

**dihal**

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

Synthèse d'étude

Les pensions de famille &  
résidences-accueil :

## du modèle aux réalités d'aujourd'hui

*Etude-bilan du Cerema pour la Dihal,  
la DGCS et la DHUP*



décembre 2014

[www.dihal.gouv.fr](http://www.dihal.gouv.fr)

[www.territoires.gouv.fr](http://www.territoires.gouv.fr)



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Premier ministre

Ministère du Logement,  
de l'Égalité des territoires  
et de la Ruralité

## Etude réalisée par le Cerema :

Direction technique Territoires et ville :

Géraldine Geoffroy (coordinatrice), Marie-Louise Le Coguiéc & Geneviève Roche-Woillez

Direction territoriale Sud-Ouest :

Nicolas Cazenave & Brigitte Pouget

Direction territoriale Nord-Picardie :

Isabelle Mesnard & Olivier Dupré

Direction territoriale Centre-Est :

Carole Cardot

Synthèse réalisée avec l'appui d'Emmanuelle Colleter

## Objectifs et méthodologie de l'étude :

Cette étude a été réalisée à la demande de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal), de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS - ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes) et de la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DGALN/DHUP - ministère du Logement, de l'Egalité des territoires et de la Ruralité).

### ***L'objectif était double :***

- Réaliser une photographie des publics aujourd'hui logés en pensions de famille et résidences accueil et identifier les évolutions par rapport au cadre proposé par les circulaires de 2002 et 2006.
- Caractériser les réponses proposées en termes d'accompagnement et de bâti et analyser comment elles se sont adaptées aux besoins des publics logés.

### ***L'étude s'est appuyée sur :***

- Une enquête nationale par questionnaire auprès de l'ensemble des pensions de famille et résidences accueil de France ; 450 réponses ont pu être exploitées (88 résidences accueil et 362 pensions de famille) ; elles permettent de dresser un état des lieux au 31 décembre 2013.
- Une enquête qualitative auprès de huit pensions de famille et deux résidences accueil ; des entretiens ont été réalisés auprès des gestionnaires, des hôtes et de trente-cinq habitants.

Sont présentées ici les principales questions développées dans cette étude.

## 1. Être logé en pension de famille ou résidence accueil : qui ? pourquoi ?

### ***Des personnes seules, fragilisées socialement et économiquement***

- Un public majoritairement composé d'hommes isolés, mais aussi un quart de femmes

Les premiers éléments de l'état des lieux permettent de confirmer qu'une très large majorité de personnes logées dans les pensions de familles et résidences accueil ayant répondu à l'enquête sont logées seules (92 %) et que ce sont principalement des hommes (70 %). Les femmes isolées représentent cependant un quart des personnes logées. Plus d'une personne sur deux a plus de 50 ans, les résidences accueil logeant un public un peu plus jeune. Un tiers des habitants sont sous curatelle (32%).

- Des personnes avec de faibles ressources, éloignées de l'emploi

Les personnes sans activité représentent 56% des personnes logées, les demandeurs d'emploi 15% et les retraités 12%. Ceux qui travaillent (10%) sont souvent employés à temps partiel ou dans des structures d'insertion. Une large proportion est bénéficiaire de l'allocation pour adultes handicapés (47 %) qui constitue la première source de revenu, avant le RSA.

- Des publics aux parcours de vie marqués par des ruptures et des difficultés relationnelles

L'enquête qualitative témoigne de parcours de vie multiples en lien avec des difficultés relationnelles : des ruptures affectives, familiales et/ou professionnelles ; des troubles psychologiques ou des addictions conduisant à des parcours d'errance ; mais aussi des hommes en perte de repères après le décès de leurs parents, des personnes précédemment logées dans de l'habitat indigne parfois très isolé en milieu rural, des parcours marqués par la prison.

### ***Une première approche à nuancer et à préciser***

- Des situations familiales variées, des liens parentaux en reconstruction

L'accueil de couples ou de familles monoparentales avec enfants n'est pas totalement marginal. Sur tout, l'accueil d'enfants, temporaire ou non, fait partie du quotidien de nombre de pensions de famille qui apparaissent comme un lieu de reconstruction des liens familiaux. Cela questionne les modalités de logement et d'accompagnement et la connaissance de cette réalité qui mériterait d'être approfondie.

- Des difficultés prégnantes : troubles psychiques, addictions, handicap et vieillissement

Les personnes souffrant d'addictions représentent 39% des habitants des pensions de famille "classiques" enquêtées et 26% dans les résidences accueil. Les personnes souffrant de troubles psychiques, public cible des résidences accueil, représentent également 38% des habitants des pensions de famille "classiques". Enfin les situations de handicap physique ou le vieillissement (tel que défini pour l'obtention de l'aide personnalisée d'autonomie) touchent chacune environ une personne sur 10.

- Une répartition hétérogène, des structures qui se spécialisent

Toutes les pensions de famille ne sont pas confrontées de la même façon à ces difficultés. Ainsi, un peu moins d'une pension de famille sur trois indique loger de façon majoritaire des publics souffrant d'addictions, 6% une majorité d'habitants vieillissants. D'autres structures ont également des projets sociaux spécifiques (femmes seules, hommes seuls, familles monoparentales, femmes victimes de violence, personnes accompagnées de chiens, femmes souffrant du syndrome de Korsakoff...). La "spécialisation" tient dans d'autres cas au processus de peuplement.

### ***Des modalités de peuplement qui nécessitent de la souplesse... mais aussi une meilleure connaissance du dispositif par les partenaires***

- Des projets sociaux qui pallient les manques dans l'offre locale, l'intérêt d'une capacité d'évolution

La circulaire de 2002 donne une définition "en creux" des publics visés (ne relevant ni de l'hébergement, ni du logement de droit commun). A la croisée des besoins locaux, certaines pensions de famille ont été dédiées aux publics non pris en charge par ailleurs – par défaut de dispositifs ad hoc ou dans une logique novatrice. D'autres ont fait le choix d'un projet relativement ouvert, au risque d'être le réceptacle des demandes laissées sans réponse. L'enquête montre que les projets sociaux sont fréquemment révisés – une capacité d'évolution et d'adaptation à la réalité des publics qui fait aussi l'intérêt du dispositif.

- Une intégration progressive des SIAO, un réseau à retravailler

L'orientation se fait dans 2 cas sur 3 par les SIAO (dans un peu plus d'un cas sur deux pour les résidences accueil). Partenaires récents, les SIAO ont bousculé les modes de faire. Les structures enquêtées évoquent parfois une perte de lien avec leurs partenaires de proximité et soulignent le besoin d'une meilleure connaissance des pensions de famille et de leur diversité par les acteurs du SIAO.

- Des attributions qui restent maîtrisées par les gestionnaires au sein d'une démarche partenariale

L'enquête montre néanmoins que dans la très grande majorité des cas, les attributions se font dans le cadre de commissions associant les partenaires de la pension de famille. Par ailleurs, 90% des pensions de famille et résidences accueil organisent une visite préalable, dans certains cas dès la procédure d'orientation, pour pallier les imprécisions du dossier social et préparer la procédure d'attribution.

### ***Une réalité des parcours qui vient nuancer le schéma initial***

- Des habitants issus également du logement

L'analyse des lieux de vie antérieurs à l'arrivée dans les pensions de famille montre que, si les habitants viennent majoritairement de structures d'hébergement (35%), ils sont issus en proportion presque équivalente de logements (qu'il s'agisse d'un logement familial, du parc privé ou social : 28%) ou de foyers-logements (FJT, résidences sociales, pensions de famille : 9%). Dans un cas sur deux, la perte du logement est liée à un problème de santé. Les résidences accueil, quant à elles, accueillent majoritairement des personnes venant d'un logement puis de l'hôpital psychiatrique.

- Des divergences de point de vue sur le rôle des pensions de famille, des motifs de refus qui interrogent

L'enquête qualitative montre par ailleurs des débats récurrents concernant les possibilités d'accès direct depuis la rue, l'accueil des personnes jeunes ou de femmes avec enfants. La spécificité des résidences accueil est également questionnée. Ces différences de positionnement s'incarnent dans les modalités d'habitat et d'accompagnement proposées. Le défaut d'autonomie de la personne, une maladie psychique non stabilisée, les addictions ou la volonté de maintenir l'équilibre du groupe des habitants présents sont par ailleurs les motifs de refus les plus fréquents.

- Quelle latitude laissée aux habitants ?

La visite préalable est un moment privilégié tant pour les hôtes que pour les habitants. Pour les hôtes, elle permet aussi d'évaluer le bien-fondé d'une structure collective et l'adhésion du futur habitant au mode de fonctionnement de la pension de famille. Du point de vue des habitants, elle permet de découvrir un futur lieu de vie. La pension de famille occupe de fait une place à part dans le parcours des habitants : elle offre généralement une possibilité de "se poser", une liberté de rester ou non, sans obligation de s'inscrire dans un projet d'insertion. Le premier motif de refus d'un logement par les habitants est le poids de la vie collective, viennent ensuite la localisation de la structure, mais aussi le prix, le règlement ou encore la taille et la conception des logements. Les quelques témoignages d'habitants ayant pu choisir entre deux structures soulignent également l'importance des conditions d'habitat offertes, très diverses d'une pension de famille à l'autre.

## 2. Habiter en pension de famille ou résidence accueil : un « chez-soi » ... à quelles conditions ?

### *Les lieux des pensions de famille*

- Une majorité de bâtiments indépendants en milieu urbain, de petite taille, essentiellement des T1 ou T1'... mais une réalité moins homogène

La majorité des pensions de famille et résidences accueil sont constituées d'un petit bâtiment indépendant (dans 60 % des cas), d'une capacité moyenne de 20 places avec principalement des T1 ou T1' de petite surface (en moyenne 23 m<sup>2</sup>). Dans un cas sur cinq, la structure est associée à un autre dispositif (résidence sociale principalement, mais aussi CHRS ou service d'accompagnement). Dans 15% des cas, des logements en diffus sont proposés ; ils participent à la construction d'un parcours résidentiel pour les habitants, avec une possibilité "d'essai" au logement autonome. Une offre de chambres existe par ailleurs dans 18% des structures ayant répondu à l'enquête ; elle représente 14% de l'offre analysée.

- Une localisation préférentielle en milieu urbain, à proximité des commerces et services

Les pensions de famille ou résidences accueil sont situées généralement en milieu urbain, dans plus d'un cas sur deux en centre ville. Dans 13% des cas elles font partie d'un quartier prioritaire de la politique de la ville. Elles sont généralement bien desservies par les transports en commun et l'accès aux services médicaux, sociaux ou culturels ainsi qu'aux commerces se fait dans deux cas sur trois en moins de 10mn à pied.

- Une attention portée aux espaces collectifs

Enfin, toutes proposent une large palette d'espaces collectifs, à commencer par une salle d'activité et une cuisine (dans 93% des cas), mais aussi une buanderie (87%), un espace extérieur (73%) ainsi que de nombreux espaces annexes (ateliers, garages à vélo, salles informatiques...). L'enquête qualitative témoigne de l'attention portée à l'aménagement de ces espaces.

### *La conception des espaces et le règlement intérieur : freins et leviers favorables à l'appropriation*

- Une conception plutôt propice à l'appropriation, des pistes d'amélioration

"Habiter" suppose de disposer d'une marge de manoeuvre dans l'aménagement et l'usage de son espace de vie. La plupart des logements offrent aux habitants un espace privé permettant de cuisiner, avec un accès indépendant et une boîte aux lettres individuelle. Si les logements sont généralement meublés (dans 75% des cas en pension de famille et un cas sur deux en résidence accueil), la possibilité de personnaliser son logement et notamment d'apporter son mobilier apparaît comme fondamentale pour une part des habitants. Certains hôtes favorisent un ameublement personnalisé comme marquage de la distinction entre logement et hébergement.

- Un règlement intérieur parfois contraignant

Au-delà des règles d'usage auxquelles est soumis tout logement, les pensions de famille et résidences accueil enquêtées imposent fréquemment des contraintes supplémentaires. Celles-ci touchent aux horaires des visites ou au droit d'hébergement de tiers (dans environ 40% des cas), à l'accueil d'animaux (dans une structure sur deux) ou encore à la consommation d'alcool (dans une pension de famille sur cinq et la moitié des résidences accueil), laquelle est alors généralement limitée à la sphère privée. La construction collective de ces règles peut cependant constituer un levier d'appropriation de leur lieu de vie par les habitants.

- Des espaces collectifs qui appartiennent inégalement aux habitants

L'accès aux espaces collectifs, notamment la cuisine et la salle à manger, est parfois limité en-dehors de la présence des hôtes. Au-delà de ces contraintes d'accès, la fréquentation de ces lieux demeure inégale (jugée faible ou moyenne dans plus d'un cas sur deux), notamment en l'absence des hôtes. Cela tient pour une part à leur conception et à leur localisation au sein du bâtiment, mais aussi au sens qui leur est donné – lieux du "travail" des hôtes ou lieu de vie partagé.

## ***Le rôle de l'hôte dans l'aide à la construction d'un « chez-soi » : un atout des pensions de famille***

- Une large palette de tâches mobilisées au quotidien

Au-delà des murs et des aspects matériels, être « chez-soi » renvoie aussi à l'intimité et, en miroir, à la relation à autrui. Le chez-soi suppose donc aussi une dimension personnelle (faite d'expériences marquantes, d'un sentiment de bien être, d'une envie de s'y retrouver) et sociale (des relations amicales ou de voisinage, un lieu pour recevoir, une articulation avec l'environnement à travers des "espaces intermédiaires" ou le quartier). L'hôte peut favoriser la construction d'un "chez-soi" selon sa façon d'investir les tâches relevant de l'animation, de la médiation et de la régulation du groupe, de l'accompagnement individuel, parfois de gestion locative. Deux figures-types se dessinent, d'un hôte-hébergeant à un hôte co-habitant, qui révèlent une posture tiraillée entre aide au logement et missions d'accompagnement imprégnées des modes de faire du travail social.

- Une attention portée à l'installation, à l'entretien et à la gestion du budget logement

Les hôtes apportent tout d'abord une aide pour l'installation, l'usage du logement et la gestion des aspects administratifs. Sur ce point, outre l'aspect strictement financier, la pension de famille apparaît comme un lieu d'apprentissage de la gestion budgétaire favorisé par une relation de proximité. L'entretien du logement fait l'objet d'un degré d'exigence variable, parfois inspiré du modèle de l'hébergement.

- Un soutien dans la construction de l'intimité, pour « se retrouver »

Être bienveillant, "prendre soin" des habitants sont des paroles fréquentes dans la bouche des hôtes ; ces postures participent à la construction d'un rapport positif entre l'habitant et son lieu de vie. Les hôtes s'attachent également à créer des moments conviviaux, des temps forts et des expériences valorisantes. Le respect de l'espace privé entre parfois en conflit avec le rôle de veille et de protection assuré par l'hôte. Dans 72% des structures, l'hôte peut ainsi être amené à entrer dans le logement en l'absence des habitants, l'accord étant généralement demandé à chaque fois. Les principales raisons pouvant justifier d'entrer sans accord préalable sont une inquiétude vis-à-vis de la personne ou un problème technique. La vérification de l'état du logement est également un motif dans une structure sur cinq.

- Un accompagnement pour s'insérer dans une dynamique sociale ...

Les hôtes ont une fonction importante dans l'articulation entre l'espace privé et l'espace public, dans la mise en relation des habitants avec le monde extérieur. Les espaces collectifs jouent le rôle d'espaces intermédiaires, supports de relations de voisinage que les hôtes s'attachent à animer et réguler. Différentes pratiques existent, de la simple sollicitation à l'obligation de participer à une partie des activités. La participation est jugée de moyenne à forte dans la majeure partie des pensions de famille, les repas collectifs remportant le plus d'adhésion. L'association des habitants à l'organisation de la vie collective se fait dans 92% des structures par le biais d'un "comité de résidents" (sous des noms divers) qui se réunit fréquemment plus de quatre fois par an. S'il apparaît parfois comme un simple lieu de rappel du règlement, d'autres modes d'association participatifs peuvent inversement être développés.

- ... et s'ancrer dans un territoire

Enfin, les hôtes mobilisent différents leviers pour aider les habitants à être aussi chez eux dans le quartier, dans la ville : une aide à la mobilité, un accompagnement vers les services culturels ou associatifs de proximité (parfois dans le cadre de partenariats), une aide à la citoyenneté en lien avec les élus locaux. Certaines structures font également le choix de faire entrer voisins et associations au sein même de la pension de famille pour éviter les risques de stigmatisation.

### 3. Etre accompagné en pension de famille ou résidence accueil : quels partenariats ?

#### *Le « couple d'hôtes » à l'épreuve du terrain*

- Une formation initiale dominée par les écoles du secteur social

Les professionnels intervenant dans les pensions de famille et résidences accueil sous la dénomination « d'hôtes » ont très souvent reçu une formation initiale dans le domaine social. Des profils divers coexistent néanmoins.

- Le métier d'hôte : plusieurs casquettes... pour plusieurs têtes

De fait, si les hôtes vont souvent par deux (dans 55 % des cas), avec des formations complémentaires, le partage des tâches est en réalité bien plus complexe. D'autres personnes interviennent également à leur côté (dans 78 % des cas) : agents d'entretiens, gardiens, veilleurs de nuit mais également travailleurs sociaux ou personnels de santé, ainsi que les cadres de l'association gestionnaire. Ces différents professionnels se partagent à la fois les temps de présence – assurant dans la majorité des cas une présence quotidienne, mais aussi des soirées et des week-ends, en plus des astreintes – et les différentes tâches au sein de la structure. Des bénévoles sont présents également dans 26 % des pensions de famille ou résidences accueil.

- Une difficulté à se définir, un besoin d'appui professionnel

La variété des termes employés pour désigner le ou les « hôtes » révèle différentes postures, que chacun définit à la croisée de sa formation et à l'épreuve du terrain. Métier nouveau (première expérience pour 80 % des hôtes), cette définition parfois « au fil de l'eau » du rôle de l'hôte n'est pas sans créer une part de malaise – doutes, manque de légitimité... – et induit une forte demande d'étayage professionnel.

#### *L'accompagnement de proximité et les partenariats locaux*

- Un réseau de partenaires et une mutualisation des moyens au sein de l'association gestionnaire

L'accompagnement de proximité exercé par les hôtes, en plus des tâches venant en soutien à l'habiter, s'appuie généralement sur un réseau conséquent de partenaires – services sociaux, secteur médical et associatif. Il s'appuie aussi sur une mutualisation des moyens et services au sein des associations gestionnaires, qui ont pratiquement toutes d'autres dispositifs dans leur escarcelle.

- Accompagner dedans et dehors : un travail social renouvelé ?

La question de la place du travail social au sein même des pensions de famille et résidences accueil dessine en revanche une ligne de séparation entre les différentes structures, pour partie liée, mais pas seulement, aux moyens et pratiques des services sociaux du secteur. Elle dessine aussi peut-être les contours de modes d'intervention renouvelés, même si les outils usuels du travailleur social restent encore fréquemment mobilisés.

#### *Zoom sur... l'accès aux soins et les partenariats dans le domaine médico-social*

Des partenariats spécifiques et des formations complémentaires pour les hôtes sont très souvent mis en place pour l'accompagnement des personnes souffrant d'addictions et de troubles psychiques et, dans une moindre mesure, du vieillissement. La réflexion sur la spécificité et la place des résidences accueil au sein de ce dispositif mérite d'être approfondie, même si l'intérêt d'un logement "accompagné" pour les personnes souffrant de troubles psychiques apparaît être une démarche positive pour des publics généralement en manque de solutions. Plus globalement, la question de l'accès aux soins apparaît comme une difficulté récurrente mais témoigne aussi d'un réel investissement de la part des professionnels, et d'une recherche de leviers d'action qu'il faut sans doute soutenir et capitaliser.

Cette étude a été réalisée par le Cerema,  
à la demande de la Délégation interministérielle  
à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal),  
de la Direction générale de la cohésion sociale,  
(DGCS - ministère des Affaires sociales,  
de la Santé et des Droits des femmes) et de la  
Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages  
(DGALN/DHUP - ministère du Logement,  
de l'Égalité des territoires et de la Ruralité).

Décembre 2014

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

244, boulevard Saint Germain - 75007 Paris  
contact.dihal@developpement-durable.gouv.fr  
tél. 01 40 81 33 73 - fax. 01 40 81 34 90

