



Atelier 7 - Missions et compétences de l'équipe maison-relais

Comment l'équipe de la maison-relais définit-elle ses missions ? Quelles sont les compétences nécessaires ? Quelle organisation ? Comment missions et compétences s'articulent-elles avec les acteurs de proximité ?

Les intervenants

Alain BEAUFRERE (Cité St Jean)
Josette BELZACQ (Habitat et Humanisme)
Adeline GERVEX (AATES)



Expérience « Habitat et Humanisme »

Habitat et Humanisme a ouvert une maison relais, il y a environ 1 an, la première maison relais des Yvelines, dans le centre-ville de Versailles, par transformation d'un bâtiment qui appartenait anciennement à une congrégation religieuse.

La maison relais est composée de 22 logements autonomes, des locaux collectifs et d'un jardin.

L'équipe comprend des salariés et des bénévoles. Les salariés sont :

- 2 responsables de maison représentant 1.5 ETP
- 1 agent de service à temps partiel

Les missions

La maîtresse de maison est chargée d'assurer une présence au quotidien auprès des résidents et elle participe aux commissions d'attribution.

L'accueil est « progressif » : il donne lieu à deux entretiens et à une visite collective de la structure par un groupe de 5 à 6 candidats avec les référents sociaux ou médico-sociaux.

Dans le cadre de la gestion quotidienne, l'équipe s'attache à mobiliser les ressources du partenariat.

Pour la gestion locative, la structure s'appuie sur l'AIVS (agence immobilière à vocation sociale) gérée par Habitat et Humanisme. Dans ce cadre, le rôle de la maîtresse de maison est de repérer et de signaler.

Pour l'animation, les ressources du quartier sont mobilisées. L'animation n'est pas centrée sur l'occupationnel ; sa vocation est de mobiliser les résidents, rompre l'isolement et ouvrir sur l'accès à la citoyenneté. Les bénévoles jouent un rôle essentiel en lien avec l'équipe.

L'accompagnement social est assuré par le biais :

- des associations partenaires
- d'une convention avec l'hôpital psychiatrique qui prend en charge le suivi des personnes désignées dès l'entrée du résident.

Compétences

Il n'est pas exigé des responsables de maison l'acquisition a priori d'un savoir professionnel ad hoc ; le recrutement se fait en fonction de l'expérience et du vécu, dans la mesure où le métier est l'apprentissage du vivre ensemble dans un cadre autonome.

Les bénévoles reçoivent une formation à l'écoute relationnelle destinée à faire tomber les *a priori* et les amener à accepter de changer de regard.

Le partenariat

Il se matérialise dès l'accueil des résidents avec la désignation d'une personne référente sociale, fondé sur une évaluation de ce que va apporter la maison relais au résident.

Une convention a été passée avec l'hôpital psychiatrique qui se traduit par :

- la présence au moment de l'admission
- la visite une fois par mois pour accompagner les bénévoles et le personnel
- l'intervention en cas de crise
- le suivi médical.

Le dispositif est organisé pour traiter les situations au cas par cas, en fonction de la situation singulière de chaque résident.

Expérience de l'AATES

La maison relais gérée par l'AATES est installée en milieu rural, depuis 2003. L'équipe est composée de :

- 1 ETP de maîtresse de maison
- 1 coordonnateur logement intervenant sur toutes les résidences gérées par l'AATES
- 1 chargé de développement social.

Dans le cadre du PRSP (Programme Régional de Santé Publique), une nutritionniste intervient régulièrement ; ce qui s'avère essentiel dans le cadre du travail sur le lien social effectué avec les résidents.

Le partenariat

Une convention lie l'AATES et l'hôpital psychiatrique organisant l'intervention des services psychiatriques en cas de crise.

Un réseau de partenaires de proximité a été mis en place progressivement, par un travail sur le voisinage et l'insertion dans les instances de concertation au niveau du quartier.

Les missions

L'hôte a en charge la gestion locative et le suivi social

Les missions assumées sont celles définies dans la circulaire relative aux maisons relais.

L'accueil se fait via un entretien et une évaluation du parcours et des besoins afin de calibrer la prise en charge.

Le fonctionnement donne lieu à deux types d'intervention :

- individuelle : accompagnement en matière de logement, de santé et suivi social
- collective : organisation d'ateliers éducatifs (ex : nutrition, lecture, écriture) ; sorties ; animation de moments de sociabilité et de convivialité.

Expérience de la Cité St-Jean

La Cité St-Jean du Secours Catholique gère 5 maisons relais et une résidence sociale à Paris. Ce qui permet de mutualiser des moyens en vue de la réalisation d'un certain nombre de fonctions :

- gestion locative
- entretien, administration et gestion
- supervision des équipes

Au sein de chacune des maisons relais, le travailleur social est l'élément moteur du dispositif. C'est lui qui est chargé d'accompagner les résidents dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet de vie. Le travailleur social intervient donc de manière globale, en s'attachant à inscrire son action dans le territoire et le réseau de compétences sociales et sanitaires.

Les interventions relatives à l'acquisition par les résidents du « savoir habiter », elles sont le fait d'une TISF (Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale).

L'animation est le domaine de la convivialité, du « vivre ensemble » et de la sociabilité. Ces missions sont assurées par un salarié animateur de type DEFA, qui appui son action sur des bénévoles.

Questions & Débats

Au total, si les gestionnaires se reconnaissent largement dans les missions de la maison relais telle que décrite dans la circulaire relative aux maisons relais, les modalités pratiques de mise en œuvre, en particulier l'organisation et la composition des équipes, sont très dépendantes des moyens à la disposition des organismes gestionnaires, mais aussi de leur histoire et de leur culture.

Le bénévolat a fait l'objet de nombreux échanges, les questions ont tourné autour du mode de relations et des dangers supposés ou réels d'un bénévolat du fait du caractère aléatoire et non nécessairement contractualisé de l'engagement des bénévoles, d'une part, et des conflits susceptibles de surgir entre des bénévoles plein de bonnes intentions et des salariés desquels est attendu une attitude professionnelle.

En retour, les adeptes du recours au bénévolat font valoir la richesse de ce mode d'intervention, tant pour les résidents que pour les salariés, ainsi que sa complémentarité par rapport au travail des professionnels. Chacun s'accordant sur la nécessité d'un encadrement, voire d'une formation, mais aussi d'une forme de contrôle et d'évaluation de l'action des bénévoles.

Autre point de débat : la solitude du personnel d'accompagnement dans nombre de maisons relais où la taille de l'organisme gestionnaire et de l'établissement ne permettent pas de mobiliser des équipes pluridisciplinaires. Plusieurs participants ont souligné combien il était « terrible » de travailler seul et quel appui pouvait constituer le fait de partager le quotidien de la maison, dans le cadre d'un binôme (TISF ou CESF et animateur) ou, à défaut, par une bonne insertion dans le réseau de partenaires locaux.