



Rendez-vous

Régionaux  
du Travail Social

# Les Rendez-Vous Régionaux du Travail Social

## « La réflexivité au service de l'intervention sociale »

Vendredi 18 mars 2022

« La réflexivité au service  
de l'intervention sociale »

Regard sur :

Les conditions de vie des familles en situation d'hébergements précaires et les pratiques des travailleurs médico-sociaux concernant ces familles.

---

**W E B I N A I R E**

Vendredi 18 mars 2022

Présenté par : Gisèle NGOY MPUNGA  
Directrice d'un Centre Communal d'Action Sociale  
Doctorante en sociologie, Laboratoire IRIS, École doctorante ERASME  
Université Sorbonne Paris Nord.

# Le mal logement en France, quelques chiffres...

Rapport sur l'état du mal-logement en France de la Fondation Abbé Pierre du 2 FÉVRIER 2022

4,1 millions de personnes sont mal logées ou en absence de logement personnel dont les personnes :

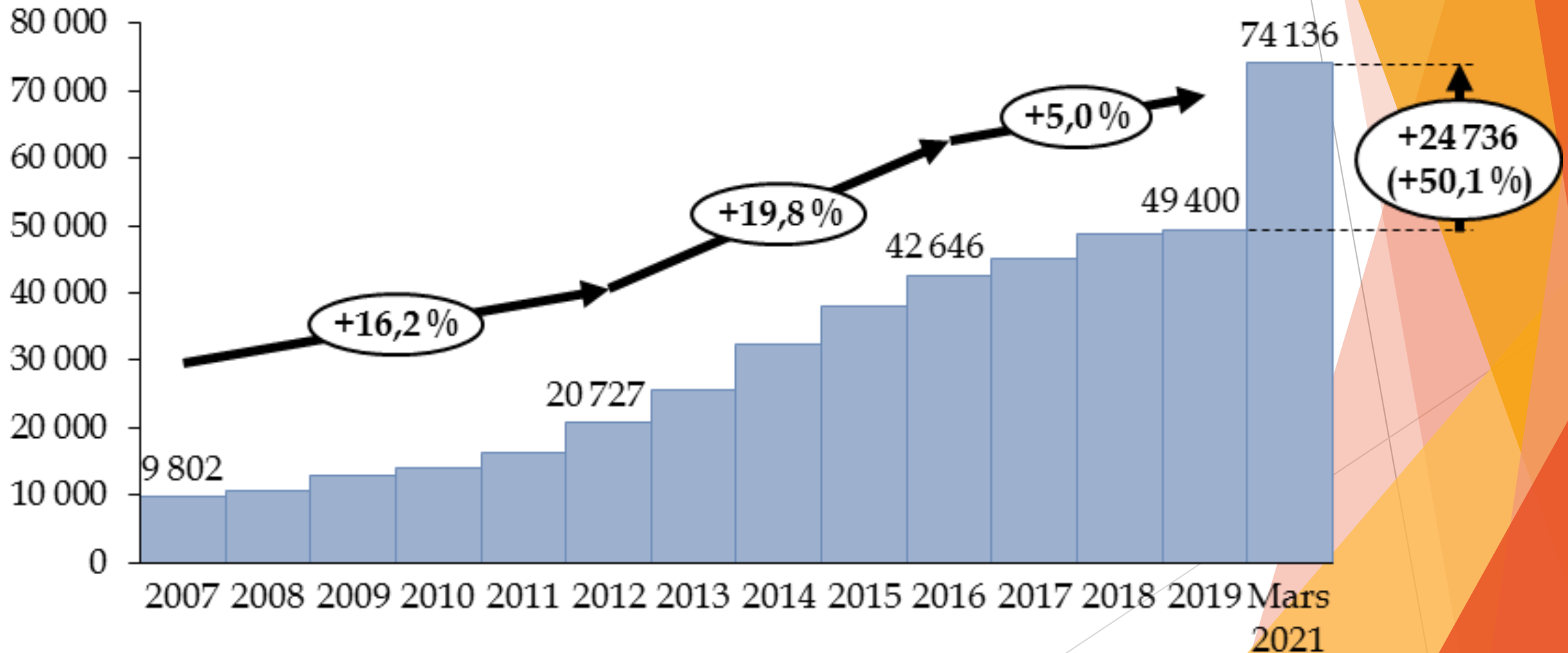
- ▶ Sans domicile
- ▶ En résidences principales en chambres d'hôtel
- ▶ En Habitations de fortune
- ▶ En hébergement « contraint » chez des tiers
- ▶ Vivant dans des conditions de logement très difficiles
- ▶ En privation de confort
- ▶ En surpeuplement « accentué »
- ▶ « Gens du voyage » subissant de mauvaises conditions d'habitat
- ▶ Résidents de foyers de travailleurs migrants non traités

## L'hébergement des personnes en difficulté : des politiques publiques déployées par l'Etat

Périodes	Politiques publiques et dispositifs déployés	Objectifs principaux
2012	Plan hivernal : plan d'urgence pour le logement des sans-abri	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Maintenir les capacités d'accueils</b> existants et de les renforcer sur les territoires en tension</li> <li>▪ <b>Privilégier un hébergement de qualité</b> plutôt qu'un recours à l'hôtel</li> <li>▪ <b>Renforcer l'accompagnement</b> des personnes</li> </ul>
2013	Plan annuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renforcer les moyens alloués à l'hébergement d'urgence</li> <li>▪ <b>Encourager le développement d'une nouvelle offre de logement très sociaux</b></li> </ul>
2014	Collectif des associations unies	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partager les objectifs de la politique <b>d'hébergement et de logement</b> des personnes sans domicile ou en risque de le devenir</li> </ul>
2014	Fin de la gestion saisonnière de l'hébergement.	
2015	Plan triennal avec des places en dispositifs alternatif et hébergements alternatifs aux demandeurs d'asile hébergés à l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réduire le recours aux nuitées hôtelières</li> <li>▪ <b>Renforcer l'accompagnement social</b> des personnes hébergées à l'hôtel</li> </ul>
2016	Plan national de prévention des expulsions locatives	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prévenir les expulsions locatives</b></li> </ul>
2018-2022	Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté »	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Relocaliser l'accompagnement social des personnes hébergées</b> à l'hôtel</li> <li>▪ Mettre en place des plateformes départementales, en complémentarité ou subsidiarité des acteurs de droit commun, dans chaque département</li> </ul>

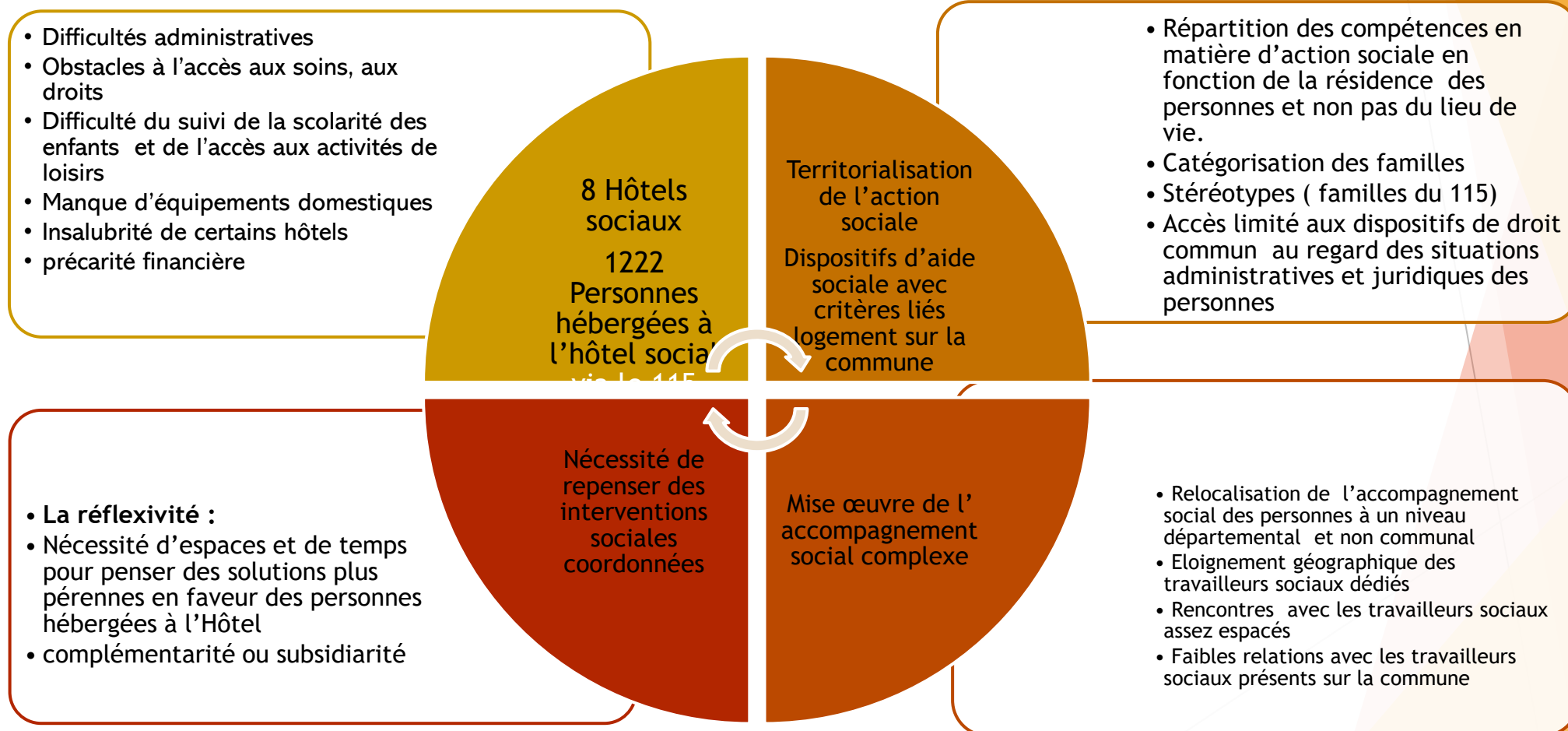
# Le recours aux nuitées hôtelières

(Informations extraites du site du Sénat: politique d'hébergement d'urgence les nuitées hôtelières ont joué à une nouvelle échelle leur rôle habituel de variable d'ajustement de la politique d'hébergement d'urgence)



# Les conditions de vie des personnes hébergées à l'hôtel et les modalités de l'accompagnement social.

## Le cas d'une commune en Ile de France



# Rappel de la définition de réflexivité...

« Les pratiques réflexives développent des méthodes d'analyses mises en œuvre par le professionnel sur ses actions. Selon la situation et sa complexité, ces réflexions seront complétées par des retours critiques pertinents, plus ou moins constructifs et distanciés, se déclinant à trois niveaux.

Les pratiques réflexives primaires, qui se réalisent en prenant en compte l'avis de la personne accompagnée, puis de son entourage.

Les pratiques réflexives secondaires, qui associent des réflexions d'experts du secteur professionnel, qu'ils soient pairs ou responsables hiérarchiques.

Les pratiques réflexives tertiaires, qui en appellent à des analyses d'experts extérieurs au secteur : chercheurs, employeurs, élus »

*(Gisèle Dambuyant, Pour le développement des pratiques réflexives dans l'accompagnement des personnes/ de l'intérêt professionnel individuel à l'intérêt commun. Rapport ministériel. HCTS – 2021)*

# Les pratiques réflexives primaires : « Prendre en compte l'avis de la personne accompagnée, puis de son entourage »

## Selon des personnes accompagnées

Avis extraits du rapport HCTS 2021 : « Pour le développement des pratiques réflexives dans l'accompagnement des personnes : de l'intérêt professionnel individuel à l'intérêt commun » Internet : <http://solidarites-sante.gouv.fr/travail-social>

## La réflexivité des travailleurs sociaux est en rapport avec :

**Pratiques réflexives : retours critiques pertinents, plus ou moins constructifs et distanciés ... dans la prise en compte de l'avis de la personne accompagnée**

Les attitudes personnelles

Analyse du niveau de congruence, de la considération positive de la personne, de la compréhension empathique.( Carl Rogers)  
*... Déconstruire les stéréotypes sur les personnes hébergées à l'hôtel*

La disponibilité des travailleurs sociaux

Analyse des ses propres capacités d'accueil et d'écoute au regard de la complexité des conditions d'accueil des personnes  
L'écoute est à la fois parole et silence  
*« Ce n'est pas le silence froid de la neutralité... mais le silence chaleureux qui laisse une place à l'autre, qui lui donne un espace de vie, un pouvoir, et qui lui communique par là son désir d'écouter... »* (Carl Rogers et G. Marian Kinget)

La capacité de prise en compte de l'urgence (telle que perçue par les personnes)

Comment partager les représentations de la notion d'urgence et ses incidences sur les personnes (émotions...)?  
Selon Moesby-Jensen et Nielsen (2015), « les émotions sont toujours au centre du travail professionnel, mais elles sont gérées de manière différente selon le-la praticien-ne et le mandat et la culture organisationnelle du milieu de pratique ».

La réciprocité dans les échanges et la communication

Comment accompagner l'expression des avis, des opinions des personnes accompagnées ? ( travail avec des groupes)

La capacité de tenter de nouvelles solutions

Comment aller au-delà des dispositifs dont on dispose, des contraintes institutionnelles et de proposer d'autres ressources, peut-être d'autres partenaires pouvant répondre à la question lorsque l'on ne peut pas soi-même y répondre ( logique du travail en réseau)

## Les pratiques réflexives secondaires

*« Il ne peut y avoir de travail réflexif sans institution réflexive »*

*La violence ordinaire dans les organisations, plaidoyer pour des organisations réflexives  
Gilles Herreros. Edition Eirès*

Institution réflexive :

- ▶ permet aux professionnels, **d'avoir du temps et des espaces** pour repenser individuellement ou collectivement le sens des actions menées
- ▶ s'appuie sur **l'expertise des acteurs de terrain** pour reconstruire les protocoles d'action...



# Les pratiques réflexives tertiaires

Repenser des politiques locales plus adaptées à la réalité des personnes hébergées à l'hôtel et construire des articulations entre *top-down* et *botton-up*

## L'ETAT :

Hébergement temporaire  
Désignation de l'organisme chargé de l'accompagnement social  
Aides ponctuelles



## LA COMMUNE :

Favoriser l'inclusion et la participation citoyenne ( DSL)  
Faciliter l'accès des personnes aux centres sociaux et à la vie associative  
Faciliter l'accès des enfants hébergées à l'hôtel à la culture et aux loisirs  
Ouvrir des espaces de rencontre entre les professionnels et les personnes accompagnées sur la ville ( mise à disposition de bureau...)

