Deux activités sont proposées a minima chaque semaine dans les résidences pour lutter contre l'isolement et favoriser la cohabitation.

Des atouts de proximité

En place depuis l'automne dans les 42 résidences Réséda de la Semcoda, les chargées de missions sociales œuvrent pour améliorer le quotidien des professionnels de terrain et des locataires. Médiation, communication, animation, accompagnement… Ce nouveau métier a de nombreuses cordes à son arc.

PAR **CHRISTOPHE MILAZZO**

À l'origine, la Semcoda avait pensé les résidences Réséda pour des séniors autonomes, en quête d'un logement locatif accessible et d'une dynamique collective rythmée par des animations. Progressivement, les résidences sont devenues intergénérationnelles. 17 d'entre elles ont adopté un fonctionnement à deux salariés (maîtresse de maison et employé d'immeuble) qui s'occupent, entre autres, de l'animation, de la veille sociale, des repas et de l'entretien. Dans les autres, une employée de maison gère principalement l'entretien ménager et la partie animation.

En cas de problème, un sentiment d'isolement risquait d'être ressenti par ces professionnels. « *Malgré une implication sans faille de l'équipe pilotée par un responsable de service depuis Bourg-en-Bresse, nous avons constaté qu'il devenait primordial d'apporter du renouveau, car le fonctionnement s'épuisait. Avec des résidences dispersées, le suivi, la cohésion d'équipe étaient compliqués. Cela nécessitait beaucoup de déplacements* », se souvient Nadia Diaf, directrice de la gestion immobilière.

UN MODÈLE REPENSÉ

Pour plus de proximité et pour mieux répondre aux besoins des locataires et soutenir les équipes, la Semcoda a rattaché ses résidences à ses neuf agences de terrain décentralisées pour les versants hiérarchique, technique et les réclamations. « *Il fallait aussi des personnes pour organiser le vivre ensemble, la cohésion, pour mener des actions auprès des résidents, remettre un cadre.* »

Ces professionnels sont les chargées de missions sociales (CMS), un poste créé à l'automne. Rattachées à la direction de la gestion immobilière, elles soutiennent, accompagnent les équipes, coordonnent, font du lien… « *On favorise le bien vivre ensemble et la qualité de vie au travail* », résume Cécile Terris, CMS. « *Avoir un interlocuteur par secteur recrée de la proximité, remet de l'humain dans le fonctionnement* », complète Anne-Sophie Rouiller, sa collègue.

UN ATOUT POUR TOUS

L'une de leurs missions premières est d'agir comme médiateur pour protéger les salariés en cas de problématiques humaines, sociales ou relationnelles entre locataires. Plus largement, elles sont un relais, un appui pour développer des animations, rappeler les droits et devoirs des résidents et favoriser les liens entre structures.

Elles sont aussi disponibles et à l'écoute des locataires. Des réunions ont été organisées dans les résidences pour expliquer le fonctionnement et le rôle des CMS. « *Notre discours, c'est : vous nous appelez si vous avez besoin* », résume Anne-Sophie Rouiller. ■

> Vivre ensemble et qualité de vie au travail

ACCOMPAGNEMENT

La marque Réséda regroupe :
- 42 résidences, dont 18 dans l'Ain.
- 2 262 logements, dont 931 dans l'Ain.

Les chargées de missions sociales
- 3 professionnelles sur 3 secteurs géographiques.
- Des actions :
  - > De médiation,
  - > De gestion de la vie en résidence,
  - > D'accompagnement des professionnels, notamment sur le volet administratif.

Semcoda
Service communication

Tél. 04 74 50 64 83
www.semcoda.com

SUR LE TERRAIN

« Les porte-parole des professionnels de terrain »

Remettre du cadre, soutenir et écouter tant les professionnels que les locataires : les CMS améliorent le quotidien de tous au sein des résidences Réséda.

Dès leur prise de poste, le premier objectif des CMS a été de reposer un cadre conforme à la stratégie de la direction. « *On analyse l'existant, voit ce que l'on peut conserver. L'aspect juridique est important et il y aura de nouvelles procédures. Une fois ce cadre délimité, nos missions évolueront vers plus de relationnel, de terrain* », décrit Anne-Sophie Rouiller. « *Nous sommes là pour faire remonter le fonctionnement, les problèmes, les besoins. Nous sommes les porte-parole des professionnels de terrain* », ajoute Cécile Terris.

AU CŒUR DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES

Si les propositions de nouvelles méthodes de fonctionnement sont attendues pour juillet, le travail avec les équipes de terrain est déjà en marche. « *Nous sommes là pour intervenir au cœur des problématiques sociales dans les résidences, pour accompagner sur différentes missions et prendre le relais en cas de conflit. Qu'une personne extérieure gère ces problèmes de médiation, ça décharge* », souligne Anne-Sophie Rouiller.

Les CMS accompagnent les équipes de manière personnalisée en fonction des territoires, des résidents, des locataires sur des sujets très divers : animation, administratif, partenariats… Des procédures sont en cours de rédaction pour les guider. « *Il y a beaucoup d'écoute et de partage d'idées, de fonctionnement qui marchent. Notre devoir est d'aller sur le terrain pour que les équipes ne se sentent pas isolées* », insiste Cécile Terris. Outre les interventions, les CMS peuvent prêter main forte pendant des animations ou des temps conviviaux afin de renforcer ce lien de confiance avec les locataires et les équipes.

Les CMS sont aussi précieuses pour travailler sur le parcours résidentiel des locataires confrontés à l'avancée en âge et à de nouvelles pathologies. Réséda ayant été pensé pour des personnes autonomes, il est essentiel de faire prendre conscience de l'arrivée de la dépendance et de donner les bons contacts pour prévoir un passage vers une structure mieux adaptée, le plus tôt possible. ■

« *On est très complémentaires* », expliquent Anne-Sophie Rouiller, Cécile Terris et Oumelkheir Meslem. « *On s'entraide et on se nourrit de nos expériences.* »

Témoignage

Maud Jacquin
Employée de maison à la résidence La Grange Buisson de Villereversure

Maud Jacquin est arrivée à la résidence La Grange Buisson de Villereversure à son ouverture, en mars 2018, comme employée d'immeuble. Il y a deux ans, elle devient employée de maison. « *Je fais 75 % de ménage (contre 85 % avant) et le reste, c'est l'animation et l'administratif.* »

Que changent les CMS ? « *C'est une épaule sur laquelle se reposer. Étant seule avec les résidents, c'est important d'avoir une écoute.* » Sa relation avec Anne-Sophie Rouiller est bien en place. « *On se connaissait, car j'étais commerciale sur la résidence. Un climat de confiance s'est créé entre nous* », explique cette dernière.

La neutralité des CMS, qui ne sont pas présentes sur la résidence toute la semaine, est un plus pour rappeler le cadre ou désamorcer une situation qui complique la vie dans la structure. « *Récemment, un locataire avait un souci avec un voisin qui venait d'arriver. On a averti la CMS du problème et tout est rentré dans l'ordre* », raconte Maud Jacquin. « *Il y a plus d'écoute, plus de relais d'informations. Le poste est bien perçu par les résidents qui savent qu'ils peuvent contacter la CMS pour leurs problèmes.* »

Maud Jacquin peut aussi compter sur les CMS pour développer les animations déjà nombreuses à Villereversure grâce aux partenariats locaux. « *On veut garder ce climat, mais on n'arrive pas à répondre à toutes les demandes. On a des contacts dans la commune, mais les CMS peuvent en avoir à l'extérieur.* » C'est cette ambiance que Bernard Bellis, locataire depuis 2019, apprécie. « *On est venus ici pour la convivialité et on la trouve !* » Très impliqué, il rend des services aux autres locataires et organise plusieurs fois par an un repas pour tous.

« *Je sais que je peux m'appuyer sur Maud. Quand elle n'est pas là, j'ai pris le réflexe de contacter le référent pour que tout ne repose pas sur elle !* »

Anne-Sophie Rouiller
Chargée de missions sociales