

4. Accompagner les gens dans leur déménagement



1. Contexte et description

Un déménagement est une étape importante : une page se ferme, une autre s'ouvre. Certains s'en réjouissent, mais d'autres craignent ce moment qui, outre qu'il coûte de l'argent, implique :

- des démarches administratives (donner son renon, solder ses comptes fournisseurs, changer de domicile, signer un nouveau bail ou un acte d'achat, faire un état des lieux, solliciter si nécessaire une aide pour constituer la garantie locative, ouvrir de nouveaux comptes fournisseurs, prévenir divers organismes de son changement d'adresse...);
- de la logistique (prévoir des caisses en suffisance, trier et ranger, disposer d'un véhicule suffisamment grand ou d'une remorque, obtenir de l'aide pour démonter les meubles et transporter les choses plus lourdes ou encombrantes...);
- de l'organisation (se fixer un planning des tâches à accomplir par ordre de priorité et s'y prendre suffisamment tôt pour éviter de se laisser déborder).

Divers services communaux du logement dispensent des informations sur les actes administratifs à poser (cf. fiche « comment informer en matière de logement ») et certains travailleurs sociaux préparent les personnes à cette étape dans le cadre de l'accompagnement pré-relogement (cf. fiche « comment optimiser l'accompagnement vers le logement »). Cela étant, la phase du déménagement proprement dite est une transition que certaines personnes ne parviennent pas à gérer seules.

Certaines communes ou CPAS proposent une aide au déménagement, parfois en lien avec une association locale. Selon les cas de figure, cette aide prend la forme d'une assistance pour la réalisation des formalités administratives, d'une mise à disposition de véhicule, d'une aide pratique le jour du déménagement, ou d'une prise en charge de l'ensemble des facettes d'un déménagement.

2. Publics cibles

Personnes en difficultés financières qui ne peuvent assumer le coût d'un déménagement privé, personnes en désaffiliation sociale ou familiale, personnes ayant des difficultés à assumer les dimensions administratives, pratiques et psychologiques d'un déménagement.

3. Parties prenantes

- L'initiative de mener l'action émane généralement d'un pouvoir public local (commune, CPAS), mais des associations proposent aussi une aide au déménagement.
- Lorsque l'initiative émane d'un pouvoir public, une collaboration est parfois instaurée avec un acteur local ou avec des bénévoles.
- L'intervenant social devra idéalement être assisté ou pouvoir faire appel à un intervenant technique.
- La promotion de l'action auprès du public-cible est réalisée préférentiellement par l'initiateur, mais ce dernier peut aussi s'appuyer sur les divers intervenants sociaux de proximité pour parler de l'action à de potentiels bénéficiaires. Les personnes bénéficiaires sont aussi de bons ambassadeurs auprès de leurs pairs.
- Le travail en réseau est souhaitable dès lors que le public-cible présente généralement un parcours de vie semé de difficultés diverses.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, encadrement (si distinct du service porteur), profil du public bénéficiaire, ressources et moyens nécessaires (humains, financiers, matériels), types d'aide proposée, gratuité ou non des prestations...
- Faire valider l'action par les instances représentatives des divers opérateurs qui pilotent l'action.
- Rechercher les fonds publics ou privés nécessaires à la mise en place de l'action (financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement de l'action (déplacements, téléphone, véhicule le cas échéant) et introduire les demandes adéquates.
- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action ou construire les partenariats requis pour le bon fonctionnement de l'action et les formaliser par convention (exemple : avec une association locale qui assure des déménagements sociaux, avec des bénévoles, avec la commune pour la mise à disposition d'ouvriers communaux...).
- Etablir un processus d'analyse et de priorisation des demandes.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.



- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.

5. Conditions de réussite

- Accompagner les gens dans leur déménagement, ce n'est pas uniquement leur proposer ou les aider à trouver un service de prêt de camion à coût réduit : c'est entourer ce moment et les démarches à effectuer d'un soutien, d'une guidance, de manière à placer les personnes bénéficiaires en position d'acteurs. Sauf situations particulières (personnes âgées, malades...), les bénéficiaires devront dès lors mettre la main à la pâte.
- Les principes de base de tout travail social devront être présents : bienveillance, absence de jugement, secret professionnel, fixation du cadre et des limites de l'intervenant, rédaction d'un contrat d'accompagnement mentionnant les engagements respectifs des parties.
- Un déménagement ne s'improvise pas : démarches à effectuer, meubles ou appareils électroménagers à chercher... → les interventions en urgence seront évitées dans la mesure du possible (ce qui nécessite aussi une éducation des partenaires relayant des situations). En effet, préparer sereinement un déménagement permet d'introduire une dimension pédagogique dans l'approche qui est impossible à mettre en œuvre en situation urgente.
- Comme tout déménagement implique un côté plus pratique (remonter des meubles, raccorder un lave linge, fixer un luminaire, etc.), il est utile sinon nécessaire de prévoir une intervention à la fois sociale et technique et de veiller à une bonne articulation entre ces deux facettes. Des réunions préparatoires visant à éduquer les intervenants techniques aux particularités du travail social sont indispensables de manière à éviter les dérapages (exemple : une personne mise à disposition par la commune n'a pas nécessairement une approche sociale, à défaut de « sensibilisation », elle pourrait se montrer jugeante, sortir du devoir de réserve qui est propre au travail social et discuter de situations concrètes avec des collègues...). Des réunions d'évaluation et/ou d'ajustements doivent aussi être organisées régulièrement entre les deux parties du binôme.
- Compte tenu du profil du public ciblé, il convient de prévoir à défaut de gratuité, un accès aux prestations à coût modéré.
- Assumer un déménagement social, c'est aussi être attentif à ce que la personne laisse son ancien logement en état et propre (elle maximisera ainsi ses chances de récupérer sa caution locative).

- De la même manière, c'est veiller à ce qu'un service prenne le relais pour assurer un accompagnement après le déménagement.

6. Pratiques exemplatives

Une initiative originale est mise en place à **Durbuy** depuis la mi-2014. L'association CH XII **Intégra Plus** a initié avec divers partenaires une plate-forme des déménagements sociaux. Cette plate-forme est pilotée par Intégra Plus et assure la coordination des déménagements de publics fragilisés à l'échelle d'un territoire de 9 communes. Par ce biais, il s'agit de rationaliser le processus de déménagement en mutualisant les ressources et les moyens des opérateurs partenaires, d'apporter une réponse technique aux familles en difficulté, d'accompagner, d'éduquer et de responsabiliser ces mêmes familles en les menant vers l'autonomie. Concrètement, seul un service partenaire peut mobiliser la plate-forme à l'égard d'un bénéficiaire. Après avoir vérifié que les conditions d'accès sont rencontrées, la demande est introduite via un formulaire commun d'évaluation de la demande. Le coordinateur d'Intégra rencontre la personne, lui remet un guide des démarches à effectuer, vérifie ce que la personne est à même de prendre en charge seule ou avec son réseau de connaissances et lui fait signer un contrat consignnant les engagements respectifs des parties. L'accès au service est payant (25 euros minimum avec un supplément au-delà d'un certain kilométrage et/ou si un élévateur doit être loué). En 2015 (janvier à juillet), 30 déménagements sociaux ont été assurés.

Dans le cadre du **Plan Habitat Permanent**, de nombreuses antennes sociales proposent une aide au déménagement, le cas échéant avec le support de services de proximité (CPAS, asbl les Compagnons dépanneurs). En effet, le public HP n'est pas toujours motorisé, n'est pas familier des démarches à entreprendre à l'entrée d'un logement et ne dispose pas toujours du mobilier et des appareils électroménagers indispensables dans une maison (tout est intégré dans une caravane). Outre l'aspect pratique du déménagement, de nombreuses démarches doivent être effectuées en marge d'un déménagement (relatives au logement quitté, au nouveau logement, à divers services, etc.). Certaines antennes ont rédigé un pense bête ou des fiches thématiques des actes à poser. Les personnes suivies ont de ce fait une liste exhaustive des choses à faire et peuvent cocher au fur et à mesure ce qui est fait. De son côté, le travailleur social peut vérifier par ce biais ce qui n'est pas fait et accompagner la personne si nécessaire dans la démarche.

