



**PARTICIPATION, EXPRESSION, REPRESENTATION
DES USAGERS HEBERGES DANS LES CENTRES
D'HEBERGEMENT ET AUTRES STRUCTURES
SPECIFIQUES DE LA GRANDE PRECARITE
EN MIDI-PYRENEES**

RAPPORT D'ÉTUDE

Octobre 2010

Direction régionale de la Cohésion Sociale Midi-Pyrénées

**PARTICIPATION, EXPRESSION, REPRESENTATION
DES USAGERS HEBERGES DANS LES CENTRES
D'HEBERGEMENT ET AUTRES STRUCTURES
SPECIFIQUES DE LA GRANDE PRECARITE
EN MIDI-PYRENEES**

MANTOVANI Jean ORSMIP

MATHIEU Céline ORSMIP

BOUYSSOU Lénaïc FNARS

CAYLA Françoise ORSMIP

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
OBJECTIFS ET DEMARCHE.....	5
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR CORRESPONDANCE	6
Identité des structures	6
Très peu de structures d'accueil et d'hébergement font une place aux usagers dans le « suivi » de la vie associative.....	7
Des formes d'expression et de participation diverses, souvent antérieures à la loi et préférées au « conseil de vie sociale ».....	7
Les différents projets déjà engagés ou émergeant.....	9
Les freins, les obstacles	10
Premier bilan	13
L'EXPÉRIMENTATION EN MIDI-PYRÉNÉES – VOLET QUALITATIF.....	14
La participation au cœur du projet « alternatif ».....	15
Faire habiter en maisonnée sans limitation du temps de séjour... pour mieux faire « participer ».....	16
Question de l'activité sans le travail. Des « ateliers » qui permettent de (re)construire du lien et du statut.....	18
Participation et insertion dans la ville et le territoire. Des structures multiservices référentes au niveau d'un territoire local rural et urbain	19
Comités de Vie Sociale et instances plus informelles. Des procédures techniques au service du rétablissement citoyen des usagers.....	20
Espaces communs et liens affinitaires.....	21
Projets de développement de la participation et de l'expression. Une sensibilisation qui progresse.....	23
CONCLUSION	24
ANNEXE	29

INTRODUCTION

Une préoccupation déjà ancienne...

Le « socle de valeur », le socle théorique sur lequel reposent les principes de la participation des personnes sans logis à la vie et à l'organisation de la structure dans laquelle elles sont accueillies (CHRS, Centre d'Hébergement d'Urgence, maison relais, lieux d'accueil de jour...) s'est élaboré progressivement.

C'est la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales qui fait la première la promotion de « l'usager » et des droits qui s'attachent à ce statut. Viendra ensuite la Loi du 03 janvier 1985 qui modifie la loi de 1975 sur l'association des usagers au fonctionnement des établissements, texte relayé en dernier lieu par la loi du 02 janvier 2002

La législation reflète avec quelque décalage dans le temps la teneur des réflexions et approches plus théoriques qui ont animé la « question SDF » depuis la fin des années 70, alors que le phénomène de précarisation et marginalisation d'une part importante de la population se creusait en France comme dans la plupart des pays européens.

Parmi les notions et principes mobilisés figure la question de l'accès à la **citoyenneté**, du rétablissement individuel et collectif, de la requalification, de l'insertion sociale...

Les personnes « exclues » sont définies de façon essentiellement négative et stigmatisante, comme individus « sans » (sans domicile, sans ressource, en perte de d'aptitude à faire face, d'image de soi, de prise de parole,...) C'est dans ce rapport que leur statut de citoyenneté se trouve remis en cause. La logique de la « participation », comme celle de « l'empowerment » consiste à considérer que confiner les usagers en tant qu'objet d'une « prise en charge », comme « bénéficiaire » d'une prestation de service place l'usager dans une situation statutaire passive. Il s'agit de le requalifier en tant qu'usager actif, comme « habitant », participant autant que faire se peut à la définition des choix et des besoins de l'action. « C'est le terme de « citoyen », qui inclut ».

La loi du 02 01 2002

Mais comment promouvoir les plus fragiles en tant que citoyens à part entière ?

Si le texte de la loi du 2 janvier 2002 a une portée essentiellement déclarative, il s'attache du moins à ouvrir quelques pistes pour le développement de la participation, de l'expression, de l'association et de la représentation des personnes accueillies.

A l'origine, ce texte emprunte à un fonds d'expérimentation sociale qui s'est élaboré à partir de la fin des années 1980 à initiative de militants, et notamment dans l'action

« alternative », celle des squats autogérés¹, la mise en œuvre de formules d'habitat différent², ou d'hébergement inconditionnel et continu³.

Derrière la question de la participation des résidents, se profile non seulement la problématique de l'utilisateur citoyen, mais aussi celle du travail social et de son adaptation à une approche plus participative de l'accueil-hébergement.

« Le travail social doit mettre l'utilisateur au centre du service afin de promouvoir son inscription sociale pour le rendre acteur de son changement ».

Les principes directeurs de la Loi touchent à plusieurs dimensions :

- mission d'intérêt général et d'utilité sociale entre action de droit commun et action plus spécifiques adaptée à la vulnérabilité particulière des publics en présence,
- évaluation et prévention des risques sociaux: information, orientation..., protection administrative ou judiciaire du public,
- action et formation en direction des besoins des personnes,
- intégration en milieu ouvert,
- développement social culturel et économique.

Mais le texte se veut surtout être le moyen de modifier le rapport au public, de rééquilibrer le rapport entre professionnels et usagers, de redistribuer des responsabilités, et de promouvoir une nouvelle conception de la relation :

- l'utilisateur ne doit pas être infantilisé ou réduit à un objet de prise en charge,
- il s'agit de favoriser le développement, l'autonomie et l'insertion de la personne,
- il faut instaurer un «usager-acteur», en l'associant non seulement à la vie quotidienne de la structure, mais aussi à la définition partagée des besoins, à l'ouverture sur la ville et ses dispositifs...

¹ Voir par exemple : « Squats et habitats de fortune. Comité National de l'Accueil des Personnes en Difficulté. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. 1999.

² Pour la région toulousaine : « A la croisée de lieux et de chroniques : les gens de la rue ». ORSMIP – CIEU. Plan Urbain Construction et Architecture. 2002.

³ Voir par exemple l'expérience menée en Avignon par l'association CASA : villa Médicis.

DROIT DES USAGERS DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL : LOI DU 2 JANVIER 2002

La réforme opérée par la loi du 2 janvier 2002 s'articule autour de 7 orientations principales :

- **affirmation de la promotion des droits des usagers**
- redéfinition du champ de l'action sociale et médico-sociale
- redéfinition des schémas et de leurs modalités d'élaboration
- établissement d'un lien entre planification et autorisation
- modification du régime des autorisations
- renforcement de la coordination et de la coopération dans le secteur
- mise en place d'une procédure d'évaluation

Les finalités de l'action sociale et médico-sociale sont également définies par la loi :

- **Promouvoir** : l'autonomie et la protection des personnes ; la cohésion sociale ; l'exercice de la citoyenneté
- **Prévenir** les exclusions
- **Évaluer** de façon continue les attentes et les besoins des groupes sociaux les plus vulnérables

3 grands principes sont évoqués :

- l'égalité de dignité de tous les êtres humains
- l'acceptabilité de réponse pour chacun
- l'accès équitable sur l'ensemble du territoire

Missions principales :

- Évaluation, prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information et investigation, conseil et orientation, formation, médiation, compensation
- Protection administrative et judiciaire des personnes fragiles
- Actions éducatives, médico-éducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogique
- Actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertion sociale et professionnelle et d'aide à la vie active
- Actions d'assistance dans les divers actes de la vie
- Action de développement social, culturel et d'insertion par l'activité économiques

Rappel des **droits fondamentaux** de la personne :

- Respect de leur vie privée, de leur dignité, de leur intimité et de leur sécurité
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui leur sont offertes
- Prise en charge individualisée et de qualité
- Participation de la personne directement ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne
- Confidentialité des informations la concernant
- Accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires
- Information sur l'étendue de leurs droits et sur les prestations disponibles

Les outils de mise en œuvre garantissant le respect de ces droits fondamentaux :

- Projet d'établissement
- Livret d'accueil
- **Conseil de vie sociale ou autre forme de participation**
- Contrat de séjour ou document individuel de prise en charge
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Règlement de fonctionnement
- Recours à une « personne qualifiée »

Notion d'empowerment

L'empowerment constitue « *le processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, de s'émanciper* » (Bacqué, 2005).

OBJECTIFS ET DÉMARCHE

A ce jour, plus de huit ans après la mise en œuvre de la Loi, l'objectif de « l'étude est à plusieurs niveaux :

- prendre la mesure, même sommaire, des avancées réalisées par les structures dans le sens de la loi 2002 en Midi-Pyrénées.
- faire la part des freins et des obstacles que rencontre la mise en œuvre de la Loi,
- valoriser les expériences innovantes portées par les structures, les projets engagés.

L'étude s'est déroulée en deux phases :

A – première phase d'étude par correspondance (messagerie informatique), à l'aide d'un questionnaire préformaté⁴ auprès d'un échantillon quasi exhaustif de structures représentant :

- Les CHRS
- Les Centres d'Hébergement d'Urgence,
- Les structures « multiservices » (CHRSU, CHRS/accueil de jour,...),
- Les maisons relais,
- Les CADA,
- Différents autres lieux : accueils de jour, Halte Santé, Habitat Différent...

Dans l'ensemble, les structures contactées ont été au nombre de 51, certaines d'entre-elles pouvant comporter plusieurs établissements.

B – Deuxième phase d'enquête qualitative auprès d'un petit nombre d'établissements.

- Enquête par entretien direct avec un ou plusieurs membres des équipes.
Ces entretiens ont été pour la plupart enregistrés et partiellement retranscrits,
- Le recueil de données a été complété à partir des documents mis à notre disposition.

11 structures ont ainsi été visitées : ACSC (Maison relais, CHRS), AMAR (CADA, CPH), APIAF (CHRS/accueil de jour), Espace et vie (CHRS, AVA), GAF (habitat différent...), Halte Santé (Lits d'hébergement pour soins), Hérisson Bellor (CHRSU, lits médicalisés, AVA), Foyer Fage (CHRS), Le Relais (CHRS), ACSC Lourdes (maison relais), Zon'Art (accueil de jour).

Nous avons par ailleurs fait appel à des données complémentaires issues de l'étude consacrée en 2008-2009 à recueillir la « parole des personnes sans logis⁵ », l'enquête ayant amené l'équipe à rencontrer de nombreuses structures avec un questionnement comparable (médiations professionnelles, relations entre usagers et opérateurs, accès des résidents à l'expression...

⁴ Voir en annexes

⁵ La parole des personnes « sans logis ». Valeurs et modèles Formes d'insertion sociale, Cadres relationnels, Rapport aux dispositifs, Situation et trajectoire de santé, Perspectives d'avenir. ORSMIP, 2010

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR CORRESPONDANCE

Après plusieurs « relances », 22 des 51 envois ont été retournés à l'ORMSIP ou à la FNARS, correctement informés.

Le taux de réponse s'établit donc à environ 43%.

Cette proportion appelle quelques commentaires :

- Certaines catégories d'établissement ont très peu répondu à l'étude (CADA, lieux d'accueil de jour,...). De même certaines des formules où la question de la participation/ représentation des résidents se pose en termes très particuliers (offre alternative d'accueil et d'habitat).
- l'enquête s'est adressée au siège social des associations gestionnaires, certaines d'entre-elles disposant de plusieurs établissements relativement autonomes. Dans ce cas de figure, le retour a également été faible.
- enfin, la démarche a été engagée au moment où se confirmait la réduction des crédits alloués aux services de la réinsertion sociale comme de l'urgence ou de la veille sociale...

Le taux de retour reste cependant correct sensiblement supérieur aux résultats moyens des enquêtes par correspondance. On peut simplement penser au vu de l'ensemble des réponses que les établissements qui se sont le moins engagés dans la réflexion et l'action pour la « participation » des usagers se comptent plus nombreux parmi ceux qui n'ont pas répondu à la sollicitation.

■ Identité des structures

Département		Ancienneté		Nature dispositif ¹		Public accueilli ¹	
09	1	Moins de 10 ans	6	CHRS	11	Tous	6
	12						
31	12	Entre 10 et 20 ans	4	CHRSU	4	Hommes et femmes isolés	4
46	2						
65	3						
81	1	Plus de 20 ans	12	CADA	1	Femmes avec ou sans enfant(s)	6
82	2			Maison Relais	2	Couples-Familles	1

¹ Pour la nature du dispositif nous dénombrons le dispositif principal de la structure pour lequel le questionnaire a été rempli (certaines structures proposent plusieurs services comme un accueil de jour, ALT, AVA...). De même, pour le public accueilli, on s'attache au public qui se trouve principalement au sein de la structure sachant que celle-ci peut être ouverte à d'autres types de public (moins représentés).

■ Très peu de structures d'accueil et d'hébergement font une place aux usagers dans le « suivi » de la vie associative

	OUI	NON
Usagers invités à participer aux AG ?	6	16
Anciens usagers invités à participer aux AG ?	6	16
Usagers invités à se présenter aux instances décisionnaires?	0	22
Anciens usagers invités à se présenter aux instances décisionnaires?	1	21
Diffusion des comptes rendu des CA aux usagers ?	0	22
Comptes-rendus commentés aux usagers?	3	19
Anciens usagers entretiennent relations avec la structure ?	21	1

Un tiers des structures indiquent que les usagers ou anciens usagers sont invités à participer aux assemblées générales. Parmi elles seules 4 structures ouvrent leurs AG aux usagers et aux anciens usagers.

Aucune structure n'invite les usagers à se présenter aux instances décisionnaires de l'association (Conseil d'administration).

2 signalent qu'un ancien usager est membre du CA.

Les comptes rendu des CA ne sont jamais diffusés aux usagers. Seules 3 structures les commentent aux personnes hébergées.

Malgré cette faible participation des usagers à la vie associative la quasi-totalité des structures continuent à avoir des relations avec des anciens usagers.

■ Des formes d'expression et de participation diverses, souvent antérieures à la loi et préférées au « conseil de vie sociale ».

	OUI	NON
Existence avant 2002 d'une forme de participation des usagers?	10	12
Mise en place d'un CVS ?	2	20
Mise en place d'une autre instance de participation ?	21	1
Réunions de l'instance/CVS obligatoires ?	5	17
Élection des représentants d'usagers participant à instance/CVS?	4	18
Existence d'un président pour l'instance/CVS ?	6	16

	Oui	Non	Prévu
Consultation pour le règlement de fonctionnement ?	6	5	5
Consultation pour le projet d'établissement ?	5	7	4

Près de la moitié des structures sondées indique avoir mis en place une « forme de participation » des usagers avant parution de la loi de 2002. Ces différentes modalités de réunions et participation ont été maintenues par la suite car elles permettaient de « faire le lien avec les usagers, de donner la parole à l'utilisateur ou de le sensibiliser » et étaient « fonctionnelles ». Cette forme de participation des usagers au fonctionnement de la structure a été parfois reprise à la place du CVS comme c'est le cas pour l'une des structures dont le responsable nous précise : « l'instance a été retravaillée et modifiée mais la réunion est pour nous une manière de répondre à la demande de mise en place du CVS ».

Les structures qui à l'inverse n'avaient rien mis en place avant 2002 (pour certaines simplement parce que le dispositif est postérieur à la loi) ont pour la plupart choisi elles aussi de mettre en place les mêmes formes de participation-expression mais différentes du conseil de vie sociale.

Ainsi, au total, seules 2 structures ont réellement mis en place un Conseil de Vie Sociale (CVS) suivant la définition précisée dans la loi. Une structure prévoit de le faire même s'il possède déjà une instance de participation des usagers.

Seule une structure n'a rien mis en place quand une autre évoque des réunions informelles ayant lieu moins de 3 fois par an et une fait seulement référence à « des rappels de règles ».

Parmi les différentes formes et instances de participation des usagers on repère le plus souvent :

- **Les réunions des résident/hébergés (6/22)**
- **Les groupes d'expression (4/22)**
- **Les conseils de maison ou des résidents (3/22)**
- **Les réunions mensuelles ou trimestrielles (2/22)**

Dans la plupart des cas ces instances ne sont pas obligatoires. Dans la majorité des cas, aucune élection de représentant des usagers n'est réalisée et peu sont dotées d'un président (6/22). Dans ces cas, le président est un membre de la direction (4/6) ou un autre salarié du dispositif (2/6).

La principale difficulté évoquée par les structures pour expliquer l'absence d'élection fait référence au turnover important du dispositif avec des temps de séjours souvent trop courts (« lieu de passage ») qui impliqueraient un renouvellement permanent de ces élections. Mais un responsable évoque aussi la plus grande souplesse de fonctionnement que cela permet ou le fait que la réunion étant ouverte à l'ensemble des résidents des élections ne sont pas nécessaires...

Les deux structures qui procèdent à une élection en précisent les modalités : dans un cas les usagers sont désignés ou élus par les usagers ; dans l'autre ce sont des usagers volontaires (à cause des délais trop courts de séjour).

En général tous les usagers et salariés de la structure peuvent assister aux réunions. Le taux de participation des usagers à ces réunions paraît très variable suivant les structures et les

modalités mises en place (de 10 à 100%). La moitié des structures invitent également les administrateurs (tous ou désignés) même s'ils sont rarement présents.

	Toujours	Parfois	Jamais
Ordre du jour formalisé ?	9	6	4
Participation des usagers à son élaboration ?	6	10	2
Compte rendu de la réunion diffusé ?	12	2	5
Retour d'information à propos de la suite donnée aux avis ?	12	6	1

Pour plus de la moitié des structures, les comptes-rendus de ces instances sont diffusés et un retour d'information a lieu à propos des avis et/ou propositions émis lors des réunions. En revanche les réponses sont plus mitigées pour l'ordre du jour qui est « toujours formalisé » pour 9/22 cas contre 6 « parfois » et 4 « jamais ». La participation des usagers à son élaboration est également plutôt variable : 10 « parfois » contre 6 « toujours » et 2 « jamais ».

■ Les différents projets déjà engagés ou émergents

A quelques exceptions près, les équipes qui ont répondu à l'enquête par questionnaire font état d'une préoccupation très partagée pour la promotion de relations « participantes » au sein des structures concernées et dans le rapport entre les structures et leur environnement urbain. Cette sensibilité à la question de l'expression des résidents ne fait pas suite à la Loi 2002-02. Le plus souvent elle l'a anticipé, sinon participé à sa formulation. On se limitera à lister quelques points forts récurrents, empruntés aux questions « ouvertes » finales du questionnaire consacrées aux projets émergents ou déjà engagés :

► En interne : entre « vie sociale » informelle et formules plus « technicisées »

Dans la plupart des cas, c'est dans les relations informelles et plus ou moins ponctuelles que se nouent les relations entre équipes et usagers. C'est souvent dans les espaces communs que se noue l'essentiel. Par exemple dans les « **débats en cours et fin de repas qui sont souvent des moments privilégiés pour l'expression de tous (le cadre informel favorise une parole libre)** » - *Souvent dans des échanges où les « usagers où les plus conviviaux trouvent une modalité à la prise de parole » - « Toute la vie et la dynamique () ne se crée pas dans l'instance officielle qu'est la réunion des résidents... Beaucoup de choses sont faites dans la **spontanéité**, selon les envies, les opportunités... » - En évitant « la lourdeur institutionnelle ». ...*

Mais aussi dans de multiples « rituels instaurés » :

Dans la participation aux instances de régulation : « *Participation des résidents et enfants à la **dernière AG** de l'association* ».

- Dans le partage de moments festifs : « *Spectacle de Noël « monté et réalisé » par les*

résidents par les enfants avec l'aide de l'équipe, avec action d'un clown ».

- Dans la quotidienneté : « *Les débats/repas* » ou autres débats autour de l'actualité... – « *Organiser des petites groupes d'expression* ».
- Dans des « *enquêtes de satisfaction* » évoquent certains.
- Dans l'organisation des « conseils » « *Proposition et validation en conseil de maison d'utiliser les salles collectives en l'absence des salariés, ce qui a permis que la salle soit utilisée pour des moments festifs, d'impulser des projets et d'avoir envie de se présenter comme responsable d'activité* ».

► Dans les rapports avec le voisinage

« *Plusieurs réunions avec les hébergés et des policiers municipaux ont permis d'améliorer considérablement les représentations du voisinage et les relations entre les uns et les autres* ». Des manifestations sont organisées « *dans la relation avec la population du village* »...

► Dans l'ouverture et les échanges entre différentes structures

« *Dans les échanges de pratiques avec d'autres structures de même type au sein de l'association ou les échanges de pratiques avec des équipes d'autres pays d'Europe.* » - « *Dans la mise en projet d'une **feuille d'information et d'expression** sur la vie associative (trimestrielle) à laquelle l'ensemble des usagers et d'autres services pourront contribuer* »

► Dans l'organisation des activités du quotidien.

« *Dans l'instauration partagées des **responsabilités** et un peu de tâches hebdomadaires* ».

■ Les freins, les obstacles

Le registre est particulièrement fourni.

Nous adoptons ici une logique de synthèse transversale de l'ensemble des questionnaires, en faisant ressortir les thèmes principaux et moins les argumentaires construits autour de plusieurs thématiques :

► Questions de temps... et de moyens

C'est une difficulté fréquemment évoquée, en particulier dans les lieux dévolus à l'accueil d'urgence (de jour, de nuit). Ainsi dans certaines petites structures, « *les temps de passage sont trop courts* ». Plus généralement dans les Centres d'Hébergement d'Urgence » : « *le turnover des hébergés nécessite des repositionnements constants* », il ne permet pas d'inscrire l'expression des usagers et les rapports de négociation dans une durée suffisante. Dans ce cas, le propos est structurel. Dans l'absolu, il met en cause les principes même de l'accueil d'urgence et les contraintes qu'il impose aux personnes accueillies. Il va parfois

jusqu'à suggérer qu'il y a injonction paradoxale à vouloir faire « participer » les « usagers » à la vie de structures dans lesquelles ils ne sont pas reconnus comme habitants légitimes. L'argument est moins souvent invoqué en milieu rural, dès lors que certaines formules de services s'inscrivent comme « *dispositifs trait d'union* » pour un public qui gravite sur un territoire de bassin de vie. Mais il n'en reste pas moins divers freins structurels : les transports ne sont pas adaptés, il est difficile de fixer des usagers réguliers à défaut de lieux culturels attractifs et accessibles...

Dans les petites villes comme dans la métropole, le propos glisse parfois sur la question des équipements : « *la condition de la participation des accueillis ne peut se faire que dans le cadre d'un accueil de jour, qui n'existe pas actuellement* ». L'équipe d'un CHU dit les difficultés qu'elle connaît à « *faire vivre le service comme un lieu de vie* » dans la mesure où celui-ci est soumis à un régime de changement rapide des effectifs de personnes accueillies entre périodes d'hiver et périodes d'été, et que le lieu ne dispose d' « *aucun espace collectif* »... Les animateurs d'une structure « éclatée » en appartements diffus disent aussi que la formule est impropre à susciter du lien.

Manque de moyens humains et financiers

« *L'organisation (se fait) en fonction des disponibilités* » - « *Les résidents demandent souvent des améliorations pour les repas, les loisirs ou autres. Les budgets ne permettent pas de suivre sur tous les points* ». Certains diront même que le manque de temps concerne au premier chef l'équipe elle-même : « *en raison de la sur-occupation permanente les salariés doivent faire face à un quotidien surchargé* ».

Autre argument dans la droite ligne des précédents et qui synthétise l'ensemble : il y a quelques chose de démagogique à engager les personnes accueillies dans un simulacre de participation/prise de parole, dès lors que les temps d'accueil demeurent trop courts, que l'hébergement se situe en marge du logement, que les moyens structurels et humains ne sont pas au rendez-vous...

► **Questions de manque de motivation des équipes d'encadrement**

Le propos est rare, mais mérite d'être mentionné, selon lequel le principal frein tient à la « participation » des usagers, au manque de motivation des professionnels en charge de l'accueil/hébergement, au manque « **d'adhésion des équipes** » : *que la participation soit reconnue comme un droit et un devoir pour chaque personne, que cet outil soit travaillé dans le projet individuel sur l'objet de la restauration de la personne () ce qui doit devenir l'« axe transversal du projet de service dans le projet d'établissement »*. Il est malaisé de « **Sortir du fonctionnement « Réadaptatif » et du centrage des personnes sur LEURS problème pour aller vers la citoyenneté** ».

► **Questions de motivation des usagers, de renoncement...**

Il est arbitraire de séparer ce registre des précédents dans la mesure où, comme certains le posent c'est la mobilité imposée qui fait que « *la majorité des usagers, pour le coup, disent ne pas se sentir concernés par des futurs changements* ».

Mais il est diverses considérations, paradoxalement plus récurrentes que les précédentes, qui convergent à désigner l'attitude des usagers eux-mêmes comme frein principal au

développement de la participation. Le propos renvoie à différents registres :

- « *Il y a un fatalisme, une morosité des usagers, voire des comportements mélancoliques avec pertes d'espoir* » affirment certains, en ajoutant que le désespoir s'est sensiblement accru au cours de la période récente « *il y a quelques années beaucoup de personnes dites voyageuses, avec un but dans leurs déplacements ; actuellement ils sont sans but, en errance, sans projet, vivant dans l'immédiateté* ».
- Il y a « *un problème de motivation (ce public accroche très peu aux sollicitations collectives et/ou à la prise de parole)*. Plusieurs exemples proches en CHRS/CHU. « *Tout dépend des groupes mais il faut souvent dynamiser les usagers pour participer aux diverses réunions* » ; Il est des « *leaders négatifs, invités aux réunions informelles ou groupes expression, et qui n'y participent pas toujours* ».

Le problème est décidément dans le fait que les personnes sans logis consomment des services sans se sentir pour autant tenus de « participer » : « *Les personnes se déplacent mais ils sont souvent en attente et sont peu dans la proposition et le débat* » - Il est difficile pour les équipes de faire face au non « *respect des décisions et engagements par les hébergés* » - de « *mobiliser les personnes sur les réunions en général et le CVS, car ces temps d'échanges ne sont pas obligatoires* ». Il est question d'un déficit d'« *adhésion des usagers sur les temps formels* »... de « *désintéressement des usagers de la sphère sociale et relationnelle* ». De « ***l'absence pour certains de motivation, de volonté ou tout simplement d'énergie*** ». « *Il faut stimuler* » dit-on, pour « *aider à la prise de parole* », en direction de publics « *en grande solitude, qui n'ont aucun désir d'intégrer un temps collectif* ». Il faut faire avec leur « *absence de motivation* », à leur « *difficulté à se mobiliser car ils pensent que les réunions sont inutiles* ».

► **Questions de troubles mentaux, de consommations addictives**

Parfois, le propos prolonge le précédent. Si les « usagers » ne sont pas en mesure de s'inscrire dans la délibération, c'est qu'ils connaissent des « *problèmes de santé, des désordres psy, l'alcoolisme, la démence* » - Certains évoquent dans la continuité à la fois des « *situations sociales très dégradées* » et des « *limites liées à l'état psychologique/physique, à l'illettrisme, aux facultés intellectuelles* ». Il se parle parfois de l'« *absence de stabilité des personnes* », en même temps que de leur « *alcoolisation* », de leurs « *problèmes psy* »...

■ Premier bilan...

Plus de huit ans après un texte de loi déclaratif, on en mesurera d'abord ses effets limités. Quelle que soit la préoccupation, souvent tout à fait réelle, des animateurs des structures de la réinsertion sociale et de l'urgence, il reste difficile d'instituer une « vie sociale » dans les établissements et services concernés.

L'objectif n'est pas de descendre jusqu'aux racines des difficultés rencontrées. Elles s'inscrivent dans la complexité, dans la diversité, autant des « publics » considérés (si on peut parfois parler de véritables « publics » constitués), que des structures et services mobilisés.

A défaut de vraie politique de la « grande précarité », il faut faire avec les incertitudes que connaissent surtout les initiateurs de l'action publique, dans un secteur dévolu de longue date au parapublic. Le phénomène socio-économique qui a conduit des milliers de personnes « à la rue » reste en France considéré comme un phénomène marginal. Et les personnes concernées demeurent elles-mêmes considérées comme des mineurs sociaux, sinon comme malades sociaux.

Le bilan reflète notamment les limites du travail social face à un phénomène qui outrepassa la simple posture « éducative ».

Il reflète aussi et d'abord les ambiguïtés fondamentales de la démarche de « réinsertion sociale » et plus encore celles de la « mise à l'abri » des personnes sans logis dans l'action d'urgence. Comment faire ou refaire de la démocratie avec les « SDF » ?

Ce n'est que très marginalement que la « réinsertion sociale », s'adresse historiquement, mais avec une efficacité certaine, aux personnes considérées comme « intrinsèques », aux « vagabonds », aux « SDF ». La question sociale relative aux « autres », à ceux que chacun s'accorde à considérer comme les marginaux de notre société, est au cœur de la question publique comme elle est au cœur du texte de la loi de février 2002.

Mais comment donc faire ou refaire du lien social avec des personnes qui sont considérées, et qui en sont venues se considérer elles-mêmes comme inaptes, déclassées...

Les équipes des structures et services qui ont répondu à l'enquête ont généralement soulevé la question. Le plus souvent sans y trouver de réponse satisfaisante. Comment faire avec la non volonté de traiter politiquement de la situation des plus marginalisés, avec les moyens de plus en plus limités que sont aujourd'hui ceux accordés au travail social ?

L'EXPÉRIMENTATION EN MIDI-PYRÉNÉES : volet qualitatif

Le volet d'enquête qualitative a concerné un petit nombre d'exemples (11), qui s'inscrivent dans des univers et des territoires différents.

- A – Le Groupe Amitié Fraternité – Habitat différent - Toulouse
- B – Le collectif Zon'Art – Activités et accueil de jour – Tarbes
- C - ACSC (Maison relais, CHRS), Toulouse
- D - AMAR (CADA, CPH), Montauban
- E - APIAF (CHRS/accueil de jour), Toulouse
- F - Espace et vie (CHRS, AVA), Moissac
- G - Halte Santé (Lits d'hébergement pour soins), Toulouse
- H - Hérisson Bellor (CHRSU, lits médicalisés, AVA), Pamiers
- I - Foyer Fage (CHRS), Toulouse
- J - Le Relais (CHRS), Toulouse
- K - ACSC (maison relais), Lourdes

L'objectif de la démarche consistait à aller à la rencontre de formules et d'équipes préalablement reconnues comme développant ou ayant mené une expérience originale en matière d'expression, de participation, de représentation des usagers. Il ne s'agit donc pas d'un échantillon au hasard, mais bien d'un choix visant à illustrer différents cas de figure, types d'intervention, modalités de prise en compte de ces questions. Nous ne rentrerons pas dans un détail monographique de chacune des structures, mais chercherons plutôt à rendre compte des spécificités qui ont été développées, des orientations différentes.

Le choix que nous avons fait est bien sur non limitatif. Ce volet d'investigation s'inspire par ailleurs d'un fonds d'informations et de connaissances constitué à l'occasion de la réalisation de l'étude consacrée en 2009 à recueillir la « parole des personnes sans logis » (voir bibliographie). De multiples structures avaient été alors visitées et les opérateurs interrogés sur les modalités de fonctionnement, en particulier dans leurs relations aux personnes accueillies. Beaucoup n'ont pas été recontactées à ce stade d'étude.

La participation au cœur du projet « alternatif »

Il est des structures, qui, si elles ne sont pas très nombreuses, ont placé la participation des personnes sans logis comme objectif premier et essentiel de leur intervention. Elles occupent de fait une place à part dans le paysage régional dans la mesure où elles ne sont pas à proprement parler l'émanation d'une action de réinsertion sociale ou d'hébergement d'urgence, et ont inauguré un mode propre d'organisation et de représentation des personnes SDF.

A Toulouse, l'association A représente le prototype par excellence de formule alternative. Elle est née à la fin des années 80 à l'initiative de deux groupes de squatters qui après de nombreuses péripéties ont réussi à « conquérir leur légitimité » et à obtenir de la Municipalité le droit d'occuper plusieurs maisons en délaissés de rocade urbaines. Ainsi est née la formule dite « Habitat Différent », au temps du plan Périssol, d'abord de l'auto organisation du groupe puis dans l'accueil d'autres personnes SDF qui ont adhéré au projet global de l'association.

Les gens de A. habitent des maisons, qui ménagent à chacun un espace privatif et des espaces communs. Ces maisons, ou leur équivalent, sont gérées au quotidien et dans la durée avec un responsable qui a fait projet d'assumer ce rôle.

La notion de projet est d'ailleurs essentielle pour les animateurs de A. : c'est en tant que porteur d'un projet personnel que chaque personne peut prétendre rejoindre l'association, et ce projet est débattu de façon « collégiale » dès avant sa mise en œuvre. Il s'agit toujours de définir en quoi le projet personnel participe au projet collectif de rétablissement citoyen des personnes sans logis, à l'initiative et dans le collectif de personnes qui s'identifient eux-mêmes sans logis de la culture SDF. Le groupe a ainsi multiplié les initiatives, certaines en rapport avec l'habitat (y compris hors de la métropole régionale), mais aussi de multiples initiatives dans des registres très divers qui recouvrent de multiples activités : accueil de jour, travail de rue, collectif SDF au contact avec les personnes à la rue, soutien à projets, bibliothèque... jusque dans la recherche permanente de nouveaux espaces d'habitat.

La formule des squats organisés tend à se diffuser dans différentes villes moyennes de la région. A Auch par exemple, où des squatters « informels » viennent de se voir reconnu un statut d'habitants par convention avec la municipalité.

A Tarbes, le groupe B n'a pris sa forme instituée que depuis 2007 mais renvoie à une intervention initiée de bien plus longue date. Elle doit beaucoup à un travailleur social issu de la « prévention spécialisée », en charge d'une « Mission Errance », qui s'est attaché dans un premier temps à développer « toute forme de lien social » avec et autour des personnes sans logis de la ville, de faciliter leur accès au logement, puis d'organiser avec elles (« *et non pas pour* »), diverses manifestations socioculturelles marquantes, à mi-chemin entre travail social et militantisme contre l'exclusion. L'objectif déclaré a été de « rendre leur pouvoirs d'agir » aux plus démunis, de développer « une démarche participative », de « créer un pont, une passerelle vers la société ». « On aborde rarement le problème sous l'angle de la citoyenneté », disent les principes énoncés en référence à la notion anglo-saxonne « d'empowerment » et à celle de développement social urbain⁶, tissant des liens multiples

⁶ Voir plus bas.

avec les autres opérateurs de la ville. Documentaires, film (« une vie de 24 h »), repas publics multiculturels (5 repas, 5 continents), productions musicales... La démarche s'attache avec un certain succès, salué y compris par les médias locaux, à changer le regard sur les SDF de la ville, qui participent nombreux, et dont une grande partie ont accédé depuis à un logement autonome, la perspective essentielle étant dans le « retour au droit commun ».

Si le devenir de la structure, qui gérait il y a peu encore un accueil de jour, est aujourd'hui plus incertain, il semble évident qu'« *on ne peut pas faire marche arrière sur un travail qui fonctionne et a fait ses preuves* ».

Faire habiter en maisonnée sans limitation du temps de séjour... pour mieux faire « participer ».

Les politiques et institutions de l'hébergement (de la réinsertion sociale et de l'urgence) se sont longtemps tenues à des règles qui ne laissent guère de perspective de participation, parce que ces règles refusaient le plus souvent aux « hébergés » de se faire **habitants durables**. Depuis, les règles se sont assouplies, les diverses catégories d'acteurs du secteur n'ayant pas manqué de rappeler la profonde contradiction qu'il y avait à prétendre promouvoir la citoyenneté des « usagers » en les contraignant à de brefs séjours. Aujourd'hui, tous les usagers ne sont pas pour autant devenus forcément des habitants, car tous ne sont pas nécessairement « stabilisés », et que les insuffisances de l'offre font peser une forte pression sur les prétendants à l'hébergement. « Usagers » ne devient pas nécessairement synonyme d'« habitants », du moins pas tant que l'on ne peut parler d'appropriation partagée d'un même lieu, et que les formes d'habitat proposées ne répondent pas nécessairement aux idéaux d'habitat des « usagers », qui restent dans un rapport gouverné par des « hébergeants », professionnels ou non. L'étude que nous avons consacrée à susciter la parole des personnes sans logis, et en particulier la parole sur l'offre de services et d'hébergement a souvent révélé que l'image de l'offre d'accueil d'urgence est souvent dégradée auprès des personnes sans logis : sentiment d'insécurité, sentiment d'indignité... durées d'ouverture limitées dans la journée et parfois dans l'année...

Mais s'il est une forme qui fait souvent l'unanimité lorsqu'elle est développée au plus près du modèle, c'est celui de la « maisonnée ». Celle-ci reste non seulement une métaphore mais un archétype de « l'habiter » ensemble qui a traversé les siècles, pas seulement dans l'habitat « communautaire » ou l'habitat familial...

Il représente un archétype institutionnel qui occupe toujours une place essentielle dans la construction de l'individu « autonome ». Ainsi vont les paradoxes de l'autonomisation. Il n'y a pas d'individu « indépendant » qui ne soit passé par des cadres collectifs pour atteindre à son « autonomie ». Certains, en particulier parmi les familles socialement les plus vulnérables, « demeurant » une vie durant très « dépendants » des relations de soutien dans lesquelles ils puisent les moyens de leur individuation. Même les personnes qui ont adopté le modèle de l'habitat individuel doivent d'avoir accédé au statut d'autonomie et à la citoyenneté à une indépendance toute relative faite à de multiples liens qui passent par la famille, le milieu d'origine...

De ce point de vue, la formule « **d'Habitat Différent** » n'a rien d'à ce point « différente ». Les promoteurs de la formule ont beaucoup fait pour rappeler à l'idée que l'habitat en maison est bien adapté pour engager une démarche d'insertion. Mais on peut considérer qu'il n'y rien là de tellement « différent » sinon au regard de l'hébergement que proposent les CHRS et autres lieux d'accueil d'urgence.

La formule des « maisons relais » reprend plus ou moins fidèlement le modèle : une structure de petite taille, offrant un petit nom de pièces ou appartements indépendants, des espaces communs, un accès « inconditionnel » et « sans limitation de durée » selon les définitions qui tendent aujourd'hui à s'imposer, une gouvernance assurée par un ou des « hôtes » en charge de l'accompagnement au quotidien... Plus ou moins fidèlement car une part de l'offre déclarée « maison relais » est en fait constituée soit d'appartement séparés qui ne se différencie guère des appartements « diffus » ou « éclatés » sous régime ALT, soit de structures d'hébergement d'urgence. Mais il est aujourd'hui des exemples de plus en plus nombreux de microstructures qui respectent le modèle de la « maisonnée », et ces exemples font généralement la preuve, notamment dans les villes moyennes de la région, que l'habitat de maisonnées :

- permet bien « stabiliser » des « publics » souvent jusque là considérés comme fort « éloignés » du logement,
- articule bien les deux faces d'un même besoin d'habitat indépendant ET collectif, qui se révèlent souvent lorsque l'on interroge directement les personnes SDF,
- **propose bien un espace ouvert à la délibération, à la décision partagée, et donc un espace de citoyenneté nouveau à défaut d'être différent.**

L'expérience exemplaire d'« habitat différent » et des formules d'habitats auto-organisés du même type a enfin acquis une reconnaissance institutionnelle sous cet intitulé, même la gouvernance est différente : généralement confiée à du personnel associatif.

Ce deuxième volet d'étude s'est focalisé sur la structure K, mais d'autres auraient pu être considérées. Il s'agit d'une véritable maison ancienne réhabilitée, située dans un cadre paysager qui ferait bien des envieux. Elle accueille tout au plus une dizaine de personnes, avec un accompagnement social de journée, sans restauration, sinon auto organisée par les habitants, un jardin potager, un jardin d'agrément, un poulailler, en activités partagées... La structure s'est rendue célèbre dans les médias locaux lorsque les habitants, avec le soutien de l'association gestionnaire, ont décidé de partir à la recherche de financements pour... acquérir un animal mascotte, et ont réussi dans leur entreprise : un âne broute aujourd'hui dans un coin de prairie, avec l'accord de l'éleveur qui exploite ce champ. Et les résidents ont improvisé une étable dans les communs extérieurs.

Mais l'expérience est particulièrement révélatrice pour le profil des personnes auxquelles elle a permis d'accéder à un logement. La plupart sont d'âge avancé et ont vécu longtemps hors logement, des hommes longtemps clochardisés, et longtemps considérés comme inaptes à s'insérer dans un logement de façon autonome. L'exemple de K, et d'autres avec lui, met ainsi l'accent sur la problématique du vieillissement des « SDF ». Si l'espérance de vie moyenne, calculée par les associations qui recensent les « morts de la rue », s'établit à environ 46 ans, ce chiffre cache en fait des écarts importants entre la mortalité des très jeunes, pour partie liée à la toxicomanie, et celle des « seniors », dont l'état de santé

apparaît souvent très dégradé à un âge peu avancé. A partir de 50 ans, il devient souvent pour le moins difficile de se « maintenir à la rue », et les structures de la réinsertion sociale, comme celles de l'hébergement d'urgence, se montrent souvent inadaptées, comme la plupart des maisons de retraite. Pour ces « vieux » de la rue, il n'était plus question de réinsertion économique et de ses contraintes.

Ces situations et parcours individuels de vieillissement incitent à penser la diversification de l'offre, et il s'avère de fait que les « maisons relais » et autres « places de stabilisation » ouvrant sur un habitat « individuel-collectif » constituent des formules adaptées à ces « publics » composés de personnes durablement considérées comme incapables d'habiter, et dont la preuve est faite qu'elles ne le sont pas.

Question de l'activité sans le travail. Des « ateliers » qui permettent de (re)construire du lien et du statut.

La question n'est pas nouvelle, ni les réponses qui s'y attachent. S'agissant de citoyens qui ont accès au travail, on devrait pouvoir parler d'intégration sociale réussie, du moins si les ressources que les personnes et ménages tirent de leur travail suffisaient toujours pour accéder à un logement décent, ce qui n'est pas assuré pour la part des travailleurs les plus pauvres et précarisés. Sans le travail et sans le logement, il n'est plus guère de perspective d'intégration sociale. Le travail reste le seul véritable intégrateur, devant d'autres institutions comme la famille, l'école, le sport... S'agissant de ceux dont le droit au travail n'est plus assuré, on devrait pouvoir parler d'insertion sociale réussie. C'était du moins l'esprit premier qui a présidé à la mise en œuvre du RMI. L'insertion sociale « sans le travail » consiste à faciliter l'accès au logement, l'accès à la relation, et l'accès à l'activité non rémunérée, hors ou à la marge de la sphère productive.

L'association A, comme le groupe B, se sont engagés depuis longtemps dans cette dernière voie de l'insertion par l'activité. **Les structures « alternatives »** : comme elles n'ont pas fait de l'insertion économique le seul et unique objectif de leur démarche, elles ont par contre fortement incité à l'éclosion et soutenu dans la durée de multiples projets individuels et partagés impliquant de l'activité hors travail.

Dans le champ de la réinsertion sociale, dans celui de l'accueil de jour... de multiples structures et services se sont également engagés très tôt sur cette même piste des « ateliers » **comme vecteur essentiel pour nouer et renouer des liens**, construire ou reconstruire un sentiment de compétence, se former, ouvrir des perspectives... Les CHRS en ont souvent fait un « outil », plus souvent dans la perspective du retour à l'emploi, mais toujours en référence à cette notion essentielle : **l'activité permet de préserver, faire ou refaire de la citoyenneté hors travail.**

L'intérêt de la formule n'est plus à démontrer, même si elle connaît des succès divers en termes de réintégration sociale. Mais elle prend une dimension plus ou moins importante selon les structures, les configurations de l'offre et les publics considérés.

Presque toutes les structures considérées par ce volet d'étude qualitative ont ouvert des ateliers. A l'exception notable de la maison relais K, dans laquelle l'organisation des activités n'est pas formalisée, mais ressort de l'initiative de chacun de s'intéresser au poulailler, aux jardins, de participer ou non aux sorties... Mais on pourrait aussi compter B

parmi ces exceptions, dans la mesure où l'activité créatrice est au cœur de sa démarche, et seulement réglée par un principe dit « d'équité » : « *chacun l'investissement qu'il souhaite et les moyens qui sont les siens* ».

Mais il est des structures de type CHRS où la formule prend une importance remarquable, à commencer par les établissements qui se sont dotés ou qui sont « adossés » à un Centre d'Adaptation à la Vie Active (CAVA), souvent émanation de plus anciens « ateliers ». Ainsi les structures E et H.

La première s'adresse à une majorité de femmes seules avec ou sans enfant (et à une minorité de couples). Si son dernier projet d'établissement insiste essentiellement sur l'accompagnement social individualisé, celui-ci passe par la mise en œuvre d'ateliers multiples : « épicerie pédagogique », Ateliers « santé », « budget », « cuisine », atelier « santé, environnement » (« *Objectif : être responsable et citoyen. L'éducation pour la santé a un lien avec la citoyenneté. C'est un enjeu de société, de santé publique à travers la protection et le respect de l'environnement* »), ateliers « gymnastique », « sophrologie », « création », « animation enfants »... Liste non close. Ces ateliers se montrent particulièrement suivis et en particulier dans les établissements qui accueillent un important effectif de femmes, et ont une activité beaucoup centrée sur les violences familiales, comme les CHRS C et E, par ailleurs. La place de ces ateliers apparaît parfois moins essentielle dans les structures qui se consacrent au développement individuel pour la réinsertion économique des hommes seuls.

La structure H dispose également d'un CAVA séparé de la partie CHRS, mais a connu récemment une mutation majeure sur laquelle nous revenons ci-dessous qui situe les limites dans lesquelles s'inscrit la dynamique des ateliers, avec l'arrivée massive d'un nouveau public pour l'essentiel originaire des pays de l'Est européen. A contexte et publics nouveaux ce sont d'autres outils qui s'imposent : comme dans le CADA et le CHT de la structure D, où les « ateliers thématiques » définis au niveau du « conseil de maison », se donnent pour objectif, avec le support d'interprètes, d'associer de groupes d'utilisateurs pour traiter de « la vie en France », l'accès à la santé, « l'accès à la citoyenneté », « l'accès au logement ».

Participation et insertion dans la ville et le territoire. Des structures multiservices référentes au niveau d'un territoire local rural et urbain

La question de la participation ne saurait être considérée comme enclose entre les murs des structures. On a vu que le groupe B inscrit explicitement son action sous le signe du développement social territorial dans une ville moyenne. Il n'est pas le seul : dans d'autres villes de taille équivalente ou plus petite, différents dispositifs locaux jouent un rôle du même ordre : de désamorçage du stigmate lié à la grande pauvreté, de stabilisation et d'insertion sociale des personnes à l'échelle urbaine, et finalement de développement local.

La structure H s'inscrivait il y a peu encore parmi ces structures multi services qui jouent un rôle d'insertion territoriale, non seulement du fait de leur statut de référence au niveau d'une ville mais aussi du fait de leur fonction territoriale plus large incluant des « publics » de sans logis qui vivent hors la ville, en camion, en squat rural... Le fait qu'elle propose à la

fois des places de CHRS, des places d'hébergement d'urgence, un accueil de jour, des lits d'hébergement pour soins... en fait de fait la structure de référence pour tout un secteur du département. Elle a des équivalents dans d'autres secteurs de la région à forte composante rurale (Aveyron, Lot...). Mais l'exemple type est celui de la structure F :

- un conseil d'administration dans lequel sont présents non seulement les opérateurs sociaux locaux mais aussi des commerçants, des artisans de la ville, d'anciens usagers ...
- un « recrutement » des usagers composé à 90% de personnes originaires de la ville et de ses environs ruraux, des partenariats également très centrés sur le local, avec un soutien fort du Conseil Général, des liens essentiels avec les acteurs sociaux locaux notamment avec la Commission Départementale des Violences faites aux Femmes, le CCAS, les bailleurs sociaux, le centre social CAF et diverses associations... ainsi qu'avec les instances socioculturelles de la ville.

On a déjà évoqué le soin qu'apporte en interne l'association dans la régulation de multiples « ateliers », avec pour objectif général de développement des savoir-faire et des savoir-être, « *une éducation à la vie sociale, un mieux-être personnel et collectif* ». On reviendra de même sur la régulation interne des espaces de prise de parole. Mais un des aspects les plus significatifs est dans l'ouverture de l'organisation sur l'extérieur, sur l'espace public, sur la ville, par d'autres ateliers « *d'éveil culturel* », « *d'enrichissement personnel et d'ouverture sur notre environnement* », visant à « *développer l'expression, le sens critique, le partage de connaissances, la créativité, la confiance en soi et en sa capacité d'implication sociale* ». **Il s'agit de « s'inscrire dans les activités de la cité en vue de développer le lien social et la citoyenneté »**. L'association assure par ailleurs un suivi au-delà de la période de séjour, auprès des résidents qui ont trouvé, avec le soutien de l'équipe, des conditions favorables à leur réinsertion sur place.

La structure F s'inscrit ainsi pleinement dans une démarche de développement local, en contribuant à stabiliser une population de jeunes en voie d'insertion/intégration qui participe elle-même au développement local, social et économique.

Comités de Vie Sociale et instances plus informelles. Des procédures techniques au service du rétablissement citoyen des usagers

Le sondage « quantitatif » a révélé les limites dans lesquelles se situent nombre d'institution à susciter de la démocratie participative dans les structures d'hébergement.

La loi 2002-02 ne se cantonne pas au déclaratif. Il ne s'agissait pas seulement de transmettre des principes généraux, mais surtout de techniciser la question, en proposant des outils, des protocoles, la mise en œuvre d'instances nouvelles... Comme telle, la Loi est un produit de la logique des « procédures à objectifs ».

Peu nombreuses sont les structures qui ont adopté les termes de la loi 2002-02, (CVS : Comité de Vie Sociale »). Avec un peu d'outrance, on pourrait même dire que les structures d'hébergement qui ont adopté la formule sont de celles qui ont connu, et continuent à rencontrer, des difficultés en ce domaine. Dans la plupart de cas d'enquête de cette deuxième phase, les équipes n'ont pas attendu le texte de loi pour s'engager d'elles mêmes dans l'expérimentation de formes diverses, dans l'esprit de développement de la

« participation » des personnes accueillies. Il n’y a rien n’est simple dans ce domaine, et quiconque s’aviserait de simplifier le problème s’inscrirait au rang des charlatans.

Dans cet esprit, les instances en présence naviguent entre deux pôles dont :

- **L’un consiste à organiser des réunions obligatoires**, ayant pour but essentiel et épisodique de rappeler les personnes « hébergées » aux règlements plus ou moins clairement formulés auxquels elles doivent se conformer.
- L’autre consiste à tenter d’associer les personnes hébergées, le plus souvent de façon transitoire, **à la vie de la structure**. Avec toutes les difficultés que cela suppose, s’agissant le plus souvent de personnes « en transit », et dont le devenir échappe largement aux équipes sociales et médico-sociales engagées.

Des structures comme D, E, F, H, I, J, tentent depuis longtemps de réduire la contradiction. Certaines y réussissent relativement en développant des actions adaptées aux catégories de publics accueillis.

Ainsi la structure D, qui s’adresse à un public de demandeurs d’asile dont l’accès à l’expression est souvent particulièrement difficile. La structure s’est dotée dès 1998 d’un **Conseil de Maison** qui a gardé son appellation depuis cette date, est réuni tous les mois, et mobilise une part importante des usagers, qui y trouvent une source importante d’information, avec des comptes-rendus systématiquement formalisés. Parmi les actions organisées, les groupes de parole occupent une place importante, et avec eux des animations diverses (un journal interne, activités culturelles ludiques et sportives), des formes d’implication des usagers dans la publique hors structure (fête de voisinage, ouverture sur les écoles...). Parmi les actions les plus valorisées, l’établissement organise également

- des informations collectives régulières (10 fois/an),
- des relations formalisées au cas par cas, avec interprètes et professionnels référents,
- la constitution d’un contrat de séjour,
- l’organisation de moments festifs,
- les ateliers thématiques déjà évoqués,
- etc.

L’exemple de E se situe dans un registre tout différent mais débouche sur une forte demande de prise de parole de la part des femmes qui sont hébergées et accompagnées. Cette demande semble parfois dépasser jusqu’à l’intérêt qu’y trouvent les professionnels de la structure, dont certains parlent de « simulacre de démocratie », sans prise réelle sur la condition sociale des « usagers ».

Espaces communs et liens affinitaires

Les structures de la réinsertion sociale partagent un projet commun essentiel d’accompagnement individuel vers le logement autonome et le travail, dans lequel la prise de parole, l’expression, la participation collective, sont des moyens plus qu’une fin en soi. Il n’y a à guère de place pour un projet de vie partagée entre « usagers ».

La « population » totale des personnes sans logis est et restera toujours très difficile à évaluer, et avec elle le rapport dans lequel se situe l'offre de réinsertion au regard de cette population. On peut cependant gager que cette proportion est inférieure à 10% sur l'ensemble du territoire régional. Il faut entendre par là que ceux qui ont accès à une place en CHRS représentent (et se représentent comme tel) un petit effectif d'« élus » qui mesurent la chance qui leur est faite de « sortir » du lot de la grande précarité. Il n'y a là rien qui prédispose pour autant à se représenter comme « participant » d'une démarche collective.

Le propos ne remet rien en cause de la fonction essentielle de la réinsertion sociale. Il reste heureusement un nombre important de « vagabonds ré insérables »⁷, pour lesquels les fonctions de la réinsertion sociale demeurent essentielles.

L'enquête par correspondance traduit bien un constat récurrent : les « usagers » s'avèrent eux-mêmes très difficiles à mobiliser dans un esprit de « participation » à la vie interne de la structure qui les a accueillis. Pourtant, lorsque l'on visite les structures en question, dans le dialogue, dans l'observation, il s'avère souvent que beaucoup se joue au niveau des espaces communs, dans les relations informelles entre personnes « hébergées ». C'est dans ces espaces, et dans les moments de rencontre qu'ils ménagent, que se tissent les relations affinitaires essentielles, même si elles s'inscrivent dans le temps très court des quelques semaines ou mois que traverse la période d'hébergement.

Il est, et il restera, difficile de mesurer en quoi ces relations « informelles » participent au rétablissement individuel. Mais il est clair que la plupart des structures de la réinsertion sociale ont su ménager les temps et les espaces nécessaires à leur développement. Et au premier chef les structures visitées dans le cadre de ce deuxième volet d'étude : toutes les structures considérées par ce volet d'enquête répondent à ce principe : C, D, E, F, G, H, I... sans parler des structures qui se vouent à l'action « alternatives ». Le choix que nous avons fait de visiter ces structures repose d'abord sur ce critère. « Allez y voir de ma part » dit une vieille maxime qui anime l'enquête sociologique. En entrant dans la structure F, vous aurez peut-être du mal à distinguer entre les professionnels et les « usagers » qui occupent ensemble l'espace commun de la cour intérieure. Tel usager du CHRS I affirme qu'il se retrouve dans les relations qu'il a établi avec une partie des « hébergés » de la structure...

Dans tous les cas, le cadre est essentiel, dans la répartition entre espaces de l'intimité et espaces partagés. Si les lieux d'hébergement ne sont pas à proprement parler des « maisons », du moins l'organisation de l'espace permet-elle de le penser. On citera pour finir l'exemple de I, dont les animateurs se félicitent de constater une « *réelle appropriation par les résidents des espaces extérieurs comme intérieurs (cour, salles communes, salle informatique... () Parfois ici, on se croirait dans une centre aéré* ». L'organisation de repas interculturels participe depuis peu à renforcer **le sentiment que l'animation des espaces communs constitue une piste essentielle pour l'expression et les échanges.**

⁷ Selon les propres termes fondateurs des structures de la réinsertion sociale.

Projets de développement de la participation et de l'expression. Une sensibilisation qui progresse...

Les animateurs de certaines des structures visitées ne cachent pas que leur structure reste aujourd'hui peu représentative en matière de participation des usagers. Les résultats de deuxième phase d'étude rejoignent ici encore ce que les équipes qui ont répondu à l'enquête par questionnaire disent des « obstacles » ou des « freins » qu'elles rencontrent au quotidien à faire émerger un sentiment du collectif. **Mais ils reflètent aussi les efforts qu'ont engagé ces équipes en cherchant à mieux « intégrer » les « usagers » à la vie collective de l'établissement.** Exemples :

- La structure C héberge des femmes avec ou sans enfant(s) et des couples engagés dans une démarche de réinsertion. Ces résidents sont de plus en plus dans une position de « stabilisation » dans la structure, mais il reste difficile de surmonter les clivages qui s'expriment entre eux, en fonction de l'origine géographique, des affinités... Mais le centre pratique aussi un hébergement d'urgence sur des places laissées momentanément vacantes, auprès de publics en grande difficulté accueilli pour de courtes périodes. Il reste très malaisé de concilier les différents profils en présence à un moment donné, et à articuler un « accueil stable » avec les « places d'urgence ». L'équipe s'emploie aujourd'hui à faire évoluer pour cela les modes d'intervention des professionnels.
- La formule des « lits d'hébergement pour soins » se prête assez mal à l'émergence d'un sentiment d'habitant des lieux. Ainsi la structure G accueille-t-elle des personnes dont la santé est souvent très dégradée, parfois pour des séjours de plusieurs mois, mais le plus souvent pour des temps de soins de quelques semaines. Certains des « patients » accueillis ont effectué plusieurs séjours au cours des dernières années, mais rares sont les sans logis qui peuvent en venir à se sentir « affiliés aux lieux, qui fonctionnent sur le mode de l'hospitalisation de courte à moyenne durée. Mais la structure G est aujourd'hui à un tournant de son parcours, en quête de nouveaux locaux, et a engagé un travail de redéfinition du projet d'établissement qui **met en avant la question de l'expression des « patients » ou anciens « patients »**, et plus largement celle de leur participation à la vie interne. C'est dans ce cadre qu'il a été récemment demandé à une stagiaire d'étudier dans le détail les possibilités de développement, d'expérimenter de nouveaux outils potentiels⁸.
- Dans le contexte actuel de réduction des moyens qui s'impose au secteur la réinsertion sociale, la structure I a engagé une opération de rapprochement avec un autre CHRS de la ville, en vue de mutualiser leurs moyens humains, matériels et logistiques, de diversifier l'offre d'hébergement (maison relais,...). Les projets en cours d'évaluation intègrent formellement un volet « Expression et participation des usagers ».

⁸ Voir Tilkens Anne. « Expression et association des usagers à la dynamique de projet d'établissement de la Halte Santé de Toulouse. Du texte de Loi à l'expérience de terrain ». Halte Santé 2010.

CONCLUSION

Comment promouvoir l'expression et la participation des « publics » les plus précarisés dans les différentes composantes de l'offre d'hébergement, d'habitat, de services, d'activités ? La question n'est pas nouvelle, et certains acteurs et groupes d'acteurs la travaillent depuis longtemps. L'ensemble de l'étude incite à considérer que cette préoccupation n'est pas aussi négligée que l'on pourrait le craindre à la lecture de divers rapports d'étude⁹, comme à écouter certains des représentants des « publics de la rue » auxquels la question a été posée¹⁰. Les pistes de la participation des personnes sans logis sont multiples, et bien des équipes ou collectifs se sont attachées depuis longtemps à ouvrir ces voies, à lever les obstacles... avec plus ou moins de prédispositions et plus ou moins de succès.

Le plus souvent, les intervenants et les équipes d'intervenants n'ont d'ailleurs pas attendu la promulgation de la Loi 2002-02 pour expérimenter des formules. Effectivement, peu de structures ont adopté les termes et les formes préconisés par la dite Loi et mis en place un Comité de Vie Sociale sous cette désignation...

Mais le but de cette étude n'était pas de mesurer le niveau « d'alignement » des équipes sur les préconisations de 2002. Son ambition était plus large : il s'agissait d'ouvrir ou prolonger le « débat » sur l'ensemble le plus large possible **des initiatives et innovations susceptibles de développer la participation, l'expression, la représentation...** et de faire un point transversal de ce qui est déjà engagé.

Il reste que si beaucoup d'équipes s'exercent depuis longtemps à « faire du lien » entre intervenants sociaux et « publics », c'est dans ce rapport de clivage entre **d'une part** des professionnels, des bénévoles, **de l'autre** des « usagers », des « hébergés », des « personnes prises en charge » ou « à éduquer », que les avancées sont les plus ténues. Ce constat non plus n'est pas nouveau : il a amené très tôt différents acteurs, encore peu nombreux sans doute, à s'interroger sur l'ambiguïté qui prévaut dans ce rapport profondément déséquilibré.

Sur ce point, les textes n'ont jamais su lever l'ambiguïté, parce qu'elle engage les fondements même de l'action institutionnelle et les politiques de l'urgence...

L'expérience de plus de 25 ans d'expérimentation sociale face aux phénomènes sociaux structurels de précarisation incite à penser que la question de la « participation » des personnes sans logis est un produit tardif de l'action institutionnelle et des politiques.

Pendant longtemps, l'innovation sociale dans ce domaine est restée cantonnée à la marge, dans l'action des associations en quête d'alternatives d'insertion pour les « vagabonds inaptes au reclassement¹¹ », jusque dans l'action concertée qui a amené certains anciens SDF, des personnes SDF et d'autres qui n'ont jamais vécu sans logis, à élaborer ensemble des « projets », des actions, des manifestations... en un mot à chercher des voies pour « faire ensemble », plutôt que de « faire pour » ou de renvoyer vers des structures asilaires inadaptées.

⁹ A commencer par le rapport E. Pinte.

¹⁰ Voir l'étude ORSMIP-DRASS consacrée à « la parole des personnes sans logis ». Op. cit.

¹¹ Allusion aux termes par lesquels les CHRS en sont venus au-début des années 70 à considérer leur rôle comme destiné aux « **vagabonds aptes au reclassement** ».

Dans les années 80, face aux phénomènes de marginalisation d'une part croissante des plus pauvres, alors que l'on croyait encore que ces phénomènes pouvaient être rapidement réversibles, les politiques de la « grande précarité » ont essentiellement cherché à pallier au plus pressé, en mobilisant le secteur de la Réinsertion Sociale et en développant l'offre de « mise à l'abri » (pendant les périodes hivernales du moins), l'essentiel restant d'éviter le scandale des « morts à la rue » et le risque de sa médiatisation. La « question SDF » a ainsi été confiée à l'action caritative et à l'initiative privée.

Les premiers promoteurs de la « participation » ont donc été parmi ceux qui ont placé la participation au cœur de leur action « avec » les personnes en rupture, dans un esprit de « citoyenneté » à reconstruire ensemble, ou « entre » personnes qui se reconnaissent entre elles comme partageant une des néo-cultures de « la rue ». Le paradoxe des politiques « palliatives » reste encore entier aujourd'hui, mais le temps et la place manquent pour rappeler à l'histoire de ces trente dernières années...

Le texte de la Loi 2002-02 doit beaucoup à ceux qui se sont engagés les premiers dans la voie de l'action participative, qui ont entrepris de « renverser le stigmate » qui pèse sur les nouveaux « grands précaires », « SDF », « exclus »... de plus en plus souvent renvoyés à la pathologie psychique ou mentale.

Cet état des lieux régional indique donc que la question de la « participation » reste surtout celle de l'univers institutionnel et para institutionnel. Le registre des « freins », des facteurs qui font « obstacle » y est souvent le plus fourni. Il recouvre deux thématiques principales qu'il faut considérer comme inséparables :

- L'une renvoie aux limites de principe de la politique de l'« hébergement » : l'accueil des personnes en rupture de logement doit rester circonscrit dans le temps.
- L'autre renvoie les personnes hébergées à leur propre responsabilité : les « hébergés » ne sont pas en conformité pour « participer » à la vie des structures, et cela renvoie à leurs propres déficits...

Mais les propos sur les « obstacles » présentent de multiples nuances, qui traduisent les segmentations d'un champ de l'action sociale pour le moins hétérogène : parmi les structures qui se destinent à la réinsertion sociale, il y a celles qui traitent plutôt de jeunes hommes en mal d'intégration économique, celles qui traitent plutôt de femmes violentées, de la protection des mères et des enfants, de l'accueil des demandeurs d'asile, des familles d'origines diverses, des personnes toxicomanes, des hommes d'un certain âge en rupture de travail, etc. **Sous le vocable de « précarité » s'ouvrent des problématiques multiples, et qui ne présentent souvent guère que de vagues chevauchements.**

A des « publics » divers répondent des organisations diverses. Les personnes et ménages impliqués ne se reconnaissent pas nécessairement de points communs entre eux. Les politiques de la « grande » précarité se sont élaborées dans un empilage sans nom de fonctions et de formules, de catégories segmentaires qui n'ont rien fait pour clarifier la multiplicité des problématiques.

Ces structures s'avèrent diversement en mesure de susciter de la « participation » de la part des résidents. Cela tient sans doute au niveau d'organisation des établissements et de mobilisation des équipes. Mais cela tient aussi et surtout aux catégories de « publics » que les différents types de structure ont été amenés ou se sont données de considérer. Et y compris à leur niveau de marginalisation et stigmatisation.

Il est encore une fois plutôt paradoxal de constater que c'est dans certaines des structures qui se dédient aux personnes et familles qui ne maîtrisent pas la langue française (CADA...) que le niveau de « participation » des résidents semble parfois le plus élevé. Paradoxe sans doute seulement apparent...

C'est moins paradoxalement dans les structures qui se destinent à l'accueil de femmes et des familles que le niveau d'« expression » et de débat semble le plus élevé... Et c'est parmi les structures destinées aux « publics » d'hommes qui maîtrisent bien la langue et le contexte français de société, mais particulièrement précarisés et clochardisés, que les réponses en termes de « participation » semblent rester les plus pauvres. L'hébergement d'Urgence reste particulièrement concerné par ce constat. La problématique majeure en termes d'accès à la citoyenneté concerne toujours les plus vulnérables au regard de l'action institutionnelle.

Les conditions minimales d'une « participation » et expression des plus démunis semblent devoir passer par quelques principes élémentaires qui n'ont rien de « différents », ni d'inaccessibles :

- Être libre d'habiter selon les opportunités qui se présentent à un moment donné d'une trajectoire de vie sans logis... En termes d'action politique et sociale, cela signifie que les personnes sans logis devraient pouvoir compter :
 - Qu'on laisse les « grands précaires » habiter, au moins transitoirement, dans des conditions d'habitat sans titre qui demandent à être légitimées, sinon régularisées, s'il ne peut s'agir de les légaliser¹²,
 - Que l'on mobilise les moyens minimaux nécessaires à faire habiter les personnes qui ne sont plus en mesure de le faire.

« Participer » est l'affaire des habitants, beaucoup moins celle des « usagers » transitoires d'une quelconque structure asilaire, ni d'une structure de soins.
- Trouver des moyens de s'inscrire dans l'activité « sans le travail », s'il le faut hors de la sphère économique proprement dite. Ce qui en termes d'action politique et sociale implique de soutenir, susciter, accompagner l'activité partagée, dans des registres à la marge de la productivité et des marchés constitués. Sur ce point, l'exemple B du deuxième volet de l'étude est tout à fait éloquent. Il montre que le travail social peut trouver sa place dans ce registre...

Le bilan d'ensemble de cette étude sans prétention est encore une fois que ce sont les personnes qui sont désignées comme les plus « grands précaires » sur lesquelles la politique de « participation » a le moins de prise. Faudrait-il s'en étonner ? Ou considérer que cela est dans l'ordre des choses sociétales ? Ou qu'il serait plus que temps de s'engager sur les pistes des alternatives adaptées ?

Depuis de nombreuses années, les associations en charge de la réinsertion sociale et de l'accueil d'urgence n'ont cessé d'attirer l'attention sur les limites de leur action, en préconisant notamment de rompre avec les principes de l'accueil temporaire, que l'on en vienne enfin à des formules d'accueil « inconditionnel » et « sans limitation de durée¹³ ». Les propos qui précèdent ne remettent rien en cause de leur action de longue date :

¹² On peut rappeler à ce propos la tentative du rapport « Squats et habitats de fortune » - 1999. Qui n'a pas plus été suivi au plan de l'action sociale qu'au plan des politiques.

¹³ Voir notamment les principes défendus par la Fédération Nationale des Associations de la Réinsertion Sociale.

- L'action de la « Réinsertion Sociale » a un rôle essentiel depuis plus de 60 ans, dans le travail social auprès des personnes encore considérées comme « réinsérables »...
- L'action dite « d'urgence » et de « veille sociale » s'est située dans son rôle aujourd'hui inscrit dans les politiques européennes du « sans-abrisme », en limitant les effets délétères de l'absence de véritable volontarisme socio-économique.

Pour autant, d'une façon générale, les dispositifs institués jusque-là pour faire face aux phénomènes de la « grande précarisation » s'avèrent aujourd'hui débordés par l'ampleur des phénomènes de précarisation.

Mais leur rôle ne peut pas être considéré comme dépassé sans risque majeur de voir encore augmenter la part des personnes précarisées qui échappent aux dispositifs institutionnels.

Il est une majorité de personnes en difficulté, mais toujours considérées comme se situant dans cette frange des individus « réinsérables », qui trouvent leur compte dans les dispositifs publics mobilisés pour les aider à retrouver place dans le monde des « inclus ».

Pour la marge des individus, ménages et familles situés en « faillite », tout devient plus difficile, en rupture de lien institutionnel et politique.

Faire habiter ? Mais qui ? Dans une société en déficit de logement, quelle place pour les plus fragiles, sans accès au travail, où dont le travail ne garantit plus l'accès au logement ?

L'évolution qui vient d'être évoquée vers des réponses de plus en plus inconditionnelles et durables, sinon définitives, redistribue certes la donne. On aura vu par exemple que la nouvelle formule des « maisons relais » a ouvert des places à quelques-uns de ceux qui n'en avaient pas jusque-là dans le champ du logement... Mais autant voudrait-on développer la formule qu'elle ne pourrait jamais répondre à l'ampleur du déficit de logement. Rien ne permet de penser que l'on puisse inscrire les plus « grands précaires » stigmatisés parmi les personnes prioritaires pour l'accès au logement, sinon à considérer que ceux qui le sont un peu moins seraient exposés à leur tour.

C'est ce genre de considération cynique qui a fondé la politique dite de « l'hébergement ». Les contradictions sur lesquelles elle repose sont loin d'être résorbées.

Aujourd'hui, les professionnels des services de la réinsertion sociale et de l'urgence partagent souvent un même sentiment malheureux, devant le fait que des personnes, nombreuses, se vivent en perte de citoyenneté. Les « usagers » de ces structures se vivent eux plutôt comme ceux qui sont passés, au moins transitoirement », entre les mailles du filet de la « grande précarité ».

Il faut alors rappeler un enchaînement qui fonde les problématiques de la santé publique : déficit de citoyenneté ⇔ déficit relationnel ⇔ déficit « d'estime de soi », ⇔ déficit d'accès aux droits ⇔ déficit d'accès aux services et aux espaces institutionnels ⇔ déficit d'accès à la santé ⇔ déficit d'accès aux soins... Tous ces termes sont indissolublement et rétroactivement liés.

De ce point de vue, la question de la participation est encore et toujours au cœur de celle des inégalités sociales et de santé.

ANNEXE





Pour un questionnaire sur
**LES CONDITIONS DE PARTICIPATION ET
 D'EXPRESSION DES USAGERS EN 2010**



.....

Titre et qualité de la personne ou des personnes ayant rempli ce questionnaire :

IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

Dénomination :

Année de création :

Département :

Nature du dispositif (CHRS, Accueil de jour, CADA, Maison Relais, CHU...) :

Publics accueillis (hommes, femmes, isolés, couples, familles...) :

REPRÉSENTATION/PARTICIPATION/EXPRESSION DES USAGERS

Comment les questions d'expression et de participation des usagers ont-elles été portées au sein de votre association ? A l'initiative de quels acteurs ? A quels moments ?

1 – Place de l'utilisateur dans la vie associative

<i>Cocher ou indiquer :</i>	Usagers	Anciens usagers
Sont invités à participer à l'Assemblée Générale de l'association	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combien sont adhérents à l'association		
Sont invités à se présenter aux instances décisionnaires de l'association (CA, bureau...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combien sont membres du CA de l'association		

Les comptes rendus des CA de l'association sont-ils diffusés aux usagers ?

Régulièrement Ponctuellement Jamais

Ces comptes rendus sont-ils commentés aux usagers ?

Oui Non

2- Participation des usagers à la vie de la structure

D'anciens usagers entretiennent-ils des relations

avec la structure (visites régulières, demandes ponctuelles....) :

Oui Non

Existait-il au sein de votre structure, avant la loi de 2002 et la mise en place du CVS, une autre forme de participation des usagers à la vie collective de l'établissement ?

Oui Non

Si oui laquelle ?

A-t-elle été maintenue après la loi de 2002 ?

Oui Non

Pourquoi ?

► Le Conseil de la Vie Sociale ou autre « instance » de réunion d'usagers sur le fonctionnement de l'établissement

Au sein de votre structure, avez-vous mis en place (cocher) :

Un CVS

Si oui, depuis quand ?

Si non, est-ce prévu ? Oui Non

Une autre instance de réunion d'usagers sur le fonctionnement

Si oui, laquelle :

Depuis quand ?

Le CVS ou autre instance se réunit :

Moins de 3 fois/an Au moins 3 fois/an

Ces réunions sont-elles obligatoires pour les usagers ?

Oui Non

Procédez-vous à l'élection des représentants des usagers ?

Oui Non

Si oui, quelles sont les modalités d'élection au CVS (ou autre instance) pour les usagers :

Des usagers désignés ou élus par les usagers

Des usagers désignés par la direction

Autres modalités : Précisez :

Si vous ne procédez pas à une élection des représentants des usagers, pouvez vous nous en indiquer les raisons ?

Le Président du CVS (ou référent d'une autre instance de réunion) est :

Un résident

Un membre de l'équipe de direction

Un administrateur

Un autre salarié de la structure

Peuvent assister aux réunions ET prendre part aux décisions du CVS (ou autre instance de réunion):	Tous	Désignés	Élus	Concrètement le font-ils ?	
				Oui	Non
Usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anciens usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrateurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionnels de la structure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bénévoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres (qui) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quelle proportion d'usagers a participé à la dernière réunion du CVS (ou autre instance) ? %

<i>Cocher pour :</i>	Toujours	Parfois	Jamais
Un ordre du jour des réunions est-il formalisé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les usagers participent-ils à l' élaboration de l'ordre du jour ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un compte rendu des réunions est-il formalisé et diffusé à tous?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y a-t-il un retour d'information sur la suite donnée aux avis ou propositions du CVS (ou autre instance de réunion)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le CVS a-t-il été consulté ou le sera-t-il sur :

Le règlement de fonctionnement (élaboration ou modification) Oui Non Prévu

Le projet d'établissement (élaboration ou modification) Oui Non Prévu

Selon vous, quels sont les intérêts et/ou limites de la mise en place du CVS ?

► Les autres modalités de participation à la vie de la structure

(hors CVS et autre instance de réunion sur le fonctionnement)

Les choix de fonctionnement de la structure prévoient-ils :

<i>Cocher pour :</i>	Existent	Encadré(e)s par l'équipe	A quel rythme ? (<i>préciser</i>)
Réunions obligatoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Temps d'échanges non obligatoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Groupes de parole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réunions des nouveaux arrivants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Échanges collectifs sur l'actualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Des enquêtes (type enquête de satisfaction) auprès des résidents sur le fonctionnement et la vie de la structure sont-elles réalisées ? Oui Non

Si oui, à quelle fréquence ?

3 – Modes d'expressions collectives

► Ateliers d'expression

Certaines activités et/ou « ateliers » sont-ils développés au sein de votre structure (*cocher*) :

Animation autour des repas	<input type="checkbox"/>	Autre type d'activité mise en place (<i>citer</i>) :
Jeux	<input type="checkbox"/>	
Activités artisanales (bois, cuir, autre)	<input type="checkbox"/>	
Journal interne	<input type="checkbox"/>	
Activités culturelles et artistiques (théâtre, photo...)	<input type="checkbox"/>	
Activités sportives	<input type="checkbox"/>	

► Espaces ouverts aux échanges

La structure a-t-elle aménagé des lieux ouverts aux échanges entre personnes accueillies ? Oui Non
(Exemples : pièce(s) commune(s) accessible(s) en présence de membres de l'équipe, espace(s) ouvert(s) à l'usage collectif exclusif des usagers, local autogéré, panneaux d'affichage, « boîte à idées », cafétéria, bar, espaces extérieurs ...)

Précisez :

► Participation à la vie publique

Existe-t-il des formes régulières ou plus ponctuelles d'implication des usagers dans la vie publique hors de la structure et favorisée par elle ? Oui Non

Sous quelles formes (manifestations, vie du quartier...) ?

Précisez :

EN CONCLUSION

Quelle(s) formule(s) et/ou action(s) que vous aimeriez valoriser ont permis des avancées significatives pour la mise en œuvre de la représentation/expression/participation des usagers ?

Précisez :

Quelles difficultés les plus significatives rencontrez-vous pour la mise en œuvre de la représentation/expression/participation des usagers au sein de votre structure ?

Précisez :