

93



P A C T  
A R I M



# LES FORUM

L'ACCOMPAGNEMENT  
DANS LES RÉSIDENCES SOCIALES

30 MARS 2004  
À BOBIGNY



# ÉDITO

## LES FORUMS DU PACT ARIM 93

*Dans un contexte de crise de logements et de restriction budgétaire, l'intervention des associations dans le traitement de la précarité exige plus que jamais professionnalisme, ténacité et adaptabilité. Le Pact Arim 93, pour son 50<sup>e</sup> anniversaire, mesure le chemin parcouru depuis ses premières actions contre les taudis en 1954 et ses premières réflexions engagées il y a 10 ans pour la création de la première résidence sociale aux Pavillons-sous-Bois en 1996.*

*L'association a souhaité inscrire la rencontre du 30 mars 2004 consacrée au bilan des résidences sociales dans une réflexion avec les partenaires sur la nécessité du travail en réseau.*

*Cette publication, première de la collection des forums du Pact Arim 93, relate les temps forts de cette journée avec des expériences de travail en réseau sur les questions de l'emploi et de la santé.*

# L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES RÉSIDENCES SOCIALES

## SOMMAIRE

LE PACT ARIM 93 **4**  
LUTTE CONTRE L'**EXCLUSION**

LES RÉSIDENCES SOCIALES :  
**BILAN 2003** **5**

L'**ACCOMPAGNEMENT** VERS L'EMPLOI **8**

LA **SOUFFRANCE** PSYCHOLOGIQUE ET  
PSYCHIATRIQUE **12**

# L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES RÉSIDENCES SOCIALES LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION



*Philippe Darteil,  
directeur du Pact Arim 93*

## **LE PACT ARIM 93 LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**

La présentation publique du bilan des résidences sociales s'est déroulée devant une soixantaine de participants : représentants des services de l'Etat, du Conseil général, des villes, des bailleurs, des associations partenaires et en présence des salariés du Pact Arim 93. Philippe Darteil, directeur de l'association, a ouvert les travaux en remerciant les participants pour leur présence et leur participation au bon fonctionnement des résidences sociales. Il a réaffirmé la volonté de l'association de préserver cette activité, les résidences s'inscrivant dans le champ de la lutte contre l'exclusion. Le Pact Arim 93, qui fête cette année son cinquantième anniversaire, réaffirme sa volonté de lutter contre l'exclusion et d'agir pour permettre l'accès à un logement pour tous. Un dossier précisant les différents ratios de gestion et le projet social des résidences a été transmis au cours de l'année 2003 aux différents partenaires pour la recherche d'une subvention d'équilibre permettant la prise en compte des dépenses liées au fonctionnement spécifique de ces structures. Ces démarches se poursuivront en 2004.

# L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES RÉSIDENCES SOCIALES LES RÉSIDENCES SOCIALES : BILAN 2003

*Présenté sous la forme d'un journal, le bilan est un clin d'œil à Paroles de voisins<sup>(1)</sup>, journal trimestriel des résidences sociales diffusé aux résidents et à nos partenaires. Il traduit la volonté de l'équipe de communiquer sur son travail, ses choix et ses perspectives.*

*Marie-Louise Mouket, responsable du pôle  
Aide à la Famille  
Pascale Carrasse et Albertine Ibinga,  
travailleurs sociaux*

## LES AXES IMPORTANTS DE L'ANNÉE 2003

Travail d'équipe tant sur le fond que la forme, le bilan<sup>(2)</sup> présente les expériences conduites par les travailleurs sociaux, la volonté de l'équipe de faire partager aux partenaires les moments forts vécus avec les résidents et les réussites qui rendent les jours meilleurs. Les travailleurs sociaux souhaitent accompagner les résidents dans une démarche leur permettant d'avoir confiance en eux et de retrouver une autonomie, ce qui facilite le retour à l'emploi et le relogement dans un logement de droit commun.

En ce qui concerne la gestion "locative" des résidences sociales, l'équipe a poursuivi ses efforts pour limiter la vacance des logements, maîtriser les impayés, veiller au respect du règlement intérieur. Pour atteindre ces objectifs, elle a amélioré la coordination des actions conduites par le gardien, le travailleur social, le gestionnaire et la responsable de pôle. Des permanences régulières sur site permettent un travail de proximité, et dans quelques cas la mise en place des procédures contentieuses contribue à replacer le cadre.

*Mme Métainnier,  
Conseil général*



[1] Un merci tout particulier à Chantal et Sébastien animateur de Paroles de Voisins et à Emmanuel notre infographiste qui a travaillé sur la mise en forme du bilan.

[2] Le bilan des résidences sociales du Pact Arim 93 est disponible sur simple demande au pôle Aide à la Famille : 01 49 88 46 86



*Table ronde sur  
le thème de  
l'emploi, Carole  
Bouaoune*

### *Les comités de résidents en 2003*

*Pascale Carrasse, référente  
technique de l'équipe, a  
présenté la réflexion de  
l'équipe sur le travail collectif  
et la citoyenneté qui s'est  
traduite par la mise en place  
des comités de résidents. Ces  
comités ont pour objectifs de  
créer les conditions permettant  
aux résidents de devenir acteur  
de leur vie et des changements  
nécessaires pour eux.*

## **POUR 2004, L'ÉQUIPE A POUR PROJETS :**

La mise en place d'une convention partenariale avec la caisse d'allocations familiales permettant aux familles avec enfants d'acquérir leur mobilier et appareils ménagers dès leur admission en résidence sociale

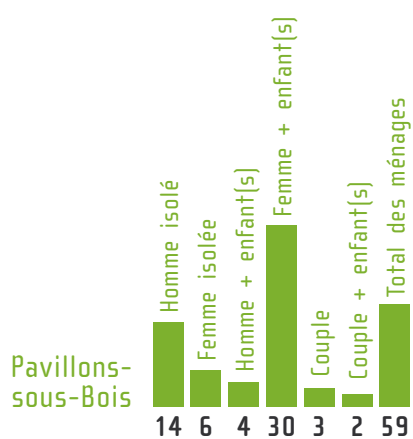
La participation au groupe de réflexion sur la gestion des résidences sociales initié par Interlogement

La poursuite des démarches en direction des partenaires financiers pour la mise en place d'un financement complémentaire permettant d'assurer la pérennité de l'outil résidence sociale.

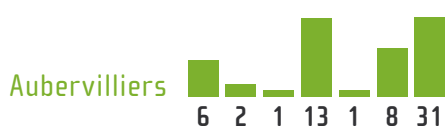
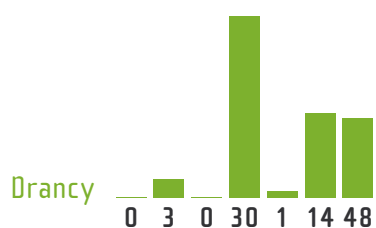
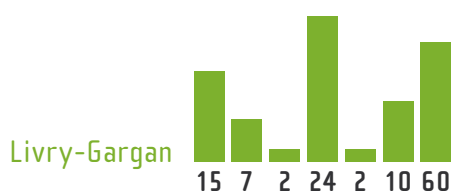
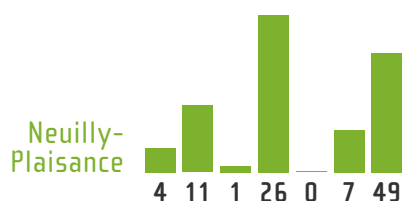
Au terme de cette présentation du bilan 2003, les participants se sont exprimés sur la présentation de ce travail, le contenu et la forme traduisant bien la dynamique de l'équipe et la qualité du travail fourni.

## **PRENDRE EN COMPTE LES PROBLÈMES DE SANTÉ ET D'EMPLOI**

Albertine Ibinga, travailleur social à la résidence sociale de Livry-Gargan, présente les deux tables rondes. La place du travail social en résidence sociale est régulièrement questionnée autour de problématiques pour lesquelles sont positionnés d'autres intervenants. La réflexion de l'équipe et sa volonté d'élaborer des outils l'ont conduite, cette année, à choisir d'échanger avec les partenaires sur le travail en réseau pour l'accompagnement des résidents vers l'insertion professionnelle et la prise en compte des situations de souffrance psychique. C'est le thème plus particulier de ce Forum.



La typologie des résidents



### Les chiffres-clés du bilan 2003

247 ménages accueillis

une majorité de familles monoparentales,

98% de taux d'occupation

60 relogements

20 familles en attente d'un relogement ...

### LE TRAVAIL EN RÉSEAU : UNE NÉCESSITÉ ABSOLUE

L'objectif d'un travail en réseau est de favoriser des échanges d'informations pertinentes au regard de l'emploi de manière à aider au maximum les familles en fonction des différentes compétences. Cela implique parfois une certaine exigence de la part des travailleurs sociaux qui "oublient" que les institutions ont à charge une commune entière. Cela permet aussi aux partenaires de s'appuyer sur les travailleurs sociaux dans le suivi des actions mises en place.

Concrètement, de manière plus ou moins importante, certaines actions telles que des réunions mensuelles entre partenaires, un contact quasi permanent, des rencontres avec les partenaires et la famille concernée, des interventions des travailleurs sociaux dans les structures partenaires, des actions communes (réunions d'informations, mise en place de projets ...) existent déjà.



Table ronde sur le thème de l'emploi

Carole Bouaoune, ANPE  
Valérie Tacq et Nafy Ly,  
projet-ville de Pavillons-sous-Bois  
Sylvie Leyris, mission locale  
de Neuilly-Plaisance  
Sébastien Bois et Delphine Rathle,  
travailleurs sociaux

## L'ACCOMPAGNEMENT

*Dans le Bilan 2003, les travailleurs sociaux ont consacré un dossier complet aux outils d'aide à la recherche et au maintien d'un emploi. Sébastien Bois, et Delphine Rathle rappellent l'importance des questions liées à l'emploi en résidence sociale et la nécessité de les traiter en partenariat. La résidence sociale a deux objectifs essentiels : favoriser le relogement des familles et leur stabilité socioprofessionnelle. La question des revenus et de l'emploi est donc, en permanence, au cœur des réflexions.*

*Nous travaillons, en ce sens, en partenariat avec les professionnels de l'emploi, l'ANPE, le projet Ville, la mission locale, permanence d'accueil d'information et d'orientation ...*



## L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES RÉSIDENCES SOCIALES VERS L'EMPLOI

### LES TRAVAILLEURS SOCIAUX SOLLICITÉS SUR L'EMPLOI

Même si la mission des travailleurs sociaux est avant tout d'autonomiser au maximum les familles et donc de les orienter vers les structures partenaires, il n'en reste pas moins qu'ils sont directement et en premier lieu sollicités par les résidents en recherche d'emploi. Dès l'entretien d'admission et, à fortiori lors de la signature du contrat d'accompagnement social, la question de la mobilisation à l'emploi est centrale. De plus, par leur présence sur le site qui permet proximité et disponibilité, les travailleurs sociaux sollicitent et sont sollicités sur ces questions. Concrètement, ils sont souvent amenés à :

- une réflexion sur le projet professionnel
- une évaluation des étapes à mettre en place : alphabétisation, gardes des enfants, réorganisation du budget ...
- une orientation vers les partenaires
- la rédaction de CV et lettres de motivation
- un apport logistique : internet, fax, ordinateur...
- un suivi régulier des démarches effectuées
- s'assurer des droits et devoirs au regard de l'emploi

*Sur la mobilisation  
du partenariat*

*Comment favoriser un  
partenariat efficace ?*

*Quels outils pour un bon  
partenariat ?*

*Quelle répartition des tâches ?*

*Quelles informations partager  
au regard d'une certaine  
déontologie ?*

*Quelle place pour le travailleur  
social ?*

*Comment faciliter l'utilisation  
autonome des structures  
partenaires ?*



Patrick Bouvier,  
travailleur social,  
Pact Arim 93

## UN SOUTIEN À LA RECHERCHE D'EMPLOI EN RÉSIDENCE SOCIALE

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus et pour mieux répondre aux besoins ressentis, deux des résidences sociales du Pact Arim 93 ont jugé bon de mettre en place un soutien à la recherche d'emploi in situ. La résidence de Drancy a ouvert un Espace emploi dont l'objet est de mettre à disposition des résidents une aide matérielle et logistique ainsi qu'un lieu de parole et d'échanges. A Neuilly-Plaisance, le projet est de mettre en place des sessions de mobilisation en partenariat avec le Projet Ville qui permettront d'aborder notamment la question de l'estime de soi. Ces deux projets cherchent à répondre à certaines problématiques observées. En effet, parmi les personnes accueillies en résidence sociale, nombreuses sont celles qui cumulent des problématiques d'ordre social, psychologique, parfois de santé.

Le public concerné par ces actions regroupe des personnes éloignées de l'emploi, qui n'ont pas exercé d'activité professionnelle depuis très longtemps. Les dispositifs de droit commun ne sont pas toujours adaptés pour accueillir ce public en grande difficulté, avec un projet professionnel peu élaboré. Leur parcours de vie a souvent été marqué par de fortes ruptures ayant entraîné une extrême précarisation de leur situation, notamment vis à vis de l'emploi. Très fragilisées, ces personnes n'ont plus toujours les ressources pour s'adresser directement aux partenaires de l'emploi extérieurs à la résidence. Si certaines d'entre elles sont suffisamment autonomes et ont un projet assez élaboré pour accéder seules aux dispositifs de droit commun, d'autres semblent avoir besoin d'un soutien de proximité.

*Ces deux projets n'ont pas pour objet de se substituer à l'action des différents partenaires au sein des dispositifs existants, mais posent la question de la place des travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement global des familles dans la recherche de l'emploi.*



## LE DÉBAT AUTOUR DU PARTENARIAT

Des informations sur les services offerts par l'ANPE -mesures d'appui soutien individualisé (Asi), différence de prise en charge entre un public RMI et Assedic-, sur la multitude d'associations relais et d'aides au retour à l'emploi concernant les bénéficiaires du RMI ont lancé les échanges entre les participants. La question d'un bon partenariat à travers les regards transversaux des professionnels qui entourent une situation a été au cœur du débat. Distiller l'information, monter un projet cohérent, confronter le regard des professionnels, associer le savoir-faire de chacun, réfléchir avec la personne concernée : autant d'actions et de manière de faire qui vont dans le sens d'une bonne orientation et du déploiement des outils adéquats afin d'aider les personnes à un retour ou à l'accès à l'emploi. Sur le positionnement de chacun et les moyens d'interventions auprès du public accueilli en résidence sociale, plusieurs propositions ont été débattues :

Proposition d'une information collective au sein de la résidence sociale par les services spécialisés sur les dispositifs et mesures facilitant le retour à l'emploi.

Réflexion sur une action personnalisée au sein des résidences sociales : entretien individuel pour la rédaction d'un CV, pour une lettre de motivation ...

Réflexion sur la possibilité et les conditions d'actions collectives autour de l'accès et du maintien dans l'emploi.

Intervention conjointe du travailleur social garant du projet global de la famille et de l'intervenant concernant l'insertion professionnelle : rencontre à plusieurs avec la famille pour réfléchir au projet et coordonner au mieux les différentes actions.

Réflexion sur les questions éthiques : partage de l'information par différents professionnels de formations différentes ...

Accompagnement du projet professionnel dans une dimension d'insertion globale afin d'éviter l'enfermement sur le lieu de vie des résidents.

Information du Conseil général sur la mise en place du RMA en Seine Saint Denis.

# L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES RÉSIDENCES SOCIALES LA SOUFFRANCE PSYCHOLOGIQUE

*Après une présentation des travaux de l'équipe concernant la prise en compte, absolument nécessaire, des souffrances psychiques des personnes accueillies en résidence sociale, les intervenants du Pact Arim 93 ont présenté les résultats d'une étude réalisée par eux-mêmes, sur la situation des 302 ménages accueillis en résidence sociale au cours des années 2002-2003.*

## **LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE**

72 des ménages, soit 24% de l'ensemble, ont fait l'objet d'une orientation par le travailleur social vers une prise en charge psychologique. Ces orientations vers une démarche de soins regroupent différents symptômes, parfois cumulés de décompensation, déprime, violence ou encore des situations de blocage dans l'accompagnement social... Dans 48% des cas, la situation de souffrance psychique est liée à un deuil, un traumatisme, ou une séparation. Dans 8% des cas, les personnes sont confrontées à une maladie grave. Pour les autres situations, nous ne connaissons pas toujours la cause mais nous avons le sentiment d'une accumulation de faits douloureux, de situations d'échec ou de ruptures. Dans tous les cas, ces situations ont été souvent fragilisées, avant leur admission par des périodes d'hébergement temporaire souvent liées à des ruptures successives.

## **UN TRAVAIL SPÉCIFIQUE EN LIEN AVEC LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE**

L'arrivée en résidence permet alors de faire le point, de se poser, souffler et prendre des forces pour engager une démarche d'insertion. Pour ces personnes en situation de souffrance, la durée du séjour dans la résidence peut donc être un peu plus longue que la moyenne environ vingt-deux mois. De plus, ces familles auront besoin d'être accompagnées après le relogement car elles risquent d'être fragilisées par ces nouveaux changements. Tout au long du séjour, ces situations vont demander un travail spécifique pendant lequel les différents intervenants vont devoir communiquer pour chercher la mise en place d'articulations améliorant la place de chacun et la prise en charge des suivis.

Patrick Chaltiel, psychiatre  
responsable du secteur 14 à Bondy  
et coordonnateur du groupe Interface  
intervenant à Bondy et Pavillons-  
sous-Bois

## LE TRAVAIL EN RÉSEAU : QUESTIONS ET EXPÉRIENCES

L'équipe des travailleurs sociaux a organisé ce Forum autour de questions majeures relatives aux situations de souffrance psychique, questions qui se posent à tous ceux qui sont en relation avec ces personnes. Les échanges se sont organisés autour de ces interrogations et trois intervenants invités ont fait part de leur expérience de travail en réseau.

### Pourquoi a-t-on parfois l'impression qu'il existe un fossé entre les professionnels de la psychiatrie et ceux du champ social ?

*Notions de secret professionnel*

*Volonté de préserver la liberté de la personne aidée*

*Missions différentes (soins ou compensation)*

### Quels moyens peut-on se donner pour mieux travailler ensemble ?

*Meilleure connaissance mutuelle*

*Dialogue, rencontres régulières, échanges autour des situations*

### Comment rendre possible et bénéfique l'idée de l'accès aux soins pour les usagers ?

*Soirées d'info*

*Actions de prévention avec les intervenants en psychiatrie*

### Quel soutien peut-être apporté aux équipes de travailleurs sociaux intervenant en résidences sociales ?

*Mise en place d'espaces de paroles*

*Supervision*

*Intervention d'un tiers dans la relation avec l'utilisateur*

### Quelle possibilité pour les personnes en situation de souffrance psychique pour une vie autonome dans la cité ?

*A quelle condition l'autonomie peut-elle s'exercer ?*

*Quels sont les outils à développer ?*



Le Dr Patrick Chaltiel,  
psychiatre du secteur 14  
à Bondy

247 ménages accueillis

302 familles présentes en  
2002-2003

24% des ménages orientés  
vers une prise en charge  
psychologique

8% des personnes  
confrontées à une maladie  
grave

48% des personnes en  
souffrance psychique  
ont vécu un événement  
traumatisant

*Martine Donars*

## **DES EXPÉRIENCES D'ÉCHANGES ET DE TRAVAIL EN COMMUN**

Le docteur Patrick Chaltiel nous fait part de son expérience aux cotés des différents professionnels confrontés à des situations de souffrance psychique. Aujourd'hui de nombreux professionnels, confrontés à des situations de mal être, doivent pouvoir échanger et être aidés dans leur intervention. Il n'y a pas de spécialistes de la souffrance sociale, et cette souffrance doit être accueillie là où elle se présente. Il raconte son expérience de travail concernant le secret professionnel partagé et les possibilités de travailler ensemble de façon constructive. A ce titre, le groupe de travail Interface, journée de secteur ouverte à des professionnels de divers horizons, est une bonne illustration du travail en réseau. Les professionnels ont ainsi, dans ce cadre, la possibilité d'échanger autour de situations difficiles sur les problèmes rencontrés et sur les modalités d'intervention possibles. Les travailleurs sociaux se sentent alors moins seuls face à des situations limites ou explosives.

## LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES SOULAGE ...

Marie Perrier évoque la mise en place du Resad, réseau d'échanges et de soutien pour adultes en difficulté, à Aubervilliers. Le Resad est une instance de réflexion et de décision qui regroupe deux fois par mois des travailleurs sociaux et des médecins. Ces rencontres permettent de réfléchir avec les professionnels rencontrant des difficultés dans la prise en charge de personnes confrontées à des situations de souffrances psychiques et d'élaborer des stratégies d'intervention. De nombreux professionnels sont confrontés à l'absence de demande d'aide, à la difficulté d'avoir un rendez-vous, au manque de place. Plus globalement se pose la question de la place des personnes confrontées à la souffrance psychique dans la cité. Cette expérience, conduite à Aubervilliers, pourrait être mise en place dans d'autres communes. De nouvelles perspectives donc... pour les structures qui souhaiteraient intervenir dans ce sens.

Marie-Louise Mouket



Le docteur Martine Donars met en avant l'importance de l'accompagnement social de la personne ayant un problème d'alcool vers le médecin spécialisé afin de pouvoir engager une réelle démarche de soins. A La Courneuve, les professionnels ont mis en place depuis de nombreuses années des interventions en réseau afin de croiser leurs compétences pour mieux répondre aux difficultés de ces personnes très fragiles. Une démarche similaire de mise en réseau est souhaitable dans les résidences sociales, c'est tout le sens de ce premier Forum, de permettre la rencontre entre les partenaires concernés.

*Au-delà de l'intérêt de chaque point de vue, les participants ont tous souligné combien l'exposé de ces expériences "fait du bien", sans doute parce qu'il correspond à un besoin réel de l'ensemble de ces professionnels de partager leurs réflexions, interrogations et difficultés face à des populations très en difficulté.*



*54-56, avenue du  
président Wilson  
93104 Montreuil cédex  
Tél. : 01 49 88 46 80  
Fax : 01 49 88 46 90  
[www.pactarim.com](http://www.pactarim.com)*

P A C T  
A R I M

93

