



RAPPORT D'ACTIVITE 2021

Appartements de Coordination Thérapeutique

UN CHEZ SOI D'ABORD - NICE

Sommaire

INTRODUCTION.....	4
1 LA GOUVERNANCE.....	5
1.1 L'ASSEMBLEE GENERALE	5
1.2 LE COMITE EXECUTIF	5
1.3 LA COMMISSION ETHIQUE.....	6
2 PRESENTATION DES EQUIPES.....	7
2.1 L'ORGNIGRAMME.....	7
2.2 LES EQUIPES	7
3 L'ACTIVITE DU CHEZ SOI SOUS L'ANGLE DU LOGEMENT.....	10
3.1 LA MONTEE EN CHARGE DU DISPOSITIF	11
LA COMMISSION D'ORIENTATION	12
3.2 LA GESTION LOCATIVE ADAPTEE (GLA)	14
FONCTIONNEMENT DE L'EQUIPE GLA.....	14
LE PROCESS DE LA CAPTATION	15
L'ELABORATION DU PROJET D'ACCES AU LOGEMENT	16
L'INTEGRATION DANS LE LOGEMENT.....	16
LE SUIVI DU LOCATAIRE DANS SON LOGEMENT.....	17
LES ATELIERS LOGEMENT.....	20
LES DIFFERENTES PISTES DE REFLEXION POUR 2022.....	21
3.3 L'EVOLUTION DE LA PRATIQUE ET DE L'ORGANISATION	23
LES STAFFDAY	23
LA SUPERVISION.....	27
LA FORMATION.....	27
LES INTERSITES A MONTPELLIER.....	28
3.4 L'EXPRESSION ET LA REPRESENTATION DES LOCATAIRES	29
L'ASSEMBLEE DES LOCATAIRES	29
4 LE PARTENARIAT.....	30
4.1 LES RENCONTRES ET EVENEMENTS	30
4.2 LES IMMERSIONS AU SEIN DE L'ACTIVITE DU CHEZ SOI ET LES SWITCH	31

5	<u>L'APPROCHE QUALITATIVE DE L'ACTIVITE, ESPER</u>	<u>32</u>
5.1	L'ESPOIR	32
5.2	LE SOUTIEN	33
5.3	LE PLAIDOYER	34
5.4	L'EMPOWERMENT OU LE DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR	35
5.5	LA RESPONSABILISATION	36
6	<u>L'APPROCHE QUANTITATIVE DE L'ACTIVITE</u>	<u>37</u>
6.1	LA TYPOLOGIE DES LOCATAIRES ENTRANT EN 2021	37
6.2	LES INDICATEURS DE RESULTAT	39
	<u>CONCLUSION</u>	<u>42</u>

Introduction

2021, une année intense par son rythme d'activité mais aussi par son actualité au sein des ACT un chez soi d'abord.

La santé mentale en 2021 a été placée au cœur des débats dans notre société en raison de l'impact et des effets de la crise sanitaire sur les populations. Les chiffres, mis en avant par la Fondation Abbé Pierre, montrent un doublement en 2021 des personnes à la rue quand parallèlement, les conditions pour se maintenir dans son logement, sont de plus en plus difficiles, pour des personnes relevant de minima sociaux, l'ensemble des charges, dont les loyers, subissant les effets de l'inflation.

La politique du Logement d'Abord nous a dotée d'un outil essentiel avec les Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) Un Chez Soi d'Abord-Nice car il prend, dans ce contexte, toute sa place auprès des plus démunis.

Les enjeux sociaux et politiques, déjà très importants, se renforcent aux vues des besoins des personnes qui augmentent et du nombre de logements sociaux qui baissent.

Pour faire face à cette réalité, nous nous sommes adaptés et avons trouvé quelques solutions concrètes sur le terrain.

Ainsi, nous avons, durant cette seconde année de fonctionnement, 2021, poursuivi des objectifs relatifs à la montée en charge du dispositif, à la complétude des équipes, mais encore à la mise en pratique, auprès des locataires souffrant de troubles psychiques sévères, de cette approche du Rétablissement en santé mentale. Par ailleurs, les axes de réflexion relatifs aux baux glissants et à l'insertion professionnelle ont été abordés afin de trouver les pistes favorables à l'avancer des projets de vie des locataires et à leur autonomie.

Autorisé pour accueillir 100 personnes, le service en a intégré dans l'année 41, portant le nombre total d'entrées depuis l'ouverture à 85.

Dans ce mouvement progressif d'augmentation des accueils et des personnes logées, nous nous sommes ajustés et réorganisés avec de nouvelles formes d'intervention ainsi qu'une horizontalité plus opérante entre les professionnels par une coordination d'équipe partagée et coopérative.

L'équipe s'est étoffée de nouveaux collaborateurs, dédiés à l'accompagnement médico-social et au Logement. La pluridisciplinarité est aujourd'hui significative et vient enrichir les réponses que nous pouvons apporter aux locataires.

En 2021, ce sont les plans de rétablissement « Logement », la participation des locataires aux COMités EXécutifs ainsi que l'organisation de leur assemblée comme moyen d'expression qui ont été particulièrement mis en avant.

Ce rapport d'activité présente donc dans sa première partie les moyens humains et le fonctionnement du dispositif, pour ensuite dans la seconde partie rendre compte de l'activité de l'année sur le plan qualitatif et quantitatif.

Nous avons choisi cette année de réaliser un focus sur la Gestion Locative Adaptée (GLA). Elle prend en effet au sein des ACT, une place essentielle en raison de ses missions pour l'accès et le maintien dans le logement : trouver des logements adaptés et accompagner les locataires dans l'appropriation de ses droits et ses devoirs.

1 La gouvernance

Créé en 2019, le GCSMS propose des modalités de fonctionnement propres, destinées à piloter l'action médico-sociale des ACT Un Chez Soi d'Abord.

Le règlement institue le pilotage par un administrateur et son suppléant sur un mandat de 2 ans. Ce sont respectivement, Caroline Poggi-Maudet et Jean Claude Gréco, qui ont occupé ces fonctions.

L'ensemble des salariés sont mis à disposition par les Institutions membres du GCSMS, soit La Fondation de Nice, ISATIS et le CH Sainte Marie. Des moyens matériels peuvent être mutualisés afin de faciliter la réalisation de la mission.

Chaque année, deux Assemblées générales doivent être tenues ainsi que des Comités Exécutifs, plus fréquents, pour rendre compte de l'avancée des actions, des objectifs et valider certaines orientations. Enfin, des commissions éthiques peuvent être organisées sur sollicitation de l'équipe lorsque certaines situations d'accompagnement complexes demandent l'avis de tiers pour avancer dans la résolution de problèmes.

1.1 L'Assemblée Générale

Une seule Assemblée Générale a eu lieu le 22/06/2021.

Les comptes de l'exercice de 2020 et l'affectation des résultats y ont été approuvés. Le bilan de l'activité 2020 a également été présenté ainsi qu'un point d'étape sur la montée en charge du dispositif au jour de l'AG.

Les financeurs, ARS et DDETS, étaient présents ainsi que nos partenaires, Métropole de Nice, EMPP, Représentant des CSAPA et CAARUD.

Des représentants des équipes Accompagnement et Logement étaient également présents pour partager leur quotidien auprès des locataires et faire état de la réalité du terrain.

1.2 Le Comité exécutif

Le comité exécutif est une instance de pilotage du GCSMS croisée avec les parties prenantes du dispositif. Il a vocation, durant toute la phase de montée en charge (2 ans), de partager et d'évaluer la mise en oeuvre des actions entreprises au regard des objectifs à atteindre.

Il s'est tenu trois fois au cours de l'année : deux fois en Visio-réunion en raison du contexte sanitaire (Février et Avril) et une fois en présentiel (Septembre).

Il a réuni, autour des 3 représentants des institutions constitutives du GCSMS, un administrateur de la Fondation de Nice, les représentants de l'ARS et de la DDETS, la Métropole de Nice notamment avec la coordinatrice de la politique du Logement d'Abord, la direction du GCSMS, la coordination et à chaque fois sur la base du volontariat certains membres des équipes Logement et Accompagnement.

Cette année, certains locataires du dispositif ont accepté de participer à deux comités (2 d'entre eux à chacun des COMEX) ; un en visio-réunion et un en présentiel. Plus à l'aise en présentiel, ils se sont impliqués et ont pu parler de leur parcours ou encore transmettre leur avis sur le dispositif et émettre des souhaits.

La participation des locataires sur cette instance représente un axe de travail à développer ; il s'agit, en leur donnant la parole, sur le plan éthique et du Rétablissement, de leur proposer une place active au sein du dispositif.

Les thèmes abordés lors de ces comités sont composés d'une partie fixe :

- L'approbation de PV du précédent comité
- La montée en charge et le suivi des objectifs
- L'équipe (leur nombre, les recrutements, les départs, ...)
- Les partenariats – le développement du réseau partenarial
- Les questions diverses

A cela s'est ajouté au fil de l'actualité du service :

- Le bilan de l'année 2020
- Le retour sur les formations et les staff days
- La présentation du projet de coordination coopérative (projet, mise en place et premier bilan intermédiaire)
- Les stratégies de communication
- Le retour sur le COPIL national de la DIHAL
- La présentation du logiciel métier HOPE et de sa partie GLA
- Un focus sur le logement et la GLA
- La préparation des SISM 2021
- Le retour sur les intersites UCSD 2021

Les Comités exécutifs ont fait l'objet systématiquement de comptes-rendus transmis à l'ensemble des participants.

1.3 La commission éthique

Elle est une instance de régulation des situations complexes liées au logement et à la gestion locative. Elle permet la réflexion sur les projets d'accompagnement et de soins et doit contribuer à améliorer les pratiques professionnelles dans le respect des droits des personnes.

En 2021, la commission s'est réunie une fois pour étudier la situation d'un locataire. Ce dernier n'était pas présent mais informé de ce temps d'échange.

La problématique : elle s'est posée sur la pertinence de l'intégration de la personne au sein du UCSD car elle a généré une délocalisation de son lieu de vie avec une perte de repères importante ; le locataire a décompensé plusieurs fois et s'est mis en danger sur le plan somatique ; quand, par ailleurs il n'était pas visible par l'équipe car toute la journée dans sa commune d'origine. L'autonomie au domicile a été questionnée au regard des aptitudes de Monsieur et de plusieurs déficiences.

Réponse apportée : Après échange avec les participants, dont deux étaient le tuteur et le travailleur social qui a orienté Monsieur, il est ressorti le besoin de poursuivre l'accompagnement malgré les observations de l'équipe ; en effet, par le passé Monsieur a déjà traversé des épisodes de crise dont il parvient à se remettre. Il a montré également la volonté d'aller au CMP de quartier pour la première fois et a accepté de mettre en œuvre une évaluation de ses capacités cognitives dans un centre spécialisé.

En conclusion, il semble important de laisser le temps au locataire pour s'inscrire dans l'accompagnement et dans son logement. Il a trouvé une forme de compromis en se rendant chaque jour sur son ancien lieu de vie tout en maintenant des liens et ses habitudes de vie.

2 Présentation des équipes

2.1 L'organigramme



2.2 Les équipes

Au 31/12/21, le dispositif comprend **17 collaborateurs/trices** recrutés dont,

- 6 mis à disposition par ISATIS (Directrice, Comptable, Assistante Sociale, IDE, MSP, Psychologue)
- 9 mis à disposition par La Fondation de Nice (Éducateurs spécialisés, IDE, MSP, CML, Médecin psychiatre)

- 3 mis à disposition par le CHSM (Secrétaire, Médecin généraliste, Educateur sportif)

Direction, administration, gestion :

Delphine CREPIN Directrice
 Corinne FLOHIC Secrétaire médicale
 Samantha DAVISON Comptable jusqu'à novembre 2021
 Aurélie FRAUD Coordinatrice jusqu'à février 2021

Logement :

Julie BRU Chargée de Mission Logement
 Sabrina ROUX Chargée de Mission logement
 Laetitia COUTELA CESF depuis février 2021

Accompagnement Médico-Social :

Nicolas GIORNI Éducateur spécialisé (addicto) / Coordinateur
 Julie BARBE Assistante Sociale / Coordinatrice
 Sébastien REY IDE (addicto)
 Gwendal EVEN IDE jusqu'en Août 2021,
 Frédérique GUIROY Médecin généraliste à mi-temps
 Jean-Claude NICOLS Médiateur de Santé Pair à mi-temps
 Benjamin NANTY Médiateur de Santé Pair à mi-temps

A partir de 2021,

Nicolas BAUDO, Éducateur spécialisé
 Zélia FERRANTI Éducatrice spécialisée
 Marc CHEVRIER Médecin psychiatre à mi-temps

Recrutés en fin d'année pour un démarrage en janvier 2022,

Dylan SIRAGUSANO Psychologue
 Mathieu LESTEL Educateur en activité physique adaptée

Les équipes, Logement et Accompagnement, se sont étoffées en 2021.

Six nouveaux collaborateurs ont intégré le dispositif dont 5 dans l'équipe Accompagnement et 1 dans l'équipe Logement.

EQUIPE LOGEMENT	EQUIPE ACCOMPAGNEMENT
ENTREES	
1 ETP CESF	2 ETP Éducateurs Spécialisés
	1 Éducateur en activité physique adaptée
	1 Psychologue
	1 Médecin psychiatre
SORTIES	
0,7 ETP Comptable	1 ETP IDE
0,5 ETP Coordinatrice	0,5 ETP Coordinatrice

Le **départ d'un IDE** à la fin du premier semestre et la difficulté de recruter sur ce poste nous ont amenés à ouvrir sur de **nouvelles fonctions** telles que celle **d'éducateur sportif et de psychologue**.

Les spécificités liées à leur expertise professionnelle répondent à de nouvelles compétences qui ont leur place dans le dispositif. Nous souhaitons, en effet, enrichir l'accompagnement tant du côté de propositions d'actions collectives que d'une approche clinique renforcée.

A noter, qu'après de long mois de recherche sur le poste de **médecin psychiatre**, nous avons enfin recruté un professionnel à mi-temps. Ce temps reste à compléter à raison de 0,40 ETP.

Enfin, **le poste de comptable** au 31/12/2021 est vacant ; la salariée en poste a démissionné en novembre. Un recrutement est en cours ; dans l'alternative, la comptable de la DT Alpes Maritimes Littoral d'ISATIS vient en soutien sur des missions prioritaires et urgentes.

FOCUS SUR LA COORDINATION COOPERATIVE

Au départ de la coordinatrice en tout début d'année d'année 2021, une réflexion a été menée pour repenser la fonction de coordination et faire la proposition d'un nouveau modèle.

Emanant de l'équipe et innovant c'est bien ce qui correspond à la philosophie du UCSD !

C'est ainsi qu'en début d'année 2021, un projet de coordination coopérative a été construit par une partie des membres de l'équipe. Ce projet vise à proposer une nouvelle organisation avec l'équipe en s'appuyant sur le principe d'horizontalité prôné dans le fonctionnement des UCSD.

Le projet a été travaillé avec l'aval de l'équipe complète qui a approuvé cette mise en place. La proposition a été présentée aux administrateurs en présence des professionnels souhaitant occuper cette fonction et de la directrice du GCSMS qui a appuyé ce travail. Tous ont validé ce projet, avec ses modalités contractuelles :

- A. Le coordinateur coopérant n'est pas hiérarchique, il a, par délégation de la direction, des tâches dont les responsabilités sont d'ordre fonctionnel et organisationnel ; le pouvoir disciplinaire restant aux mains de la direction.
- B. Un avenant au contrat des volontaires est réalisé à chaque mission
- C. Une prime de mission mensuelle initialement à 150€ net puis revalorisée à 350€ net vient valoriser l'accomplissement des tâches à plus forte responsabilité,
- D. A chaque fin de cycle complet, de nouveaux volontaires collaborateurs à temps plein peuvent candidater. Un bilan de fin de cycle doit être fait avec évaluation de l'équipe, la direction et les administrateurs.

Afin de pouvoir pallier au temps à dédier à la coordination, le recrutement d'un travailleur social rétablissement a été effectué.

La Coordination coopérative répond à un modèle d'organisation horizontale. Le travail est fait en équipe, « managée » par l'équipe elle-même. Sur le principe de l'alternance, il s'agit d'occuper la fonction de coordination durant 4 mois assurant que chacun des membres de l'équipe volontaire puisse réaliser, les missions qui lui sont confiées :

1. *Organisation des plannings, des temps de travail collaboratifs divers*
2. *Suivi administratif de l'activité,*
3. *Communication interne avec le soutien de l'animation de l'équipe,*
4. *Communication externe auprès des partenaires, communauté UCSD,*

5. *Garantie de l'application du modèle UCSD et de la réglementation des ESMS,*
6. *Facilitateur de parcours des locataires*

Nous avons expérimenté la coordination coopérative dès le mois d'avril. Au cours de l'année il s'est avéré que seuls deux professionnels ont pu occuper cette fonction. La mise en route s'est faite rapidement, des temps de coordination prévus avec la directrice et des échanges réguliers avec les membres de l'équipe ont permis des réajustements dans le fonctionnement. Le changement de coordination au terme des 4 mois s'est effectué de façon fluide et a permis une continuité dans les actions engagées.

Les axes de travail transmis au travers d'une feuille de route 2021 étaient les suivants :

- Respecter les objectifs d'intégration (100 personnes accompagnées et 90 logées)
- Travailler en équipe et soutenir la cohésion
- S'approprier le modèle du Rétablissement
- Porter l'horizontalité propre au modèle à partir de l'expérience de la coordination collaborative
- Mettre en place le logiciel HOPE et se l'approprier / Idem avec le logiciel GLA
- Travailler la cohésion d'équipe (staffday, immersions, formations, rencontres DIHAL...)
- Développer les actions collectives, la participation des locataires aux instances du GCSMS
- Reprendre les rencontres partenaires et conventionner (Bailleurs, Équipes d'Orientations, Prescripteurs, Partenaires du soin, du social...)
- Évaluer nos actions

En fin d'année, il a été proposé une nouvelle alternance dans la coordination ; cette dernière reposant sur le volontariat des membres de l'équipe. Les 2 professionnels engagés sur cette expérimentation en 2021 ont souhaité recommencer tandis qu'aucun autre membre de l'équipe ne s'est positionné. Certains ont pu dire que bien qu'adhérant au projet, ils ne se sentaient pas encore prêts à occuper cette fonction en raison de leur arrivée trop récente dans l'équipe.

Le bilan 2021 rend compte d'éléments majoritairement positifs. Les objectifs ont été travaillés et des actions mises en oeuvre pour chacun d'eux. La cohésion d'équipe est renforcée et les professionnels responsabilisés par ce fonctionnement horizontal. Les professionnels sont motivés et ont montré leur capacité d'évolution. Le travail en binôme avec la direction a bien fonctionné avec des temps d'échange réguliers.

Les limites sont liées à l'entrée dans la mission pour des professionnels qui découvrent et doivent apprendre et incarner cette fonction ; à son temps dédié en 2021, trop limité, mais expliqué par des besoins forts sur le terrain du fait de la montée en charge et d'une équipe encore incomplète ; enfin au besoin d'adaptation permanente face au roulement et à la façon de porter la fonction.

En 2022, cette coordination coopérative est reconduite avec 2 professionnels sur des période de 6 mois. L'équipe s'étant étoffée, la coordination aura plus de temps dédié à sa fonction pour pouvoir entreprendre de nouveaux projets.

3 L'activité des ACT Un Chez Soi sous l'angle du Logement

Notre pratique s'appuie sur un modèle dont les principes ont été clairement définis :

- 1- Le logement est un droit fondamental
- 2- Un accès rapide à un logement en milieu ordinaire sans condition préalable de traitement ou d'abstinence aux substances psychoactives,

- 3- La personne a le choix de l'agenda et de la temporalité des services avec à minima respect d'une visite hebdomadaire par l'équipe accompagnement,
- 4- Un accompagnement autant que de besoin pour un accès aux droits, à des soins, à la citoyenneté, à une insertion en milieu ordinaire,
- 5- La séparation des services de Logement (GLA) et d'accompagnement : poursuite de l'accompagnement quel que soit le parcours résidentiel maintien dans le logement non conditionné à l'observance d'un traitement,
- 6- Services de soutien individualisé orientés Rétablissement,
- 7- Le service développe une approche de Réduction Des Risques et des Dommages,
- 8- L'accompagnement s'effectue dans le cadre d'un engagement intensif et d'une inconditionnalité de l'accompagnement.

Ouvert il y a deux ans, les deux années 2020 et 2021 avaient pour enjeux la montée en charge du dispositif, l'appropriation de la pratique du Rétablissement, la captation des logements sur un territoire en tension, la mise en place d'une équipe avec une approche clinique fine des situations des locataires et enfin l'application d'un modèle ayant fait ses preuves en Europe et outre atlantique.

Tous engagés dans une volonté forte de participer à cette nouvelle modalité d'accompagnement, innovante en France, les professionnels ont travaillé pour ajuster, au fur et à mesure de leur expérience de terrain, leur organisation.

Les formations, les rencontres avec d'autres équipes UCSD, le soutien de la communauté et de la coordination DIHAL ont permis de faire avancer chacun d'entre nous dans cette approche.

Les équipes GLA et Accompagnement ont appris à travailler ensemble dans un objectif commun visant l'accès, le maintien de chaque locataire dans son logement et l'amélioration de leur qualité de vie.

3.1 La montée en charge du dispositif

Nous avons débuté l'année 2021 avec un peu de retard pris en 2020 en raison de la crise sanitaire et des confinements stricts répétés. Le nombre d'intégration dans le dispositif atteint, en fin d'année 2021, **85% de notre objectif**.

Trois à quatre personnes par mois en moyenne ont été admises dans le dispositif.

La commission d'orientation

Les commissions d'orientation animées par le SIAO se sont tenues mensuellement soit 12 commissions en 2021. Les représentants des équipes d'orientation ont pour certaines d'entre elles changés avec notamment un nouveau coordonnateur pour le Samu Social (Croix Rouge) et un nouveau médecin psychiatre pour l'EMPP.

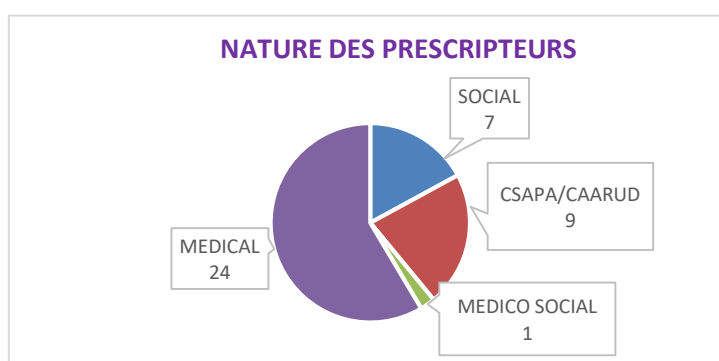
Commissions d'Orientation	ANNEE 2021	
Nb de dossiers traités	83	100%
Nb d'admission	41	49,4%
Nb de refus	27	32,5%
Nb Ajourné	15	18,1%

Les refus sont principalement dus à l'absence de troubles psychiques sévères ou au diagnostic non compatible (22). De façon plus marginale, quelques dossiers ont été refusés en raison du critère lié à l'errance non significative(5).

Les principaux prescripteurs en 2021 sont :

- Les Hôpitaux : 58,5% des orientations dont 49% du Centre Hospitalier Sainte-Marie, 8% du CHU,
- Les CSAPA/CAARUD avec 22%
- Les Services sociaux et médico-sociaux avec 22% (CCAS, Organisme tuteur, CHRS, SPIP, SAMSAH)

Le secteur sanitaire s'est saisi de l'ouverture de ce dispositif pour voir en lui les possibilités d'intégration sociale par le logement pour de nombreux patients présentant les critères demandés. Souvent hospitalisés en raison de leur troubles psychiques, le « circuit » rue-hopital-rue a pu pour un certain nombre prendre fin.



Années Mois	2021 Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Date des commissions d'intégrations	12-janv.	15 fev	16-mars	20-avr.	25-mai	25-juin	30-juil.	aou	16-sept.	19-oct.	23-nov.	20-déc.
Prévisionnel théorique personnes intégrées	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Cumul théorique personnes intégrées	52	56	60	64	68	72	76	80	84	88	92	96
Réel nombre de personnes intégrées	3	5	5	4	2	2	4	0	5	2	5	4
Cumul réel de personnes intégrées	47	52	57	61	63	65	69	69	74	76	81	85
Différentiel	-5	-4	-3	-3	-5	-7	-7	-11	-10	-12	-11	-11
Prévisionnel personnes accompagnées	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nb réel de personnes accompagnées	4	1	8	3	3	2	2	3	0	3	3	3
Nb de personnes sorties du dispositif		1	2	0	1					1		1
Cumul réel personnes accompagnées	47	47	53	56	58	60	62	65	65	67	70	72
Personnes accompagnées/personnes intégrées	100,00	90,38	92,98	91,80	92,06	92,31	89,86	94,20	87,84	88,16	86,42	84,71
Nombre de personnes logées	2	4	3	3	3	5	4	2	4	3	2	3
Cumul de personnes logées	32	36	39	42	45	50	54	56	60	63	65	68
Personnes logées/Personnes accompagnées	68,09	76,60	73,58	75,00	77,59	83,33	87,10	86,15	92,31	94,03	92,86	94,44

La montée en charge a été plus linéaire et progressive comparativement à 2020 où les confinements nous avaient contraints de stopper les intégrations.

L'entrée dans les logements et les emmenagements se sont fait pratiquement toutes les semaines (3 voire 4 /mois en moyenne). L'équipe a su garder un rythme soutenu de captation et d'accompagnement toute cette année afin de garantir l'accès des personnes dans leur logement. Sur le plan qualitatif, le choix d'un seul emménagement par semaine a été privilégié ; une vigilance et une attention plus accrue pouvait ainsi être portée au locataire dans cette phase symboliquement décisive.

Au 31/12/2021, les locataires représentent,

- 84,7% des personnes intégrées et accompagnées (72/85) ; l'écart correspondant aux sorties (7) et aux personnes pour lesquelles le 1^{er} rdv n'a pas encore eu lieu (6).
- 94,4% des personnes accompagnées et logées (68/72) ; l'écart correspondant aux dernières personnes intégrées (4) et en phase d'accueil et d'accès vers le logement.

Le flux des entrées et sorties

Situation au 31/12/N				
	2019	2020	2021	TOTAL
Entrées	3	41	41	85
Sorties	0	1	6	7
Logés	3	27	38	68

Nous avons fait entrer chaque année, 2020 et 2021, 41 personnes. Trois étaient entrées en 2019 lors de l'expérimentation. Au total sur les deux années, 85 personnes ont intégré les ACT et 68 ont choisi et se sont installés dans leur logement.

Les sorties représentent 8% des personnes intégrées sur les 2 ans de montée en charge.

- Trois d'entre elles sont décédées (la mort ayant été qualifiée de naturelle pour les 3 personnes)
- Deux ont été perdues de vue sans avoir véritablement engagé d'accompagnement
- Une personne admise n'a jamais été rencontrée par l'équipe car elle a été réorientée par l'équipe médicale qui la suivait vers un appartement thérapeutique.

- Une personne a été exclue du dispositif en raison de son refus d'accompagnement, son opposition au cadre proposé. Une procédure d'expulsion du logement doit être mise en œuvre début 2022.

3.2 La gestion Locative Adaptée (GLA)

L'accès au logement et la Gestion Locative Adaptée ont été en 2021 un axe de travail privilégié. Les outils de la captation, l'accompagnement éducatif depuis l'entrée dans le logement, la maintenance, le suivi des paiements des loyers, la coordination avec le service comptable...ont été abordés.

Un logiciel spécifique, HOPE GLA, a également été élaboré en commun dans le cadre de l'association UCSD France et mis en ligne en fin d'année. Relié au logiciel HOPE, dédié au dossier des locataires, il permet une vision globale logement/accompagnement de leur situation.

Le fonctionnement de l'équipe GLA

En étroite collaboration avec le pôle immobilier de la Fondation de Nice, l'équipe logement du dispositif est composée de deux chargées de missions logement (CML) et d'un travailleur social Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF). Leur mission principale est de permettre l'accès aux personnes accueillies dans le dispositif à un logement de droit commun de leur choix et veiller à leur bonne intégration et au maintien dans ce dernier - sans condition préalable de traitement ou d'abstinence aux substances psychoactives.

Pour y parvenir, l'équipe a cherché à constituer une réserve de logements afin d'être en mesure de proposer des appartements dans un délai permettant de faire face à des situations parfois urgentes (errance, sortie d'hospitalisation). Les deux CML se sont lancées dans la **captation de logements ordinaires**, à la fois issus du parc privé via des particuliers ou des agences immobilières mais aussi du parc social. Ce dernier est plus difficilement accessible compte tenu des tensions connues à Nice. Malgré différentes rencontres avec plusieurs bailleurs sociaux, les propositions de logement du parc social sont rares ; ce qui est dommageable pour les locataires du fait des montants des loyers pratiqués, qui sont très largement en dessous des prix du marché (environ 300€, contre 530€ en moyenne) et des conditions pour un glissement de bail nettement plus aisé que dans le parc privé. A défaut, un réseau auprès d'agences immobilières et différents professionnels de l'immobilier a été établi au fil des mois. De grandes comme de plus petites agences immobilières jouent le jeu et acceptent de louer leurs biens, sans droit de regard quant au futur occupant. A ce jour, l'équipe collabore avec 25 agences et 5 propriétaires directs.

Les biens recherchés doivent répondre à des critères de typologie : (studio, T1, T1bis) ; de secteur (différents quartiers de Nice) ; de montant de loyer (maximum 550€). L'équipe recherche essentiellement des logements vides, afin de permettre à son occupant de pouvoir meubler son logement comme il le souhaite. Il disposera d'ailleurs d'une enveloppe aménagement de 800€ qu'il pourra dépenser selon ses choix lors de son emménagement. Ce qui facilitera son appropriation du logement.

A contrario, des logements meublés ont parfois répondu à certains besoins de locataires dans une certaine urgence ou dans des difficultés à se projeter (parfois liées à de longues prises en charge, ex : hospitalisations). Parmi les 72 logements captés par le pôle logement, 11 sont des meublés (15%).



ZOOM SUR LA CAPTATION EN 2021

- 37 logements captés en 2021 (soit 3 logements captés/mois en moyenne) ; 25 agences immobilières et 5 propriétaires)
- 15% meublés et 85% vides
- 8 logements refusés par l'équipe - pour les motifs : localité, étage, agencement, environnement
- 5 rétractations des agences et/ou propriétaires pour des logements post-visite
- 97% des captations dans le secteur privé

Le process de la captation...

Une fois qu'un bien est repéré par les CML (ou proposé par des agents immobiliers), il est question d'aller **visiter le logement et de le faire valider en équipe**. Les biens visités, font tous l'objet d'une fiche descriptive détaillée, qui est transmise à toute l'équipe (logement et accompagnement) et à la direction pour validation. A travers cette fiche, sont listées les caractéristiques principales du logement telles que la surface, l'adresse, l'étage, le montant du loyer, le type de chauffage, l'environnement, l'accessibilité...Des photos et un plan du bien complètent cette description. L'objectif de cette validation en équipe est de permettre de tenir compte des avis et craintes de chacun tout en gardant à l'esprit les possibilités de rétablissement du futur occupant dans ce logement.

Après validation, les démarches administratives conduisant à la rédaction du contrat de location sont réalisées par le pôle immobilier de la Fondation de Nice, constitué d'une coordinatrice gestion locative et d'une secrétaire de direction de l'immobilier.

Pour rappel, c'est la Fondation de Nice qui est locataire en titre de tous les logements dans le cadre du dispositif. Le bénéficiaire est quant à lui, sous-locataire du logement sans durée minimum d'occupation. Avec la clause de sous-location, mentionnée dans chaque bail, elle sous-loue ensuite les biens aux bénéficiaires du dispositif. Elle fait également mention, de la possibilité d'un glissement de bail :

« Un glissement de bail au nom du sous-locataire pourra être envisagé. A ce titre les parties se rapprocheront afin de définir les modalités de glissement et au besoin de conclure une convention tripartite définissant les obligations réciproques des parties. Le locataire principal pourra en faire la demande auprès du bailleur, à tout moment de la vie du présent bail. »

Ainsi, si toutes les conditions sont réunies (paiement du loyer, paiement du dépôt de garantie, entretien du logement, occupation paisible du logement), le ménage peut devenir locataire en titre du logement.

Le bail rédigé et signé par la Direction du pôle immobilier de Nice, **un état des lieux d'entrée** (EDLE) du logement est réalisé. Cet EDLE se fait très souvent par le biais de professionnels extérieurs, aux agences immobilières, dans un souci de neutralité et très certainement de temps également.

Une fois les biens signés, le dispositif « Un chez soi d'Abord » finance l'intégralité des loyers, le temps qu'ils soient sous-loués. Pour ne pas avoir à s'acquitter de ces loyers trop longtemps, il est question de les sous-louer aux personnes ayant intégré le dispositif dans les meilleurs délais. En moyenne, les logements restent vacants 1 mois et demi.

L'élaboration du projet d'accès au logement...

Ce n'est qu'après 3 voire 4 rencontres, qu'un professionnel de l'équipe logement est amené à rencontrer le futur locataire pour recueillir ses vœux en matière de logement. Cet entretien est une première rencontre; elle se réalise en binôme avec un membre de l'équipe accompagnement.

Ce temps permet également de faire un point avec la personne concernée sur les informations administratives manquantes en vue de son intégration future.

Une fiche de vœux logement est complétée dans laquelle les informations suivantes sont listées :

- ⇒ *Des informations sur l'identité de la personne* : date et lieux de naissance, informations mentionnées dans le contrat de sous-location
- ⇒ *Des informations relevant du volet financier* : le type de revenu et le montant, nécessaires au calcul du montant du loyer. (Pour rappel, le calcul du loyer ne peut excéder 30% des ressources et 100€ pour les bénéficiaires du RSA).
- ⇒ *Des informations relevant du volet social* : le nom du travailleur social, la présence ou non d'une mesure de protection juridique, son n° d'allocataire CAF, permettant de pouvoir travailler en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux déjà identifiés pour réaliser des démarches, comme par exemple les ouvertures de droits à l'allocation logement, un dossier FSL, la souscription à un abonnement pour les fluides...
- ⇒ *Des informations et caractéristiques sur le logement* : les quartiers souhaités, ceux à éviter, l'étage du logement, les problèmes de santé et le besoin d'équipements adaptés...

Cet échange met en exergue l'espoir, qu'apporte le dispositif au locataire, d'accéder à un logement décent et correspondant à ses souhaits.

Cette étape est importante car les bénéficiaires ont très souvent connu des parcours chaotiques notamment sur le plan locatif : hébergements précaires, rue, mal logement... Faire appel à leurs désirs et oser aborder les caractéristiques du logement « rêvé » permet d'illustrer l'espoir que peut avoir l'équipe envers les bénéficiaires et de démontrer que leur parole est prise en compte conformément aux principes du rétablissement. C'est aussi l'opportunité, selon la tournure de l'échange, de répondre à leurs interrogations (formalités à l'entrée, règlement du loyer...) et donc d'évoquer, si cela à un intérêt, les responsabilités qu'entraîne le statut de sous locataire. Enfin, l'entretien permet de proposer de remplir un premier plan de rétablissement lié au logement.

L'intégration dans le logement...

Selon le cahier des charges du dispositif, sous un délai de 8 semaines après l'intégration de la personne dans le dispositif, celle-ci doit se voir proposer au moins un logement. L'équipe propose à chaque futur locataire **deux, voire trois logements** afin qu'il puisse avoir le choix. Le professionnel du service logement, lors des visites recueille en direct les premières impressions, les points positifs et négatifs du logement selon la personne et tente de comprendre si aucun des logements proposés ne convient, les raisons. Le sous-locataire n'est pas tenu d'accepter un logement si aucun ne lui convient, l'objectif étant qu'il puisse s'y sentir bien pour ensuite penser à son rétablissement et aux moyens pour y parvenir. Dans ce cas, de nouveaux logements seront reproposés à la personne, en revanche le délai d'entrée dans les lieux est augmenté.

Une fois les visites terminées, un temps de réflexion est laissé au futur locataire. Afin de mobiliser le bénéficiaire, il lui est demandé de reprendre contact avec l'équipe, sous 2/3 jours pour valider son positionnement. Pendant ce temps de réflexion, les biens présentés sont « réservés » et ne peuvent être présentés à d'autres candidats.

Sous 7 jours, un rendez-vous est convenu avec un membre de l'équipe logement afin d'aborder les démarches à réaliser avant l'aménagement. Est évoqué avec elle :

- ⇒ *L'obligation de souscription à une assurance habitation.* De part, le système de location/ sous-location, les logements sont d'office assurés par la Fondation de Nice lors de leur prise à bail. Pour autant, afin d'assurer leurs effets personnels présents dans les logements, les occupants doivent souscrire à une assurance. Cette souscription permet aussi d'avoir d'office une assurance responsabilité civile.
- ⇒ *La souscription aux abonnements pour les ouvertures de fluides.* Afin d'alimenter les logements en électricité et parfois en eau, quand celle-ci n'est pas comprise dans les charges. Le futur sous-locataire doit souscrire des abonnements auprès des fournisseurs qu'il choisit.
- ⇒ *Les modalités financières :* c'est-à-dire le montant du loyer ou prorata de loyer (lorsqu'il s'agit d'une intégration en cours de mois), les modalités de paiement et le paiement de la caution. Pour le paiement du loyer, les sous-locataires sont encouragés à mettre en place des virements permanents et à faire une demande d'allocation logement auprès de la CAF le mois qui suit l'aménagement. Les prélèvements ne sont pas encore possibles. Quant au paiement de la caution, s'ils le souhaitent, ils sont orientés vers leur travailleurs sociaux afin de constituer un dossier auprès du Fond de Solidarité pour le Logement (FSL) pour sa prise en charge. Afin d'autonomiser les locataires et pour éviter de se substituer au réseau d'accompagnement existant, des liens (téléphone et mails) sont réalisés avec les travailleurs sociaux référents afin de les mobiliser sur les formalités d'entrée à réaliser en soutien des futurs locataires.

La semaine suivante, est programmé **l'emménagement**. Il se produit en deux temps. Un premier temps administratif, avec une CML, au cours duquel le contrat de sous-location, l'état des lieux d'entrée sont signés. Un exemplaire de chaque document est laissé au sous-locataire. Chaque contrat est signé pour une durée de 3 ans renouvelable par tacite reconduction. Dans un second temps, avec un binôme de l'équipe accompagnement, le sous-locataire part faire des achats afin de meubler son logement, avec l'enveloppe aménagement de 800 € qui lui est attribuée. Il peut utiliser cet argent à sa convenance afin de meubler comme il le souhaite son logement. Le lendemain le bénéficiaire est rappelé par un membre de l'équipe pour prendre de ses nouvelles.

Le suivi du locataire dans son logement...

Une fois le sous-locataire logé, l'équipe logement assure la gestion locative courante et adaptée du logement et le suivi du locataire. Un lien est maintenu avec les locataires lors de visites à domicile, réalisées par l'équipe logement ou en binôme avec un membre de l'équipe accompagnement.

Elle veille au bon **paiement des loyers**. Les sous-locataires sont tenus de régler leur loyer en début de mois (à terme à échoir). Ils ont la possibilité de régler par chèque, par espèce ou bien encore par virement bancaire. Actuellement 24 locataires règlent leur loyer en espèce et ne se disent pas prêts à mettre en place un virement bancaire pour des raisons variées.

Ceci nécessite une réactivité importante de l'équipe logement en début de mois (après perception de leur allocation) pour rencontrer les personnes lors de VAD et les mobiliser face au paiement du loyer.

L'équipe logement est amenée en priorité à se rendre sur les visites pour réceptionner le paiement de ces loyers. L'objectif étant de permettre aux bénéficiaires de pouvoir s'acquitter de leurs loyers à tout moment.

ZOOM FINANCES ET LOYER

- Le loyer moyen en 2021 sur l'ensemble des logements captés est de 447,88€ et 50€ pour les charges
- 40% des locataires paient en espèce leur loyer
- 60% ont mis en place un virement bancaire
- 89% des logés ont ouvert des droits à l'allocation logement ; les autres dossiers sont soit en cours de traitement par la CAF, soit bloqués par l'absence de revenu.
- 4% sont logés, sans revenus, pour lesquels le dispositif règle la totalité de leur loyer (durant le délai de règlement de la situation et du versement des nouvelles ressources)
- 33% des locataires sont à jour de leur loyer -
- 63% ont des dettes de loyers dont pour 70% comprises entre 300€ et 1000€ et pour 30% autour de 2800€ en moyenne.

L'équipe prête également attention **au bon entretien des logements et réparations courantes** type fuite d'eau, détecteur de fumée non fonctionnel, cumulus cassé. Les sous-locataires sont conviés en cas de problème à faire remonter l'information. Les chargées de missions logement prendront contact avec les professionnels compétents afin de procéder aux réparations adéquates. Pour les petites réparations (changement de barillet, changement de mécanisme de chasse d'eau), celles-ci peuvent être réalisés par les équipes logement/accompagnement directement.

ZOOM REPARATIONS ET ENTRETIEN

- Une 10ème de logements avec demandes de réparation auprès des agences sont en cours au 31/12/21.
- 1 logement incendié en Mai 2021 – en travaux
- 2 logements concernés par des dégâts des eaux (1 causé et 1 subi)
- 4 logements pour lesquels le dispositif a fait appel à une société extérieure afin de procéder à un nettoyage complet du logement (coût moyen : 200€)
- Suite invasion de nuisibles, 1 logement entièrement vidé et nettoyé (1000€)
- 1 logement entièrement désinsectisé – 25% des locataires ont signalé la présence de nuisibles dans leur logement
- 3 logements repeints dans le cadre d'une convention avec REPRISES avec participation des locataires

Enfin, le pôle logement assure également **la gestion des risques locatifs** qui se traduit, par une **gestion des impayés de loyer** – aspect géré par la CESF en lien avec le service comptabilité. Des échéanciers sont travaillés en étroite collaboration avec les sous-locataires afin d'apurer leur dette locative. Un travail en partenariat avec les travailleurs sociaux de droit commun et ou les organismes de tutelle est également opérant pour l'aide à l'octroi des aides liés au logement (allocation logement, FSL...).

L'équipe logement a aussi en charge **la vérification mensuelle des avis d'échéances édités** afin de garantir que chaque locataire du dispositif ne réglera pas plus de 30% de ses revenus pour le loyer.

Cela sous-entend de connaître la situation financière des locataires, de contrôler via CAF Partenaire le bon paiement des prestations (ceci permet entre autres d'éditer des quittances à 0 Euros en cas d'interruption de paiement par la CAF des prestations et éviter des endettements) et de veiller en lien avec les locataires aux variations de ressources pour réajuster les montants des avis d'échéances en cas de fluctuation aussi bien à la hausse qu'à la baisse.

Pour finir, l'équipe s'occupe de la **gestion et mise en place de solutions lors de troubles et plaintes du voisinage**. En effet, elle reste présente et disponible pour les locataires à chaque moment pour échanger autour des difficultés et ou projets en lien avec leur logement. En 2021, 8 locataires ont fait l'objet de plaintes de voisinage pour diverses raisons (dont 2 mises en demeure) : nuisances sonores, mauvaise utilisation du logement, non-respect du règlement de copropriété (chien non tenu en laisse, dépôt des encombrants des parties communes). Pour chaque situation, les locataires ont, soit fait l'objet d'un entretien afin d'évoquer avec eux le problème et les conséquences ; soit un courrier leur rappelant de bien vouloir respecter le règlement de la copropriété. En cas de situation très complexe et dans un dernier recours, un relogement est proposé à l'occupant afin de résoudre un problème de trouble de voisinage. Le sous-locataire lui-même peut également en faire la demande, s'il en ressent le besoin pour diverses raisons (raisons de santé, environnement etc.).

ACCOMPAGNEMENT POUR LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

- 17% des locataires ont écrit leur plan de rétablissement Logement ; Le plan individualisé de rétablissement est construit avec le bénéficiaire et définit les objectifs en termes d'accès au logement, puis de soins et d'inclusion sociale, ainsi que les moyens mis en œuvre pour les atteindre. Ce plan s'appuie sur les forces, les compétences, les enseignements de la personne ainsi que ses faiblesses. Souvent, les locataires, en difficultés pour se projeter préfèrent reporter l'élaboration de ce document à une date ultérieure, celle où ils auront un logement dans lequel ils pourront se poser physiquement et psychiquement et amorcer une réflexion ou mettre en mot un projet/un objectif.
- Création de 2 ateliers sur la thématique des droits et devoirs des locataires et sur les relations de voisinage
- 11,7% ont fait l'objet de plaintes de voisinages (nuisances sonores, mauvaise utilisation du logement, non- respect du règlement de co-propriété) dont 2 mises en demeure
- 3% des personnes ont été relogées dans un « logement de répit » intégrant le parc UCSD et destiné à extraire la personne de son environnement un temps pour résoudre les difficultés techniques ou de voisinages rencontrées.

Les ateliers logements

Ce projet est né d'une volonté de l'équipe logement de cheminer et d'œuvrer dans le même sillon que nos locataires en les associant pleinement à l'organisation et la préparation d'ateliers collectifs.

Ces temps sont l'opportunité d'une rencontre entre les locataires du dispositif afin favoriser le lien social et d'éviter l'isolement dans un contexte différent que celui des visites à domicile classiques. Ils permettent également un temps d'échange et de rencontre avec les locataires différents de la VAD qui s'appuie sur la relation et la communication mettant ainsi en valeur leurs savoirs êtres ; d'autant plus si la personne est associée à la préparation d'un atelier. Enfin, ils sont l'occasion idéale d'aborder des sujets sensibles sur la thématique du logement, de manière collective, sans stigmatiser ni juger.

Le projet a été pensé d'après les 5 principes du Rétablissement et les objectifs poursuivis sont les suivants :

ESPOIR	SOUTIEN
Permettre au locataire d'être valorisé lorsqu'on lui propose de participer à la préparation et à l'animation d'un atelier Illustrer l'espoir que l'on porte envers les locataires quelques que soient leurs troubles, leurs trajectoires de vie	Epauler le locataire dans toutes les étapes de la préparation d'un atelier, le rassurer si besoin Avoir conscience que les autres locataires peuvent avoir les mêmes difficultés esprit collectif/ soutien/ entraide collective
PLAIDOYER	EMPOWERMENT
Favoriser la parole des locataires, qu'elle soit en tant qu'animateur, participant Permettre aux personnes d'être mieux renseignées sur leurs droits en tant que locataires afin d'éventuellement faire valoir leurs droits	Valoriser les compétences observées et mettre en exergue de nouveaux apprentissages aussi bien des animateurs que des participants Permettre aux animateurs d'avoir un véritable champ d'action, une liberté lors de la préparation et animation des ateliers
RESPONSABILISATION	
Encourager l'implication des locataires dans le dispositif, lors des ateliers Partager des connaissances et/ou expériences Être mieux informé pour assumer ses responsabilités	

Deux ateliers ont été organisés en 2021,

- Un au mois de juin sur les droits et devoirs des locataires. 6 locataires étaient présents.
- Un au mois de juillet sur les relations de voisinage. 5 locataires étaient présents.

Le lieu des ateliers a été choisi afin de favoriser l'échange et de réunir nos locataires dans un lieu non institutionnalisé et informel, prenant en compte des difficultés pour certains à rester durablement sur un temps collectif et/ou à gérer leurs addictions (fumer, voir consommer de l'alcool) selon les principes RDR. Ils ont eu lieu au Parc Chambrun, les beaux jours le permettaient, avec un petit goûter offert par le dispositif. L'objectif était ainsi de libérer la parole et rendre ce temps plus convivial.

Ils ont été animés par un locataire, une chargée de mission logement et le travailleur social logement. Deux temps de préparation (deux fois deux heures) ont été nécessaires.

Afin de remercier les locataires « animateurs » de leurs participations nous avons proposé de déjeuner avec eux dans un restaurant, permettant aussi de peaufiner les derniers détails.

Plusieurs thématiques sont pensées pour les prochains ateliers et pourraient avoir un intérêt dans les parcours locatifs des personnes logées répondant aussi aux interrogations de plusieurs d'entre eux ; exemple : les économies d'énergies, les nuisibles... Les prochains ateliers se dérouleront probablement dans une salle prêtée par l'association ISATIS sur Nice nord. Les locataires interrogés seraient tout de même partants pour participer aux ateliers même si le lieu est clos.

Le nombre d'ateliers pourrait être de 4 par an.

Observations positives des ateliers tenus :

- Liens cordiaux entre certains locataires et entraides observées
- Discussion/échanges positifs sans débordement
- Fierté des deux locataires qui ont animé, engouement pour d'autres
- Nombre de participants encourageant

Les différentes pistes de réflexion pour 2022

L'équipe logement, le pôle immobilier de la Fondation de Nice ainsi que les membres de la Direction travaillent actuellement sur différentes pistes de réflexion :

1- *La question de la refacturation :*

La question s'est posée de mettre en place un système de refacturation pour les réparations, améliorations, le traitement des nuisibles, le nettoyage dans les logements pendant son occupation- lorsque c'est bien évidemment non imputable au propriétaire ou dans le cas d'une déclaration de sinistre auprès de l'assurance.

Le principe est de fixer une règle commune et équitable quel que soit le régime de protection ou non de l'occupant. Pour les dépenses de reproduction de clés par exemple, il a été pensé un plafond maximum de 75€ (prix d'estimation moyen de reproduction d'un trousseau avec Vigik compris). Dans l'éventualité d'une intervention sur la porte, dont le montant serait supérieur à 75€ le différentiel pourrait être assumé par le GCSMS.

Sur le principe de la responsabilisation, le locataire pourrait payer 100% de ces charges ; nous souhaitons par cette approche commune à la fois impliquer le locataire face à la réalité de son statut d'occupant des lieux mais également ne pas le laisser submergé par des factures ; il s'agit également dans cet entre deux, d'agir, au plus tôt, sur le maintien en état du logement.

2- *La mise en place d'un logiciel « HOPE GLA » :*

Chaque site constitue un parc locatif d'une centaine de logements, et doit le gérer avec :

- des mouvements (installations, des déménagements, logements temporaires, la vacance...),
- de la comptabilité (facturation),

- des travaux de maintenance, de la législation (contractualisation, mise à jour des données légales, EDL...)
- des données statistiques à communiquer.

Pour cela, le groupement a souhaité se doter d'un logiciel permettant d'assurer la GLA.

L'association UCSD France, à laquelle nous sommes adhérent, porte ce projet de création de logiciel spécifiquement adapté au dispositif. La partie GLA est rattachée à la partie Accompagnement du logiciel HOPE.

Son développement GLA a eu lieu en 2021 : chaque équipe a participé à hauteur d'un rendez-vous hebdomadaire en visio conférence à la construction de ce logiciel avec les développeurs afin de faire remonter les besoins repérés sur le terrain et d'aboutir à une utilisation la plus opérationnelle possible. Le logiciel a été mis en ligne en fin d'année 2021 pour une période test en 2022.

Le logiciel permettra :

- L'identification des propriétaires bailleurs
- L'identification des sous-locataires
- L'identification des logements
- La gestion de la location (contrat de bail, convention d'occupation temporaire)
- La facturation (paiement du loyer au propriétaire, le reste à charge du sous-locataire, les autres frais, régularisation des charges...)
- La gestion d'évènements, type travaux, sinistres, maintenance

Il devrait également permettre une interface usagers de type extranet pour le suivi des travaux dans leur logement ou de leur paiement et dettes éventuelles.

3- Différents process pour gérer et savoir faire face à des situations

- La gestion des impayés : il s'agit d'une question qui fait débat entre les équipes : accompagnement/logement. Un process est en cours d'élaboration ; nous avons commencé en 2021 à être confrontés à des impayés de loyers conséquents. Au-delà des rappels du cadre et des obligations nous avons abordé le besoin de clarifier les actions à mettre en œuvre et d'identifier nos limites, d'accueil et d'accompagnement, face à cette situation. La gestion d'une procédure d'expulsion doit aussi être éclaircie puisqu'elle peut être, à l'extrême, une action à mettre en œuvre. Actuellement, 3 locataires pourraient être concernés par ce process.
- Le désir d'un locataire de déménager : le cahier des charges prévoit la possibilité pour un locataire de déménager s'il en ressent le besoin. Un process a été établi par un membre de l'équipe accompagnement (médecin) et un membre de l'équipe logement (CML). Il est question d'en comprendre la raison. Si celle-ci, provient du logement et/ou de l'environnement (surface trop petite, étage trop élevé, quartier bruyant etc.), le déménagement est programmé. L'équipe recueille alors, les vœux logement de la personne et recherche un bien correspondant à ses critères. Si la raison est tout autre, notamment liée à son état de santé psychique, il est question de faire un entretien plus approfondi afin de trouver des solutions et parfois d'aller vers une reprise de traitement ou de soins.

Dans les deux cas, il peut également être proposé au sous-locataire, l'accès à un **logement répit**¹ pour lui permettre, si besoin de changer de logement et d'environnement, sur une période donnée.

- Recherche d'un lieu de permanence : un lieu clairement identifié, permettrait aux sous-locataires de pouvoir venir payer leur loyer. Il pourrait également leur permettre de présenter les problèmes liés à leur logement (maintenance, trouble voisinage, questions diverses) en direct, poursuivant ainsi l'objectif de responsabilisation et d'inclusion. Cette nouvelle modalité de rencontre présente également l'intérêt d'identifier un espace/repère où l'équipe Logement est présente et où l'équipe au sens large (Accompagnement et Logement) y propose des ateliers collectifs.

3.3 L'évolution de la pratique et de l'organisation du service

Dans sa deuxième année de fonctionnement, l'équipe a eu besoin après expérimentation du modèle et au fur et à mesure de la montée en charge, de se réajuster dans son organisation et ses outils de travail.

De nombreuses instances de réflexion ont été suivies dans l'année et ont permis de poser un diagnostic, d'analyser les besoins, et de proposer une nouvelle projection. Les Staffday, les formations, la supervision ou encore les Inter-sites ont tous été des supports enrichissants pour faire évoluer le fonctionnement. Par ailleurs, en 2021, le logiciel HOPE mis en ligne fin 2020, a été utilisé en version test. Il est l'outil de suivi de l'activité et le dossier dématérialisé du locataire.

Les staffday

Les Staff Days sont des instances trimestrielles durant lesquelles l'ensemble de l'équipe se réunit autour de sujets de réflexion préalablement choisis et liés à l'organisation et la réalisation d'un travail collectif.

Ces temps donnent lieu à des prises de décisions sur le plan organisationnel et pratique ainsi qu'à leur appropriation de la part de chaque membre de l'équipe. Ils participent à toutes les étapes de l'élaboration dans le respect des principes du management horizontal.

Ils se décomposent en trois temps :

- Réunion de travail basé sur les principes de l'intelligence collective, délibération et prise de décisions
- Temps convivial autour d'un repas organisé au restaurant
- Activité ludique choisie et organisée après concertation de l'ensemble de l'équipe dans l'optique d'en renforcer la dynamique et la cohésion.

L'organisation logistique de chaque Staff Day est assurée par la.e coordinatrice.eur du dispositif et la secrétaire. Elle est validée par la Directrice du groupement. En 2021, trois Staff Days ont été réalisés, en janvier, juillet et décembre.

¹ **Définition du logement répit** : appartement permettant de loger une personne isolée en urgence - avant l'entrée dans un logement définitif, sortie d'urgence du logement et en attente de relogement

Staff Day du 28 janvier 2021

Lors de ce premier Staff Day, deux sujets ont été travaillés :

Les outils de rétablissement en santé mentale :

La simplification ainsi que la présentation des outils de rétablissement à l'intention des locataires accompagnés ont été abordés. L'objectif visait à optimiser leur mise en œuvre dans le but d'en rendre l'utilisation plus efficiente dans le cadre des suivis individuels, notamment sur le long terme.

Des propositions facilitatrices dans la mise en œuvre ont été faites avec :

- 1- Dès l'entrée du locataire dans le dispositif proposer un plan de rétablissement sur les rêves liés au logement, puis le réviser à 6 mois et tous les ans (sur le principe du projet personnalisé demandé dans le cadre de la loi 2002-2),
- 2- Utiliser tous les supports possibles (papier/crayon, tablette, smartphone) et écrire dès que la rencontre le permet,
- 3- Créer un outil de suivi (PR fait / à prévoir)

Le poste de coordination coopérative :

Dans le cadre de la mise en place de la coordination coopérative expérimentale assurée par les membres de l'équipe, un travail de réflexion s'est tenu afin de rappeler le rôle de la coordination dans le service mais aussi de préciser le fonctionnement, dans le cadre de ce projet coopératif ; qui pouvait postuler, comment, la durée, le temps de travail réparti terrain/bureau, les objectifs et le sens de la démarche au regard d'une recherche d'horizontalité, les avantages et les limites du projet.

La fiche poste inhérente à la fonction a également été élaborée et définie collectivement afin d'en dégager les axes majeurs ainsi que les attributions.

L'avis de chaque membre de l'équipe a pu être donné lors de ce temps : tous ont donné leur accord pour expérimenter ce projet.

A l'issue du staffday, il a décidé :

1. De réfléchir aux modalités de désignation des candidats volontaires (élection sans candidat par exemple ou plus classiquement étude des candidatures et validation par toutes les parties prenantes)
2. Définir plus précisément l'organisation et la faire valider par les administrateurs du GCSMS
3. Définir une date de démarrage.



En raison du covid et des restrictions, le temps ludique lors de ce staffday s'est déroulé sur le lieu de travail de la matinée autour d'un jeu société musical mené par équipe

Staff Day du 1^{er} juillet 2021

Le second Staff Day s'est centré sur l'organisation interne, la méthodologie et les outils des visites à domicile.

La réunion journalière de briefing et la réunion institutionnelle

Chaque jour un briefing est réalisé par l'équipe pour transmettre les informations relatives aux VAD et appels téléphoniques de la veille, et prévoir l'organisation de la journée.

Un premier bilan de ce temps de travail a permis de revisiter son déroulé :

- Volonté de maintenir le fonctionnement en cercle ou chacun va s'exprimer, avec la désignation d'un animateur (le shift) et d'un gestionnaire de temps ; la météo du jour est allégée avec la volonté d'avoir le choix d'y participer ou pas !
- Les échanges sur les locataires seront abordés dans le détail lors de la réunion institutionnelle plutôt que sur la réunion de briefing, son temps étant restreint.
- La feuille de route est redéfinie et uniformisée : elle centralise les démarches à accomplir avec chaque locataire lors des VAD programmées dans la journée.

Le rôle et attributions du Shift manager

La mise en place de cette fonction a été décisive pour l'organisation des VAD et la gestion du planning journalier. En effet, le rôle du shift manager, est venu répondre à un besoin d'efficacité dans la gestion du temps des VAD, leur localisation et dans la circulation des informations au sein de l'équipe.

Les retours d'expériences des autres sites où cette fonction était déjà en place a incité l'équipe à réfléchir à sa présence dans le service.

Le shift manager est la personne d'astreinte téléphonique du jour. Il est donc différent chaque jour puisque calqué au planning des astreintes. En fonction du nombre de professionnels présents dans la journée et notamment si l'équipe est en sous effectif, le shift peut être amené à réaliser des VAD.

Ses missions sont nombreuses :

- L'animation et l'organisation du temps de briefing du jour,
- La restitution des comptes rendus de la veille (permanence de la journée et astreintes téléphonique du soir, des VAD),
- La désignation des binômes VAD journaliers,
- La gestion du planning du jour et des tableaux associés.
- L'accueil téléphonique du jour et la veille sur les mails et réponses à faire

La recherche d'optimisation des moyens mis à disposition lors des VAD

Les binômes partent en VAD avec des outils de communication (smartphone, ordinateur et dernièrement tablettes) ; les interventions sont notées en direct lors des VAD sur le logiciel en présence du locataire. La connexion sur l'extérieur a permis de travailler avec certains locataires sur les choix de mobilier avant l'emménagement par exemple.

Ils disposent, aussi, tous d'une enveloppe financière mensuelle dont le montant a été revu en 2021 (100€) pour pouvoir gérer les dépenses occasionnées lors de ces temps sur le terrain (transport, boissons et repas avec les locataires, divers...). La gestion d'une caisse « Accompagnement » se fait par conséquent par la coordination et chaque début de mois, chacun, responsable de son portefeuille doit rendre compte et justifier de ses dépenses.

Enfin, l'utilisation des véhicules représente un poste important pour l'équipe qui chaque jour se rend dans les divers quartiers de Nice. Afin de gagner du temps, de faciliter les déplacements ou encore les dépenses, la cartographie des places de parking a été étudiée, l'utilisation de cartes d'approvisionnement en carburant propre à chaque véhicule statué ainsi que l'achat d'un scooter.



L'après-midi ludique entre équipe fut consacrée à une sortie en Kayac de mer depuis le port de Nice.

Staff Day du 2 décembre 2021

Lors de ce troisième Staff Day, le travail mené a concerné la coordination entre les équipes Logement et Accompagnement : leurs missions, la concertation, leurs rôles et leur organisation ont été rappelés.

De ce temps de travail, sont ressorties les propositions suivantes :

Le règlement des loyers

- Le besoin de responsabiliser les locataires et d'optimiser le règlement des loyers (rappel du cadre dès les premières rencontres, mise à jour du guide des locataires, favoriser les virements...)
- L'organisation et l'envoi des courriers relatifs à la location (avis d'échéance, quittances, relances, avis d'impayés, échéanciers, procédure d'impayés...),
- Le suivi des paiements à renforcer

La coordination entre l'équipe logement et le service comptable

La mise en place d'une réunion tous les 3ème jeudis du mois réunissant la comptable, la/le coordinatrice/teur et l'équipe logement dans le cadre du suivi des paiements de loyer.

Cette instance a pour objectif d'être une base d'information à destination de l'équipe accompagnement ainsi que d'assurer les suivis de communication à destinations des locataires et de leur mandataire judiciaire.

- La permanence locative et l'Accueil collectif sur le site d'ISATIS à Nice Nord quartier Saint Barthélémy.
- La mise en place d'un accueil physique destiné à accueillir et à soutenir les locataires dans la gestion de leur appartement (paiement des loyers, démarches administratives, interventions techniques...). Cette permanence est assurée par les membres de l'équipe logement chaque premier jeudi du mois de 14h à 16h30.
- La mise en place d'un accueil physique destiné à accueillir les locataires pour élaborer avec eux des ateliers, activités ou moments conviviaux. Cette permanence est assurée par les membres de l'équipe accompagnement chaque second, troisième et dernier jeudi du mois de 14h à 16h30.



L'après-midi ludique fut consacrée à des olympiades en équipe au parc de Cimiez!

La supervision

En début d'année, nous avons débuté les supervisions d'équipe. Ces temps visent à pouvoir aborder la pratique professionnelle au regard des situations complexes et des thématiques récurrentes rencontrées. Ce travail se réalise avec un professionnel extérieur au dispositif. Nous avons fait appel à Monsieur ROUX, philosophe de formation et formateur, parce qu'il avait une connaissance du dispositif et du public accompagné et logé.

Mis en place toutes les 6 semaines, il permet de déposer une parole et de prendre du recul par rapport à sa pratique. Il nous aiguille lorsque notre positionnement nous questionne.

Ces temps sont essentiels à notre pratique professionnelle.

La Formation

En 2021, peu de formation ont été programmées ; encore dans une période de gestion de la crise sanitaire, les regroupements n'étaient pas autorisés sur une large partie de l'année. De plus, les deux premières années de démarrage avaient vocation à se concentrer sur la connaissance du concept du Rétablissement.

Les formations ont donc portées sur les thématiques suivantes :

1. **Le rétablissement en Santé Mentale** pour tous les salariés avec l'organisme WFX ; le module 2 concernant les outils du rétablissement a eu lieu les 11 et 12 février 2021 à Nice. Les nouveaux salariés ont pu, en fin d'année, suivre le module 1 dans le cadre d'une formation mutualisée avec les services médico-sociaux d'ISATIS.
2. **Une sensibilisation autour de la pratique de la Gestion Locative Adaptée** à destination de l'équipe Logement ; les Chargées de Mission Logement et la CESF de l'équipe Logement ont suivi une formation donnée par l'ADIL sur la thématique des différentes formes de contrats locatifs et à la loi du 6 juillet 1989 (les baux, les dossiers de candidatures, les garanties, l'EDLE...)
3. **Les formations obligatoires SST et incendie** avec un exercice d'évacuation des locaux.

Le plan de formation pourra s'ouvrir davantage en 2022 à de nouvelles thématiques comme, les troubles psychiques, la réduction des risques et des dommages, la gestion de la violence, l'intelligence collective. Notre adhésion au CODES ouvre également des possibilités de formation sur le département notamment sur la gestion de la crise suicidaire et les formations Premiers Secours en Santé Mentale.

Nous planifierons ces formations au regard des priorités évaluées dans l'évolution de la pratique de l'équipe auprès du public UCSD.

Les Inter-sites à Montpellier

Les intersites, organisés annuellement par la DIHAL, sont un moment de rencontre, d'échanges et de formation entre les différents sites UCSD. En 2021, ils ont eu lieu à Montpellier du 8 au 10 septembre.

Des rencontres spécifiques pour la GLA et les MSP ont ouverts ces intersites le 8 septembre.

La première journée s'est organisée autour de 9 ateliers avec, pour chacun, une session le matin et une session l'après-midi. Les thématiques étaient diverses :

- Lutter contre la solitude, accompagner vers les activités : quel repérage et quelles modalités d'action sur les sites ?
- La GLA à l'épreuve du rétablissement
- Le rétablissement en acte
- La réduction des risques et des dommages dans le UCSD
- L'implication des locataires dans la gouvernance des dispositifs
- L'accès et le maintien en emploi
- Codécision et management horizontal à l'épreuve de la réglementation des ESMS
- « Un problème : des solutions ! »
- Sexualité et troubles psychiques

Les membres de l'équipe se sont répartis sur chacun des différents ateliers.

Un membre de l'équipe a participé à l'animation du groupe sur la Réduction Des Risques et des Dommages dans le UCSD.

La fin d'après-midi a été l'occasion pour chacun des sites de présenter un « moment rétablissement ». Notre équipe y a présenté un « RAP rétablissement » décrivant de manière anonyme plusieurs situations de locataires sur le thème ESPER.

La soirée, sur le même site, était suivie d'un repas et d'un moment festif et dansant.

Chaque personne ne pouvant se rendre qu'à deux des neuf ateliers de la veille, la journée du lendemain a été consacrée à la restitution des travaux par les animateurs des différents groupes.

Les temps interstitiels de ces journées ont permis aux membres de l'équipe d'échanger sur les pratiques et projets avec des membres des autres sites de un chez-soi d'abord, ce qui a été très enrichissant et formateur.

3.4 L'expression et la représentation des locataires

L'assemblée des locataires

Cette année nous souhaitons organiser plusieurs temps de réunion des locataires. Face au contexte sanitaire, nous avons pu en organiser deux, le 22/07/21 et le 10/12/21. Les assemblées ont été réfléchies initialement par l'équipe (binôme de l'équipe en collaboration avec la secrétaire et la directrice) pour lancer une première expérience ; il s'agissait de trouver les modalités qui permettraient de réunir le plus grand nombre de locataire. L'organisation choisie a donc proposé un temps d'échange le matin suivi d'un repas collectif et l'après midi d'un temps plus ludique autour d'une activité. Un compte rendu des échanges est rédigé et transmis aux locataires.

Les objectifs de cette instance étaient de:

- Informer les locataires sur le fonctionnement du dispositif. Tel que, les attendus du cahier des charges, les mouvements du personnel.
- Participer à la vie du service : donner son avis sur l'organisation proposée, décisions prises ensemble notamment sur les activités collectives. Ceci permet de favoriser l'horizontalité comme recommandé dans le cahier des charges du dispositif.
- Créer la rencontre et impulser une dynamique collective, dans l'idée de répondre à l'isolement dont certains nous font part.

C'est dans ce cadre que nous appliquons les principes de la loi 2002-2 ; plus précisément, la loi a institué un droit des usagers à participer à la vie de la structure dans laquelle ils sont accueillis ou accompagnés : *« Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un Conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. Les catégories d'établissements ou de services qui doivent mettre en oeuvre obligatoirement le Conseil de la vie sociale sont précisées par décret. Ce décret précise également, d'une part, la composition et les compétences de ce conseil et, d'autre part, les autres formes de participation possibles »*.

- La 1^{ère} réunion du 22/07/21 a concernée la thématique plus globale du dispositif autour de ces 8 principes et de la définition de ESPER (Espoir / Soutien / Plaidoyer / Empowerment / Responsabilisation). Au cours de cette réunion, les locataires présents ont pu faire un retour d'expérience depuis leur entrée dans le dispositif et proposer des activités sociales. Cinq locataires étaient présents.
- Lors de la 2^{ème} réunion du 10/12/21, la thématique a été plus spécifique au fonctionnement et à la vie du UCSD Nice. Il était important d'informer les locataires de la montée en charge et du nombre de locataires accompagnés, de pouvoir répondre à leur questions sur l'organisation du fonctionnement. Durant cette réunion, il a également été question de ce qui leur plaisait le plus dans leur appartement. Tous ont pu s'exprimer et faire des liens avec chaque participants. Huit locataires étaient présents.

Nous souhaitons que ces temps de rencontres soient réalisés conjointement avec les locataires qui désirent s'impliquer dans l'évolution des missions du service . Nous devons en 2022 partir davantage de leurs demandes et solliciter tous les locataires nouvellement entrés. Nous nous appuierons sur le lieu de permanence, quartier Saint Barthélémy, pour y inscrire des habitudes de rencontre et favoriser leur venue.

4 Le partenariat

Le partenariat est un enjeu important de notre service puisqu'il soutient depuis l'entrée jusqu'à sa sortie du UCSD et au delà, le locataire dans les démarches qu'il peut accomplir pour réaliser ses choix de vie. Il s'étend à tous les secteurs de l'accompagnement et du soin mais aussi à toutes les structures de droit commun ouvertes aux citoyens.

L'équipe se positionne auprès des locataires comme le passeur de liens vers ces lieux dans la cité où ils pourront trouver une réponse à leurs besoins.

Dans la continuité de l'année 2020, nous avons poursuivi les rencontres et échanges avec les partenaires des secteurs sociaux et médico-sociaux, du champ médical et de l'insertion professionnelle.

4.1 Les rencontres et événements

- Les équipes d'orientation

Nous sommes allés à la rencontre des équipes d'orientation (CSAPA, CAARUD, Samu sociaux, EMPP, CCAS) durant le 1er semestre afin d'échanger, de nouveau, sur notre dispositif, sur nos missions respectives et le public accompagné en 2020. Ces rencontres ont également eu pour objectif de présenter notre logiciel d'activité HOPE puisque les dossiers pour la commission d'admission sont désormais remplis via ce logiciel par l'équipe d'orientation, sur le même principe que le si-siao.

Après quelques mois de collaboration, il était important aussi de faire un bilan des liens établis entre équipes et de répondre à des questions en suspens suite à l'observation du fonctionnement du UCSD ou à des retours de certains locataires toujours accompagnés par ces professionnels orientateurs. Certaines incompréhensions demeuraient dans les missions respectives des professionnels dont la clarification a pu être faite.

- Des rencontres avec les équipes du SAMSAH d'ISATIS, de l'ASLL et du CHRS de la Fondation de Nice ont permis, au-delà de la présentation de notre dispositif, des échanges autour du Rétablissement en santé mentale, un des piliers du UCSD. Mais également de répondre aux questionnements autour de notre organisation de travail.

- Au regard de la problématique que certains locataires peuvent rencontrer, nous avons conventionné avec le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile de l'association SAAD PACT afin d'étayer le maintien à domicile. Cette convention vise principalement à mettre en place une action de soutien d'aide à domicile soit, sur un temps donné en complément des actions socio-éducatives de l'équipe d'accompagnement, soit pour faire valoir à plus long terme un droit à la PCH.

- Une rencontre avec les cadres supérieurs du CH Sainte Marie a eu pour objectif de présenter le dispositif, de s'identifier pour faciliter les liens entre les équipes et les professionnels d'UCSD.

- Dans le secteur de l'insertion professionnelle, nous avons rencontré :
 - **l'Association Intermédiaire S2IP**, filiale de l'association ISATIS, et avons accompagné des locataires vers la reprise d'une activité. Appartenant au secteur de l'IAE, l'association intermédiaire contribue à l'insertion professionnelle de publics en difficulté en proposant des contrats de mission de courte durée pouvant aboutir à un contrat plus pérenne, grâce à des mises à disposition dans les entreprises.
 - **le service de Cap Entreprise**, rattaché à la Fondation de Nice, accompagne vers le travail des personnes en insertion. Une collaboration avec un job Coach du service nous permet l'établissement de liens privilégiés pour l'orientation des locataires. L'élaboration du projet professionnel, la mise en pratique des techniques de recherche d'emploi, et enfin l'accès à l'emploi sont au cœur de leur pratique. Un suivi intensif pour un nombre limité de candidat permet au job coach une réactivité et un accompagnement soutenu.

Un travail va être mené avec le pôle Accès à l'Emploi de la Fondation de Nice pour créer dans le cadre d'une expérimentation un poste de job coach formé à la méthode IPS. Le GCSMS a souhaité se positionner dans le cadre de l'AAP lancé en 2021 et porté par WFX. La dimension de l'insertion professionnelle est fortement défendue par le GCSMS car elle représente pour les locataires une opportunité d'une meilleure qualité de vie, de se rétablir par ce que génère un emploi, lorsqu'il est adapté à la personne, en lui offrant une nouvelle identité sociale, une restauration de son image, une reconnaissance de ses compétences et de sa place dans la société. De plus, il donne la possibilité de revenus plus importants qui pourraient renforcer le maintien dans le logement.

- En fin d'année, les professionnels du nouveau **dispositif Auto Réhab** de la Fondation de Nice, nous ont présentés cette action ; elle vise à développer le pouvoir d'agir des bénéficiaires en leur proposant une intervention dans leur logement pour la réalisation de leur projet de travaux d'embellissement ; ils sont accompagnés d'un professionnel qui soutient la faisabilité technique du projet et réalise avec le locataire, dans une visée de transmission et d'apprentissage, les travaux (peinture, accrochage étagères, décoration, petite réparation...).
- Dans le secteur du logement, l'équipe Logement appuyée par la direction de l'immobilier de la Fondation de Nice, opérateur au sein du GCSMS pour la signature des baux, et la GLA, organise des rencontres avec certains partenaires, bailleurs sociaux, associations ou institutions. En 2021, les bailleurs ERILIA et LOGIREM ont été rencontrés pour permettre l'accès à des logements sociaux. Par ailleurs, des partenariats avec des prestataires de services (entretien des locaux, petits travaux...) se sont mis en place pour faciliter une réactivité dans les interventions. Une rencontre avec l'ADIL a eu pour projet de sensibiliser l'équipe « logement » sur les différents contrats de location et la législation en vigueur.

4.2 Les immersions au sein de l'activité du chez soi et les switches

Dès le démarrage du UCSD en 2020, il a été évoqué la possibilité d'aller au sein d'autres équipes du UCSD afin de pouvoir observer le fonctionnement et la mise en œuvre des principes dans des équipes plus anciennes. Le contexte sanitaire a ralenti cette possibilité.

La question des immersions a souvent été abordée avec les autres UCSD et il s'est avéré qu'il était plus pertinent d'organiser des rencontres en « switch » pour maintenir une continuité de service tout en pouvant accueillir d'autres professionnels.

En décembre, deux membres de l'équipe (1 accompagnement et 1 logement) sont partis au UCSD de Bordeaux pour 3 jours et, deux membres de l'équipe de Bordeaux sont venus à Nice.

Cela a été une expérience enrichissante pour notre site, amenant de nouvelles idées en termes d'organisation et d'accompagnement des locataires. Cela a facilité également les échanges dont certains avaient été initiés lors des Intersites de septembre.

L'objectif en 2022 est de pouvoir aller voir d'autres équipes sur le modèle de ce switch.

A compter du second semestre, et dans la poursuite de la communication avec les partenaires, nous avons accueillis 10 personnes en immersion au sein du UCSD. Pour une journée, des professionnels d'autres dispositifs ont assisté au brief matinal, puis ont accompagné les membres de l'équipe lors des visites à domicile ou à des rencontres extérieures avec les locataires.

Nous avons eu également la présence de l'administratrice du GCSMS pour une immersion d'une demi-journée.

La proposition a été faite aux membres du COMEX de venir également, ainsi qu'à d'autres professionnels (médicaux, sociaux). Nous poursuivrons cela en 2022 avec, pourquoi pas des immersions des membres de l'équipe du UCSD dans d'autres services type CSAPA, CAARUD, Hôpitaux.

5 Approche qualitative de l'activité, E S P E R

Nous avons choisi de présenter quelques situations d'accompagnement de locataires sous l'angle de l'approche du Rétablissement et des notions qui le sous-tendent : l'Espoir, le Soutien, le Plaidoyer, l'Empowerment et la Responsabilisation.

Cette approche guide autant les professionnels dans leur pratique que les locataires dans la recherche de solutions et l'utilisation de leurs ressources. L'expérience des personnes est centrale : elle vise à travers des tentatives essai/erreurs, l'apprentissage, le repérage d'un fonctionnement personnel, relationnel, émotionnel, et les réajustements possibles qui en découlent.

Les situations présentées concernent la dimension du « logement ».

5.1 L'Espoir

Monsieur T. est un locataire que nous accompagnons depuis presque 2 ans (il a intégré le dispositif le 12/5/20). Après avoir emménagé dans son appartement, il décide d'héberger un ami dans le besoin. Au début, les choses se déroulent très bien, puis peu à peu, Monsieur T. replonge dans ses consommations, abandonne son logement et nous parle régulièrement de changer de région pour fuir ses mauvaises fréquentations. Monsieur T. subit des complications sévères des injections, il est hospitalisé plusieurs fois pour des lésions des membres, mettant même en jeu le pronostic fonctionnel de sa main.

Pendant toute cette période, l'équipe conserve l'espoir que Monsieur T. se rétablisse quand il l'aura décidé, lui permet de conserver son logement, lui facilite son retour en attendant que les choses s'arrangent, même si lui, n'en manifeste pas le souhait immédiat.

Le fait que Monsieur T. ait quasiment perdu l'usage de sa main lui a fait l'effet d'un électrochoc. Il a freiné les consommations et mises en danger, a retrouvé son appartement, seul, et manifeste à présent son désir de reprendre des activités. Il est très en forme et souhaite aider d'autres personnes qui traversent ce qu'il a lui-même traversé.

Lors d'une visite à domicile, il nous parle de son sentiment d'impuissance face à une de ses amies, qui est également une de nos locataires, qui se met en danger avec ses consommations excessives :

"- Je m'inquiète pour E. que vous suivez aussi dans le dispositif. Je l'ai hébergé quelques nuits mais elle ne va pas bien du tout. Elle me fait penser à moi quand je consommais vraiment beaucoup, que je n'étais plus que le fantôme de moi-même. J'essaie de l'aider mais je ne sais pas quoi faire, j'ai l'impression qu'elle veut se détruire, elle prend beaucoup de risques

- Vous savez, Monsieur T., ce que vous faites est déjà très bien, vous êtes là si elle en a besoin, vous ne pouvez qu'attendre qu'elle-même demande de l'aide et veuille s'en sortir, et continuer de croire en elle.

- oui, je sais, c'est ce que vous avez fait pour moi. Vous avez toujours été présents, même lorsque j'étais au plus mal, que plus personne ne croyait en moi, encore moins moi-même. Vous m'avez attendu, vous êtes restés présents à mes côtés, vous vous êtes occupés de mon appartement, de mes affaires, quand je ne pouvais plus le faire, vous seuls avez patiemment gardé l'espoir que je me rétablisse.

- oui, on a toujours cru que vous iriez mieux, on attendait le moment où vous auriez le déclic, ça ne pouvait venir que de vous, et vous avez fini par trouver les ressources vous-même pour remonter la pente. Je pense que vous pouvez faire la même chose pour E. Vous pouvez la conseiller, la soutenir, continuer de croire en elle, car elle finira elle aussi par aller mieux."

Un des piliers du rétablissement qui fonde l'accompagnement au Un chez soi d'abord réside dans l'espoir que l'on porte envers les locataires. Nous les laissons avancer à leur rythme pour que les démarches qu'ils entreprennent fassent sens pour eux, qu'ils aient la force de faire des projets et que leur situation évolue favorablement. Nous savons qu'il faut du temps et devons rester optimistes face à toute situation.

5.2 Le Soutien

Mr T a intégré le dispositif suite à la commission du 12/05/20. Il a été rencontré par l'équipe pour la première fois le 26/05/20. Avant son entrée dans le dispositif, il vivait sans domicile depuis des années bien qu'il soit sous mesure de protection. Il fréquente assidûment les CAARUD et le CSAPA. Il a eu un parcours d'hébergement chaotique avec de nombreuses expulsions d'hôtels meublés et de nombreux et très longs passages à la rue. L'équipe logement lui fait visiter des logements le 09/06/20 et il emménage le 18/06/20 dans l'appartement qu'il a choisi.

Malgré les mises en garde de l'équipe, Mr T fait rapidement le choix d'héberger chez lui un ancien compagnon de cellule en difficulté. Au début tout se passe bien et son ami est plutôt aidant et soutenant. Leur relation se dégrade malgré tout et l'état de l'appartement avec.

En juin 2021, Mr T fait le choix de quitter l'appartement et de continuer à payer le loyer en le laissant à son compagnon qui n'en est en aucune façon locataire.

L'équipe continue de rencontrer Mr T dans la rue et de le soutenir dans ses choix. Ainsi, nous demandons à son colocataire de bien vouloir quitter les lieux comme le souhaite Mr T. L'appartement est alors dans un état pitoyable, seringues usagées partout, infesté de nuisibles en tous genres, déchets et vêtements jonchant le sol ; le lieu ressemble plus à un squat qu'à un appartement. A partir du mois de Juin, Mr T enchaîne plusieurs hospitalisations mais continue malgré cela son accompagnement avec l'équipe.

Durant l'été l'équipe va tout d'abord procédé au nettoyage de tout le matériel de RDR qui se trouve dans l'appartement afin de pouvoir par la suite faire intervenir une entreprise pour son débarrassage puis pour le traitement des nuisibles. Selon les souhaits de Mr T, tout ce qui était dans l'appartement a été jeté et l'appartement a été entièrement vidé. En effet, Mr souhaitait tout jeté car tout était selon lui infesté de punaises de lits et elles seraient revenues malgré la désinsectisation. Le soutien de l'équipe a également été financier car au total ces différentes interventions (débarrassage/nettoyage/traitement nuisibles) ont eu un cout d'environ 1500€ pour le GCSMS.

Sa santé dans la rue se dégradant, Mr T fini par se décider à réintégrer son appartement. Néanmoins celui-ci est vide, et Mr T n'a pas d'argent pour le remeubler comme nous le confirme sa curatrice. L'équipe, toujours dans le soutien se mobilise alors et réussit à trouver un clic-clac et un frigo donnés par des particuliers. En septembre 2021, Mr T réintègre donc un appartement propre, désinsectisé et à nouveau meublé.

A partir de ce moment là, Mr T va investir son appartement, le décorer, l'entretenir et va même souhaiter en refaire, en couleur, la peinture des murs. Pour cela l'équipe se met en relation avec le service d'auto-réhabilitation de la fondation de Nice afin de programmer une journée commune pour repeindre ensemble l'appartement de Mr T. Ce projet est prévu en début d'année 2022.

Le soutien de l'équipe pendant le retour à la rue de Mr T lui a permis de réintégrer son logement et de l'investir « pour de vrai » ; cela lui a également permis de développer sa capacité à habiter son appartement.

5.3 Le Plaidoyer

Monsieur S. est un homme âgé de 34 ans, orienté vers le Un chez-soi d'abord de Nice par le Centre Hospitalier de la ville. Il rencontre pour la première fois un binôme de l'équipe en septembre 2020. Auparavant, il a connu un parcours d'errance et alternait entre des hôtels meublés, des hébergements chez des amis, de la famille et la rue. Passionné par les échecs, il a participé à plusieurs compétitions de haut niveau et aimerait à terme donner des cours d'échecs et de soutien scolaire.

L'équipe voit régulièrement Monsieur S. et le soutient vers sa sortie d'hospitalisation. Monsieur S. visite plusieurs logements. Il emménage dans son premier appartement avec le Un chez-soi d'abord le 21 octobre 2020, où il s'est rapidement fait envahir par ses fréquentations et ses consommations de toxiques, notamment de crack. Il s'est retrouvé en difficulté financière et endetté auprès de son entourage.

Suite au décès de son père, il est parti sur Paris, sa région d'origine où il a vécu dans un squat.

Nous l'avons perdu de vue pendant pratiquement deux mois car Monsieur S. n'avait plus de téléphone pour rester en contact avec l'équipe. Pendant cette période, sa curatrice a permis de conserver le lien en donnant de ses nouvelles.

A son retour à Nice, il a enchaîné plusieurs séjours à l'hôpital en psychiatrie et a également préparé un projet de cure à Marseille qu'il n'a pas mené à terme. À sa sortie, il est retombé dans les consommations et a accumulé des dettes chez un dealer. Fin août 2021, Monsieur S. exprime des inquiétudes en rapport avec son logement. Il a peur de représailles et dit être de plus en plus angoissé. Il ne s'y sent plus en sécurité car son appartement est identifié. Il souhaite alors déménager pour changer de quartier.

L'équipe a entendu sa demande et a travaillé en collaboration avec lui pour concrétiser ce projet. L'idée de son déménagement était appuyée par sa motivation lors des VAD et le respect du contrat d'engagement réciproque. Dont faisait partie le paiement régulier de son loyer assuré par sa curatrice. Monsieur S. formule aussi son envie de reprendre une activité professionnelle et entreprend des démarches en ce sens. Malgré plusieurs ruptures, Monsieur S. est resté plus de deux ans dans ce premier appartement.

Après avoir recueilli ses vœux, nous lui proposons de visiter deux appartements. Un ne l'intéresse pas, car situé trop proche de son logement actuel. Finalement, Monsieur S. se positionne sur l'autre bien, qui lui plaît beaucoup. Il est de nouveau hospitalisé après avoir été agressé ce qui a différé la date de son déménagement jusqu'au 4 janvier 2022. Il prend part aux démarches administratives et participe à son déménagement avec REPRISES pour rendre son appartement en bon état.

Monsieur S. a été en mesure de s'exprimer librement avec l'équipe du Un chez-soi d'abord. Il a pu revendiquer ses points forts et les points où il avait besoin d'un accompagnement plus soutenu. Cela lui a permis d'accéder à un nouvel appartement dans lequel il se sent plus en sécurité et où il peut entrevoir un futur professionnel et personnel (renouer avec sa famille ?) qui participe à son rétablissement & à son bien-être.

5.4 L'empowerment ou le développement du pouvoir d'agir

Monsieur J a intégré un logement du Un chez soi d'abord en décembre 2020 après 17 années passées à la rue.

Il avait auparavant très peu travaillé ni eu véritablement de logement classique. Il dit avoir trois enfants mais a très peu vécu avec eux. A la rue, il était assez solitaire et connu de peu de services sociaux ou hospitaliers. Il consommait de l'alcool et des drogues dures explique-t-il de manière excessive pour endurer la vie dehors, la solitude, la déprime.

Lors des premiers rendez-vous avec l'équipe, il évoquait son anxiété quant à la bonne réalisation des démarches inhérentes à l'entrée dans les lieux dans un logement. L'équipe l'a rassuré sur ce point, affirmant qu'il avait un pouvoir d'agir et que notre accompagnement consistait à le faire émerger, à le soutenir, le renforcer en vue de favoriser son inclusion sociale et sa prise de confiance en lui.

Malgré ses doutes quant à la bonne réalisation de ces démarches, le jour de l'aménagement, Monsieur J est pour autant parvenu à souscrire à une assurance habitation et à ouvrir son compteur électrique seul. Il était fier de lui et cet acte a permis de mettre en exergue ses compétences et son pouvoir d'agir.

C'est ainsi que l'équipe a décidé alors d'accompagner Monsieur, c'est-à-dire entendre ses inquiétudes liées à un manque de confiance en lui et/ou d'apprentissage mais surtout de l'aider à dépasser ces freins pour qu'il apprenne à faire par lui-même ou avec l'aide de son réseau ; ce qui démontre dans tous les cas une autonomie, une volonté de gagner en indépendance.

En ce qui concerne les formalités d'octroi des aides FSL et allocation logement, il a pris rdv par lui-même avec l'assistante sociale du CMP et a rapidement ouvert des droits à l'allocation logement ; il a obtenu une réponse favorable pour l'aide au paiement de la caution et du premier mois. Il est parvenu, seul à retourner le contrat de prêt à la métropole.

Quelques mois après son installation nous nous sommes rendus compte qu'il avait par mégarde avant l'aménagement donné au fournisseur énergie le RIB du Un chez soi d'abord. Près de lui car inquiet, il a appelé EDF et a communiqué le RIB de son compte pour que les prélèvements s'effectuent à l'avenir sur son compte. Il a tenu à rembourser le groupement des sommes avancées pour son électricité. Il subsiste une petite dette mais il lui est impensable de ne pas la solder lui-même.

5.5 La Responsabilisation

La responsabilisation est le dernier pilier du rétablissement. Celui-ci soutien le fait qu'il incombe à chacun, avec l'aide des autres, d'agir et de faire ce qu'il faut pour continuer à aller bien. Le parcours de Monsieur D nous paraît bien illustrer le R de Responsabilisation.

Monsieur D est accompagné par le dispositif depuis le 05/08/2020 orienté par l'hôpital Sainte-Marie. Il était hospitalisé depuis plusieurs mois dans cet établissement suite à des troubles du comportement sur la voie publique. Monsieur D n'avait à cette époque plus de contact avec sa famille depuis plusieurs années. Son parcours locatif est complexe : logement insalubre et précaire, expulsion locative, problèmes de voisinage.

Monsieur D a récemment exprimé son envie de déménager. Il explique à l'équipe que lorsqu'il a intégré un logement du dispositif, il n'avait pas pris le temps de la réflexion. Il était hospitalisé depuis de long mois à l'hôpital et auparavant plusieurs années à la rue et voyait son choix comme une urgence et non une réflexion sur le long terme. L'équipe a entendu sa demande et a aidé Monsieur D dans son projet de déménagement.

L'équipe logement a rencontré Monsieur D pour lui expliquer les différentes étapes à venir. Monsieur D a ensuite, fait un plan de rétablissement orienté vers ce projet, avec l'équipe accompagnement. Ce plan étayait ses forces, ses freins et les objectifs à réaliser.

Lors de la visite d'un logement qui lui plaisait beaucoup, l'équipe l'a sensibilisé sur l'augmentation du loyer connaissant ses difficultés de gestion de budget. Monsieur D a retenu un logement plus cher mais situé dans un quartier dans lequel il pourrait s'épanouir davantage, assurant qu'il serait vigilant quant au paiement de loyer.

Ensuite, Monsieur D a participé activement à son déménagement avec le soutien d'une association. Il s'est impliqué pour la remise en état de son logement avec l'équipe accompagnement. Ils ont repeint, rebouché, poncé et nettoyé. Néanmoins, l'état de l'appartement lors de l'état des lieux de sortie ainsi que les frais inhérents à la remise en état n'ont pas permis à ce dernier de récupérer sa caution ; ce qu'il a intégré et admis. A ce jour, Monsieur D vit dans son nouveau logement et poursuit son rétablissement.

6 L'approche quantitative de l'activité

6.1 La typologie des locataires entrant en 2021

Quarante et une personnes ont intégré le dispositif en 2021.

Deux caractéristiques apparaissent cette année au regard des personnes déjà intégrées en 2020 :

- il y a plus de femmes, 15 en 2021 (8 en 2020) pour 26 hommes entrées ; la moyenne d'âge est respectivement de 42 ans pour les femmes et 43 pour les hommes.
- un diagnostic de schizophrénie a été posé pour 30 personnes contre 17 en 2020.

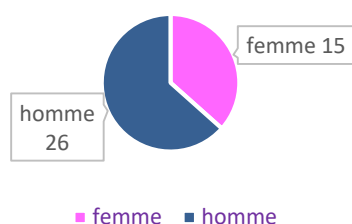
Le travail de communication réalisé auprès des partenaires et équipes d'orientation pour orienter des personnes souffrants de troubles psychiques sévères de type schizophrénique a porté ses fruits. En effet, il s'avère que le dispositif dans tout ce qu'il propose en termes de rétablissement est notablement plus efficace pour les personnes vivant avec une schizophrénie.

Au-delà de ces spécificités, nous observons des similitudes avec les personnes intégrées en 2020 :

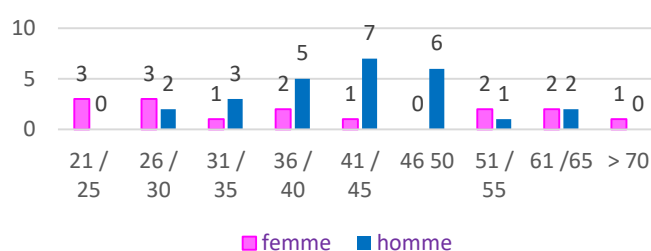
- 73% bénéficient d'une Allocation Adulte Handicapé (AAH). La majorité des personnes accompagnées ont leur problématique de santé psychique reconnue par la MDPH.
- 70% n'ont pas de mesure de protection,
- 78% sont célibataires et majoritairement de nationalité française ; 6 sur 41 sont étrangers.
- Les comorbidités somatiques et addictives sont présentes pour plus de la moitié des entrants.

Les critères demandés pour intégrer le dispositif sont bien réunis, même si nous observons que, dans les 6 mois avant l'entrée dans le dispositif, nous avons seulement 37% de personnes qui étaient à la rue (contre 32% en 2020). Il est à noter que pour les personnes ayant été hospitalisées (22%) et hébergé (12%), le parcours d'errance a été pris en compte en amont des 6 derniers mois.

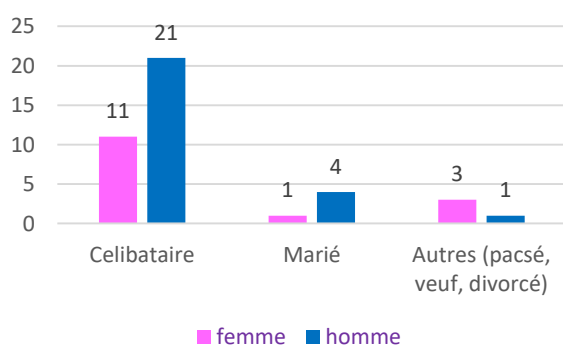
Répartition par sexe



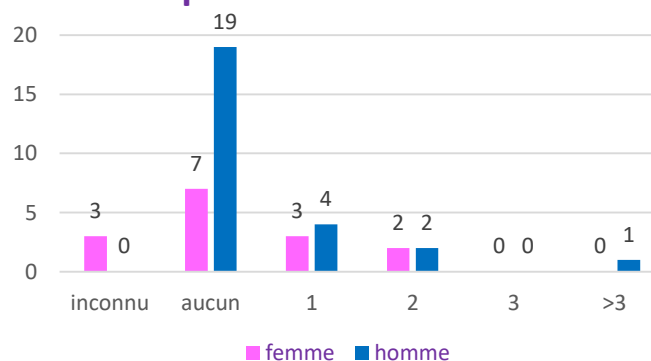
Tranche d'âge



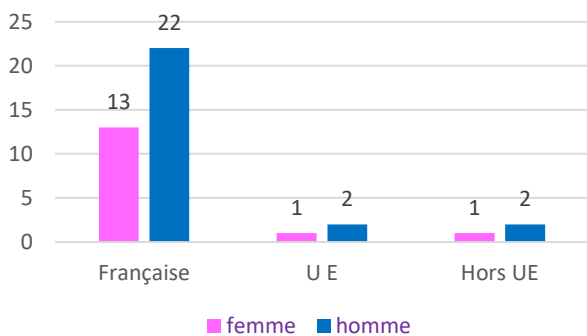
Situation familiale



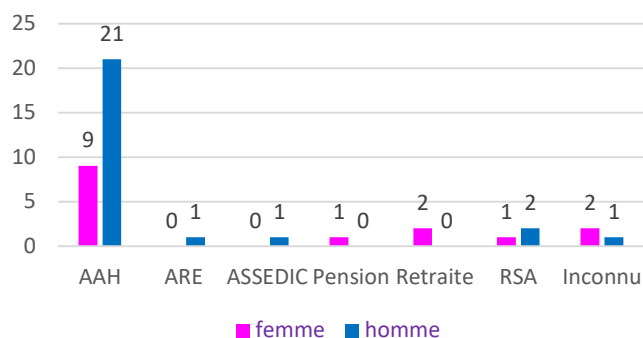
Répartition des enfants



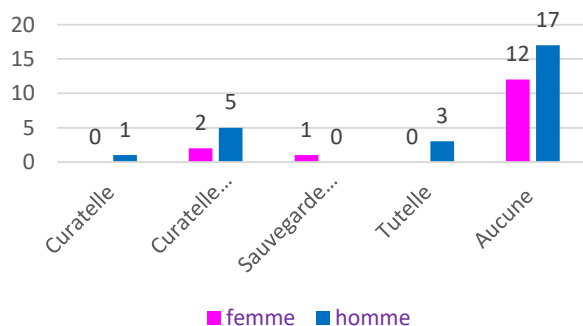
Nationalité



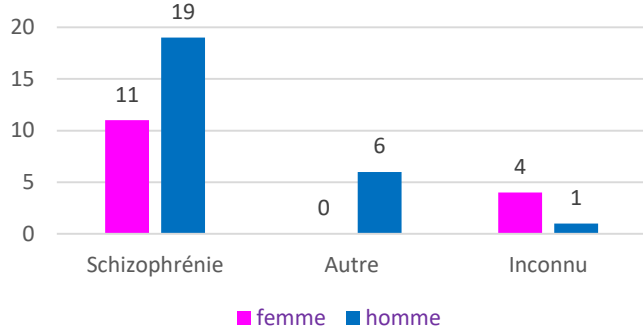
Ressources financières



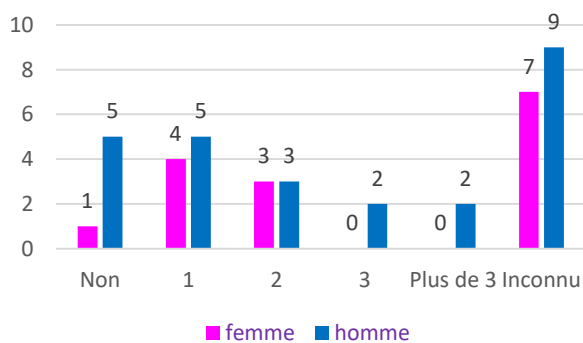
Mesure de protection



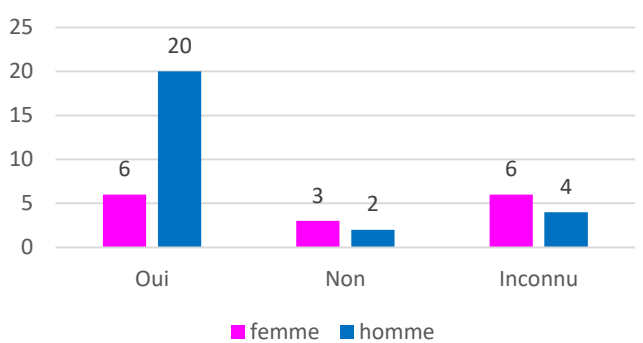
Diagnostic médical

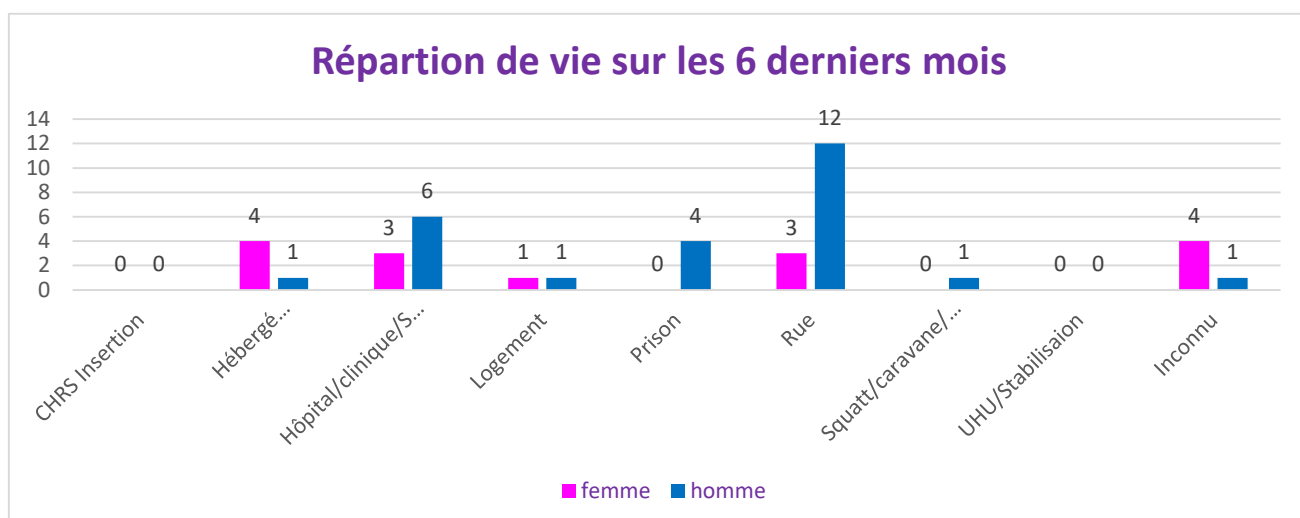


Comorbidités somatiques



Comorbidités addictives





6.2 Les indicateurs de résultats

Plusieurs indicateurs nous ont été transmis par la DIHAL comme marqueurs de résultat de l'activité du chez Soi.

Sur la base des 100 places autorisées d'une part et du nombre d'intégrations effectives au terme des 2 années de montée en charge, nous observerons les indicateurs relatifs au flux d'entrées, de sorties, l'accès au logement et le taux de remplissage.

D'autres indicateurs, qualitatifs, sont aussi mesurés tels que, le délai d'accès au logement, la durée de maintien dans le logement, le nombre de contact mensuel, la réalisation des plans de rétablissement.

INDICATEURS QUANTITATIFS				
Année de montée en charge	2020	2021	Total	%*
Nb de personnes intégrées	44	41	85	85%
NB de pers. accompagnées et entrées en année N	43	35	72	85%
Nb de personnes logées	30	38	68	80%
% pers accomp/pers logées	70%	108%	87%	-
Nb de personnes sorties	1	6	7	8%
Nb de personnes perdues de vue	1	2	3	3,5%

* Les taux sont calculés sur la base du nombre de personnes intégrées sur UCSD, soit 85.

Globalement, les résultats de l'activité, au regard de la montée en charge et du contexte de l'année 2020, sont positifs avec 85% de personnes intégrées et 80% des personnes entrées logées.

⇒ **La montée en charge sur les 2 années** s'est faite progressivement : une quarantaine de locataires est intégrée sur chacune des années. Bien que 2020 ait été plus condensée en raison des confinements liés à la crise COVID, 2021 a été plus intense du fait du nombre important d'accompagnements à réaliser. Nous avons fait le choix de réguler les entrées (maximum 5/mois) et les emménagements (maximum 4/mois) pour favoriser la qualité de l'accueil des locataires et prendre le temps sur cette étape décisive de leur parcours. Les commissions d'orientation n'ont pas eu lieu sur les mois d'été également laissant ainsi plus de latitude aux deux équipes pour lisser les emménagements.

Sur 85 personnes entrées, 72 sont accompagnées (soit 85%):

- certaines personnes sont sorties en cours d'accompagnement ou très vite après l'entrée parcequ'elles n'ont pas adhéré à la proposition faite par l'équipe (7).
- D'autres, entrées fin décembre auront leur 1^{er} rdv en janvier 2022 (6)

⇒ **Les personnes accompagnées sont au fil des mois logées à raison de 3 personnes /mois**

Au total, 80% des personnes intégrées se sont installées dans leur logement.

Certaines personnes entrées en fin d'année sont encore au 31/12/21 dans une phase de d'élaboration et/ou de recherche de logement (4 personnes) et d'autres en attente du 1^{er} rdv d'entrée dans le dispositif (6 personnes).

Le profil de quelques locataires, dont l'orientation s'est faite suite à une hospitalisation ou à une incarcération, ont demandé plus de temps parfois avant de confirmer les premières actions vers le logement.

⇒ **L'accès au logement** est plus important en 2021 : l'équipe logement s'est étoffée cette deuxième année pour répondre à la montée en charge. La captation a pu, de ce fait, s'ajuster aux besoins du service.

⇒ **Les sorties représentent 8% des personnes intégrées** sur les 2 ans de montée en charge :

- Trois d'entre elles sont décédées (la mort ayant été qualifiée de naturelle pour les 3 personnes) - Deux ont été perdues de vue sans avoir engagé d'accompagnement
- Une personne admise n'a jamais été rencontrée car elle a été réorientée vers un appartement thérapeutique par l'équipe médicale qui la suivait.
- Une personne a été exclue du dispositif en raison de son refus d'accompagnement et de son opposition au cadre proposé. Une procédure d'expulsion du logement doit être mise en œuvre début 2022.

Nous ne pouvons pas évoquer encore de sorties positives où des personnes auraient quitté le dispositif dans les 12 derniers mois avec une solution de logement perenne et adaptée à leur situation. Ces situations se présenteront après une période d'accompagnement significative.

INDICATEURS QUALITATIFS		
Année de montée en charge	2020	2021
Temps moy d'accès au logement en semaine (EDLE)	11	13
% Maintien dans le logement à 12 mois	10%	63%
% de relogement	0%	3%
Nb de contact moy mensuel/locataire	NC	9
% de Plan de Rétablissement	0%	17%
Nb d'incidents majeurs	4	3

⇒ **Le temps d'accès au logement est passé de 11 à 13 semaines :**

Le cahier des charges nous demande sous 8 semaines d'accompagner le projet d'accès au logement. Il s'agit dans ce délai de faire visiter les premiers logements aux locataires.

Quand ce délai est majoritairement respecté, les démarches administratives et pour l’emménagement se réalisent et l’entrée est en générale observée en moyenne entre 10 et 13 semaines. Plusieurs causes à ce délai étendu : la temporalité du locataire et le marché du logement à Nice sur certaines période en tension.

⇒ **Le maintien dans le logement :**

Il concerne les locataires présents depuis plus de 12 mois ; ils sont peu en 2020 puisqu’il s’agit de l’année de démarrage. En 2021, sur la base des 30 personnes logées à fin 2020, les locataires sont 63% à être intégrés depuis 12 mois et à se maintenir dans leur logement ; les situations où le logement n’a pas été maintenu correspondent aux sorties évoquées et aux relogement.

⇒ **Le relogement** a concerné uniquement en 2021, deux personnes sur 68 logées, soit 3%. Les 2 locataires ont été relogés en appartement de répit,

- L’un suite à un incendie ; la réintégration dans son logement sera effective après travaux.
- L’autre suite à une décompensation et un squat des lieux. Le bail de cet appartement a été résilié en raison de son environnement insécurisant pour le locataire. L’appartement initialement de répit est devenu son appartement attitré dans le courant de l’année 2021.

⇒ **Le nombre de contact mensuel** par locataire est en moyenne de 9 par mois en 2021: ils incluent les VAD et les appels téléphoniques. Le suivi est donc intensif avec au-delà des rencontres une fois par semaine un soutien à travers la permanence téléphonique. Sa fonction est importante puisque la ligne téléphonique est permanente (7/7 et 24/24) ; les appels y sont divers dans la journée (demande d’informations, conseils, rappel de rdv, réorganisation...) ou en soirée et les WE qui, bien que normalement devrait être plutôt centrée sur des appels d’urgence, reste surtout un moyen de se mettre en lien pour les locataires quel que soit le motif.

⇒ **Les plans de rétablissement** ont pu être mis en œuvre surtout en 2021 avec une équipe plus étoffée et une nouvelle méthodologie d’approche avec les locataires ; les difficultés rencontrées en 2020 par l’équipe accompagnement, pour se poser lors des VAD ne permettaient pas de construire ce temps de façon sereine. Le plus souvent le locataire ne montrait pas de disposition pour initier ce travail. Il a donc été convenu d’aborder cet outil du Rétablissement en amont, dès l’entrée dans le dispositif et avec les professionnels de l’équipe Logement, au moment où s’élabore le projet Logement. Ainsi, une dizaine de Plan de Rétablissement dit « Logement » ont pu être rédigés avec les locataires.

⇒ **Les incidents majeurs** sont les événements indésirables faisant état de faits de violence et/ou de risques potentiels entraînant un signalement à l’ARS ou au procureur. En 2020 et 2021 nous avons rencontré des situations de mises en danger des locataires ou d’autrui et avons fait remonter à la DIHAL et aux autotrités de tutelle la nature de ces événements (Incendie d’appartement, Squat avec violence sur le locataire, Appartement fracturé et vol de biens...).

Conclusion

En fin d'année 2021, l'équipe des ACT Un Chez Soi D'abord - Nice accompagne 72 personnes dont 68 sont logées dans leur appartement.

Chaque locataire arrive dans un contexte qui lui est propre (la rue, un meublé, la prison ou encore l'hôpital), avec son histoire personnelle et singulière. La complexité des parcours, liée au cumul des difficultés, sociale, psychique et somatique, produit des accompagnements diversifiés à mettre en oeuvre avec finesse et persévérance.

Puisque se rétablir consiste à (re)prendre les rênes sur sa vie, à distinguer et à utiliser ses propres forces, à apprendre de ses expériences pour « savoir y faire » avec ses propres failles, l'équipe interroge avec chaque locataire, au fil des mois dans le dispositif, la meilleure façon de procéder avec lui ; et ensemble relever le défi d'une meilleure qualité de vie.

Le désir d'habiter son propre logement ne s'inscrit pas toujours tout de suite de façon claire ; la vie à la rue a souvent été transposée dans le logement. Il faudra parfois plusieurs tentatives d'habiter dans plusieurs logements pour que le locataire parvienne à se stabiliser. Son rétablissement, en tant que processus, est en marche et les équipes « Accompagnement » et « Logement » sont présentes et investies pour le soutenir.

L'enjeu d'un accès rapide à un logement de droit commun a pu cette année encore être relevé ; les captations ont permis d'installer les locataires dans un quartier choisi, un lieu de vie défini selon leurs propres critères ; une base essentielle pour ensuite identifier ce vers quoi chacun souhaite aller.

Celui du maintien dans le logement reste entier et nous devons en 2022 travailler sur des thématiques initiées en 2021 comme celles des « sorties positives » par le bail glissant/ le relogement ou encore avec le déploiement d'une mission expérimentale de job coach au sein de l'équipe.

L'équipe pluridisciplinaire, maintenant complète, pourra déployer de nouvelles actions notamment collectives et travailler sur la participation des locataires aux diverses instances du GCSMS.

Nous poursuivrons, en 2022, le développement des partenariats porteurs d'avancées dans le parcours des personnes. Les rencontres inter UCSD viendront également enrichir les réflexions des équipes et, fort de cette organisation, nous partagerons les objectifs de la communauté de pratique autour du Rétablissement en santé Mentale.