

SOLIDARITES NOUVELLES POUR LE LOGEMENT ESSONNE

Faire ensemble

Articulation entre permanents et bénévoles dans leur relation avec les locataires

Pour la réalisation des objectifs de SNL fixés dans la charte, les différents acteurs doivent agir ensemble. Que l'on soit bénévole ou permanent, les niveaux d'implication sont multiples. Si les pratiques peuvent varier, la complémentarité entre les actions des bénévoles et celles des permanents est bien une spécificité de notre association. Elle est notre originalité et notre force. Le présent document traite de l'articulation entre bénévoles et permanents dans leur relation avec les locataires.

PREAMBULE

L'action de SNL ne peut s'exercer que si des **logements** à loyer et charges accessibles aux plus défavorisés sont créés, ou captés, dans un environnement humain accueillant (bénévoles et permanents), et si les personnes logées provisoirement acceptent tous les éléments du **contrat**, y compris ceux qui peuvent apparaître comme des contraintes.

Les logements

A partir d'opportunités foncières ou immobilières, ou de propositions de mise à disposition, signalées par des groupes locaux ou directement au siège par l'Etat, des collectivités, des entreprises nationales, des particuliers..., la maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS), composée de permanents et de bénévoles associés, en étudie la faisabilité.

Pour une opération possible humainement (bénévoles et permanents), géographiquement (localisation, transports) et financièrement (coût et personnes), la MOUS est responsable des négociations auprès du propriétaire (prix d'achat, ou durée du bail à réhabilitation ou à construction, ou montant du loyer).

Pour une opération retenue en acquisition ou bail :

- la MOUS exerce la maîtrise d'ouvrage par délégation du gérant de Prolog'ues : programmation, plan de financement et compte d'exploitation, conventionnement, obtention des subventions départementales Etat, Conseil Général, Commune, tandis que la subvention régionale, le préfinancement CDC et le prêt 1% sont initiés par Prolog'ues. Viennent ensuite la négociation des marchés, les ordres de service, le suivi des travaux et les situations correspondantes, la réception.
- le groupe local exerce la maîtrise d'usage, et ce au titre des futurs "usagers" : aide à la programmation, à la définition des aménagements et de la qualité environnementale, au suivi des chantiers.
- le groupe local s'engage à collecter les dons correspondants. *Mais sans identité juridique, c'est l'association SNL Essonne qui est responsable de l'existence et du versement de la*

part fonds propres à chaque engagement de Prolog'ues, comme du suivi des versements des subventions départementales.

Pour une mise à disposition, la MOUS est responsable de l'adéquation loyer-versé/loyer-perçu, des travaux éventuels et de leurs financements, de la remise en état à la fin de la convention.

Le contrat

Une famille ou personne qui entre dans un logement SNL accepte les obligations liées au contrat d'habitation temporaire, dont un accompagnement par un travailleur social lié au logement (ASLL) et l'établissement et le maintien d'une relation de proximité avec des bénévoles locaux.

Durant son temps passé dans un logement SNL, et jusqu'à son accès à un logement durable, cette famille ou personne est en relation avec les différents acteurs de l'association.

LES ACTEURS DE SNL ESSONNE

• **Les bénévoles sont les référents de proximité** du locataire. Ils exercent une mission au sein du groupe local de solidarité (GLS) dans le cadre spécifique mis en place par SNL.

Cette mission est exercée :

- sur la base du volontariat et de l'adhésion aux objectifs de l'association
- sur le principe de l'aide ou de l'entraide
- sans obligation, **à l'exception de la confidentialité (devoir de réserve) et du respect de la personne, de sa liberté et de ses droits.**

Les bénévoles, par deux ou individuellement parfois, mais toujours en lien avec leur GLS qui les soutient et garantit la continuité, contribuent :

- à l'analyse des candidatures, à l'attribution d'un logement et au premier accueil dans les lieux
- à un soutien à l'emménagement
- à la bonne compréhension du contrat d'occupation temporaire et à son éventuel renouvellement
- à l'appropriation du logement et des parties communes et à l'apprentissage de l'entretien locatif
- à la rencontre, l'écoute, l'échange des expériences et des savoirs, le partage des connaissances sur le quartier et ses ressources
- à la perception du loyer
- à des aides demandées par les locataires et acceptées (alphabétisation, déplacements, devoirs...)

- aux travaux d'entretien avec les locataires et au suivi des réparations et remises en état en lien avec le siège
- aux fêtes et activités culturelles ou sportives organisées localement.

• **Le travailleur social (TS) est le référent professionnel** de la famille ou de la personne logée. Il remplit une mission officielle définie dans le cadre de l'accompagnement social lié au logement (ASLL) et confiée par le fonds de solidarité logement (FSL).

Le TS travaille avec le locataire à l'évolution de sa situation en vue de son accès à un logement durable. Il est tenu au secret professionnel.

Le TS contribue :

- à la réception des candidatures, à l'analyse des situations et des besoins, à une pré-évaluation, à l'attribution, au premier accueil
- à la bonne compréhension du contrat d'occupation temporaire et à son éventuel renouvellement
- à l'appropriation du logement et des parties communes et à l'intégration dans l'immeuble et dans le quartier
- à la gestion du budget logement, au suivi du paiement du loyer, à la mise en place éventuelle d'échéancier, au déclenchement d'aides (FSL ou autres)
- au suivi des allocations logement en lien avec la gestion locative
- au suivi de la bonne tenue du logement
- à la proposition d'orientations vers d'autres professionnels aux locataires en cas de difficultés révélées ou pressenties autres que celles liées au logement
- au développement et au maintien d'un partenariat rapproché et ouvert entre les différents intervenants
- à l'aide à la définition du projet d'accès à un logement durable (coût, localisation, statut), répondant aux critères extérieurs, adapté au bénéficiaire et recueillant son assentiment
- à l'obtention d'un tel logement, existant ou à créer (diagnostic, médiation, concertation...).

Le TS est juridiquement responsable de sa mission d'ASLL. Il établit un projet précis avec chaque locataire et rend compte chaque année de l'avancée et de l'évolution de ce projet au FSL. Il est aussi le garant du respect de la liberté et des droits du locataire.

• **Les équipes entretien-travaux (ET) et gestion locative d'insertion (GLI) sont au service de l'association pour un travail au plus près des locataires et en lien avec les accompagnateurs.**

L'équipe **entretien-travaux** est composée de permanents et de bénévoles.

Au-delà d'une visite technique annuelle avec rapport sur l'état du logement, elle contribue :

- à accompagner les locataires dans l'entretien et les petites réparations locatives de leur logement (bénévoles)
- à assurer les plus grosses réparations locatives (permanents et bénévoles)
- à procéder aux remises en état et grosses réparations à la charge du propriétaire (permanents et entreprises)
- à suivre les contrats chaudières et le ramonage des cheminées
- à déclarer les sinistres.

L'équipe **gestion locative d'insertion** contribue :

- à la préparation des documents contractuels liés à l'entrée dans un logement
- à la mise en place du contrat d'assurance locative (pour compte) et à l'ouverture des compteurs
- à l'établissement des quittances
- à l'encaissement des loyers et des allocations logement
- au suivi des impayés en lien avec les TS, et des contentieux en lien avec le directeur
- au suivi des charges locatives (provisions et dépenses)
- au règlement des impôts, taxes, assurances...
- à la déclaration de sortie de locataire (impôts et CAF) et solde de tous comptes (loyers, charges, dépôt de garantie, épargne volontaire).

• **L'équipe animation-communication (AC) est à la disposition de tous : Conseil d'Administration, groupes locaux, locataires, permanents.**

Locataires, bénévoles, permanents, tous s'échangent le maximum d'informations relatives à la vie associative.

L'équipe animation a une fonction particulière. Elle soutient les groupes locaux de solidarité pour :

- les campagnes de recrutement de nouveaux bénévoles
- la création de nouveaux GLS et la revitalisation d'anciens
- l'organisation et l'animation d'événements festifs
- l'organisation et l'animation d'événements publics
- l'organisation de manifestations de recherche de dons
- la promotion de ces actions et de celles des locataires
- la rédaction des supports de communication.

La communication entre permanents, bénévoles et locataires doit être la plus large possible, mais dans les limites :

- des missions et responsabilités de chacun
- du secret professionnel qui s'impose aux TS
- du devoir de réserve qui s'impose aux bénévoles, aux locataires et aux autres permanents

L'information est au service des différents acteurs pour une coopération toujours plus forte

ETHIQUE

La relation à établir avec les locataires est basée sur l'écoute, l'échange et la confiance. Chacun apporte quelque chose et se met en position de recevoir.

La relation, un des fondements de l'association, ne peut qu'être fondée sur une démarche volontaire engageant et préservant la liberté des locataires. Dans cet engagement réciproque, le respect de ce qui a été défini en commun fonde un principe de non-abandon (sauf rupture par l'association dans le cas de total non-respect).

La relation repose sur une éthique de la responsabilité, qui évite les dérives possibles vers l'assistance (tracer la voie, faire à la place) ou vers le contrôle social.

L'action de tous est centrée sur le logement. Quand d'autres questions surgissent, le TS est le professionnel qui peut aborder ces problèmes, en lien avec le travailleur social départemental de secteur et d'autres professionnels. Il est le coordinateur du suivi des besoins de la famille et partage avec les bénévoles les informations qu'il peut donner (secret partagé). Les autres intervenants doivent s'interdire toute prise de contact avec les tiers (services sociaux, justice, employeur...), sauf demande du locataire.

LE PARCOURS D'UNE FAMILLE A SNL

Attribution

Le siège tient compte des éventuelles réservations (associations, collecteurs, préfecture, mairies) pour indiquer la disponibilité d'un logement. Le TS et le GLS retiennent, parmi les candidatures reçues, au moins deux dossiers par logement vacant pour examen détaillé. Le TS actualise la situation sociale et vérifie qu'elle correspond bien au projet SNL (éligibilité et acceptation de l'ASLL et du GLS). Il rend compte au GLS. TS et GLS effectuent le choix final de la famille ou de la personne candidate.

Les attributions veillent à l'équilibre d'une maisonnée et à la mixité sociale.

Une rencontre entre les futurs accompagnateurs et la famille ou la personne choisie sera faite (le plus tôt possible) avant la signature du contrat.

Les éléments administratifs sont transmis par le TS à la GLI, qui établit le contrat d'habitation temporaire. La signature du contrat est l'occasion de préciser les engagements de chacun.

Au-delà du document juridique, le contrat a une visée pédagogique ; il faut à la fois prendre le temps et rester dans la dynamique du logement à occupation temporaire (le temps nécessaire pour permettre l'accès à un logement durable).

Accueil - Emménagement

Instant privilégié : enfin un logement ! TS et bénévoles sont présents pour accueillir la famille et lui faire découvrir son logement. Premier état des lieux et premier "vrai" contact avec l'association.

Disposer de temps est impératif, même si le logement est vide. Prévoir une table, une chaise, un café facilitera l'accueil. Au-delà de la remise des clés, c'est le moment de la signature du contrat d'occupation temporaire et du contrat ASLL. C'est aussi le moment des premières aides :

- le TS accompagne le locataire dans les démarches, notamment en vue d'aides (CAF, CCAS ...)
- les bénévoles l'aident concrètement (mobilier éventuel, mode d'emploi du logement et connaissance du quartier, adresses utiles...)

Accompagnement

Il doit se porter sur le processus d'évolution autant que sur le but (obtention d'un logement durable) et fait donc le deuil d'une vision linéaire orientée de l'insertion qui se réduirait à l'atteinte d'objectifs normalisés.

L'accompagnement doit être adapté à la personne, en fonction de ses aspirations et de ses compétences et se traduire dans le contrat ASLL et à chacun de ses éventuels renouvellements.

Le respect de la confidentialité des informations reçues est la base de la confiance. Ces informations ne peuvent être partagées que si elles servent l'intérêt des personnes concernées, et ne doivent jamais l'être à leur insu.

TS et accompagnateurs ont chacun leur place. Si la coopération entre tous est indispensable (dimension collective, vie associative), elle doit aussi laisser place à des relations individualisées.

La perception du loyer (normalement faite par le bénévole) est une occasion de rencontre périodique. Mais attention aux occasions d'intrusion, d'exercice de pouvoir, de création d'état de dépendance, de jugement. Un accompagnement basé sur cette seule perception est réduit au minimum. Les occasions de rencontre sont nombreuses et les relations de voisinage sont bien plus faciles quand l'accueil a été un moment privilégié. Le paiement direct à SNL peut-être envisagé le moment venu.

Si des problèmes de retards longs et/ou répétés de loyer apparaissent, c'est au TS de s'en saisir, en lien avec la GLI. Le directeur est l'ultime recours.

Les problèmes éventuels liés à l'occupation du logement (EDF/GDF, propreté, incident technique ou dégradation, parties communes, poubelles ...) sont d'abord l'affaire des bénévoles avec l'appui de leur GLS, et du TS si ces problèmes sont liés à une difficulté particulière du locataire.

En second lieu, les permanents ET et GLI sont sollicités.

Pour les problèmes avec le voisinage, dans ou hors les murs, le GLS et/ou le TS sont le recours normal. Le directeur est, là aussi, l'ultime recours.

Relogement

Le projet de logement durable est celui du locataire, le temps venu. Il est aidé par le TS en cas de droit commun (accord collectif, 1%, parc privé ...) et par le siège en cas de logement adapté.

Cette "solution adaptée" intervient sur proposition au siège par le GLS et le TS, après concertation. Ce projet est validé par la direction après évaluation avec le(s) locataire(s).

Ce relogement nécessite un temps de préparation, plus ou moins long suivant le locataire. Ce temps débute sitôt le "temps de repos" achevé. Certaines familles ou personnes peuvent avoir besoin d'être stimulées ou rassurées pour se projeter dans le changement. Le devoir de solidarité peut être une motivation.

Les bénévoles doivent encourager la démarche, sans nier les difficultés, sans impatience, en respectant le temps nécessaire à la famille.

De son côté, la famille ou la personne s'engage à accepter la proposition qui lui est faite, sous réserve qu'elle corresponde aux souhaits raisonnablement émis.

Déménagement

Le TS accompagne le locataire dans ses démarches administratives et si nécessaire dans le cadre d'une mission "ASLL maintien" pour 6 mois (renouvelable une fois). Les bénévoles peuvent maintenir une relation amicale avec la famille ou la personne.

Les bénévoles peuvent aider au déménagement et au nettoyage du logement.

La GLI prépare le dossier de sortie et l'état des lieux est fait par les bénévoles ou le TS en présence de la famille ou de la personne.

En cas de difficulté pressentie ou constatée (usure anormale, dégradations...), l'équipe travaux est chargée de la remise en état et une partie du dépôt de garantie est retenue.

Le TS signifie la fin de mesure ASLL.

Le déménagement est un instant privilégié, chargé très souvent de beaucoup d'émotions. "Enfin sorti de la galère, reconnu citoyen normal", le locataire accède à son logement durable.

Les adieux sont l'affaire de tous, même s'ils ne sont pas toujours définitifs. L'entrée dans un logement durable, de droit commun ou adapté, ne met pas obligatoirement fin à la relation avec SNL. L'accompagnement social se poursuit pour certains et plus souvent, les anciens locataires restent en contact avec les bénévoles.

Certains d'entre eux deviennent à leur tour accompagnateurs et/ou participent de manière (plus) soutenue aux activités du groupe local d'origine ou du groupe local de leur nouveau lieu de résidence.