



Guide de l'accompagnateur bénévole

Solidarités Nouvelles pour le Logement-Val-de-Marne
35, rue du Chemin Vert - 94100 Saint-Maur-des-Fossés
Tel. 01 45 11 29 33
contact@snl-valdemarne.org

www.snl-union.org
Ensemble, agissons pour le logement !

Préambule

Les bénévoles qui entreprennent d'accompagner une personne logée par SNL se lancent dans une rencontre humaine particulière, rencontre entre deux univers qui se connaissent peu, rencontre par construction déséquilibrée, malgré tous les efforts il y aura toujours un "propriétaire" et un "locataire", il y aura aussi souvent un désir de l'accompagnateur pour que la personne accompagnée "change". Pour ces différentes raisons, nous avons souhaité écrire noir sur blanc quelques grands principes qui doivent en permanence éclairer la réflexion des accompagnateurs bénévoles sur le mode de relation qu'ils entretiennent avec les personnes logées.

Ces principes se veulent généraux, chacun les habitera avec sa personnalité, avec son histoire, son comportement. Ils ne seront parfois pas atteints, ou difficiles à mettre en œuvre ; ce qui importe c'est la préoccupation de les appliquer et les discussions avec la deuxième personne accompagnatrice, avec le Groupe Local de Solidarités (GLS) et avec le Travailleur Social SNL (TS), pour comprendre et résoudre les difficultés de mise en œuvre.

Le bénévole qui se lance dans l'accompagnement s'engage sur :

Des pratiques :

- Rencontrer le locataire régulièrement
- Respecter la confidentialité des informations qui lui sont transmises
- Limiter son **action** au logement
- Ouvrir la **relation** vers l'extérieur
- " Relire " sa relation avec le locataire au sein du GLS et avec le travailleur social de l'association

Un état d'esprit :

- Centrer la relation sur la personne et pas sur la résolution de ses problèmes
- Respecter la " différence " du locataire, ses choix, ses modes de vie
- Permettre au locataire de mobiliser ses propres moyens et non apporter des solutions toutes faites
- Laisser au locataire l'espace qui lui permette de devenir acteur de la relation
- Privilégier la confiance dans toutes les situations

Dans la suite du document, nous éclairerons ces principes à travers des exemples, des conseils, et également des extraits du livret " Faire ensemble à SNL, regards croisés "

Enfin, la lecture du présent guide ne remplace pas, bien évidemment, les formations à l'accompagnement (et les " relectures de l'accompagnement ") proposées par l'association et qu'il est obligatoire autre de suivre au début de sa mission.

1. Rencontrer le locataire régulièrement

Tout l'enjeu du projet SNL est dans l'expérience de la rencontre. Par le biais d'une solidarité exercée sur le plan du logement, notre association permet à des personnes qui vivent dans des conditions différentes de se rencontrer et ainsi de s'enrichir mutuellement. L'action de SNL ne se limite pas à offrir l'accès au logement à des personnes en difficulté, elle ajoute une présence attentive qui en fait un bailleur pas " comme les autres ".

Pour autant, la rencontre n'est pas toujours simple. Les accompagnateurs, venant chercher le loyer pour le compte de l'association, veillant aux différentes problématiques du logement, sont d'abord perçus comme les " propriétaires ".

Grâce à des rencontres régulières – autour des cafés pris ensemble, au cours de discussions informelles, lors desquelles chacun se livre peu à peu à l'autre – un lent travail va se faire, qui permettra progressivement de créer une relation entre accompagnateurs et personnes logées qui soit bien plus qu'une simple relation bailleur / locataire.

Dans un premier temps, le prétexte de la rencontre sera essentiellement le paiement du loyer, et une assistance matérielle (aide à l'emménagement, recherche de mobilier, bricolages...). La perception du loyer impliquera nécessairement la régularité de la rencontre, pour permettre au locataire d'acquiescer, si besoin, des réflexes de gestion budgétaire. Outre le fait qu'il est nécessaire d'avoir un certain " cadre " pour payer régulièrement un loyer, gérer un petit budget n'est pas une chose simple, et il est toujours plus facile de payer régulièrement des sommes peu élevées que de devoir régler des dettes qui se sont accumulées.

Les locataires restant généralement plus de deux ans dans les logements, la relation, qui est le cœur du projet SNL, devra évoluer pour pouvoir perdurer. Il faudra essayer peu à peu de renouveler les modes de rencontre, les lieux, les activités, en inventant de nouvelles façons de " faire ensemble ". Au bout d'un certain temps, si le loyer ne pose plus de problème – ou s'il en pose trop ! – on pourra envisager de décharger la relation des questions financières (voir réflexion spécifique sur ce sujet). On prendra garde alors à ce que la disparition du " prétexte loyer " n'entraîne pas une perte de contact : même après plusieurs années, la régularité de la rencontre est importante pour poursuivre cette relation toujours fragile.

Et si la personne logée ne souhaite plus être accompagnée ?

Les accompagnateurs, aidés par le groupe, et le travailleur social SNL, doivent réfléchir aux causes possibles et tenter de retisser du lien. Il peut être alors utile de reprendre ce guide et de réfléchir à la façon dont on applique les différents principes de l'accompagnement. N'oublions pas que les accompagnateurs ont la part la plus importante de responsabilité dans la poursuite de cette relation, dans la mesure où eux en ont fait pleinement le choix, tandis qu'elle a été en quelque sorte imposée au locataire comme condition d'accès au logement.

Si cela peut aider à renouveler la relation avec la personne logée ou réduire des tensions, il est aussi possible de changer d'accompagnateurs. On prendra garde alors, que cette décision se fasse en concertation avec le locataire, afin qu'il accepte la relation avec les nouveaux accompagnateurs.

Enfin, précisons que l'accompagnateur s'engage dans la durée, mais une durée qui n'est pas définie à l'avance, 2, 3 ans, le temps de résidence du locataire. Pour autant, au cas où l'accompagnateur ne pourrait plus assumer cet engagement, on s'attachera à préparer au mieux les personnes logées à cette " rupture " et à la mise en route de la relation avec un nouvel accompagnateur.

2. Respecter la confidentialité des informations transmises

Voilà qui paraît évident de prime abord. Mais ce n'est pas si simple...

Avec le logement, on est plongé dans l'intimité des gens, ceci dès la phase de l'attribution. Dans la discussion amicale, informelle, les personnes peuvent être amenées à se confier. Sans préciser le mot "secret", la personne logée peut dévoiler des informations dont elle n'aimerait pas qu'elles soient divulguées à d'autres ensuite.

Il y a plusieurs niveaux de confidentialité :

- Les deux accompagnateurs en binôme n'ont pas nécessairement la même relation avec la personne. C'est l'intérêt d'être deux : on ne se dit pas nécessairement les mêmes choses, on a différentes affinités. L'un comme l'autre se doit de discerner ce qu'il est nécessaire de partager avec son homologue.
- Le travailleur social a ses propres sources d'information, et ses propres règles de confidentialité professionnelles.
- Vis à vis du groupe, quelques règles doivent prévaloir :
 - Ce qui est dit devrait pouvoir l'être de la même façon si la personne dont il est question était présente à la réunion. **Posons-nous par exemple la question : s'il s'agissait de moi, accepterais-je que l'on donne ainsi les détails de ma vie privée, ou que l'on parle de moi de cette façon ?**
 - Les informations ne doivent être partagées que dans la mesure où elles aident le groupe à mettre en perspective la relation d'accompagnement ;
 - Ce qui est nominativement dit en groupe ne sort bien évidemment pas de l'enceinte de la réunion SNL.
- Quelques règles de base pour tout ce qui est écrit, et notamment les comptes rendus de réunions :
 - un papier ou un message électronique peut toujours se retrouver lu par des personnes auxquelles il n'était pas destiné, il faut donc s'en tenir au strict minimum dans les écrits ;
 - tout ce qui est écrit devrait pouvoir être lu par les personnes concernées, ou par toute personne extérieure ;
 - tout ce qui est dit en réunion ne doit donc pas nécessairement être rapporté dans les comptes rendus ;
 - attention aussi de ne jamais mettre d'information nominative, prendre par exemple des initiales (ou au moins s'en tenir au prénom), ou mentionner l'adresse de manière suffisamment vague (" la famille de la rue X ").
- Enfin, il y a le cercle de nos relations ou de notre famille avec qui nous pouvons être amenés à parler de SNL. De façon assez paradoxale, meilleure sera la relation, plus il faudra faire attention à cette question de la confidentialité. En effet, plus la relation est amicale, plus la personne logée aura de facilité à se confier, plus nous aurons également tendance à la rencontrer, parfois chez soi, nos proches pourront aussi la connaître sans avoir été eux sensibilisés aux règles de confidentialité.

Notre discrétion doit être à la hauteur de notre capacité d'écoute.

3. Limiter son action au logement

Le préambule de la Charte de SNL pose le fait de *limiter* l'action au logement comme la première des exigences à respecter (cf. p2 de la Charte, § "Les exigences") :

"SNL pose l'humain comme premier dans son action. Elle considère dès lors que celle-ci doit respecter trois exigences :

limiter son action au logement

- *Les contours de son action sont ainsi clairement définis. Ceci permet d'établir un point de repère pour tous, quelle que soit la diversité des situations, et d'assurer la possibilité d'une rencontre véritable entre les uns et les autres. [...]"*

Limiter son action au logement...

Nous ne pouvons pas être compétents sur tous les sujets. Pour ce qui ne se rapporte pas au logement, **nous devons privilégier le travail en réseau, la mise en relation avec d'autres structures plus spécialisées**. C'est aussi une manière de ne pas risquer d'être dans l'assistanat vis-à-vis des locataires. Cette limite aide enfin à prévenir les dérives d'intrusion dans la vie privée et de prise de pouvoir sur les personnes logées.

Ainsi, dans la relation d'accompagnement bénévole, limiter son action au logement permet à la relation de garder un certain équilibre :

- Cela peut préserver l'accompagnateur de certains locataires qui seraient en position de demande permanente. Motivé par l'exercice de la solidarité, l'accompagnateur pourrait se laisser entraîner, jusqu'à se sentir instrumentalisé, ce qui mettrait le bénévole comme le locataire dans une position difficile.
- Cela peut préserver le locataire d'un accompagnateur qui serait tenté d'apporter des réponses aux différents problèmes qu'il repère. La relation avec le locataire est déjà, par essence, fortement déséquilibrée : la plupart des locataires SNL étaient sans logement depuis des années, SNL leur a permis d'accéder à un logement pour un loyer faible (au regard du prix d'une chambre d'hôtel, par exemple). Il ne faut pas ajouter à la " dette logement ", une autre dette comme par exemple la " dette travail ".

... tout en restant attentif aux autres projets

A partir du logement, on touche à la plupart des projets des personnes : travail, problèmes conjugaux, santé, éducation des enfants...

S'il faut se garder d'agir dans d'autres domaines que le logement, cela ne signifie pas de s'en désintéresser ou de s'empêcher toute mise en relation, au contraire. Par exemple, sur la question de l'emploi, on pourra indiquer au locataire les coordonnées d'associations ou d'organismes intervenant dans ce domaine, voire offrir l'opportunité à un locataire d'entrer en relation avec un employeur de sa connaissance – de manière concertée avec le travailleur social SNL. Mais il vaut mieux s'en tenir là, ne pas forcer la main, garder un certain recul, ne pas s'impliquer, laisser pleinement sa liberté de choix à la personne, pouvant aller même à ne pas demander ensuite ce que cela a donné.

En définitive, l'essentiel sera de s'adapter au cas par cas, en fonction de la personne et de la relation que l'on a avec elle, et d'évaluer les risques pour éviter les pièges que peuvent nous tendre nos meilleures intentions.

4. Ouvrir la relation vers l'extérieur

Notre conviction : SNL est fondée sur l'idée d'une ouverture aux autres – par l'attention portée à ceux qui ne peuvent pas se loger et par l'idée que toute personne doit pouvoir prendre sa place dans la société. Le logement est un point de départ ; sans lui la vie sociale et citoyenne est fortement compromise. C'est un besoin fondamental, mais ça n'est pas une fin en soi.

La relation bénévoles / locataires doit dépasser la rencontre à deux ou à trois. Elle doit déboucher sur une rencontre à dimension collective, au niveau du groupe local, et de la structure associative, afin que les personnes logées puissent se sentir membre d'un ensemble qui va au-delà de la relation interpersonnelle¹.

Cette relation doit aussi ouvrir vers l'extérieur de la structure SNL : comme nous l'avons évoqué précédemment, l'action de SNL se limitant au logement, il faut se tourner vers d'autres structures. Cela peut concerner de multiples domaines : emploi, santé, garde des enfants, culture, sorties, rencontres...

Cette ouverture est fondamentale : c'est bien souvent l'isolement qui a été à l'origine de la situation de mal-logement. Les accompagnateurs se trouvent dans une relation privilégiée, permettant au locataire de sortir de l'isolement. Ils peuvent être le point de (re)départ vers une véritable vie sociale.

De nombreuses expériences sont à découvrir à ce sujet dans le livret " Faire ensemble à SNL ; regards croisés ". Voici par exemple un témoignage d'une bénévole² :

" Je me souviens de la première famille que j'ai accompagnée. La femme africaine était charmante, mais elle ne parlait pratiquement pas le français. Il fallut plus d'une année pour la persuader d'aller à l'alphabétisation. J'étais très touchée ensuite du plaisir avec lequel elle me montrait ses cahiers et ses progrès de lecture ".

L'extérieur, c'est enfin l'accession à un logement pérenne de droit commun. Dernière phase de la relation dans le cadre de SNL, le relogement est un moment clé de l'accompagnement, qu'il ne faut pas sous-estimer. C'est un nouveau saut dans l'inconnu, une page qui se tourne. Cela demande, comme lors de l'emménagement initial, d'être présent, disponible par exemple pour aider au déménagement, à la remise en état de l'appartement, ...

¹ Rappelons que, dans les statuts de SNL, les locataires sont automatiquement membres de l'association (article 5). En tant que " membres bénéficiaires ", ils sont invités aux assemblées générales, et ont une voix consultative s'il participe à la vie associative, ils ont une voix délibérative. Cela témoigne de la volonté d'impliquer les locataires, de leur permettre d'être acteurs, eux aussi, dans la vie du projet SNL. Cette question doit encore être travaillée au sein de l'association, notamment parce que cette participation n'est pas simple à susciter et est loin d'être effective aujourd'hui. Néanmoins, si un locataire souhaite s'impliquer dans la vie de l'association, on peut l'inviter à devenir " membre actif ", au même titre que les autres bénévoles du groupe local.

² Extrait de " Faire ensemble à SNL, regards croisés ", p 20.

5. “ Relire ” sa relation avec le locataire au sein du GLS et avec le travailleur social SNL.

Comme nous l’avons déjà évoqué, la relation d’accompagnement SNL est par nature déséquilibrée. Nous sommes par ailleurs (nous, les bénévoles) peu formés à la relation d’accompagnement. De ce fait, il est important que nous ayons des lieux de réflexion pour nous aider à comprendre, à prendre du recul, à éviter les écueils.

La relation d’accompagnement SNL, notre position de propriétaire / accompagnateur, nous met également dans une situation de pouvoir qui pourrait nous amener à quelques abus involontaires. D’où l’importance de ces relectures avec le groupe et le travailleur social SNL.

Dans les réunions de groupe nous pouvons exprimer nos difficultés, notre lassitude, nos doutes, sous le regard des autres qui nous aident à réfléchir, qui peuvent également nous amener à comprendre que nous allons “ trop loin ” dans la relation avec la personne – de quel droit imposons-nous ceci ou cela, demandons-nous ceci ou cela ?

De même, il est important de discuter de notre relation d’accompagnement avec le travailleur social SNL. Par son expérience, sa connaissance des locataires, le travailleur social SNL peut nous aider à mieux discerner les écueils de l’accompagnement.

Enfin, l’association propose des sessions de “ Relectures de l’accompagnement ”, qui permettent d’échanger sur sa pratique et de prendre du recul face à chaque cas particulier et ses difficultés. Ces séances sont animées par des personnes très compétentes, qui connaissent bien les particularités de l’accompagnement SNL. C’est aussi l’occasion d’échanger avec des accompagnateurs d’autres groupes, de piocher de nouvelles idées, de s’interroger, d’améliorer ses pratiques... Il est important, à un moment ou un autre, de suivre l’une de ces sessions.

6. Centrer la relation sur la personne et pas sur la résolution de ses problèmes

Par nature, les personnes qui accèdent au logement SNL sont souvent submergées de problèmes. Le risque pour l’accompagnateur est, en caricaturant, de se mettre à la place du locataire, de déterminer quels sont ses problèmes, comment les régler, et d’attendre de sa part qu’il mette en œuvre les solutions le plus rapidement possible pour pouvoir libérer le logement.

A travers ce principe “ Centrer la relation sur la personne et pas sur la résolution de ses problèmes ” nous voulons exprimer le fait que nous ne devons pas nous focaliser sur les problèmes de la personne mais bien sur la personne elle-même.

En effet, seul le locataire peut définir ses priorités.

Parfois, certaines choses sautent aux yeux des accompagnateurs comme étant des problèmes importants, pour autant elles peuvent ne pas en être au regard du locataire lui-même. **Ce qui “ pose problème ” peut donc revêtir un caractère subjectif. Or, nous n’avons pas de légitimité à déterminer, à la place d’autrui, ce qui est bon pour lui ou non.** Si ce postulat peut sembler évident, nous sommes inévitablement enclins à tomber et retomber dans ce piège. La question doit donc se reposer régulièrement dans la relation d’accompagnement.

C'est le locataire qui doit gérer le temps.

La notion du temps, du cours des choses, est une valeur très relative. On peut avoir l'impression, en tant qu'accompagnateur, que la situation piétine, alors que le locataire lui, pourra avoir l'impression d'avancer, ou avancer effectivement, sans que ni lui ni l'accompagnateur ne le remarque. On a l'impression qu'une chose va être vite résolue, et finalement il faudra bien plus longtemps qu'on ne l'espérait.

L'accompagnateur doit se positionner en soutien, capable d'écouter, de questionner, de motiver, de redonner confiance en soi. Il s'agit d'être dans la relation, bien plus que dans l'action et surtout pas dans un rôle de " contrôle social ". Cela oblige parfois à réfréner ses envies d'efficacité, d'obtention de résultats visibles. **Ce ne sont pas les conseillers, les spécialistes qui manquent le plus aux personnes que l'on accompagne, mais une présence amicale, un soutien, qui aideront à " relever la tête ". Là est le rôle de l'accompagnement SNL.**

Voici le témoignage, d'une locataire³ :

" Ma première rencontre avec SNL fut avec Mlle C., [...]. Son sourire, son accueil chaleureux, m'ont donné la résonance que j'étais un être humain. Ce fut presque une révélation. Enfin, quelqu'un qui ne voyait pas mes cicatrices, qui me donnait la parole, une écoute attentive de ce que j'exprimais. Jamais je n'avais ressenti un tel sentiment avant. De la confiance m'était accordée. "

7. Respecter la " différence " du locataire, ses choix, ses modes de vie

Son histoire, son parcours, ses " galères ", sa culture (que l'on soit ou non de la même nationalité, la culture peut être bien différente d'un individu à l'autre), ses références, tout cela peut rendre la compréhension de l'autre malaisée, surtout si celui-ci est facilement classé, dans notre esprit, comme " en difficulté " (c'est bien pour cela qu'il est à SNL... !).

Pour autant, le fait qu'il soit à SNL ne nous donne pas droit de jugement sur ses choix de vie. Tout au plus, pouvons-nous profiter de nos différences pour échanger, nous enrichir, découvrir...

Cette attitude est d'autant plus difficile que parfois les choses bloquent, la situation piétine, voire paraît régresser. Or on aimerait bien que la personne " s'en sorte ", à la fois pour elle-même, mais aussi pour qu'elle " laisse la place aux suivants ".

Les choix de vie du locataire influent indéniablement sur sa capacité à accéder à un logement de sortie, mais ce n'est pas en le brusquant, en le contraignant, par exemple pour qu'il trouve un travail, qu'il aura ensuite la capacité à quitter le logement SNL rapidement. Outre le fait que nous n'ayons aucune légitimité pour cela, ce type d'attitude pourrait produire l'inverse de l'effet recherché.

L'action SNL se situe dans le cadre d'une démarche d'insertion, souvent fragile, qui ne peut passer que par le libre arbitre de la personne.

³ Extrait de " Faire ensemble à SNL, regards croisés ", p.22.

Rappelons-nous qu'en signant le contrat de sous-location, les personnes prennent les engagements suivants (article 1 du contrat) :

- Accepter de maintenir un lien réel et constant avec les membres de l'association (accompagnateurs bénévoles et permanents du Siège) ;
- S'engager à déposer un dossier de demande de logement auprès de la Mairie de son domicile pour inscription au fichier central des demandeurs de logement et veiller à le renouveler annuellement ;
- Déménager dès qu'un logement correspondant à sa composition familiale et à ses ressources lui sera proposé.

Il n'est pas indiqué que la personne devra trouver un emploi ou gagner tant d'argent ou se comporter de telle ou telle manière.

C'est parce que notre démarche d'écoute et d'accompagnement sera sincère et sans arrière-pensée qu'une relation pourra se créer et que la personne pourra repartir (repartir du logement, mais aussi repartir dans sa vie !).

A propos de la durée de location des logements :

La charte SNL stipule que l'on met les logements " à la disposition des personnes en situation de grande précarité pendant un temps donné ". La loi fixe assez précisément les modalités d'occupation du logement donné en sous location. SNL a fait le choix de limiter la durée initiale d'occupation du logement à un an, afin d'en souligner le caractère temporaire. Le contrat est ensuite renouvelé par périodes d'un an ou 6 mois et chaque renouvellement est réalisé avec un certain formalisme pour en souligner le caractère exceptionnel. Dans la pratique, nous louons le logement le " temps qu'il faut ". S'il n'y a pas de problème majeur d'occupation ou de paiement du loyer, SNL s'engage à accompagner la personne jusqu'à trouver avec elle une solution de logement "pérenne".

Néanmoins, si c'est nécessaire, on pourra être amené à rappeler que le logement est temporaire, et inciter le locataire à mettre en œuvre tout ce qui est à sa portée pour accéder à un relogement. En gardant à l'esprit que le simple fait d'être accompagné lui rappelle qu'il n'est pas complètement " chez lui ", et que (presque !) tous les locataires finissent un jour ou l'autre par souhaiter quitter le logement SNL.

8. Permettre au locataire de mobiliser ses propres moyens et non apporter des solutions toutes faites

Il est toujours tentant de conseiller les autres par rapport à sa propre expérience, à ses références. " Tu devrais faire comme ci " ; " pourquoi ne fais-tu pas comme ça ? "...

Une conviction : Toute personne est porteuse de compétences et de potentialités lui permettant de résoudre les problèmes qu'elle rencontre. Faire ensemble permet de découvrir, de renforcer et de mettre en action ses capacités.⁴

⁴ Extrait de " Faire ensemble à SNL, regards croisés ", p.71

Témoignages de locataires ou d'anciens locataires⁵ :

“ Je sais que bien des fois tu m’as conseillée et je ne t’ai pas écoutée. Mais j’avais besoin de quelqu’un qui me donne son avis. Comme tu n’étais pas dans ma situation, tu ne pouvais pas t’imaginer mes contraintes et ce qui était le plus important pour moi. [...] J’avais la chance, pour une fois enfin, d’être soutenue et de savoir qu’on ne me laisserait pas tomber ! ”

“ Je pense en premier à la perte d'habitude de donner son avis. Les gens en situation précaire ont perdu l'habitude de donner leur avis. On ne le leur demandait plus. Souvent, leurs principaux interlocuteurs ont été des administrations. Un papier à remplir, un numéro de dossier. Leur avis a de l'importance. Il faut leur redonner confiance. En ayant été trimbalé de gauche à droite, expulsé, ils ont une certaine méfiance. Aussi, il faut laisser le temps aux personnes de sortir de leur coquille, de se "réhabituer". Il faut tendre la perche régulièrement, dans la durée.”

9. Laisser au locataire l'espace qui lui permette de devenir acteur de la relation

“ Faire ensemble [...] c’est une manière d’être, au cœur de la relation avec le locataire ; une manière de reconnaître la valeur de l’autre, de partager le pouvoir, d’être disponible pour les initiatives de l’autre, ses envies, d’être à l’écoute, de donner de la place, de laisser l’initiative à l’autre et se laisser déranger, de respecter les différences. Oser faire ensemble, c’est souvent accepter de faire autrement, ce qui peut s’opposer à l’efficacité, aux recettes toutes faites, à la maîtrise. C’est reconnaître que les schémas des personnes bien insérées ne sont pas les seuls à avoir du poids. ”⁶

Pour qu’il y ait échange, il faut que chacun ait la place de proposer, d’inviter, de donner comme de recevoir. Ca n’est pas toujours facile, il est important de se demander régulièrement si notre façon d’être, suscite de la réciprocité de la part du locataire. Il faut savoir accepter une invitation à dîner, se laisser emmener par la personne pour qu’elle nous fasse découvrir ce qu’elle affectionne, être à l’écoute du moment et du lieu qui lui conviendraient pour faire quelque chose ensemble.

Témoignage de bénévoles⁷ :

“ Lors d’une réunion du groupe, constitué pour moitié de bénévoles et pour moitié de locataires, nous préparions la campagne d’hiver. La question était : comment récolter de l’argent ? Une locataire a dit : “ chaque année, on entend parler en réunion de collecte de fonds, mais nous, les locataires, on ne participe pas. Ce n’est pas parce qu’on n’a pas d’argent et que nos amis n’ont pas d’argent qu’on ne peut pas en ramener. C’est le ramadan, on pourrait fabriquer des pâtisseries et les vendre pour SNL. ” Et les gains de la vente ont dépassé toutes les espérances... Parmi les réactions des locataires, on a pu relever celle-ci : “ Quand on donne, on ne se sent plus assisté ”.

⁵ Ibid., p.46 et p54.

⁶ Extrait de “ Faire ensemble à SNL, regards croisés ”, p.14.

⁷ Ibid., p.45.

10. Privilégier la confiance dans toutes les situations

L'expérience de l'accompagnement n'est pas toujours sans heurt. Les frictions, les incompréhensions, les quiproquos, tout ceci est très fréquent et peut rendre les relations accompagnateurs / accompagnés tendues.

L'exemple le plus courant est celui des rendez-vous manqués, lorsque le locataire fait faux bond alors que la date avait été fixée en fonction de ses disponibilités. Nous avons alors la sensation qu'il n'est pas respectueux du temps et de l'énergie que nous lui avons accordés.

Il faut bien sûr montrer qu'il n'est pas agréable d'attendre pour rien, mais il faut éviter les jugements hâtifs, les paroles trop agressives et savoir se montrer patient (les absences aux rendez-vous sont souvent liées au manque d'argent pour payer le loyer). Et même lorsque cela se répète, essayons de comprendre les causes plutôt que de prendre le risque d'entrer en conflit avec le locataire pour un problème en définitive mineur.

Remarque sur le paiement du loyer :

Bien entendu, témoigner de la confiance ne veut pas dire abandonner la question de l'argent, ou être laxiste, le paiement du loyer reste un sujet crucial, d'autant plus que son montant est faible, et qu'il est la clé d'une "réinsertion". Pour autant, le jour où ils éprouvent des difficultés à payer, les locataires sont souvent les premiers à penser qu'ils ne vont pas être à la hauteur de notre confiance, ce qui explique des réactions de fuite. A nous alors de savoir montrer que les difficultés et les retards n'entament pas notre confiance dans leur capacité à payer, comme tout le monde, le loyer. On pourra proposer, en accord avec le siège, d'étaler les paiements, ou autre.

Néanmoins, des tensions peuvent se cristalliser. Le conflit avec un locataire est parfois lourd de conséquences, car c'est prendre le risque de briser la confiance, et la confiance perdue n'est pas facile à reconquérir, surtout dans une relation aussi déséquilibrée que celle que nous vivons dans l'accompagnement SNL. Le conflit peut déboucher sur une perte de contact ; que faire ensuite lorsque la personne refusera toute rencontre ?

En cas de blocage ou de tension, les actions à mettre en œuvre seront décidées d'un commun accord avec le travailleur social SNL.

En définitive, pour créer, renforcer la confiance, il faut accepter les loupés, les imperfections, savoir attendre. **C'est la constance dans cette confiance offerte qui finit par être la source d'une confiance réciproque, c'est dans la permanence de cette attitude que des liens vont pouvoir se créer, qu'un véritable échange pourra advenir.** C'est parce que le locataire aura confiance en nous, que dans les situations difficiles il pourra encore nous entendre. Par cette confiance gagnée peu à peu, malgré les frictions et les aléas de parcours, beaucoup de choses deviennent possibles.

En guise de conclusion...

“ Accompagner, c’est marcher à côté de quelqu’un, sur le même chemin et dans la même direction. Et en marchant ensemble, on discute, on raconte et on se raconte, mais surtout, on écoute l’autre.

“ Finalement, à SNL on s’accompagne tous, on est tous sur le même chemin et on écoute les autres comme ils nous écoutent. [...] ”

“ Il y a le plaisir simple de demander à quelqu’un si tout va bien.

“ En fait, et c’est personnellement ce qui m’a le plus frappé, je ne parcours plus les rues de mon quartier de la même façon. Je devine d’autres visages derrière les fenêtres et les rideaux, je pense à d’autres itinéraires de vie, je suis plus attentif au bruit du monde, là, sur le pas de la porte.

“ Accompagner c’est à la fois plus complexe et plus simple que tout idéalisme, que tout ce qui ressemble à notre motivation de départ, peut-être différente pour chacun d’entre nous ; accompagner est infiniment plus riche, plus intime que ce qu’on pouvait penser. [...] On donne et on reçoit, beaucoup, et on n’avance pas tout seul. ”

Yves, bénévole de SNL

Extrait du recueil “ Faire ensemble à SNL, Regards croisés ”