



## Compte-rendu de la réunion Commission PPP Travailleurs sociaux – 2 juin 2020

\*\*\*\*\*

Participants : Commission PPP SNL et des travailleurs sociaux des SNL départementales

### Résumé - Synthèse

#### Avoir un toit

- **Perception des locataires sur l'importance d'avoir un toit en situation de confinement :**
  - être à l'abri
  - avoir son espace à soi à l'intérieur même du logement

#### Le modèle d'accompagnement de SNL

- **Importance d'un accompagnement complémentaire bénévoles/TS :**
  - pour repérer les situations de fragilité
  - pour maintenir un lien social
  - pour aborder les différentes difficultés apparues avec le confinement
- **Un accompagnement réactif aux situations de crise :**
  - Capacité à investir de nouveaux champs d'action en fonction des besoins présents : alimentaires, numériques, psychologiques...
  - Capacité d'organisation pour maintenir l'activité professionnelle et le lien avec les locataires
  - Capacité à décharger les institutions publiques de situations de vulnérabilité et d'isolement
- **Un accompagnement dont les limites sont interrogées :**
  - Savoir habiter concerne avec plus d'acuité certaines thématiques : santé, numérique.... L'accompagnement est créateur de citoyenneté.
  - Garantir que l'accompagnement soit créateur d'autonomie et non de dépendance
  - Considérer également les locataires en logement pérenne

#### Le rôle de SNL dans l'environnement administratif

- **Utilité renforcée de l'accompagnement de SNL :**
  - quand les institutions font défaut ou ont des capacités d'actions réduites
  - quand les institutions se concentrent sur les situations d'urgence
  - en fonction de la diversité des situations locales : différences d'accessibilité aux services publics selon les territoires, relais présents ou non par d'autres associations, par des initiatives citoyennes
- **Importance des actions partenariales :**
  - pour connaître nommément ses interlocuteurs et faciliter certaines démarches
  - pour que les locataires de SNL soient pris en considération et non perçus comme totalement accompagnés

## Les difficultés accentuées et ou révélées par le confinement

- **Situations créatrices d'angoisse** : désœuvrement, anxiété face aux informations,
- **Difficultés d'ordre financier** : perçues ou réelles. Perte d'emploi, coût alimentaire accru (fin des cantines, commerce de proximité plus cher...), amende...
- **Maintien de l'accès aux droits et aux services publics.**
- **Accès au numérique**, tant en termes d'abonnement, de matériel que de compétences techniques
- **Suivi pédagogique**
- **Santé**

\*\*\*\*\*

## Témoignages sur la période du confinement – tour de table

- Pensions de famille du 91.

### LC, hôte de pension de famille

Reprend les points abordés dans l'interview rédigé à la fin du confinement sur l'accompagnement pendant le confinement dans les pensions de famille du 91. En quoi le confinement a-t-il modifié l'accompagnement ?

Lire l'article :

<https://www.solidarites-nouvelles-logement.org/nous-connaître/actualités/p/comment-les-pensions-de-famille-sorganisent-en-temps-de-confinement/>

- Construction d'un accompagnement téléphonique à distance
- Le confinement n'a pas révélé de nouvelles difficultés pour la très grande majorité des locataires. Certains troubles qui préexistaient ont pu être accentués. Situation variable et différente selon la stabilité des pensions de famille : les difficultés se sont accrues dans celles où la situation était déjà difficile.
- Locataires ont bien géré dans l'ensemble le confinement

### Pour BA (Hôte et Coordinateur des pensions de famille), le confinement :

- **a accentué certains problèmes (voisinage...),**
- **a révélé aux occupants (et en particulier à ceux venant de la rue et installés depuis peu) la protection que représentait le fait d'avoir un abri et un toit pour se protéger.** Pour ceux-ci la situation concrète a révélé la valeur d'un logement, en comparaison avec le sort subi par d'anciens compagnons toujours en galère. Donc le logement a pris soudain une autre dimension pour des personnes chez lesquelles l'accoutumance au logement se révèle souvent longue et problématique. (On fait état d'un témoignage identique à propos d'un locataire à Fontenay-sous-Bois qui voulait retourner dans le bois de Vincennes, et qui a accepté du fait de la crise sa condition. Idem à Paris).
- **a accru la sollicitation des locataires, en ce qui concerne le volet « intérieur » du logement, pour des questions d'angoisse,** jamais autant passé de coup de fil pour discuter de projets : tous les résidents ont été contactés deux fois par jour par des visiteurs réguliers. Donc **le rôle de lien social (la « conscience sociale ») de SNL a fonctionné pleinement** : les bénévoles et les salariés étaient là pour assumer cette dimension humaine, pour « faire tiers », face à la peur d'aller voir le voisin car on soupçonne qu'il a le COVID, et le règlement des conflits à distance.

- Dans le 93 (IH responsable vie associative SNL Union – en charge du développement et de l’accompagnement social dans le 93)

Le confinement a pu être vécu différemment en fonction du profil des locataires du 93 et de leur logement :

- **Des locataires récents venus de l’hôtel**, ayant vécu dans des espaces exigus (familles)
- **Les logements plus spacieux** : il s’agit de logements sociaux « normaux » en intermédiation locative, plus spacieux que les logements SNL classiques. **Les locataires ont pu apprécier l’espace, s’approprier les différentes pièces**, avoir un espace séparé entre enfants et parents, voire profiter de terrasses, de la vue de la fenêtre, dans ce temps où la notion de dedans-dehors a été bouleversée, et où l’appropriation de l’espace intérieur a évolué par séquences.

**Points d’attention concernant l’accompagnement :**

- **Désœuvrement et anxiété** : les familles, privées des démarches coutumières (par ex. à la CAF) qui prenaient une journée, se sont trouvées désemparées et ne savaient plus quoi faire. L’enfermement ne leur permettant pas de s’occuper a généré un désœuvrement et une anxiété alimentée par le flux d’information de la télévision...
- L’accompagnement a donc beaucoup porté sur **la question de l’information créatrice d’angoisse**, la nécessité de prendre du recul et de moins s’informer ,
- **Le rétablissement de l’accès au droit.**
- Les GLS ont entretenu le lien par un groupe WatsApp réunissant enfants de locataires et bénévoles. **La mise en place d’un accompagnement scolaire** par téléphone par des bénévoles (groupes facebook par ville) a permis d’apporter en interne une réponse immédiate à une angoisse des parents, et à ceux-ci de reprendre un rôle de cadrage par rapport aux enfants.

- Dans le 78 (SG, travailleur social).

**On ne peut pas dissocier accompagnement professionnel et accompagnement bénévole.**

- **Tout l’accompagnement pro normal s’est arrêté et a dû s’adapter.** On a appelé les locataires toutes les semaines par téléphone, essayé de trouver la bonne mesure pour ne pas les inquiéter.
- **Les bénévoles ont été très actifs, ont maintenu un lien très soutenu.** Mais les liens ont été maintenus, donc les familles n’ont pas été en difficulté à ce niveau-là. L’organisation au niveau des GLS a permis à chaque accompagnateur de mettre en place les mesures utiles. **Du fait de cette complémentarité, le projet a pris tout son sens pendant le confinement.** Mais crise sociale est plus compliquée...
- Durant le confinement, nous n’avons pas observé de nouvelles difficultés flagrantes hormis économiques, mais cette période difficile a pu, dans certaines situations, exacerber des difficultés déjà existantes (nervosité, voire troubles psychiatriques, violences conjugales, protection de l’enfance...).

Dans les Yvelines, le bénévolat très ancré. Alors que dans le 93 il faut animer les bénévoles pour qu’ils puissent garder un espace avec les locataires.

- Dans le 75 (MB, travailleur social) Trois points :

1) **Logistique mise en place par la direction de 75** : réunions et bilans chaque semaine, liens entre tous les pôles. Du fait du souci pour les loyers les TS ont accompagné la GLA (pour récupération), et aussi soutenu la GI.

2) **Travail avec les GLS et bénévoles** : gros travail fait par les bénévoles : cf. nouveau GLS 11<sup>ème</sup>.

3) **Synthèse des difficultés** :

- **Budget** : difficulté d'argent pour des locataires qui avaient le RSA... Pas du fait de diminution des ressources mais de l'augmentation de la consommation... Aide financière compliquée à venir : par la Ville de Paris... Bidouillage et bricolage porteurs... car on n'a pas eu tout de suite... Inquiétude pour familles et titres de séjour... continuité des aides par Etat
- **Santé** : 5 locataires malades, hospitalisés, soutenus...
- **Ressenti** : des locataires qui ne voulaient plus sortir. Des personnes ex-SDF très contentes du confinement. Pb de voisinages exacerbés, gérés par les GLS...
- **Soutien scolaire et fracture numérique** : la Vie asso a contacté Emmaüs connect.....

**Conclusion** : réajustement pour les TS, compliqué pour les nouveaux TS, on ne peut pas tout dire au téléphone. Une période très dense, épuisante, psychologiquement...

- Dans le 94 (HH, bénévole).

**Situation particulière de l'organisation** : nouveau directeur arrivé en février ; sur les 3 TS, une absente pour des raisons personnelles...

La période révèle **les limites de l'accompagnement par les TS**. Difficultés pour les démarches administratives, en particulier pour les titres de séjour, dont le retard suscite angoisse chez les locataires.

**Difficultés financières** : la consommation a changé, les magasins de proximité sont plus chers ; perte de ressources de fait de la perte d'emploi et du chômage partiel. Soutien du département, qui a été réactif : distribution de paniers en plein air.

**La discontinuité pédagogique** : question de l'ordinateurs et de l'abonnement... Tous les enfants de 6<sup>ème</sup> du 94 ont reçu une tablette, mais sans abonnement on n'a pas accès au soutien. Des initiatives ont été lancées pour l'accompagnement pédagogique, mais tardivement : les familles n'ont pas exprimé des demandes tout de suite (par pudeur ?), donc mis en place très tard.

\*\*\*\*\*

## Echanges

- **Sur le numérique**

(93). Pour l'accès au numérique, en 93, proposition faite à chaque famille de se former à « Connexion solidaire » (une asso) : mais aucune famille ne l'avait fait... Mais en septembre l'intérêt sera plus grand pour la question du numérique.

Dans le 78 il existe un atelier numérique. Le projet est en cours dans le 92 et le 94 par vie asso... Mais il y a peu de relais assos dédiés dans le 78.

78. SG précise le fonctionnement de « l'atelier des clics » (« déclic ») dans le 78 : ce sont des bénévoles qui animent l'atelier, au siège, depuis un an, qui évolue au fur et à mesure des besoins, et de l'apparition de nouvelles thématiques.... Locataire aide autre locataire à faire son blog.

75. A Paris on essaie depuis longtemps... mais les locataires ne se sentent pas d'y aller. Ce n'est pas une question de langue ni d'écrit. On essaie une mise en place avec des locataires du 11<sup>ème</sup>... Mais il y a une crainte et réticence des locataires : il faut le faire avec eux, cela prend 2 ou 3 heures. C'est un travail de proximité et de lien, mais cela dépend de l'appétence et du désir... Ce n'est pas seulement une question de langue car on a un public (par ex. les Syriens) éduqué... perspective d'avoir des ateliers numériques rue Basfroi à Paris

▪ ***Le rôle du téléphone dans l'accompagnement***

91. Le téléphone a facilité le contact avec gens qui n'ouvrent pas les portes, la relation d'accompagnement a été modifiée par le téléphone. Certains nous ont parlé de leur parcours pendant le confinement.

▪ ***Les locataires en logements pérennes***

91. En Essonne plus de lgts pérennes : locataires moins accompagnés, après la durée accompagnement plus light... Les événements ont permis une reprise de contact avec locataires, donc il y a une mise en lumière d'un besoin d'accompagnement des locataires pérennes, qui vont être appelés une fois par trimestre : SNL n'est pas un bailleur comme les autres...

(FM note qu'un tel maintien de contact peut être étendu aux anciens locataires)

▪ ***Rôle de SNL par rapport à celui des institutions ou d'autres associations***

78. Institutions fantômes pendant la crise... SNL maintient ce lien alors que d'autres institutions s'en soucient moins : CAF, DEP,

75. Les AS ont été en rotation de permanence, réelle souffrance de pouvoir travailler correctement.

93. On a pu travailler très rapidement à SNL... et aussi il y a une confiance sur le boulot fait par les directions... Sur réciprocité : interactions bénévoles, locataires, salariés....

SE. On a déchargé les autres services sociaux en prenant en charge des personnes qui autrement auraient été isolées. Les services sociaux se sont occupés des personnes isolées...

75. D'autres assos ont dû tirer le rideau car bénévoles âgés => A Bagnolet les militants de terrain ont pris le relais...

HV. L'accompagnement bénévole-salarié est très important globalement dans des situations comme ça : on a besoin d'une complémentarité des actions avec les services sociaux, et d'un relais chez les bénévoles.

▪ ***Sur l'accès des locataires au « droit commun », et sur leur évolution de la dépendance vers l'autonomie***

Ce dernier point de la réunion est suscité par deux questions proches car portant toutes deux sur l'avenir proche.

La première de KL : Est-ce que des nouvelles pratiques sont apparues ? Ex. Ateliers, WhatsApp ? Est-ce qu'il y a des acquis à faire perdurer ?

La seconde de FM, concernant la vision qu'ont les TS de leur pratique par rapport au contexte de la crise sociale / économique prévisible.

La question de KL entraîne un échange à propos du **droit commun** (=> abordé sous l'angle du civisme, de la citoyenneté). Avec la question de FM, l'échange évolue vers le thème de **la dépendance et de l'autonomie** des locataires.

IH: il n'y a pas de savoir-faire reproductibles... si on répond à cette nécessité « reproductible » on prive les locataires d'aller voir ailleurs (= *c'est-à-dire dans des assos ou des instances à même de fournir des services du type de ceux fournis par SNL pendant la crise*)

MB répond que l'apprentissage numérique (de la part de SNL) est la base qui va permettre ensuite aux locataires d'aller sur le « droit commun »... *c'est-à-dire dans des espaces numériques... c'est une histoire de classe sociale...* MB précise qu'elle fait effectuer les demandes de LS par les locataires à la mairie (et non par Internet) car elle considère que c'est une institution républicaine dont les locataires doivent prendre conscience.

HF renchérit : « les institutions dans des bâtiments cela relève de la citoyenneté, il faut que nos locataires soient préparés au droit commun... »

(En réponse à la question de FM.... ) 75. MB répond que la crise sanitaire a mis en évidence l'importance de **la question de la santé**... et la nécessaire prise en compte de cet aspect par SNL. Un locataire qui vient à SNL doit repartir soigné avec les dents (idem pour les lunettes). La prise en compte de la santé fait partie du *savoir habiter* : cela fait partie de la « sécurité sociale » à laquelle a droit la population, issue du programme du CNR. (Donc pour MB la santé relève aussi du droit commun). Mais il y a une différence d'approche de ce thème selon que l'on connaît ou pas de longue date les locataires (la santé relève de l'intimité, on peut l'aborder si connaît très bien les locataires).

SE (bénévole 78) synthétise les deux thèmes porteurs d'une action d'avenir : **autonomie numérique et maîtrise de l'accès à la santé**.

IH mentionne qu'elle fait en ce moment une fiche pratique sur les institutions « incontournables ».à

BA (91) estime que par rapport à l'avenir, l'enjeu est celui de faire évoluer les locataires de la dépendance vers l'autonomie : les personnes trouvent à SNL un confort qui accentue leur à notre égard. Ce qui pose la question de l'autonomie : la dépendance est normale dans un premier temps, mais il faut pouvoir ensuite opérer sevrage de la dépendance de SNL... Si on se retrouve dans des opérations similaires (que le corona) que l'on ne soit pas obligé d'appeler pour prendre en charge la dépendance affective, sociale... que les gens puissent maîtriser certaines émotions de leur vie. On note cependant une différence sur cette question entre les pensions de famille et les locataires.

SE confirme ce point d'attention à avoir dans la relation à l'issue de la crise entre bénévole / locataire : retrouver des relations avec une certaine distance => retravailler sur l'autonomie.

Sur cette question, MB note qu'en tant que TS, elle est formée sur l'empathie et donc portée à la bienveillance. Mais en tant qu'impliquée dans l'ASLL, elle est payée pour que les gens soient relogés : donc son objectif est faire la synthèse entre l'impératif du relogement et la bienveillance. On ne peut pas travailler selon elle sans dépendance réciproque, et on a tous su que c'était un moment particulier.

SG pointe le risque de dérive d'une trop grande prise en charge (« bienveillance ») de la part des bénévoles : en faire plus qu'on ne devrait ; il ne faut plus que les bénévoles continuent à aller faire les courses pour les locataires.

### ***Sur le partenariat***

91. Pour les locataires en difficulté on a fait appel à la FAP, et au CCAS pour des aides alimentaires directes... Il faudrait peut-être plus développer les relations avec les partenaires, comme les CCAS... Notre travail au niveau du réseau et du partenariat nous a beaucoup aidé.

SNL apparaît donc par sa position pouvoir agir sur « les deux faces de la médaille », et avoir un rôle d'animation sociale au niveau local entre les assos et les collectivités.

\*\*\*\*\*