

Solidarités Nouvelles pour le Logement Val-de-Marne

**Articulation
travailleurs sociaux - bénévoles
dans l'accompagnement des locataires**

Préambule

La question de l'accompagnement est au cœur du projet de SNL. Son originalité est qu'il s'inscrit dans une relation triangulaire entre locataire, accompagnateurs bénévoles et travailleur social. Sans les figer, il est nécessaire de définir les contours de l'intervention de chacun et leur articulation.

En se basant sur les «*Principes de l'accompagnement bénévole à SNL Val-de-Marne*», nous donnons ci-après les principes généraux du rôle de chacun, puis ceux-ci sont déclinés selon les étapes du parcours du locataire dans le logement SNL.

Un «*Guide de l'accompagnateur bénévole à SNL Val-de-Marne*» viendra compléter et détailler ces deux premiers documents.

I. PRINCIPES GENERAUX

La mission de l'accompagnateur bénévole

L'accompagnateur bénévole exerce une mission **d'accompagnement de proximité**, dans le cadre spécifiquement mis en place par SNL, notamment avec le Groupe Local de Solidarité (GLS). Dans son rôle d'accompagnateur, il se réfère au document intitulé « *Principes de l'accompagnement bénévole à SNL Val-de-Marne* ».

Sa mission comporte :

- Accueil, rencontre, écoute, mise en place d'une relation de confiance, et si possible d'échanges conviviaux, partage d'expériences dans le respect de la personnalité et des désirs du locataire ;
- Aide de proximité : soutien à l'emménagement, partage des connaissances sur le quartier et ses ressources, relations avec le voisinage, ouverture vers l'extérieur, par exemple activités culturelles ;
- Suivi, en lien avec le siège de l'association, des aspects relatifs au logement : problèmes techniques, paiement du loyer, petit entretien ;
- Communication étroite avec le travailleur social, dans le but d'appréhender au mieux, ensemble, la situation du locataire, et son évolution (par exemple, réflexion sur l'autonomie de la personne pour le paiement du loyer). L'accompagnateur bénévole ne doit pas hésiter à solliciter le travailleur social pour échanger sur la relation d'accompagnement.
- Contribution au relogement de la personne, aussi bien dans l'aide à la recherche du logement (réunions avec la mairie, relations avec agences immobilières, bailleurs, réseaux personnels...) que dans le mûrissement du projet de relogement dans l'esprit du locataire : visite d'autres quartiers, discussion sur les souhaits, les craintes, les peurs, les compromis entre l'idéal et le possible...

La mission du travailleur social

Le travailleur social, professionnel qualifié, remplit une mission officielle **d'accompagnement social lié au logement**. Il est **réfèrent professionnel**, rappelant le cadre et la réalité. Il coordonne la relation triangulaire avec le locataire et les accompagnateurs bénévoles.

Selon le mandat qui lui est donné par les pouvoirs publics du Val-de-Marne, complété par SNL, il doit :

- Etablir avec le locataire une relation de confiance
- Permettre l'ouverture de ses droits liés au logement
- Travailler à partir du réseau professionnel existant autour du locataire et coordonner les différentes interventions extérieures, en l'absence de tout autre coordinateur professionnel connu.
- Avoir à l'esprit l'équilibre global de la famille : budgétaire, familial, droits et devoirs civiques
- Aider le locataire à définir un projet à partir de ses capacités et désirs, en tenant compte des difficultés repérées. Ce projet, évolutif, inclut à terme le relogement.
- Aider le locataire à définir le cadre et les outils permettant la mise en œuvre de ce projet
- S'assurer du renouvellement du bail SNL et de celui du numéro unique préfectoral
- Mener à bien les démarches en vue du relogement
- Communiquer régulièrement avec les accompagnateurs bénévoles et les impliquer afin que chacun trouve sa place dans sa mission d'accompagnement
- Faciliter la relation triangulaire avec l'accompagnateur bénévole et le locataire. Se faire le porte-parole des uns et des autres en cas de difficulté relationnelle.

La communication entre travailleur social et accompagnateur bénévole

La communication entre travailleur social et accompagnateur bénévole doit être la plus large possible, notamment sur les problèmes relatifs au logement, mais dans les limites :

- des missions et responsabilités de chacun
- du secret professionnel qui s'impose au travailleur social
- du devoir de réserve que doit s'imposer l'accompagnateur bénévole

Les nouvelles prises de contacts à l'extérieur de SNL (services sociaux ou médicaux, employeurs, bailleurs, etc.), autres que celles couvertes par le secret professionnel pour le travailleur social, sont sujettes à discussion préalable entre l'accompagnateur bénévole et le travailleur social, ce dernier étant décisionnaire en dernier ressort. Les initiatives de ce type sont prises en accord et en lien avec le locataire. Le travailleur social et les accompagnateurs bénévoles pouvant avoir chacun des contacts privilégiés avec l'un ou l'autre organisme, ils échangent, le cas échéant, sur la stratégie à adopter.

II. ATTRIBUTION DU LOGEMENT ET CONTRAT

Le « *Guide pour l'attribution des logements à SNL Val-de-Marne* » fait référence sur ce point. Cependant, ce guide ayant été rédigé avant l'arrivée des travailleurs sociaux à SNL Val-de-Marne, il est nécessaire de le modifier pour préciser les quelques points suivants :

Un ou deux membres du groupe local se mettent en quête de candidatures auprès des associations et structures en lien avec des personnes en difficultés, ainsi qu'avec les services sociaux (CCAS, Polyvalence de secteur...), comme stipulé dans le guide d'attribution. De son côté, le travailleur social SNL, en contact régulier avec différents partenaires, peut être amené à être destinataire de candidatures. Il les transmet au groupe. Il peut aussi aider le groupe dans ses démarches, voire le suppléer si celui-ci le lui demande.

Un ou deux membres du groupe local¹ (éventuellement l'ensemble du groupe) se réunissent avec le travailleur social pour examiner les dossiers proposés. Après un premier tri, le travailleur social se met en contact avec le référent social de la personne ou de la famille afin d'avoir des informations complémentaires (d'ordre confidentiel le cas échéant) et demander leur avis sur la candidature au regard des spécificités de SNL (accompagnement bénévole, logement temporaire, suivi social...).

Les représentants du groupe local et le travailleur social se mettent d'accord sur une, deux ou trois candidatures retenues, qu'ils présentent au groupe. Ensemble, ils décident de la famille à rencontrer. Les futurs accompagnateurs et le travailleur social rencontrent la famille une première fois. Après nouvelle discussion, éventuellement en lien avec le référent social de la famille, ils décident ou non de l'attribution du logement.

Après la visite du logement, le locataire signe le contrat d'habitation avec les accompagnateurs bénévoles et le travailleur social.

¹ De préférence, pas les futurs accompagnateurs : cela permet d'avoir un regard « distancié » sur les candidatures. Et pas toujours la même personne non plus !

III. ACCUEIL ET ENTRÉE DANS LES LIEUX

- Pour l'**accueil et l'entrée effective dans les lieux**, le rôle des accompagnateurs bénévoles est prépondérant : ils accueillent le nouveau locataire au nom du groupe local. L'état des lieux se fait avec les accompagnateurs bénévoles et un permanent du Siège (travailleur social, responsable logements...)
- Pour l'**emménagement, la recherche du mobilier et l'installation**, ce sont :
 - les accompagnateurs bénévoles qui l'assistent concrètement (petits ajustements matériels du logement, etc.), et qui l'informent du « mode d'emploi » du logement et du quartier
 - le travailleur social qui accompagne le locataire dans les démarches, notamment en vue d'aides et allocations extérieures (CAF, CCAS, etc.)

IV. ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT

Les **principes généraux** énoncés au début de ce document définissent les rôles et guident l'articulation des actions d'accompagnement entre travailleurs sociaux et accompagnateurs bénévoles dans la durée de l'accompagnement dans le logement.

C'est dans la phase d'accompagnement dans le logement que **la coordination des acteurs** est la plus importante, notamment en ce qui concerne les questions et problèmes du locataire dans les domaines non liés directement au logement.

Les repères que l'accompagnateur bénévole doit avoir en tête, les valeurs qu'il porte et les modalités normales de fonctionnement de l'accompagnement, sont l'objet du document « *Principes de l'accompagnement bénévole à SNL Val-de-Marne* ». On considère donc comme connu l'essentiel de cette proposition de « savoir-être ».

A noter, les quelques points suivants :

- **Accompagnateurs bénévoles en binôme.** Généralement, l'accompagnement se fait à deux bénévoles (tel qu'inscrit dans la charte SNL), différents et complémentaires, pour chaque foyer, tout en admettant une souplesse pour les cas particuliers.
- **La perception du loyer** se fait par l'un des deux accompagnateurs bénévoles. Elle est l'une des occasions (le « prétexte ») de rencontre.

Au bout d'un certain temps et après estimation des capacités du locataire, le paiement direct à SNL peut être décidé en concertation entre le locataire, le travailleur social et les bénévoles. La relation accompagnateurs bénévoles/locataire, dégagée du rapport d'argent, pourra alors se concentrer sur d'autres liens : convivialité, partage, « faire ensemble »...

- Si des problèmes de **retards de loyer** apparaissent, c'est au travailleur social de s'en saisir (au même titre que l'apurement d'autres dettes du locataire), en lien avec le permanent « gestion locative » du siège et bien

sûr en informant les accompagnateurs bénévoles des modalités du plan d'apurement établi.

- Les accompagnateurs bénévoles, avec l'appui du groupe local, sont les premiers à se saisir d'éventuels **problèmes d'occupation du logement** (propreté, parties communes de l'immeuble, EDF/GDF, incidents techniques ou dégradations dans le logement, etc.). En recours, on sollicite l'intervention des permanents SNL. Pour les problèmes spécifiquement liés aux **relations de voisinage**, les bénévoles jouent un rôle de médiateurs. Ils doivent avoir cependant le réflexe de prévenir le travailleur social, qui peut être saisi par un autre canal, notamment si le problème est en lien direct avec les difficultés du locataire. Le directeur est l'ultime recours pour un rappel ferme à la règle.
- La participation des locataires **à la vie de l'association** doit être favorisée par tous, en premier lieu par les accompagnateurs bénévoles. Le travailleur social peut aider le groupe à favoriser cette participation, qui est au cœur de la « Solidarité Nouvelle » proposée par SNL.

V. RELOGEMENT ET DEPART

Le travailleur social et les accompagnateurs bénévoles décident ensemble du moment d'activer le projet de relogement avec le locataire. Le travailleur social suit les formalités complexes avec la Préfecture, les bailleurs, le 1% logement... De leur côté, les accompagnateurs peuvent avoir des opportunités et des relations privilégiées avec les bailleurs (privés ou publics) et les activer.

Le rôle de l'accompagnateur bénévole est essentiel pour soutenir la démarche, encourager, sans nier les difficultés face aux craintes ressenties par le locataire. En accord avec le travailleur social animateur de la procédure, il pourra apporter son aide pour certaines démarches et pour la visite du logement proposé et de son environnement.

L'obtention d'une solution de relogement est généralement longue et sujette à rebondissements. Les accompagnateurs bénévoles se doivent donc de suivre avec bienveillance – et grande patience ! – ce processus long et complexe. Ils s'attachent à faire en sorte que la difficulté de relogement ne pèse pas sur la relation ; le locataire ne pouvant être considéré comme principal responsable, loin s'en faut, du manque de logements locatifs accessibles (loyers + charges) et par là, de sa difficulté d'accéder à un logement de sortie.

La perspective de changer de logement est souvent accompagnée d'une appréhension pour le locataire, notamment en cas de changement de quartier, parfois moins bien situé... Sans « forcer la main » au locataire, les accompagnateurs bénévoles peuvent l'aider à prendre du recul sur ses *a priori*, lever certaines réticences, visiter ensemble d'autres quartiers et échanger sur leurs différentes visions de ceux-ci...

• **Pour le départ et le déménagement**, comme pour l'entrée, ce sont :

- Les accompagnateurs bénévoles qui peuvent aider au déménagement, conseiller, voire aider le locataire pour remettre en état et nettoyer au mieux le logement

- Le travailleur social qui accompagne le locataire dans les démarches administratives liées au déménagement

- Un permanent du Siège qui fait l'état des lieux de sortie, éventuellement en présence d'un ou des accompagnateurs bénévoles.

• **Des « adieux » conviviaux** sont l'affaire de tous ! Si les accompagnateurs et le groupe ont su se mobiliser pour accueillir le nouveau locataire, il est important qu'ils le soutiennent dans ce nouveau départ. C'est une nouvelle page qui se tourne, mais la relation amicale ne doit pas être rompue pour autant !

Nota : Les problèmes de règlement des comptes, de retenue sur caution, d'éventuelle remise en état du logement en vue de la future occupation, etc. débordent du cadre de l'accompagnement et doivent évidemment être traités par le siège, en lien avec le groupe local.



SNL Val-de-Marne
Association loi 1901
7, rue Henri Barbusse 94340 Joinville-le-Pont
Mél : snl94@tiscali.fr
www.snl-union.org