Fonctionnement des pensions de famille dans la relation à leur environnement partenarial
- Profil des résidents accueillis et questions afférentes en termes de besoins spécifiques

→ **Développer une analyse qualitative des forces et faiblesses du dispositif**

- Quelle est la plus-value sociale des pensions de famille ?
- Quelles sont les conditions pour un fonctionnement pertinent ?

→ **Formaliser des propositions d'amélioration du dispositif**

- Renforcement du pilotage et de l'animation du dispositif
- Adaptation à l'évolution des besoins
- Conditions de réussite des projets
- Consolidation des fonctions développées et des compétences mises en œuvre

Une étude conduite à la demande de la DRJSCS, entre septembre 2012 et avril 2013

3

Construction du référentiel d'évaluation

- Analyse documentaire
- Entretiens auprès de personnes ressources (DRJSCS, DDCS 59, DDCS 62, FNARS, SIAO de Dunkerque)

Enquête par questionnaire

- Elaboration du questionnaire et envoi aux organismes gestionnaires
- Traitement et analyse (dont entretiens téléphoniques pour approfondissement si besoin)



PREFECTURE DE LA REGION
NORD-PAS-DE-CALAIS



Evaluation du dispositif Pensions de famille dans le Nord-Pas-de-Calais

La Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale du Nord-Pas-de-Calais a souhaité lancer une évaluation régionale du dispositif Pensions de famille qu'elle a confiée au bureau d'études Ville et Habitat.

Dans le cadre de cette évaluation, nous vous remercions de bien vouloir renseigner le présent questionnaire avant le 5 décembre 2012.

Contact : Cécile CANPOLAT, VILLE ET HABITAT

8 place Jean-Baptiste Clément. 75018 PARIS

Tel. 01 42 23 02 60

E-mail : c.canpolat@ville-habitat.fr

N'hésitez pas à nous joindre pour toute demande de renseignements.

En vous remerciant par avance de votre contribution.

Description de la structure gestionnaire

Nom de l'association :

Nom du contact :

Adresse du siège social :

Téléphone : E-mail :

Date de création de l'association :

Nombre de salariés de l'association :

Territoire d'intervention : National Départemental Local (commune, agglomération...)

Principales activités de l'association :

L'association est-elle également gestionnaire de CHRS ? Oui Non

Affiliation à une ou plusieurs fédérations et/ ou réseaux de pensions de famille

Précisez :

Nombre de pensions de famille dont la structure est gestionnaire :

⇨ Dans la France entière:.....Dont ⇨ Dans le Nord-Pas-de-Calais :

Ville et Habitat



Une étude conduite à la demande de la DRJSCS, entre septembre 2012 et avril 2013

4

Etudes de site

- Choix de 6 structures
- Entretiens auprès des gestionnaires et partenaires
- Entretiens auprès de résidents

Rapport d'évaluation

- Formalisation des résultats et enseignements

Structure gestionnaire	Commune d'implantation	Nb de places	Année d'ouverture
LA SAUVEGARDE	Lambersart (arrond. de Lille)	16 places	ouverture en 2008
MARTINE BERNARD	Haubourdin (arrond. de Lille)	12 places	ouverture en 2011
ADOMA	Marly (arrond. de Valenciennes)	18 places	ouverture en 2011
HABITAT INSERTION	Haillicourt (arrond. de Béthune)	14 places	ouverture en 2006
ESCALES	Beaulencourt (arrond. d'Arras)	15 places	ouverture en 2010
PACT METROPOLE NORD	Roubaix (arrond. de Lille)	11 places	ouverture en 2010

1. La structuration régionale du dispositif

42 pensions de famille ouvertes (750 places), dont 5 résidences accueil (78 places)

6

- **27 pensions de famille dans le Nord (521 places) et 15 pensions de famille dans le Pas-de-Calais (229 places)**
 - Dont 1 résidence accueil dans le Nord (22 places) et 3 résidences accueil dans le Pas-de-Calais (47 places)
- **Des réalisations globalement inférieures aux objectifs**
 - Avec un total de 750 places ouvertes au 31/12/12, ce sont aujourd'hui **63% des objectifs de réalisation** fixés par les services de l'Etat qui ont été atteints.
 - Le taux de réalisation est de 76% pour le Pas-de-Calais et de 58% pour le Nord.
- **Ces chiffres sont à préciser au regard des projets qui vont ouvrir à court et à moyen terme**

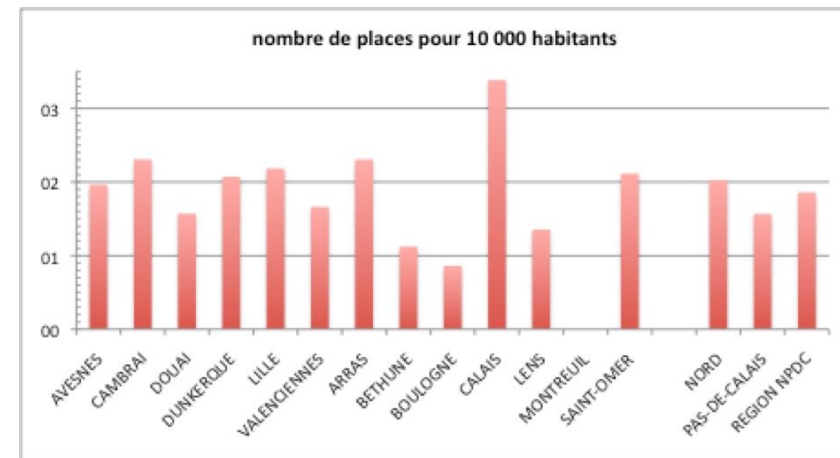
EN NOMBRE DE STRUCTURES AU 31/12/12	Nord	Pas-de-Calais	Région NPDC
Pensions de famille	26	12	38
Résidences accueil	1	3	4
Total	27	15	42

EN NOMBRE DE PLACES AU 31/12/12	Nord	Pas-de-Calais	Région NPDC
Pensions de famille	499	182	681
Résidences accueil	22	47	69
Total	521	229	750

Une répartition territoriale assez homogène

7

- A l'exception de l'arrondissement de Montreuil dans le Pas-de-Calais, tous les arrondissements de la Région compte au moins une pension de famille, la plupart en compte entre 2 et 4, et l'arrondissement de Lille en compte 14.
- Ramené à leur poids démographique, les arrondissements de Boulogne et Béthune se distinguent par un nombre de places inférieur à la moyenne tandis que celui de Calais compte le nombre le plus important de places par habitant (3,4 places pour 10 000 habitants). L'ensemble des autres arrondissements sont proches des moyennes régionale et départementale.



Une montée en charge progressive du dispositif

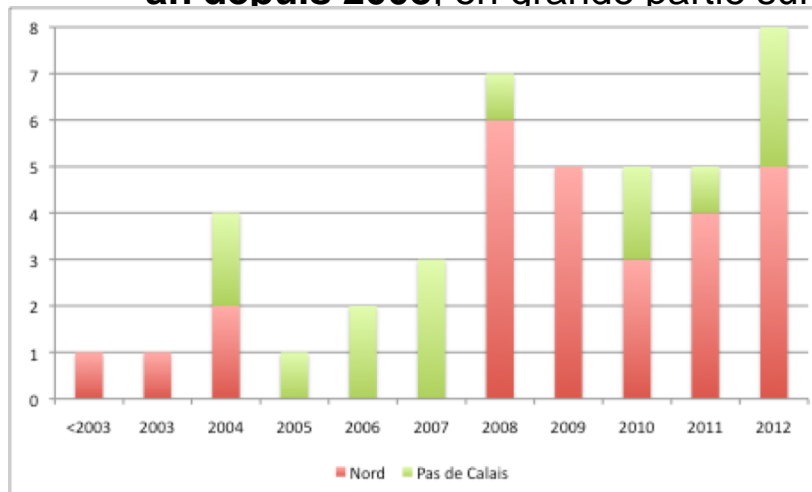
8

□ Des « générations » de projet

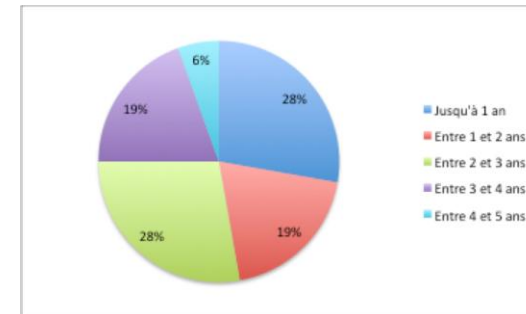
□ Jusqu'à environ 2005, un **démarrage plutôt timide** du dispositif sur la région Nord-Pas-de-Calais :

□ Une nette **montée en puissance** avec l'appel à projet et le cahier des charges DRJSCS/DDCS, dont les effets se sont d'abord faits sentir dans le Pas-de-Calais

□ **Entre 5 et 8 structures ouvertes par an depuis 2008**, en grande partie sur le



□ Le délai moyen entre la validation en Comité Régional de Validation et l'ouverture effective est de **26 mois**



□ Un développement prioritairement au travers de la **création de nouvelles structures** (en neuf ou en acquisition-amélioration) plutôt que par la transformation de structures existantes

□ Le neuf a été particulièrement mobilisé dans le Nord (58%), tandis que c'est l'acquisition-amélioration qui a porté le développement de l'offre dans le Pas-de-Calais (71%)

L'émergence des projets à la convergence des motivations des différents acteurs

9

- **Rôle structurant des services de l'Etat dans l'impulsion donnée au développement du dispositif**
 - Cadre national de référence (circulaire de 2002 sur les maisons relais, note de 2006 sur les résidences accueil) et définition d'objectifs quantitatifs
 - Appel à projet établi sur la base d'un cahier des charges régional
 - Coordination entre DDCS et DDTM pour mise en cohérence entre investissement et fonctionnement
- **Les associations gestionnaires, fer de lance et cheville ouvrière des projets**
 - Principalement d'acteurs du dispositif AHI qui ont vu dans cette offre de logement une opportunité de répondre aux besoins d'un certain nombre de personnes qu'elles accompagnaient dans le cadre de l'urgence et des CHRS sans pouvoir y apporter de réponse satisfaisante
 - Au 31/12/12, 16 gestionnaires dans le Nord, 9 dans le Pas-de-Calais. 31% des structures sont gérées par un gestionnaire qui ne gère qu'une pension de famille, les autres en gèrent a minima 2 et jusqu'à 4
- **La Fnars Nord-Pas-de-Calais, un rôle majeur dans l'animation du dispositif**
 - Double mouvement : certains de ses adhérents étaient déjà impliqués dans des montages de projets et la Fnars a impulsé de nombreux projets au travers de l'animation d'une instance départementale dans le Nord
 - Elaboration d'un annuaire, animation d'un groupe régional des hôtes de pension de famille, etc.

L'émergence des projets à la convergence des motivations des différents acteurs

10

- **L'adhésion des collectivités locales, condition indispensable à la mise en œuvre des projets**
 - Des projets où la volonté des élus a été l'élément déclencheur, des projets ralentis ou bloqués du fait de la réticence d'élus locaux
 - Rôle parfois déterminant des collectivités locales dans le financement des projets (cf. dans le cadre du PLH de Lille Métropole, PLAI majorés)
- **Implication importante des bailleurs sociaux**
 - Portage immobilier de la quasi totalité des pensions de famille assuré par des bailleurs sociaux
 - Seuls Areli, Adoma et le Pact Métropole Nord sont à la fois gestionnaire et bailleur
- **Le Conseil Général du Nord**
 - Le Conseil Général du Nord a accompagné le démarrage du dispositif (financement de fonctionnement)
- **Le secteur de la santé, une implication inégale selon les projets**
 - Quelques projets sont nés de la volonté du secteur de la santé de développer leurs outils pour mieux répondre à la demande de logement des personnes souffrant d'un handicap psychique.



2. Les publics logés

Adéquation au public visé

12

□ **Un taux d'occupation élevé**

- La quasi totalité des structures a un taux d'occupation de 100% ou presque
- Quelques structures ont des taux d'occupation moindres : parfois inadéquation de l'offre par rapport aux besoins, montée en charge progressive pour les structures ouvertes récemment

□ **Une quasi totalité de personnes isolées**

- 95% des résidants sont des personnes isolées, à la marge quelques couples
- Deux exceptions qui accueillent quelques enfants

□ **Une grande majorité d'hommes**

- 79% d'hommes, un phénomène encore plus marqué dans le Pas-de-Calais
- Deux structures dédiées à l'accueil exclusif ou quasi exclusif de femmes

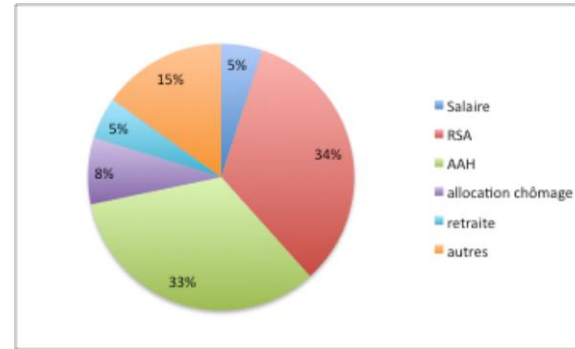
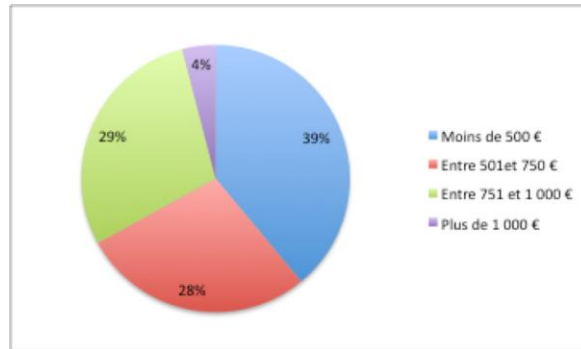
□ **Des résidants plutôt âgés**

- 60% de résidants entre 51 et 65 ans, 30% entre 36 et 50 ans
- Deux structures accueillent des jeunes de moins de 25 ans
- Mise en évidence du phénomène du vieillissement des résidants : 5% de personnes de plus de 65 ans, les 51-65 ans qui vont continuer de vieillir; d'autant qu'on constate des problèmes de santé accentués du fait des parcours de vie (rue, addictions, etc.)

Adéquation au public visé

13

□ Des personnes éloignées de l'emploi avec de faibles ressources



□ Un tiers des résidents bénéficiant d'une tutelle ou curatelle

- Pour deux structures, en cohérence avec le projet social, 100% des résidents sont concernés

□ Des personnes avec des parcours résidentiels chaotiques

- 43% étaient dans un centre d'hébergement, 11% étaient à la rue
- 12% étaient hospitalisées
- Quelques personnes antérieurement logées mais qui ne pouvaient se maintenir de façon satisfaisante dans leur logement faute d'une autonomie suffisante et/ou du fait de leur isolement important

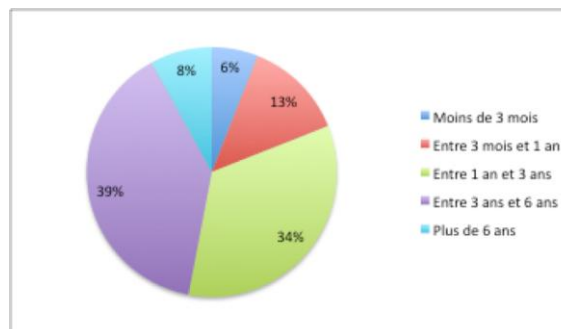
Pertinence du dispositif au regard des problématiques des personnes logées

14

□ Le caractère pérenne de l'offre de logement

□ Stabilité d'occupation

*Résultats pour les structures
ouvertes depuis au moins 3 ans*



- Au 31/12/12, environ 300 personnes ayant quitté les pensions de famille pour une autre solution d'hébergement ou de logement (31% vers le parc privé, 13% vers la parc social, 13% en CHRS, 9% à l'hôpital); avec des durées de séjour très variables
- **« Mieux être » des résidents**
 - Un cadre de vie adapté pour des personnes très fragiles au plan social et affectif
 - Un « mieux être » qui peut prendre différentes formes : lutte contre l'isolement, reprise des liens familiaux, mise en place d'un suivi médical, parfois retour à l'emploi, etc.
- **Importance des problématiques de santé**
 - Décès; vieillissement; handicap physique; maladies chroniques; addiction; santé mentale

Orientations et attributions

15

□ **Des commissions d'attribution partenariales**

- A l'ouverture et au fur et à mesure que des places se libèrent
- Tenir compte des besoins des personnes ainsi que de l'équilibre de peuplement et de la dynamique collective
- Une approche partenariale permettant d'apprécier la prise de risque et une approche souple des critères

- Parfois des listes d'attente

□ **Rôle variable des SIAO**

- Généralement, un partenaire au même titre que les partenaires orientateurs
- Sur quelques rares territoires, rôle de centralisation et d'orientation

□ **Démarches mise en place en amont de l'attribution**

- Adhésion des personnes sur la base d'une bonne compréhension du fonctionnement ; entretien de pré admission, parfois présentation par le candidat de sa demande devant la commission d'attribution
- Construction du partenariat autour des situations individuelles: référent, contrat d'accompagnement social



3. Projet immobilier et gestion locative adaptée

Caractéristiques de l'offre de logement

17

- **A une exception, toutes les pensions de famille sont sur un site unique**, et aucun logement en diffus n'y est rattaché
- **Une offre principalement urbaine**, cohérent à la volonté d'intégrer les pensions de famille à leur environnement et de permettre l'accès aux commerces et services pour les résidents
- **Une quasi totalité de T1, T1 bis, T1'**
 - 49% de T1 bis ou T1 et 34% de T1; conforme avec la circulaire de 2002 et la vocation du dispositif d'accueillir des personnes isolées dans des logements avec sanitaires individuels et permettant la préparation des repas
 - 5 pensions de famille ont une offre composée exclusivement de chambres; il s'agit de petites structures créées pour la plupart antérieurement au cahier des charges régional
 - Quelques « grands logements » à la marge

REPARTITION DE L'OFFRE 39 questionnaires renseignés	Nord	Pas-de-Calais
chambres	3%	30%
T1	30%	45%
T1 bis et T1'	59%	21%
T2	7%	3%
T3	1%	1%

Caractéristiques de l'offre de logement

18

- **Logements adaptés aux personnes à mobilité réduite**
 - Des logements PMR dans plus du $\frac{3}{4}$ des pensions de familles; environ 16% du total des logements
 - Un atout pour les résidants lié notamment à l'importance de l'offre neuve
- **Des logements très majoritairement meublés**
 - Pour beaucoup, une nécessité au regard de la situation des personnes : fournir les meubles est une condition de l'accès réussi au logement. En l'absence de financements dédiés, se tourner vers d'autres financeurs (fondations privées, financement de LMCU...)
 - Pour certains, il est important que les personnes puissent s'approprier leur logement, qu'il s'agisse de leurs meubles ; implique une mobilisation forte en amont
- **Les espaces collectifs**, support au projet social (faciliter les rencontres entre les résidants, proposer des activités, etc.)
 - Espaces collectifs intérieurs : principalement cuisine, salon, salle de convivialité; des disparités importantes de superficie; des appropriations variables; parfois des contradictions entre libre occupation et sécurité
 - Espaces collectifs extérieurs : principalement cour et jardin; des atouts très valorisés

Redevances et gestion locative

19

- **Homogénéité du montant des redevances**, même s'il existe ponctuellement des écarts, liée au type de montage

- Une exception qui n'affiche pas une redevance mais une participation (30% des ressources)

	Nord	Pas de Calais
Chambres	280 € (min 280 € - maxi 280 €)	354 € (min 300 € - maxi 439 €)
T1	324 € (min 283 € - maxi 437 €)	377 € (min 327 € - maxi 432 €)
T1 bis et T1'	426 € (min 333 € - maxi 502 €)	451 € (min 436 € - maxi 483 €)
T2	472 € (min 430 € - maxi 518 €)	500 € (min 500 € - maxi 500 €)
T3 et T4	477 € (min 465 € - maxi 505 €)	Non renseigné

- **Des reste-à-charge globalement adaptés** aux ressources des personnes âgées
- **Organisation interne.** Plusieurs modalités en fonction des choix des gestionnaires :
 - Une personne distincte de l'hôte de façon à distinguer les rôles de chacun pour les résidents
 - L'hôte lui-même qui perçoit les redevances mais dans une posture différente de celle qu'il a quand il est dans l'accompagnement de la personne
- **Taux d'impayés faible voire inexistant**
- **Assurance habitation** généralement souscrite directement par les résidents, parfois proposé par le gestionnaire qui la répercute dans le montant de la redevance
- **Enjeu de la maîtrise des charges** : atout d'une redevance intégrant les charges mais un risque économique pour le gestionnaire; des actions de prévention et sensibilisation



4. Projet social et accompagnement des personnes

Les hôtes des pensions de famille

21

□ **Un travail en équipe**

- 2,3 ETP en moyenne intervenant sur chacune des pensions de famille, mais avec des écarts importants
- En général, un hôte (ou responsable de pension de famille) représentant 1 ETP et plusieurs autres intervenants de l'organisme (travailleur social, directeur, secrétariat, agent d'entretien, parfois veilleur de nuit)
- Plus l'organisme est de taille importante, plus il y a d'intervenants : mutualisation, effet d'échelle

□ **Profil de poste de « l'hôte »**

- Une définition dans le cahier des charges régional
- Dans la pratique, deux modes principaux d'organisation
 - 1 animateur à temps plein et 0,5 ETP de travailleur social
 - 1 responsable de pension de famille qui est lui-même travailleur social
- Dans tous les cas, importance du travail social

□ **Veille de nuit** dans quelques cas

□ **Peu de bénévolat**

Les hôtes des pensions de famille

22

□ **Professionalisation et échanges de pratiques**

- Des salariés qui valorisent très fortement leur travail, sentiment d'utilité
 - Un cadre qui participe à la dignité et au respect des personnes
 - Le fait de ne pas être dans l'urgence
 - La relation de proximité avec les résidants
 - La nature éducative du travail
 - Le fait de travailler aussi le collectif
- Mais un positionnement complexe, levé en partie par :
 - Travail a minima en binôme
 - Recours à un chef de service ou un directeur en cas de difficultés particulières
 - Réunions d'équipe régulières
 - Analyse des pratiques
 - Réunions de synthèse avec les partenaires
- Echanges d'expériences
 - Au sein d'un même organisme si celui-ci gère plusieurs pensions de famille
 - Groupe régional des hôtes de la Fnars, se réunit tous les 2-3 mois sur des thèmes qu'il a choisis (ex. vieillissement des résidants, accompagnement à la fin de vie); importance de cette démarche

Entre accompagnement individuel et accompagnement collectif, les pensions de famille à l'épreuve du partenariat

23

- **Deux piliers, le collectif et l'individuel**, qui se combinent de façon différente selon les projets sociaux et font la richesse du dispositif

La mise en œuvre du projet social se distingue en fonction de deux questions majeures :

- Les niveaux d'accompagnement individuel et d'accompagnement collectif et la façon dont ces deux dimensions s'articulent
 - La répartition des rôles entre l'organisme et ses partenaires dans l'accompagnement personnalisé des résidants
- **Accompagnement collectif et lutte contre l'isolement**
 - Partout, la dimension collective est présente (créer des liens entre les résidants, assurer une veille sur la situation de chacun, assurer une ouverture vers l'extérieur) mais elle revêt des formes très différentes :
 - Dans la plupart des pensions de famille, il s'agit d'activités collectives) facultatives : ateliers, sorties... Généralement, la prise en commun d'un repas (une fois par semaine, une fois par mois)
 - Des structures où la prise de tous les repas se fait en commun
 - Le règlement intérieur, un équilibre fragile entre le respect du droit commun comme pour tout locataire et des contraintes spécifiques liées aux personnes logées et au fonctionnement collectif
 - Présence des animaux

Entre accompagnement individuel et accompagnement collectif, les pensions de famille à l'épreuve du partenariat

24

□ **Accompagnement individualisé**

- Au regard de la fragilité des publics logés, tous ont besoin d'un accompagnement. Cependant, ces besoins d'accompagnement sont différents selon les résidents en termes de champs d'intervention (social, santé dont santé mentale...) et de gradation (accompagnement léger, renforcé)
- Projet individualisé, plus ou moins formalisé selon les structures
 - Au moins deux parties prenantes, le résident et le gestionnaire
 - Rôle majeur du référent qui a orienté la personne (une spécificité régionale) , mais évolution dans le temps (des liens qui se distendent, l'équipe de la pension de famille qui devient l'acteur pivot) et qui implique de repreciser les rôles de chacun dans la durée
- En matière d'accompagnement social, le mot d'ordre est celui de l'accès au droit commun, mais une mise en œuvre assez inégale selon les territoires et les projets
- Des accompagnements spécialisés, qui relèvent principalement des troubles psychiques, des addictions, du vieillissement
 - Des structures (peu nombreuses) spécialisées sur des problématiques de santé pour lesquelles le partenariat a été défini a priori et de traduit par la mise à disposition de personnel
 - La mise de partenariat avec les services spécialisés autour des situations individuelles



5. Recommendations

Axe de travail	
Axe 1. Poursuivre le développement du dispositif au plus près des besoins	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmer la spécificité des pensions de famille par rapport aux établissements sociaux et médico sociaux 2. Consolider les financements pour un fonctionnement d'équipe au sein des pensions de famille 3. Affirmer l'existence des résidences accueil comme un dispositif à part entière de logement adapté
Axe 2. Renforcer la réponse aux besoins locaux par un développement quantitatif et qualitatif du dispositif à l'échelle régionale et départementale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poursuivre le développement au plus près des besoins 2. Favoriser la logique de partenariat entre les différents acteurs impliqués dans l'accompagnement des résidents 3. Renforcer les échanges d'expérience et la mutualisation entre pensions de famille
Axe 3. Appuyer la mise en œuvre des bonnes pratiques pour un renforcement des compétences et outils des intervenants en pension de famille	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faire évoluer les modalités d'orientation et d'attribution 2. Définir un projet de vie avec et pour le résident 3. S'assurer de la dynamique collective d'appropriation de la pension de famille 4. Assurer la mise en œuvre dans de bonnes conditions de la relation bailleur / gestionnaire

Merci de votre attention !