

Charte de l'accueil

dans les structures d'hébergement du département de Seine Maritime

Février 2010

Un texte résultant une démarche participative

Cette charte a été rédigée à l'issue d'une démarche participative pilotée par le Comité de Veille Sociale de Seine Maritime, et à laquelle ont participé de nombreuses associations de Rouen et du Havre et de nombreuses personnes ayant eu une expérience d'admission dans ces structures. Au total, ce sont environ 100 personnes qui se sont exprimées à partir de différents supports (témoignages, entretiens, radio, théâtre forum). Une restitution générale de la démarche a donné l'occasion de débattre de ces conclusions en novembre 2009.

L'ambition de ce texte est de restituer ce que les personnes ont pu dire lors de ces différents temps de travail sur ce qu'elles apprécient dans l'accueil réalisé par les structures, sur ce qui est souhaitable et aussi ce qui pourrait évoluer. Par accueil, il faut entendre à la fois le moment de l'arrivée dans l'établissement mais aussi la première phase d'intégration dans le fonctionnement de celle-ci dont la durée peut être variable.

Bien sur, les structures ont des missions différentes (accueil d'urgence – accueil de plus long terme – CADA¹, etc.) et donc des modalités d'accueil spécifiques. On sait aussi que l'organisation de l'accueil dépend de différentes contraintes d'organisation qu'il n'est pas facile de faire évoluer. Il ne s'agit donc pas de chercher à déterminer un processus d'admission unique ou de créer une norme mais simplement de poser, à partir de ce que les personnes ont exprimé, des éléments importants pour aider à faire progresser la qualité de l'accueil.

A quoi peut servir cette charte ?

Elle est destinée à être donnée aux usagers des structures, à être utilisée, dans la réflexion des équipes sur l'accueil, dans leurs démarches de projet, dans leurs démarches d'évaluation interne. Chaque structure est donc invitée à réfléchir à partir de ce texte et à débattre avec les personnes qu'elle reçoit sur ses points forts et sur les aménagements concrets qui pourraient être apportés.

Cette charte a donc pour vocation de constituer un outil de progrès et d'échange collectif sur un moment important dans la vie des personnes qui s'adressent aux structures d'hébergement.

¹ Centre d'accueil pour Demandeurs d'Asile

L'accueil : un moment particulier et souvent difficile à vivre

Etre accueilli dans une structure d'hébergement, ça n'est pas rien, ça n'est pas un moment anodin !

En général, dans ce moment se mélangent de nombreux sentiments :

- satisfaction d'avoir un hébergement souvent après avoir « galéré », satisfaction de se sentir plus en sécurité ;
- colère ou tension par rapport à un processus qui a été stressant, difficile, angoissant
- anxiété de découvrir un nouveau lieu inconnu dont on ignore le fonctionnement ;
- espoir de voir sa situation s'améliorer et de trouver des réponses

D'autre part, c'est un moment important parce que c'est le début de la relation nouée avec l'équipe du lieu d'hébergement. Et comme on le sait, le premier contact dans toute relation est important, voire essentiel.

C'est pour ces raisons qu'il est important pour tous que cette admission se passe le mieux possible.

Un accueil qui ne doit pas devenir mécanique

Pour la personne accueillie dans un lieu d'hébergement, le moment de l'accueil est un moment très particulier et souvent assez délicat.

En revanche pour les structures, l'accueil constitue une tâche qui peut être répétitive, notamment quand les séjours sont plus courts et qu'on réalise de nombreuses admissions. Le risque est donc que l'accueil devienne un peu mécanique, standardisé...au lieu d'être le moment d'une attention particulière apportée à la personne qui arrive.

Ainsi, il est toujours agréable de se savoir ou se sentir attendu, de voir que l'on prend en compte notre situation particulière, que l'on fait attention à nous.

Bien sur cela n'est pas toujours facile à organiser et faire vivre dans la durée pour l'équipe, mais cela mérite d'y réfléchir.

L'accueil, tout le monde y participe

L'accueil vécu par les personnes, c'est ce qui est vu avec les intervenants sociaux, mais aussi le sourire à l'accueil, les gens qui vous voient et vous disent bonjour, le café qu'on vous offre, le fait de ne pas être interrompu pendant les premiers échanges...

La qualité de l'accueil est donc produite par tous les membres de l'équipe et il est important de mener une réflexion collective sur la manière dont tout le monde peut participer à améliorer et parfois aussi à « protéger » un peu plus ce temps particulier de l'accueil.

Les procédures peuvent et doivent être adaptées

Même si les lieux d'hébergement ont un devoir d'information et qu'il est utile d'avoir des procédures de travail, il faut rester attentif à leur adaptation. Plusieurs thèmes reviennent souvent et méritent d'être discutés et repris dans les lieux d'hébergement.

Ainsi, il est parfois difficile d'être bombardé d'informations (le livret, le règlement de fonctionnement, etc.) dès le début...

Il n'est pas non plus toujours agréable d'entendre d'abord tout ce qui concerne les interdictions et les règles...avant de savoir quelles aides ou quel soutien on va avoir.

Certaines questions qui sont parfois posées au moment de l'admission peuvent être vécues comme indiscrètes, remuer des choses difficiles liées au passé...ou simplement inquiéter (pourquoi demande-t-on cela ? est ce que la réponse aura une conséquence ?). Elles peuvent aussi être difficiles à aborder avec une personne qu'on ne connaît pas et avec laquelle on n'a pas encore noué une relation de confiance.

Il faut donc savoir attendre que le moment soit approprié et ne pas nécessairement vouloir tout faire rapidement. Il faut également vérifier en équipe si les questions posées sont vraiment utiles et si la personne comprend bien pourquoi on lui pose.

En résumé, il faut être vigilant au tact avec lequel on questionne dans ces moments et savoir adapter à la situation de chacun.

On sait aussi que les personnes sont souvent obligées de répéter leur histoire dans de nombreux lieux et il faut se demander comment on peut limiter ce processus souvent difficile à vivre et vécu comme peu respectueux...

Etre attentif aux personnes qui viennent pour la première fois

Pour les personnes qui ne sont jamais venues dans un lieu d'hébergement, c'est un moment particulièrement délicat et il serait intéressant que les structures veillent à prendre en compte cette particularité. Avec elles, il est utile de prendre plus de temps pour échanger, laisser souffler, informer en détail, répondre aux inquiétudes...

Mais il faut bien sur que la structure le sache avant...et adapte son processus dans ce sens.

Eviter ou expliquer l'attente

Personne n'aime attendre, ni ne pas savoir ce qui se passe. Il est donc important d'être ponctuel comme il est demandé aux personnes accueillies de l'être. Même s'il peut y avoir des impondérables et des difficultés d'organisation, il faut expliquer ce qui se passe, ne pas banaliser un temps d'attente (qui risque d'être vécu comme peu respectueux), voir comment on permet de passer dans de bonnes conditions un temps d'attente qui n'est jamais très plaisant.

Une attitude de non jugement et d'écoute

Il n'est pas facile de se retrouver obligé, du fait des aléas de la vie, de demander un hébergement à une structure sociale. Quand on le fait, il est important de percevoir que l'on n'est pas jugé, que l'on est respecté dans les difficultés qu'on rencontre.

Il est aussi nécessaire d'avoir le droit de ne pas « avoir de projet » à ce moment. Pour certaines personnes, il faut d'abord souffler, poser ses bagages...et après on peut discuter de la suite.

Parfois aussi, l'arrivée se fait après un processus stressant fait d'attentes, de rappel du 115, de nuits sans hébergement. Alors même si certains comportements ne sont pas acceptables, il est important d'être compréhensif par rapport à la tension avec laquelle quelques personnes arrivent.

Les arrivants dans un lieu d'hébergement peuvent souvent observer que certaines personnes ont des attitudes problématiques liées à leurs difficultés (troubles psychiatriques, alcool...) et elles comprennent que les structures ont besoin de fixer des limites, de se protéger. Mais il faut rester vigilant pour que les soucis causés par quelques uns ne déterminent l'accueil fait à tous.

Et il faut aussi expliquer et parler aux personnes accueillies des difficultés rencontrées du fait de la vocation d'accueil social de la structure.

Une intégration dans un collectif qui est à favoriser

Il n'est jamais facile d'arriver dans un collectif dans lequel on ne connaît personne et certains accueils sont vécus comme de grands moments de solitude...ce qui peut ajouter à la difficulté ressentie.

Dans certains cas, d'autres personnes hébergées viennent spontanément au contact des nouveaux arrivés. Et cela permet de tisser des liens, d'avoir d'autres types d'information, de traverser un moment délicat...

Il est donc intéressant, quand c'est possible, de voir comment on peut associer d'autres personnes hébergées à ce temps d'accueil dans une logique de solidarité mutuelle et d'entraide.

Notamment quand les difficultés d'organisation rendent difficile de consacrer du temps à l'accueil, s'appuyer sur des personnes présentes peut constituer une réponse intéressante et à développer.

Un lieu d'accueil qui peut être adapté

Quand quelqu'un arrive dans une structure, ce qu'il voit contribue à lui donner une impression globale qui marque longtemps. Quand le lieu d'accueil n'est pas investi, aménagé pour cette fonction, bref qu'il n'est pas accueillant...c'est parfois difficile à vivre.

Même si les locaux ne sont pas toujours très adaptés, il suffit parfois d'un peu d'attention pour rendre les lieux plus chaleureux (de la lecture, une décoration, un endroit pour être assis qui n'est pas dans le passage, des fleurs, des boissons...).

Etre attentif aux questions de traduction

Un certain nombre de personnes qui arrivent dans le dispositif d'hébergement ne maîtrisent pas le français, et il est important que les structures soient vigilantes à mobiliser des ressources dans ce domaine. Celles-ci peuvent être trouvées dans les autres personnes hébergées, dans les autres structures de l'agglomération ou sur le plan institutionnel.

Une question à reprendre régulièrement

Il n'y a pas de formule idéale en matière d'accueil, mais il s'agit d'une question qui gagnerait à être débattue de manière régulière avec les personnes accueillies, par exemple dans le cadre des Conseils de Vie Sociale, ou dans le cadre de réunions sur ce thème...

Les échanges peuvent ainsi permettre de faire évoluer progressivement un certain nombre de choses, de trouver des solutions aux difficultés rencontrées.

Même si cela peut paraître modeste, ce sont parfois les petits ruisseaux qui font les grands fleuves !