



**"Association Pension de famille à
Bauer-Thermopyles-Plaisance"**

30, rue Didot - 75014 Paris

<http://pensiondefamille.14e.free.fr>

06.24.26.28.59

Prescriptions techniques et qualitatives pour un cahier des charges

24 mai 2005

(Eléments destinés à nourrir la réflexion, soumis à vos remarques)

1. Introduction
2. Extérieurs
3. Equipements
4. Espaces collectifs
5. Espaces administratifs
6. Espaces privés
7. Dessertes
8. Récapitulatif par niveau
9. Références
10. Annexe : répartition des espaces d'accueil

1. Introduction

L'Opac, pour ses constructions neuves, s'engage dans une démarche de développement durable visant à satisfaire les critères correspondant à la démarche Qualité et Environnement. L'association adhère totalement à cette démarche car elle est valorisante pour les futurs résidents et permettra des économies dans les frais de fonctionnement. Ces économies permettront de recentrer les moyens sur

1



le meilleur accompagnement social possible envers les résidents. Dans tout ce qui suit, nous avons essayé d'intégrer des propositions ou des réflexions entrant dans la démarche "haute qualité environnementale". Tous les mots numérotés sont explicités dans la partie 9 du document.

2. Extérieurs

Côté rue de Plaisance (façade Nord-Est), l'association n'a pas d'exigence particulière si ce n'est que le bâtiment s'intègre du mieux possible dans le paysage urbain existant afin qu'il ne puisse être stigmatisé. La proposition de l'architecte de respecter les verticalités de la rue va en ce sens. Le choix des matériaux qui composeront cette façade devra prolonger cette réflexion. En ce sens, nous sommes attachés à l'utilisation de la brique ou alternance brique et peinture claire (1) permettant une intégration discrète du nouveau bâtiment dans le paysage actuel.

Les deux courettes intérieures au droit des bâtiments des n° 11 et 17 de la rue de Plaisance devraient être traités en couleurs claires, afin de redonner un maximum de luminosité aux cours intérieures des copropriétés voisines de la nouvelle construction.

Côté rue des Thermopyles (façade Sud-Ouest), l'association demande à ce que soit étudiée la possibilité d'équiper cette façade de dispositifs permettant de récupérer la chaleur (2).

Toitures : Sur l'une des toitures (la plus haute), il est actuellement prévu d'installer des panneaux solaires. L'association demande que cette installation sera suffisante pour alimenter en eau chaude la pension de famille (elle pourra être couplée avec un vitrage capteur (2)).

Des balcons pour les studios ne nous semblent pas nécessaires.

D'autres toits terrasses seront des toits végétalisés (3). L'association est satisfaite d'un tel choix permettant, outre un entretien simple, d'offrir aux riverains une vue agréable sur la construction et de permettre une meilleure régulation de température dans les bâtiments en été.

A propos des toitures, l'association demande d'étudier la possibilité de récupérer l'eau de pluie (4) qui pourra alimenter des chasses d'eau de WC ou les machines à laver de la pension de famille et faisant faire une économie de gestion.

L'isolation de toiture devrait être conséquente et devrait utiliser des matériaux écologiques type chanvre ou plumes afin de limiter au maximum les déperditions d'énergie.

Barreaux : Si possible, veiller à ce que le barreaudage en rez-de-chaussée garde une esthétique résidentielle. De même, on veillera à ce que les grilles de la courette sur rue soient bien intégrées dans la végétation et le moins visibles possibles.

Huissieries : Pour les huisseries des portes et fenêtres on bannira le PVC (5), dégageant des composés organiques volatils durant toute leur vie pour préférer des huisseries en bois par exemple. Le vitrage permettra d'éviter le maximum de déperdition de chaleur (vitrage à isolation renforcée, VIR (6) ou d'en récupérer avec un vitrage capteur (2) de type "Robin sun"). Prévoir des volets extérieurs (en bois), ou tout au moins des stores de type "screen", pour limiter les déperditions de chaleur en hiver et permettre de réguler la température en été.

Menuiserie et charpente : Pour menuiserie et charpente on bannira toujours le PVC pour les mêmes raisons en privilégiant le bois massif. Contrairement à une idée répandue (sauf chez les pompiers), le bois est plus résistant au feu que le béton ou l'acier car il garde sa résistance mécanique à haute température.

Le bois massif utilisé dans la structure des maisons Méga Bois (5) répond largement aux contraintes normatives (en cas d'incendie, il brûle de 0,7 mm par minute).

3. Equipements

Circulations : Nous souhaitons l'indépendance des circulations entre les deux bâtiments rue des Thermopyles et de Plaisance (2 escaliers).



Ascenseur : La partie pension de famille étant incluse dans un bâtiment de deux étages, l'association demande à ce que l'agencement intérieur permette de se passer de cet équipement coûteux tant à l'achat qu'à l'entretien et fort consommateur d'énergie. Nous souhaiterions que des solutions alternatives soient étudiées en fonction de la réglementation en cours (notamment la possibilité d'installer, si le besoin s'en fait sentir, un monte escalier (7) à plateforme pour fauteuil roulant correspondant aux normes appliquées dans les ERP). On veillera à mettre trois studios en rez-de-chaussée aménagés pour des personnes handicapées. De même tous les espaces collectifs seront regroupés au rez-de-chaussée.

Chauffage : Si des solutions d'éco-construction ont pu être trouvées, on peut envisager l'installation d'un poêle à bois à haut rendement (8) de type "poêle norvégien" pour la salle à manger.

Si des solutions d'éco-construction (récupération d'énergie et limitation des pertes) ne sont pas envisageables, l'association demande si l'on peut étudier la fourniture de calories par la CPCU. L'association demande à l'Opac s'il est prévu un chauffage par structure ou un seul pour le bâtiment. Il nous semble que cette solution serait plus économique est nous demandons, en tous cas qu'elle soit étudiée.

Serrures : L'association demande à ce qu'un système de cartes magnétiques (de type VingCard) soit prévu pour l'ouverture de chaque pièce ou partie du bâtiment. Chaque résident, employé ou bénévole possède une carte qui lui donne accès à diverses parties du bâtiment.

Interphone : Il n'est pas nécessaire d'équiper chaque appartement d'un tel dispositif. Par contre un interphone et gâche électrique commandée à distance seront nécessaires pour la liaison entre l'accueil/administration/cuisine/salle à manger et la porte d'entrée.

Téléphone : Un autocommutateur ne nous paraît pas nécessaire. Chaque appartement sera équipé de prises téléphoniques et chaque résident s'occupera de gérer son abonnement. Il faudra veiller à ce que France Télécom puisse fournir au minimum 24 lignes téléphoniques (21 pour chacun des logements et 3 pour l'administration de la pension).

Télévision : chaque appartement sera équipé d'une prise télévision.

4. Espaces collectifs

Ils devront être situés en rez-de-chaussée.

L'entrée sera spacieuse, accueillera un guichet d'accueil et pourra servir de lieu de vie, de croisements, d'espace d'accueil et de réception : nous l'estimons environ à 30 m².

On y adjoindra un bureau/salle polyvalente pour les réunions d'équipe et petites animations de 20 m².

Nous prévoyons également une salle de veille, pouvant servir à des consultations médicales ou paramédicales de 10 m².

L'ensemble cuisine partagée/dépendances et salle à manger sera de 20 + 30 m².

La salle télé sera de 20 m².

Nous prévoyons des WC en rez-de-chaussée et une douche pouvant servir à suite à certaines animations pour environ 15 m².

Le sous-sol accueillera un espace pour une laverie : environ 12 m².

L'éclairage sera réalisé au moyen de néons avec tubes "lumière du jour".

Le revêtement de sol sera si possible en linoléum pour les circulations, carrelage dans la cuisine et les pièces d'eau du rez-de-chaussée.

Les revêtements des murs seront réalisés en peintures lavables naturelles (9), ne diffusant pas de COV (5).

Serrures magnétiques :

Installer des serrures à cartes magnétiques pour les studios et tous les accès collectifs. Eventuellement des serrures à clés pour les bureaux des professionnels.



5. Espaces administratifs

Le bureau de l'administration accueillant les deux salariés est estimé à 15 m² plus 8 m² de remise. Celui pour les bénévoles est estimé à 10 m². La salle de veille pourra servir à des consultations médicales ou paramédicales de 10 m². Le bureau/salle polyvalente servira aux réunions d'équipe.

6. Espaces privés

Nous aimerions pouvoir placer 3 studios pour handicapés de 25 m² chacun en rez-de-chaussée. Les 18 autres studios seraient répartis au premier et deuxième étage.

Comme décrit dans le paragraphe sur les espaces collectifs, nous prévoyons un bureau/salle polyvalente pour les réunions d'équipe et petites animations de 20 m² ainsi qu'une chambre de veille, pouvant servir à des consultations médicales ou paramédicales de 10 m² (voir en annexe nos propositions concernant l'agencement des espaces d'accueil administratif et de bureau).

A la cave, on prévoira un casier par logement (environ 2 m²) permettant à chacun de disposer d'une petite cave, plus un espace de stockage collectif, fermé et accessible avec un responsable.

Studios : Livraison des logements nus (installations électriques, radiateurs, kitchenette, lavabos, douches, WC). Eventuellement pose de rideaux de douches, des tringles de fenêtres et de rideaux, installation de fils + douilles. Aménagement de placards ou pose de "têtes de cloison" qui faciliteront l'installation ultérieure d'étagères ou de penderies.

Tous les équipements sanitaires doivent être inviolables (exemple : enrouleurs pour le flexible de douche, tuyauterie encastrée...). Les salles d'eau des studios seront équipées d'un revêtement de sol (10) antidérapant avec traitement anti-décollement et anti-moisissure en sous-couche et de carrelages muraux montant jusqu'au plafond (carrelage de type Buchtal). Le sol des salles d'eau présentera une déclivité pour aménager une douche façon "bain romain" et ne pas nécessiter l'installation d'un bac à douche. Le sol de la pièce principale pourra être du parquet, celui devant l'espace cuisine en carrelage. On prévoira suffisamment de prises électriques (au minimum 8) pour permettre le branchement des appareils électroménagers et électroniques : four micro-onde, cafetière, grille pain, téléviseur, ordinateur, téléphone portable... Les studios seront équipés d'un meuble kitchenette de 120 cm de large : bac, paillasse, deux plaques de cuisson et petit frigo. Pour l'éclairage, on préférera le néon dans la salle d'eau et au dessus de l'évier mais un éclairage plus chaleureux (11) dans les pièces à vivre (cela pourra être du néon à condition de prendre des néons "lumière du jour", sinon ce sera des ampoules normales).

Isolation phonique entre les studios et entre les studios et les couloirs. Les peintures doivent être lavables et de qualité.

Chaque studio sera équipé d'un tableau électrique à l'extérieur du studio et non accessible par les résidents. Il en sera de même du compteur électrique et du compteur d'eau correspondants à chaque studio.

7. Dessertes, dégagements

Le sas d'entrée accueillera les boîtes aux lettres des résidents et de l'administration de la pension.

Le local poubelle est prévu en rez-de-chaussée, du côté de la rue de Plaisance.

Si possible on prévoira un local à vélos d'environ 15 m².

A chaque étage on prévoira un rangement (environ 10 m²) en bout de couloir pour entreposer des valises ou des affaires ne servant pas en saison.

En sous-sol, prévoir un local technique d'environ 10 m².

L'escalier devra être suffisamment large pour pouvoir monter ou descendre des meubles et prévoir, dans le futur, un élévateur de fauteuils roulants (7) si des personnes handicapées s'installent dans la



maison et veulent pouvoir monter dans les étages. Afin d'éviter les effets de "cheminée", on pourra imaginer un escalier droit, utilisé comme élément de décor de l'entrée et donnant à la pension de famille un air de maison plus que de structure d'accueil.

8. Récapitulatif par niveau (surfaces nettes approximatives)

Sous-sol (104 m2) :

21 caves de 2 m2 chacune : 42 m2

cave collective : 30 m2

laverie : 12 m2

chauffage éventuel : 10 m2

local technique : 10 m2

Rdc (281 m2) :

sas d'entrée : 3 m2

local à vélos : 15 m2

entrée : 30 m2

bureau salariés : 15 m2

salle archives/reprographie : 8 m2

salle de réunion/salle polyvalente : 20 m2

salle de veille/consultations médicales : 20 m2

bureau bénévoles : 10 m2

salle télé : 20 m2

cuisine et dépendance : 20 m2

salle à manger : 30 m2

WC, douche, dégagement ménage : 15 m2

local poubelles : 15 m2

3 studios de 25 m2 chacun : 75 m2

1^{er} étage (190 m2) :

9 studios de 20 m2, soit 180 m2 et une zone de stockage de 10 m2 avec point d'eau.

2^{ème} étage (190 m2) :

9 studios de 20 m2, soit 180 m2 et une zone de stockage de 10 m2 avec point d'eau.

9. Démarche Environnement et Habitat

1. Peintures minérales aux silicates pour façades

L'association souhaite que l'utilisation de peintures naturelles soit privilégiée chaque fois que possible à l'extérieur et à l'intérieur.

Elles contiennent moins de 5% d'additifs et leur impact global sur l'environnement est de 2 à 4 fois moins important que pour une peinture de façade standard sans solvants. Elles ont une meilleure durabilité, une meilleure résistance aux intempéries et on peut faire plusieurs ravalements sans décapage.

Peintures Keim, Parc d'activités République Carnot, 2 allée des Erables, 69692 Vénissieux cedex, tél. 04.78.70.55.55.

2. Vitrage capteur



Un capteur solaire thermique est intégré dans un double vitrage tout en laissant pénétrer l'éclairage naturel sur 40% de sa surface. A utiliser sur des façades Sud. Ce vitrage solaire s'installe comme un vitrage sur mesure en façade et se raccorde au système d'eau chaude sanitaire comme un capteur. Robin Sun France, 24 boulevard de la Victoire, 67084 Strasbourg, tél. 03.88.14.47.43, www.robinsun.info.

3. Toitures végétalisées

Etanchéité, finition végétalisée in situ ou pré-végétalisée (rouleaux, plaques...) :

Sarnafil SARL : 69130 Ecully, tél. 04.72.18.03.00, contact@sarnafil.fr

Siplast : 75680 Paris cedex 14, www.siplast.fr

ImperFrance, ZI Roubaix Est, 59115 Léers, info@imperfrance.com, www.derbigum.fr

Sopréma, département Sopranature, BP 121, 67025 Strasbourg cedex, www.sopranature.com

Systèmes intégrés de végétalisation (des plantes au drainage), poste étanchéité, éventuellement partenaires d'étanchéistes :

Sarnafi, Siplast, Sopréma en fournissent ;

Ecovégétal, ferme d'Orvilliers, 28410 Broue, tél. 02.37.43.23.88, www.ecovegetal.fr (dalles prévégétalisées) ;

Sica minute, Plantviv, 10 rue du clos des buis, 37230 Fondettes, tél. 02.47.52.16.92, www.tapisminute.com

Le Prieuré, 41160 Moisy, tél. 02.54.82.09.90, info@naturoof.com (rouleaux pré-végétalisés)

Horticulteurs spécialisés, sédums, graminées, rocailles :

Patrick Nicolas, collection nationale de sédums, 92190 Meudon, tél. 01.45.34.09.27, sempvium@chello.fr, www.patricknicolas.fr.

Vivaces Michel Lumen, Les Coutets, 24100 Creysse-Bergerac, tél. 05.53.57.62.15 ;

Pépinières Lewisia, Maupas, 05300 Lazer, tél. 04.92.65.18.42 ;

Jardin botanique, route du Tourmallet, pont de la Gambi, 65120 Barèges.

4. Récupération d'eau de pluie

En France, une personne consomme environ 40 m³ d'eau par an dont 20% pour des WC sans économiseur d'eau, 12 % pour laver le linge, 10% pour la vaisselle, 12% pour usages domestiques divers (arrosage, lavage d'objets, nettoyage...) soit 52% d'eau qui n'a pas besoin d'être de l'eau potable, auxquels on peut ajouter 39% pour les bains et douches. Restent environ 6% pour la préparation des repas et 1% pour la boisson.

Un système de récupération d'eaux de pluies peut permettre, selon la taille de la cuve, d'économiser de 20 à 80% d'eau potable. Les techniques les plus courantes alimentent les chasses d'eau des WC et les machines à laver. Si le bâtiment permet d'intégrer une grande cuve, on peut envisager d'aller plus loin.

La pluviométrie de la région parisienne (un peu moins de 800 mm par an, soit 800 litres par m²) permettrait de récupérer environ 240.000 litres (240 m³) par an pour une surface de toitures de 300 m² (800x300) soit, pour une structure recevant environ 25 personnes quotidiennement, 24% des besoins en eau de la pension (240x100/25x40). En équipant la pension de chasses d'eau à économiseur d'eau avec surpresseur, on peut donc imaginer réussir à satisfaire les besoins en eau des WC et machines à laver. Pour ce faire, une cuve d'au moins 20 m³ est nécessaire. Etant donné le caractère irrégulier de la pluviométrie, on lui préférera une cuve d'au moins 36 m³ (ou deux cuves de 20 m³) pour tenir compte de ce phénomène.

Fournisseurs de systèmes de récupération d'eau de pluie :

Eaux de France, 31, rue de la Fonderie, BP 2000, 59203 Tourcoing cedex, tél. 03.20.24.30.40, cuves avec systèmes de pré-filtration ;



Trophia environnement, 87, rue du général de Gaulle, 67190 Dinsheim, tél. 03.88.50.00.20 pour une installation complète, y compris l'osmoseur ;

Ateliers Olivier, sentier de Garennes 4, B-7321 Blaton, Belgique, tél. 00.32.69.56.15.26 : souvent bien moins cher que les fournisseurs français ;

Caby et Cie, 34, rue Brulée, 59158 Thun-Saint-Amand, tél. 03.27.26.92.15, cuves en béton.

Chasses d'eau avec surpresseur permettant de ne consommer qu'1,5 à 4 litres d'eau contre 6 à 10 pour une chasse d'eau classique : Sotco Diffusion, Condrieu (69), tél. 04.74.56.02.55.

5. Huisseries et Composés organiques volatils, COV

Le PVC est le matériau à éviter : non recyclable (seulement valorisable), il dégage des COV toxiques durant toute sa vie et des gaz toxiques en cas d'incendie. Les COV sont source de migraines, vertiges, allergies, angoisses, troubles du sommeil, troubles neurologiques... dont personne n'a besoin et encore moins les personnes qui seront accueillies dans la pension de famille. Ses profilés, plus larges, diminuent le gain solaire.

Le bois est renouvelable et l'emploi d'essences locales résistantes ou rétifées préserve la ressource et l'environnement.

Menuiseries à haute performance :

David & Fils, tél. 02.23.82.18.13, www.menuiseriedavid.fr

Huet, tél. 02.28.12.04.20, www.huet.fr;

Minco, tél. 02.40.33.56.56, www.minco.fr.

Méga Bois, Za de Ranfaing, 88200 Saint-Nabord France, Tél 03.29.22.11.04, Fax 03.29.22.11.05

Vitrages spéciaux :

Vitrages capteurs Robin Sun France, 24 boulevard de la Victoire, 67084 Strasbourg, tél. 03.88.14.47.43, www.robinsun.info ;

Vitrages stores : www.veralam.com, www.pilkington.com, www.agero-france.com.

6. Vitrage à isolation renforcée (VIR)

Une fine couche d'oxydes métalliques déposés sur une face intérieure du double vitrage réfléchit les infrarouges de l'habitation et les empêche de sortir ce qui permet de limiter les déperditions : 20 à 30% de moins qu'un double vitrage ordinaire et 80% de moins qu'un simple vitrage. La facture de chauffage est réduite de 10% et le surcoût (5%) est amorti en deux ans environ.

7. Monte escalier à plateforme pour fauteuil roulant

Par exemple : Le Thyssen T80 est une plate-forme élévatrice à déplacement incliné pour escaliers droits et tournants. Il est équipé en standard d'un plateau et de bras de protection à repliement manuel et d'interrupteurs à clé évitant tout usage non autorisé. Des commandes d'appel et renvoi murales (avec arrêt d'urgence) situées en haut et bas de l'escalier permettent d'appeler et de renvoyer la plate-forme en position repliée. La plate-forme est une unité autonome avec moteur intégré. Les galets sont entraînés par le moteur, et prennent appui sur la crémaillère.

8. Poêle à bois à haut rendement

Ce sont des poêles-cheminées à haut rendement ou poêles de masse (entre 60 et 90%, la combustion est complète) de chauffage au bois par accumulation. Les émissions de CO dans l'atmosphère sont inférieures à 0,1%. Les poêles sont fermés et n'émettent pas de poussières. 2 heures de combustion permettent de diffuser de la chaleur par rayonnement pendant 12 à 24 heures.

Institut technique européen du bois-énergie : www.itebe.com ou 03.84.47.81.00.

Poêles Tulikivi, 75 avenue Parmentier, 75011 Paris, tél. 01.40.21.25.65, www.tulikivi.com.

Martin Hiemstra, Puech-Auriol, 81220 Prades, tél. 05.63.75.50.63.

Stûv, www.stuv.be ou 00.32.81.43.23.27.



9. Peintures d'intérieur

Privilégier les peintures naturelles. Sans aucun solvant chimique ou naturel ces peintures sont blanches et il faut y ajouter des terres colorantes ou pigments naturels.

Les peintures naturelles ne sont pas toxiques, ont une odeur agréable et sont faciles à manipuler, elles ont une grande durabilité. A l'inverse des acryliques et glycérophthaliques, elles sont réellement microporeuses, ce qui permet de réguler les variations d'humidité de l'habitat. Ces peintures naturelles ne sont pas forcément plus chères que les peintures conventionnelles, elles n'apportent pas de charges électrostatiques, l'ensemble de la gamme est biodégradable, un bon nombre de ces produits naturels sont moins chers que les produits équivalents de la grande distribution (les peintures murales couleurs sont 50 % moins chères), leur production consomme peu d'énergie et produit peu de déchets. les peintures Biofa sont disponibles en un grand nombre de conditionnements. Vous n'achetez que la quantité dont vous avez besoin, les peintures Biofa sont d'excellente qualité. Elles ont été recommandées 12 fois par le magazine de consommateurs Öke-Test (équivalent allemand de nos "Que Choisir" et "60 millions de consommateurs").

Les peintures naturelles Biofa sont diffusées par la SARL La Vieille Montagne, Z.A. de Ranfaing - 88 200 Sant Nabord. <http://www.lavieillemontagne.com/>.

Nicolas Meunier, 6 rue de l'Eglise, 42170 Chambles, tél. 04.77.52.11.80.

10. Sols des pièces d'eau

Le carrelage au sol est antidérapant avec sous couche évitant le décollement et les moisissures. Diffusé en France par Société SNID, 221, rue Bérenger, 92700 Colombes, tél : 01.46.52.03.93

11. Eclairage

Mieux que les lampes "lumière du jour", les lampes et tubes fluo "plein spectre" reproduisent assez fidèlement celui de la lumière du jour, y compris certains UV bénéfiques pour stimuler la production de vitamine D par la peau, pour lutter contre la dépression hivernale, les troubles du sommeil, etc.



10. Annexe : Répartition des espaces d'accueil

Le document qui suit est l'extrait d'un mémoire de fin de formation fait par l'un des bénévoles de la future structure. Cette formation, dispensée par l'organisme SJT au cours de l'hiver 2004-2005 a permis à plusieurs bénévoles de la future structure de se familiariser avec les notions d'écoute et de relation d'aide. Le mémoire dont est extrait le document suivant s'intitule "Un espace pour accueillir les personnes en grande difficulté". Nous reproduisons ici son quatrième chapitre qui concerne plus particulièrement l'agencement d'un lieu d'accueil.

[...]

4. L'importance de l'accueil

Françoise Dolto¹ enseignait que plus une personne a souffert, plus il est important de l'accueillir dans un lieu convivial.

Cette partie tentera donc de décrire ce que pourrait être un lieu convivial dans lequel accueillir ces personnes ayant souffert, comment il doit être organisé tant du point de vue de la personne accueillie, que des accueillants qui doivent pouvoir bénéficier des conditions de travail leur permettant de pratiquer l'accueil le plus convivial possible.

4.1. Les conditions d'une bonne écoute

"Une attention particulière est portée à l'accueil. Il y a toujours quelqu'un pour prendre en charge un jeune qui se présente [...]. Soit il s'agit d'une demande spécifique, soit il faut discuter avec le jeune afin d'identifier ses besoins. En tous les cas, l'accueil doit être immédiat, la personne en souffrance doit pouvoir trouver l'accueil qu'elle est venue chercher sans qu'aucune barrière ne la détourne au dernier moment de sa démarche initiale."²

Pour pouvoir pratiquer une bonne écoute, il faudra donc réunir plusieurs conditions. La première d'entre elle est de ne pas rater le premier contact, l'accueil de la personne en demande. Pour cela il faudra faire montre de disponibilité, d'ouverture d'esprit, être en mesure de consacrer le temps qu'il faut à ce premier entretien, laisser la possibilité à la personne en demande de repartir pour revenir plus tard... Pour mettre toutes les chances de son côté, l'écouter devra pouvoir disposer d'un espace et d'un temps réservé à l'avance ou bien d'un espace et d'un temps facilement aménageables : la limite de temps ne doit pas être décelable, les interférences avec la vie de la structure doivent être proscrites ou réduites au strict minimum : l'attention, le calme, la disponibilité doivent être réellement ressentis par la personne accueillie.

Ce premier accueil doit donc permettre à la fois à l'écouté de pouvoir repartir en lui laissant la possibilité de revenir et à l'entretien de durer le temps qu'il faut si l'écouté

¹ De Françoise Dolto, on lira notamment "La Maison Verte, un lieu de rencontre et de loisirs pour les tout-petits avec leurs parents" in *La Difficulté de vivre*, Paris, Vertiges - Carrère, 1987.

² Article paru dans La Gazette des communes n° 1733 du 15 mars 2004 : Améliorer la prise en charge des adolescents, mieux former les professionnels ; dossier d'Emmanuelle Chaudieu et Claudia Courtois.



désire approfondir ce moment. Il pourra alors être utile de proposer à l'écouté un changement de lieux pour poursuivre l'entretien, dans une pièce à proximité immédiate de l'accueil, dont la porte aura été laissée ouverte pour que l'écouté ait déjà vu cet endroit et comprenne qu'il sera plus protégé, plus à l'aise (confort relatif de la pièce) s'il désire aller plus loin dans la livraison de son histoire.

Dans cette pièce, une fois la porte refermée, l'on doit pouvoir comprendre aisément que ce qui sera dit le sera sous le sceau du secret professionnel : portes épaisses par exemple montrant clairement qu'on ne peut rien entendre derrière. Pour que l'écoute soit la meilleure possible, l'environnement dans lequel elle est pratiquée doit minimiser les "bruits" (techniques, organisationnels) pouvant parasiter un entretien qui sera déjà souvent soumis à d'autres "bruits" (attitudes, conduites, sémantique...) pouvant parasiter la communication. En même temps, l'écoutant aura peut-être besoin de pouvoir fixer des limites à l'entretien. Pour cela, une seconde porte, fermée mais donnant sur un bureau, ou un téléphone posé sur une table indiqueront de façon discrète que l'entretien peut être interrompu d'une façon ou d'une autre.

4.2. La première impression

Elle est primordiale. Dans une pension de famille, le public accueilli a toujours connu des conditions de vies difficiles : vie dans la rue depuis plusieurs années, sortant de prison ou d'hôpital psychiatrique, jeunes adultes chassés de chez eux, battus... En arrivant devant la pension puis en franchissant le seuil, la personne en demande doit donc avoir envie d'entrer, envie de prendre contact avec les professionnels de la structure. Cette arrivée doit leur donner du courage pour aborder un entretien qu'elles redoutent pour la plupart. Le cadre sera donc le plus chaleureux possible, le plus clair possible (pas de zones d'ombre), le plus vitré possible. Si l'architecture du lieu le permet, on pourra voir sur l'extérieur, la rue et la porte d'entrée ne seront jamais trop loin du bureau d'accueil pour indiquer à la personne en demande qu'elle peut repartir quand bon lui semble.

Pour éviter tout formalisme, le bureau d'accueil pourra être dans l'entrée même pour montrer à la fois la disponibilité et la possibilité de repartir et l'on évitera toute banque haute pour privilégier le bureau normal devant lequel on s'assied, on se pose, pour commencer calmement une relation. Ce bureau sera séparé du reste de l'entrée par quelques plantes vertes pour ménager un coin "intimiste" et pourquoi pas un aquarium ou une fontaine dont le bruit permet une certaine confidentialité aux entretiens.

Le reste de l'entrée, outre d'autres plantes vertes, tableau d'affichage de la vie de la pension... comprendra quelques bancs qui serviront à la fois pour les résidents et pour d'éventuelles files d'attente, les nouveaux arrivants pouvant discuter avec les pensionnaires en attendant la disponibilité du personnel à l'accueil.

4.3. Les besoins de l'écoutant



"L'accueil est [...] vécu comme mouvement d'empathie vers l'autre."³

Dans une pension de famille, on l'a vu, les écoutants sont de deux ordres : les professionnels (encadrement de la pension, intervenants extérieurs) et les bénévoles. Toutes ces personnes ont, à des degrés divers, les mêmes besoins pour pratiquer une écoute active.

Il est donc nécessaire d'être à l'écoute des professionnels et des bénévoles pour leur offrir un environnement propice à développer "les pratiques souhaitables dans la conduite du travail qu'ils effectuent"⁴ auprès des personnes accueillies.

Après avoir suivi la formation dispensée par SJT, il apparaît que les conditions de travail des écoutants doivent être pensées à l'avance et examinées régulièrement pour leur garantir la meilleure pratique possible de l'écoute.

Dans une structure comme une pension de famille de 21 studios où deux travailleurs sociaux seront employés à plein temps et où un à six bénévoles pourront intervenir simultanément, il faudra donc aménager au moins un bureau fermé (séparé d'une pièce d'archives et de reprographie pour que le travail se fasse dans un environnement le moins encombré possible) et une autre pièce dans laquelle pourront se réunir une petite équipe de dix personnes environ autour d'une table ronde pour faire le point régulièrement sur la vie de la maison.

Cette pièce devra cependant pouvoir être assez vaste pour comprendre une partie non meublée permettant de pratiquer la relaxation après un entretien difficile. "Face au patient vous n'êtes pas seul... vous êtes avec lui et toutes ses ressources."⁵ Et des ressources, certaines personnes en demande en ont parfois plus qu'un écoutant ne peut imaginer, surtout si c'est un bénévole ! On l'a vu, l'empathie peut parfois se révéler épuisante pour l'écouter et nécessiter un moment de récupération avant de reprendre un nouvel entretien, d'entamer une réunion de service ou de reprendre son travail administratif par exemple. Un fauteuil confortable, un espace de parquet sur lequel on peut simplement s'étendre et s'étirer suffiront souvent à reprendre des forces.

Enfin, cette pièce pourra également servir aux entretiens individuels si l'on peut la situer non loin de l'entrée du bâtiment.

4.4. Description de divers lieux d'accueil

Au cours de notre formation, mais aussi en travaillant sur le projet de pension de famille à Bauer-Thermopyles-Plaisance, nous avons visité plusieurs lieux d'accueil.

Dans telle structure, c'est au fin fond d'un couloir interminable éclairé au néon qu'on débouche dans une pièce toujours éclairée artificiellement, garnie de bancs et donnant

³ Hélène van den Steen, médiatrice, dans sa présentation de la Maison de la Famille, Bruxelles, 2001.

⁴ Brochure 2003 de la Commission communautaire française de la région de Bruxelles-Capitale, p.39.



derrière une vitre à l'espace d'accueil proprement dit. Cet espace est vaste et donne sur plusieurs bureaux ouverts derrière une banque d'accueil haute. La personne en demande se tient debout, de même que l'écoutant. Tous deux sont séparés par la banque imposante. Cette structure veut montrer de quel côté est la force, l'autorité et si les entretiens sont chaleureux, il faut beaucoup de courage pour les personnes en demande pour arriver jusqu'à la banque d'accueil et ouvrir la bouche pour raconter leur histoire. Cette structure accueille des personnes sortant de prison.

Dans telle autre structure, l'accueil se fait debout, dans l'entrée même de la structure, derrière laquelle se trouve le bureau vitré des professionnels. Si l'entretien doit se poursuivre, la personne en demande sera dirigée vers un petit bureau à 25 mètres de là non visible depuis l'entrée. Meublé sommairement, il permet un entretien neutre, sans faire voir ce qu'est la structure en question. La température élevée de la pièce et son exposition plein sud derrière une grande baie vitrée indiquent cependant une limite physique à l'entretien. Cette structure accueille des personnes souffrant de problèmes psychiatriques.

Pour trois autres structures, il n'y a aucun espace dévoué à l'accueil. La prise de contact se fait dans le hall d'entrée (sombre pour deux d'entre elles, spacieux et donnant sur la rue pour la troisième) et la personne est dirigée vers le bureau du directeur de la structure : on ne prend pas le temps d'"apprivoiser" la personne en demande, elle se retrouve directement dans un bureau plein de dossiers, peu propice à une communication sans "bruits" entre l'émetteur et le récepteur. Ces structures accueillent des SDF (Samu social ou pension de famille) ou des jeunes travailleurs.

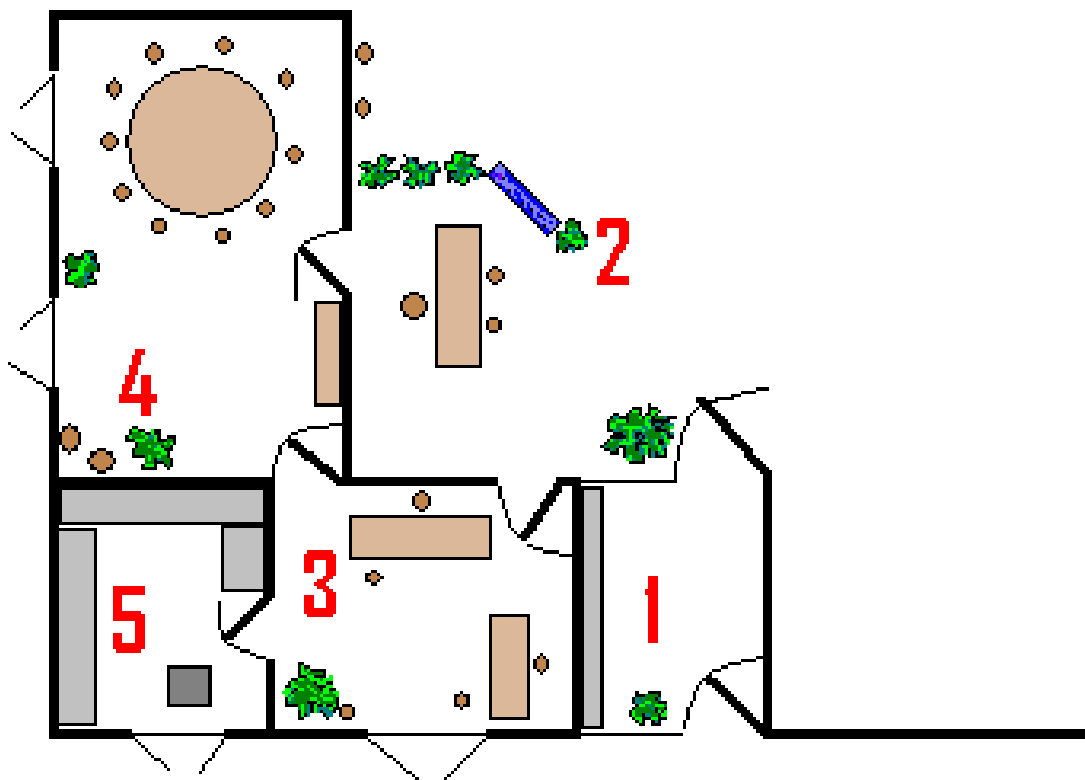
Pour une autre, l'accueil se fait dans le bureau d'un éducateur spécialisé après avoir traversé un sas d'entrée puis un hall ouvert sur l'extérieur (d'un côté la rue, de l'autre une terrasse) et décoré de plantes vertes. Ce hall d'entrée dispose de sièges et distribue sur plusieurs autres pièces dont la salle à manger-cuisine de la structure. Cette structure est une pension de famille.

4.5. Propositions

Après tout ce qui a été examiné précédemment, voici une proposition d'aménagement des espaces dédiés à l'accueil et aux professionnels d'une pension de famille.

⁵ Thierry Tournebise, psychothérapeute, dans une communication d'avril 2004 : "Nouvelle qualité de l'aide".





1. Un sas d'entrée le plus vitré possible et accueillant les boîtes aux lettres des résidents.
2. Un hall d'entrée le plus vaste possible permettant l'accueil initial par un éducateur spécialisé derrière un bureau et séparé du reste du hall par des plantes vertes et un dispositif permettant d'atténuer la perception des mots échangés à l'accueil par d'autres personnes pouvant être présentes dans le hall (aquarium, fontaine...). La rue doit être visible depuis le bureau d'accueil. Ce hall doit pouvoir permettre les réceptions, fêtes, événements organisés par la pension de famille. Derrière le bureau d'accueil, une porte souvent ouverte donnant à voir une pièce (4) peu meublée mais chaleureuse (couleurs, mobilier, plantes vertes). A gauche du bureau d'accueil (pour la personne accueillie), une porte souvent fermée laissant clairement penser à un bureau (et cela en est bien un). Ce bureau d'accueil situé dans l'entrée sera occupé par l'un des professionnel de la pension lorsqu'un rendez-vous est pris, pour un premier contact. Ce rendez-vous pourra se poursuivre ensuite en pièce 4. Ce bureau sera également occupé par certains bénévoles ayant besoin de fixer des rendez-vous aux résidents pour telle ou telle activité. Il comprendra le strict minimum (pas d'ordinateur dans l'entrée par exemple) et les dossiers dont les accueillants ont besoin seront apportés peu avant les rendez-vous.
3. Bureau à la porte souvent fermée dans lequel travaillent les éducateurs spécialisés en charge de la structure. Si la place le permet, on cherchera bien sûr à aménager un bureau pour chacun des deux professionnels.



4. Pièce vaste pouvant accueillir les réunions d'équipe, les entretiens individuels, peu meublée mais accueillante et comportant un espace sans meuble pour pouvoir pratiquer la relaxation et un coin avec deux fauteuils pour les entretiens individuels. On pourra y placer une machine à café. Deux portes (capitonnées ou visiblement lourdes) l'alimentent : celle donnant sur le hall et le bureau d'accueil et celle, fermée, donnant sur le bureau des professionnels.

5. Pièce à archives, reprographie, donnant sur le bureau des professionnels.

Si la place le permet, l'on pourra également aménager un bureau dédié aux bénévoles dans une autre partie de la structure. En effet, il n'est pas nécessaire que ce bureau se trouve près des bureaux de l'accueil. Si un entretien spécifique doit se faire entre un bénévole et un résident, il se fera dans la pièce **4**, après accord avec les professionnels gérant la structure.

