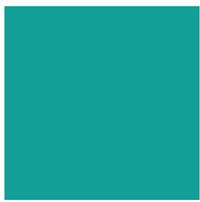
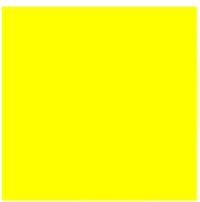


# RAPPORT D'ACTIVITÉ



# 2023



Appartements de Coordination  
Thérapeutique

UN CHEZ SOI D'ABORD - NICE



# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1. LA GOUVERNANCE</b>	<b>4</b>
1.1. Les Assemblées Générales	4
1.2. Les Comités Exécutifs et la Commission Éthique	4
<b>2. PRESENTATION DES EQUIPES</b>	<b>5</b>
1.1. Les Équipes Direction / Logement/ Accompagnement	5
1.2. La coordination Collaborative	6
1.3. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)	8
– Les formations engagées en 2023	
– Les échanges de savoirs	
– Les entretiens professionnels	
<b>3. L'ACTIVITE DU CHEZ SOI – NICE</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Les chiffres du dispositif</b>	<b>10</b>
– Le flux	
– La typologie des locataires depuis le début du dispositif	
– La commission d'orientation	
– Les chiffres liés au logement	
<b>3.2. Le maintien dans le logement</b>	<b>16</b>
– Les leviers pour le maintien dans le logement	
– Les outils et actions de la Gestion Locative Adaptée	
– Les outils et actions du soin	
– Les outils et actions du social	
– Les outils et actions socio professionnelles	
<b>3.3. Présentation de vignettes cliniques</b>	<b>25</b>
– Espoir	
– Soutien	
– Plaidoyer	
– Empowerment	
– Responsabilisation	
<b>3.4. L'évolution de la pratique et de l'organisation</b>	<b>30</b>
– Réflexion sur la sécurité dans les logements	
– Les Staff Day	
– Les intersites UCSD Poitiers	
<b>3.5. L'expression et la représentation des locataires</b>	<b>36</b>
– L'assemblée des locataires	
– Les ateliers collectifs	
<b>4. LE PARTENARIAT</b>	<b>38</b>
<b>4.1. Le réseau des partenaires</b>	<b>38</b>
– Les partenaires du soin	
– Les partenaires du secteur social et médicosocial	
– Les partenaires de l'immobilier	
<b>4.2. Les rencontres événements</b>	<b>39</b>
<b>4.3. Les immersions au sein de l'activité du Chez Soi</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>42</b>

## Introduction

Depuis le début de notre activité, en 2020, les Appartements de Coordination Thérapeutique Un Chez Soi d'Abord de Nice ont intégré Cent-vingt personnes, toutes accompagnées par les équipes « Logement » et « Accompagnement » pour accéder rapidement à un logement dans la ville et mettre en place selon leur choix et leur temporalité les actions nécessaires à leur rétablissement.

En 2023, notre file active représente 106 personnes, pour une capacité d'accueil de 100 places autorisées. Notre fonctionnement actuel a donc atteint son palier et nous a amené à ajuster certains aspects de notre fonctionnement, d'une part sur le plan de la Gestion Locative Adaptée mais aussi de l'accompagnement médico-social.

Après quatre ans de fonctionnement, les besoins de sont centrés sur l'objectif « du maintien dans le logement » et tous ces corollaires ; à savoir, la gestion d'un parc immobilier et des priorités en termes de sécurité, de maintenance et de relation avec les bailleurs, face aux besoins des locataires en proie, à travers leur expérience du logement, aux difficultés à l'occuper, à leurs besoins de soins, d'actions sociales et/ou d'emploi pour parvenir à se maintenir.

Si tous les professionnels étaient recrutés en 2023, constituant deux équipes au complet, nous avons, en revanche, renouvelé aux deux tiers l'équipe « Logement » et repensé les fonctions occupées pour les adapter aux actions nouvelles à initier au sein des appartements.

Nous avons donc particulièrement pensé les moyens d'accompagner chaque locataire dans son logement ; et, au gré des situations singulières d'occupation de ces espaces de vie, nous avons actionné des leviers différents pour rendre possible la continuité.

Les groupes de travail, « soins » et « Logement », initiés l'année passée ont été poursuivis car face aux constats « d'urgence » autour de l'occupation des logements, nous devions avancer et décider régulièrement d'actions pour revenir rapidement à de la prévention et de l'accompagnement.

La communication globale entre les deux équipes en a été améliorée

Enfin, l'expérimentation « Job Coach » a débuté en avril 2023. Elle est venue confirmer l'intérêt des locataires pour se rétablir par le travail. Une trentaine de personnes ont adhéré à cet accompagnement et la moitié a pu réaliser des missions en emploi.

Nous vous présentons, par la lecture de ce rapport, les éléments de notre activité 2023. Nous débiterons par un rappel de la gouvernance et une présentation des équipes ; puis nous aborderons les éléments chiffrés en lien avec le flux d'entrée et de sortie des locataires pour ensuite évoquer ce que nous avons mis en place pour faciliter le maintien dans le logement. Des vignettes cliniques vous permettront de mieux appréhender les parcours des locataires et la prise en compte de notre approche centrée sur le concept de Rétablissement.

Pour finir, nous concluons par une projection sur les perspectives de l'année 2024.

## 1. LA GOUVERNANCE

### 1.1. Les Assemblées Générales

Deux assemblées générales ont eu lieu en 2023 : les 13/06 et 08/11/2023

En juin, les comptes de l'exercice de 2022 et l'affectation des résultats y ont été approuvés. Le bilan de l'activité 2022 a également été présenté ainsi qu'un point d'étape sur la montée en charge du dispositif au jour de l'Assemblée Générale.

En novembre 2023, le budget prévisionnel a été validé.

Des représentants des équipes Accompagnement et Logement étaient présents pour partager leur quotidien auprès des locataires et faire état de la réalité du terrain. Deux locataires ont aussi participé à ces temps et partager leur parcours au sein du dispositif.

### 1.2. Les Comités Exécutifs (COMEX) et la Commission Éthique

Le comité exécutif est une instance de pilotage du GCSMS croisée avec les parties prenantes du dispositif. Il s'est réuni deux fois au cours de l'année : en février et septembre 2023.

Depuis 2022, la fréquence des Comex s'était réduite de 4 à 2 par an car nous arrivions en fin de montée en charge.

Nous avons systématiquement partagé avec les membres présents, l'activité et la montée en charge du service. Les locataires ont pu réagir et s'ils le souhaitent, présenter leur parcours au sein du UCSD. Leur participation est importante car, sur le principe de l'horizontalité, il contribue à la réflexion à mener sur le dispositif ; de plus, elle apporte aux participants un témoignage concret sur les actions réalisées dans le service.

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

Aucune commission éthique n'a eu lieu en 2023.

Nous nous sommes questionnés sur cette instance qui pourrait vivre davantage notamment lorsqu'est abordé la sortie de locataires ou encore les situations les plus complexes.

Après une réflexion commune, en 2024, sur les situations que nous pouvons y traiter, nous activerons cette commission plus aisément.

## 2. PRESENTATION DES EQUIPES

### 2.1. Les équipes Direction / Logement / Accompagnement



#### Direction

Delphine CREPIN .....  
 Corinne FLOHIC.....  
 Sakina BOUCHOUAREB (départ 14/12/2023).....

Directrice Territoriale - Isatis  
 Secrétaire médicale/assistante – CH Ste Marie  
 Comptable - Isatis

#### Coordination Collaborative

Julie BARBE .....  
 Mathieu LESTEL .....  
 Nicolas GIORNI.....

Assistante Sociale – 08/12/2022 au 31/03/2023  
 Éducateur APAS – 01/04/2023 au 31/07/2023  
 Éducateur spécialisé – 01/08/2023 au 31/12/2023

#### Logement

Julie BRU (départ le 01/03/2023) .....  
 Sabrina ROUX (départ le 30/06/2023).....  
 Laetitia ROUSSILLE-COUTELA .....  
 Alexis COURTOIS (arrivé le 01/06/2023) .....  
 de Nice  
 Charlotte CONQUET (arrivée le 20/11/2023).....

Chargée de Mission Logement – Fondation de Nice  
 Chargée de Mission logement – Fondation de Nice  
 CESF – Fondation de Nice  
 Chargé Mission Technique Logement – Fondation  
 Chargée Mission Logement – Fondation de Nice

#### Accompagnement

Nicolas GIORNI.....  
 de Nice  
 Nicolas BAUDO .....  
 Zélia FERRANTI.....  
 Julie BARBE .....  
 Jean-Claude NICOLS.....  
 Benjamin NANTY .....

Éducateur spécialisé (Addictologie) – Fondation de  
 Éducateur spécialisé – Fondation de Nice  
 Éducatrice spécialisée – Fondation de Nice  
 Assistante Sociale – Isatis  
 Médiateur de Santé Pair – Fondation de Nice  
 Médiateur de Santé Pair – Isatis

Mathieu LESTEL .....	Éducateur APAS - CH Ste Marie
Dylan SIRAGUSANO .....	Psychologue – Isatis
Sébastien REY .....	IDE (Addicto) – Fondation de Nice
Frédérique GUIROY.....	Médecin généraliste – CH Ste Marie
Lucille SEMON (arrivée le 17/04/2023).....	Médecin psychiatre – CH Ste Marie
Marc CHEVRIER.....	Médecin psychiatre – Fondation de Nice

### **Job Coach**

Nathaniel KOLODZIEJ (arrivé le 17/04/2023)..... Job Coach – Fondation de Nice

Au 31/12/2023, 19 professionnels constituent l'équipe du UCSD pour 15,75 ETP.

Trois départs ont eu lieu en 2023 : une comptable et deux chargées de mission logement (CML). Les mouvements de l'équipe ont impacté particulièrement le fonctionnement de l'équipe Logement et par ricochet l'ensemble du fonctionnement du service. Les deux professionnelles en poste ont été amenées, après avoir atteint la captation de 100 logements, à traiter des aspects plus complexes concernant la vie dans les logements et notamment les nuisances et troubles de voisinages. Face à ces missions plus sombres à réaliser l'épuisement à jouer dans leur choix d'interrompre leur contrat. Elles ont toutes les deux démissionné. La comptable a également démissionné.

Ces expériences nous ont conduits à réorganiser les fonctions pour adapter les missions au terrain et à nos besoins. Aussi, nous avons fait le choix de recruter :

- Une nouvelle chargée de missions logement pour poursuivre les captations, les relations aux bailleurs, agences immobilières, la médiation de voisinage...
- Un technicien de maintenance, pour traiter les aspects techniques du logement et toute la logistique des travaux avec les artisans sollicités.
- Une comptable « cadre » et une aide-comptable, mutualisées avec les services de DT Alpes-Maritimes Littoral d'ISATIS, pour gérer l'ensemble des aspects comptables incluant la GLA et la partie gestion administrative et financière.

De plus, nous avons accueilli une nouvelle psychiatre à partir d'avril 2023 portant la totalité des ETP pour cette mission à 0,9, ainsi qu'un Job Coach pour répondre à notre projet d'expérimentation « d'Emploi d'Abord » dans le dispositif à 1 ETP (dont 0,50 UCSD et 0,50 CR2P).

Enfin, plusieurs stagiaires, assistante de service social, éducatrice spécialisée et CESF (conseillère en économie sociale et familiale) ont été intégrées à l'équipe pour des périodes allant de 16 de 21 semaines. Ces professionnelles en formation ont été, après une période de découverte et d'observation, mise en situation en binôme et fait pleinement partie de l'équipe.

## **2.2. La coordination collaborative**

Le principe de coordination collaborative, cette année, a été maintenu. Nous poursuivons ainsi notre encrage dans l'horizontalité prôné dans le dispositif. Pour la 1ère fois, 3 professionnels de l'équipe accompagnement ont occupé cette fonction de coordination. Les mandats ont été découpés de la façon suivante :

- 1 professionnel de décembre 2022 à fin mars 2023
- 1 professionnel d'avril 2023 à fin juillet 2023
- 1 professionnel d'août à la fin d'année 2023

Notre expérience innovante et singulière a été partagée au sein d'un ouvrage réalisé par un collectif de professionnels du Chez Soi. L'objectif était de croiser l'ensemble des expériences autour de la notion d'horizontalité. L'ouvrage s'est intitulé « *Organisation du travail – Les équipes Un Chez-Soi D'abord ont testé pour vous... 9 pratiques inspirantes pour comprendre, essayer et adopter l'horizontalité* ».

Le rendu, présenté aux Intersites de Poitiers en septembre 2023, a été l'aboutissement d'un groupe de travail réunissant 6 sites Du Chez-Soi au cours des 2 dernières années. Neuf fiches ont été réalisées, et participent aujourd'hui à la promotion de l'horizontalité dans les équipes qu'elles soient un chez-soi d'abord ou non.

FICHE PRATIQUE INSPIRANTE HORIZONTALITE <b>La coordination coopérative</b>
<p><b>INTITULE DE LA PRATIQUE :</b> La coordination coopérative est une coordination par les membres de l'équipe, volontaires à occuper cette fonction un temps donné (minimum 4 mois) et en alternance (plus de 2 membres volontaires). La coordination coopérative répond à un modèle d'organisation horizontale. Le travail est fait en équipe, « managée » par l'équipe elle-même.</p>
<p><b>DESCRIPTION - EN QUOI CELA CONSISTE :</b> Il n'y a pas de recrutement de coordinateur-riche en tant que tel, mais proposition est faite auprès des membres de l'équipe (personnel à temps complet) d'alterner sur cette fonction en fonction du nombre de volontaires. Pour que cela puisse fonctionner, il faut que l'équipe légitime ce projet, mais également la direction et les administrateur-rices du groupement. Lae coordinateur-riche est non-cadre donc non décisionnaire sur les réponses disciplinaires.</p>
<p><b>PROPOSITION DE MODE D'EMPLOI :</b> Avoir l'aval de l'équipe Un chez soi au complet (accompagnement et logement) Rédiger un projet de coordination coopérative avec les membres de l'équipe intéressés en précisant les missions, la répartition et le temps de coordination par les membres de l'équipe volontaires Soumettre le projet à la direction puis aux administrateur-rices du groupement Mettre en place des temps de coordination hebdomadaire avec la direction (2H/semaine) Mettre en place un tableau de bord des objectifs / actions à mener tout au long du mandat de coordination mais également de manière plus globale Mettre en place un relais de quelques jours à chaque changement de coordination et faire un bilan de la période Utiliser une adresse mail et un téléphone unique dédiés à la coordination Signature d'un avenant au contrat de travail qui précise la mission, la durée et la rémunération correspondante. Penser la répartition de la coordination en fonction de la prise de congés pour favoriser la présence de lae coordinateur-riche au maximum (inscrire dans le projet qu'au-delà d'une absence d'un mois en dehors des congés, lae coordinateur-riche en fonction sera remplacé-e par un-e autre des professionnel-les volontaires</p>
<p><b>AVANTAGES REPERES :</b> Responsabilise les professionnel-les volontaires Facilite la prise de décision et la compréhension des besoins au niveau du fonctionnement Développe les compétences : prise de responsabilités, engagement, créativité, l'autonomie, la confiance en soi... Favorise la cohésion d'équipe Favorise le lien entre la direction et l'équipe par la transparence et la lisibilité des missions menées de part et d'autre pour une bonne compréhension des enjeux et objectifs du dispositif. Mise en application des outils de l'intelligence collective (prise de décisions en cercle, décision par consentement, etc...) C'est une formation à penser pour les acteur-rices de cette solution Mise en œuvre du principe essai/erreur ☺ sur les fonctions de cadre, c'est vraiment horizontal ! Facilite la communication en interne (légitimité de chaque professionnel-le) Donne une vision plus globale des situations et de l'accompagnement des locataires Renforce l'équipe d'accompagnement social (recrutement) Développe les projets transversaux : partenariat, actions collectives... Il y a toujours un-e coordinateur-riche présent-e avec la possibilité de remplacement en cas d'absence prolongée</p>
<p><b>LIMITES REPEREES :</b> Risque de flou (interlocuteur-rices différent-es) Fonction limitée aux temps pleins Nécessité de s'adapter à chaque changement pour la direction, et de construire une relation de confiance avec chacun-e afin de n'isoler ni la direction ni l'équipe. Lors des congés ou en cas d'absence de la direction qui est lae seul-e cadre hiérarchique : penser le relais à une autre direction ou à l'administrateur-riche. Temps d'appropriation de la fonction de coordination</p>

## 2.3. LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES (GPEC)

### Les formations engagées en 2023

Chaque année, nous définissons les thématiques professionnelles qui viennent répondre aux développements des compétences des professionnels du GCSMS.

En 2023, elles ont été celles-ci :

- **OMEGA France : Pacification des états de crise proposé par l'organisme IRAP Santé.**

Réalisée du 17 au 20 janvier 2023 cette formation avait pour but d'améliorer les pratiques professionnelles dans le repérage des situations de violence, d'identifier les situations à risque au sein de leur milieu de travail, et de choisir et prendre les dispositions nécessaires pour une protection physique appropriée.

Tous les professionnels des équipes Logement et Accompagnement ont participé à cette formation

- **OPEN DIALOGUE proposé par l'Association JUST**

Réalisée les 13 et 14 avril 2023. Nous avons découvert cette pratique dans le cadre des inter-sites de Dijon en 2022. Nous souhaitons pouvoir étudier un peu plus l'intérêt de cette méthode utilisée dans les pays nordiques pour gérer les situations de crise.

Le programme a permis de comprendre comment s'est développé le modèle Open Dialogue (OD), d'identifier les 7 principes fondamentaux du modèle, d'appréhender les 12 éléments clés de la pratique dialogique, de présenter l'OD aux usagers et à leur entourage, d'initier des échanges réflexifs pendant une séance.

Tous les professionnels des équipes Logement et Accompagnement ont participé à cette formation.

- **FORMATION A LA METHODE IPS (Individual Placement and Support) proposée par WFX**

Réalisée du 4 au 6 juillet 2023. Le contenu était le suivant :

- Expliquer clairement les principes et restituer les jalons historiques du rétablissement en santé mentale
- Décliner avec précision les principes du modèle Individual Placement en Support (IPS) et de l'Emploi Accompagné
- Connaître et contextualiser les critères de fidélité au modèle IPS et les indicateurs
- Identifier les outils du rétablissement en santé mentale et du modèle IPS ainsi que leur rôle dans l'accompagnement
- Reproduire avec discernement la stratégie de développement de l'emploi du modèle IPS
- S'approprier les éléments facilitants l'accès et le maintien à l'emploi ainsi que les transitions professionnelles des clients potentiels

Seul le Job Coach a suivi la formation IPS à Marseille afin d'appliquer cette méthode d'accompagnement auprès des locataires.

- **FORMATION AU RETABLISSEMENT proposée par WFX**

Les nouveaux salariés, médecin psychiatre et job coach, ont réalisé 2 jours de formation pour s'initier au concept du Rétablissement en santé mentale.

- **FORMATION technique : Habilitation électrique** dédiée au CML Technique

### Les échanges de savoirs

Les professionnels détiennent pour chacun d'entre eux des connaissances spécifiques et techniques en lien avec leur formation et leur expérience. Nous avons fait le choix d'initier depuis 2020 chaque année des échanges de savoir pour favoriser les apprentissages de tous les professionnels autour des expertises des uns et des autres.

**En 2023 c'est la Réduction des Risques et des Dommages Alcool (RDRA)** qui a été choisi pour thématique. Deux professionnels ont partagé leur savoir autour des consommations d'alcool, des programmes de soins en RDRA, des différentes approches auprès des bénéficiaires.

Afin de mettre en pratique, il a été proposé le projet d'accueillir lors des événements de type « Journée portes ouvertes » les locataires consommateurs avec la possibilité d'adapter notre accueil pour travailler sur les limites et les façons de consommer.

### Les entretiens professionnels

Cette année, les entretiens professionnels ont eu lieu pour répondre à l'obligation biannuelle. Sept salariés ont été concernés.

Ils sont l'occasion de faire le point sur les missions occupées, le parcours professionnel et les besoins en formation. Des objectifs partagés sont définis en fin d'entretien permettant d'accompagner le professionnel dans une projection future.

### 3. L'ACTIVITE DU CHEZ SOI – NICE

#### 3.1. Les chiffres du dispositif

##### Le flux

Notre service dispose de 100 places autorisées. Depuis l'ouverture nous avons intégré 126 personnes dont 120 ont accepté un accompagnement.

Les entrées et sorties se réalisent de façon permanente pour maintenir un nombre de locataire entre 95 et 100. En 2023, le taux de remplissage moyen est de 93,25 %.

Depuis 2020, 34 personnes sont sorties principalement en raison d'une absence d'adhésion et après 6 mois sans nouvelle (26,5%). Les décès prennent une part importante aussi avec 23,5%. Nous avons également des causes liées à un choix personnel (17,6%) ou en revanche à des exclusions (14,7%) et des incarcérations (5,9%).

#### Depuis le début de l'activité en 2020

Personnes admises / intégrées	<b>126</b>
Personnes accompagnées	<b>120</b>
Personnes sorties	<b>34</b>
Dont perdue de vue dans les 6 premier mois	<b>1</b>
Dont décédées	<b>8</b>

#### Du 01/01/2023 au 31/12/2023

Personnes admises	<b>16</b>
Personnes accompagnées	<b>106</b>
Personnes sorties	<b>18</b>
Dont perdue de vue dans les 6 premier mois	<b>0</b>
Dont décédées	<b>2</b>
Dont volontaire /non adhésion	<b>4</b>
Dont procédure expulsion	<b>2</b>
Dont perdue de vue de plus de 6 mois	<b>8</b>
Incarcération longue	<b>2</b>

Montée en charge	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Nb de pers. intégrées	44	41	25	16	126
Nb pers. accompagnées	39	77	102	106	-
Nb de pers. sorties	1	6	9	18	34
Taux de mouvement Acpt	42 %	47 %	34 %	34 %	-

## La typologie des locataires depuis le début du dispositif

Les locataires sont majoritairement des hommes (76%), célibataires et sans enfant.

Ils vivent, à leur arrivée, à la rue (32 %) ou dans des lieux précaires (squat/hébergé/UHU- 27 %), quand 23 % sortent de longue hospitalisation avec un profil antérieur de rue. Enfin, 4,8 % sortent d'incarcération.

Leurs ressources sont principalement issues de l'AAH (56 %) et du RSA (19 %).

Ils bénéficient à leur arrivée de droits de base avec la PUMA et d'une complémentaire santé CSS.

PROFIL DES LOCATAIRES DEPUIS L'OUVERTURE	%	Nb de personnes
Sexe	76 % d'homme	96
Age médian	42 ans	-
Situation de famille	83,3 % Célibataire	105
Répartition des enfants	62,7 % sans enfant	79
Nationalité	84,9 % française	107
Ressources financières	70,6 % AAH	89
Mesure de protection	65,9 % sans	83
Diagnostic médical	57,9 % schizophrénie	71
Comorbidité somatique	50 %	63
Comorbidité addictive	68,3 %	86
Suivi médecin traitant	27,8%	35
Suivi psychiatrique	77%	97
Suivi addictologique	40,5%	51
Suivi référent social	80,2%	101
Age premier passage à la rue	28 ans	
Age des premiers troubles psychiques	23 ans	

## La Commission d'orientation

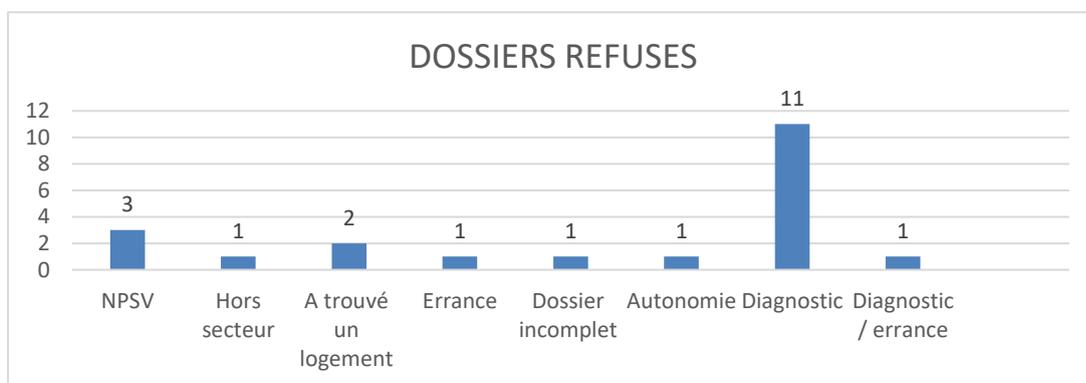
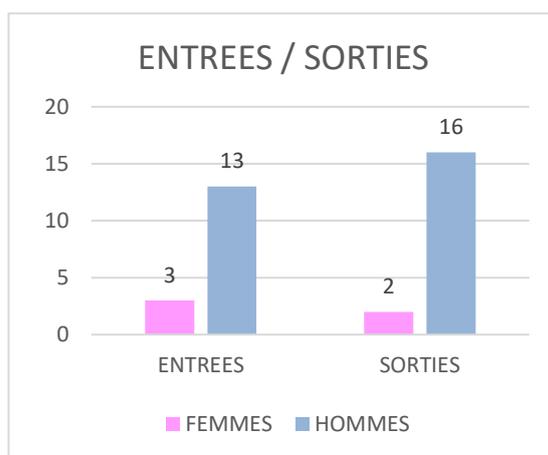
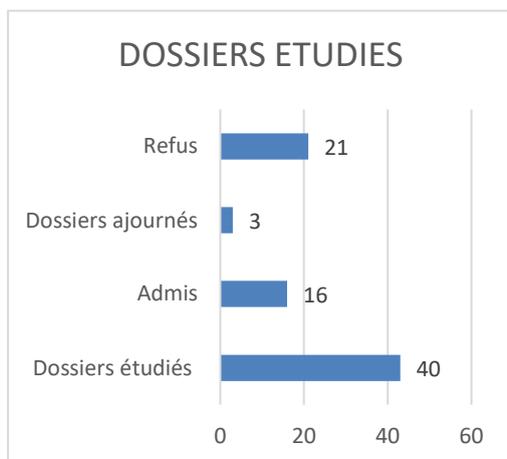
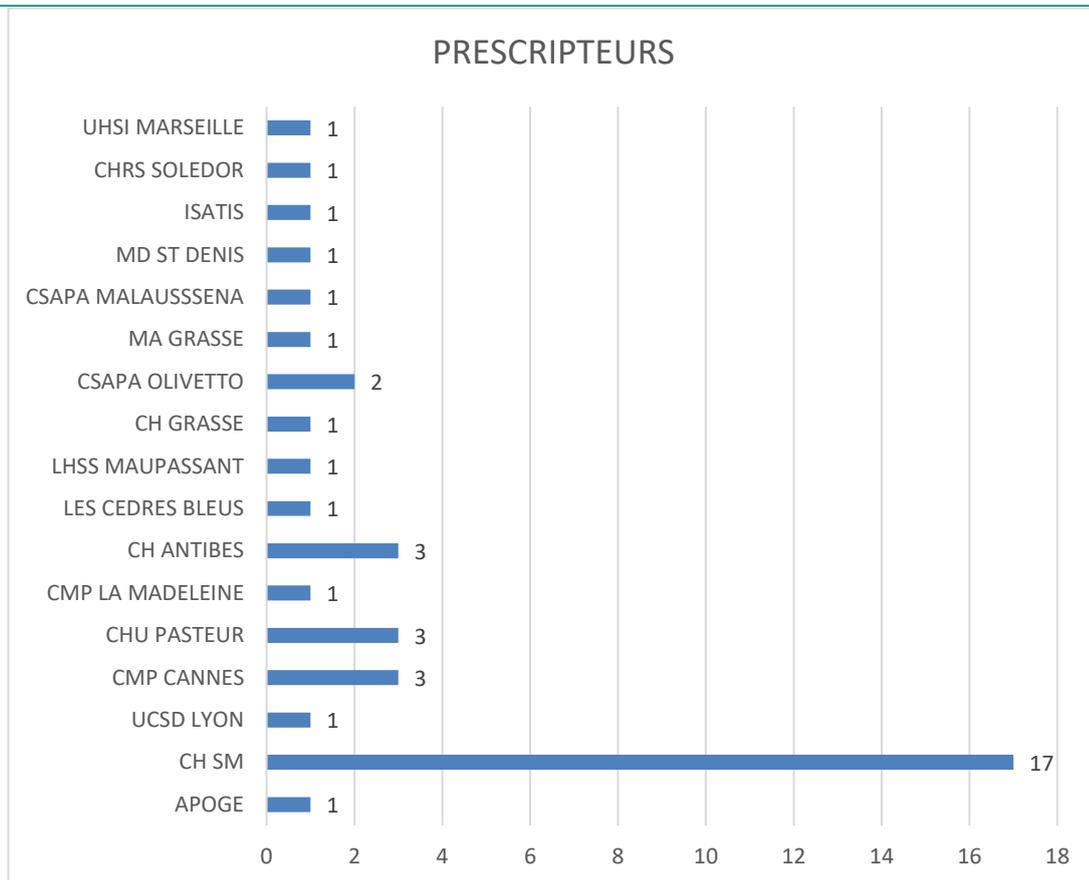
En 2023, Il y a eu 5 commissions d'orientation : en janvier, avril, juillet, septembre et novembre.

**43 dossiers ont été étudiés, dont 16 validés**

Les commissions se sont organisées lorsque au moins cinq places étaient disponibles dans le service.

Les membres actifs ont changé en 2023 suite au départ des médecins de l'EMPP (ÉQUIPE MOBILE PSYCHIATRIE PRÉCARITÉ) et du Centre Hospitalier Sainte Marie ainsi que du coordinateur du Samu Social Croix Rouge Française. Ils ont été remplacés par leur homologue et nous avons poursuivi les commissions avec les représentant suivants :

- SIAO, Fiona Tramoni
- SAMU Social Mutualité Française, Christelle Giuliani
- SAMU Social Croix-Rouge Française, Arnaud Faugerolles
- CCAS de Nice, Véronique Auvarro
- SMPR, CH Saint Marie, Dr Vittorio Lonigro remplacé par Nicolas Paquin / Sylvie Trucchi
- CSAPA/CAARUD, Fondation de Nice, Alexandre Ozenda
- EMPP, CHU de Nice, Dr Cheima Kebair remplacé par Dr Thiery
- GCSMS, Delphine Crépin.



Les candidatures (43) sont importantes et peuvent arriver surtout lorsque l'information de places existantes est communiquée. Les critères d'entrée ne sont pour autant pas toujours suivis bien que connus des prescripteurs ce qui induit des refus (21 soit 48,8%) en nombre, essentiellement pour les motifs de diagnostic non adéquat. La commission propose des pistes de réorientation pour ces situations.

Le principal prescripteur en 2023 reste le Centre Hospitalier Sainte Marie avec 43% des orientations ; ajoutés aux centres hospitaliers de Nice, d'Antibes, de Cannes, de Grasse, le secteur médical est fortement représenté.

### Les chiffres liés au logement

**La captation en 2023** a été fortement réduite puisque le parc immobilier a atteint son quota de logement. En revanche, la gestion des biens selon les entrées et sorties des locataires a généré un travail important de maintenance/travaux de réhabilitation avant la réoccupation du logement ou le retour vers l'agence.

Il est arrivé quelques fois que les propriétaires demandent à récupérer leur logement soit pour vente ou plus occasionnellement en raison des troubles occasionnés.

En 2023, uniquement 7 logements ont été captés quand une 10ème de logements sont entrés dans une phase de latence d'occupation en raison des travaux (entretien/travaux) à y effectuer.

Captation des logements	Nombre de logements
Baux signés depuis 2020	104
<i>Dont 2023</i>	7
Logements rendus depuis 2020	8
<i>Dont 2023</i>	3
<b>Total des logements au 31/12/2023</b>	<b>98</b>

Délais d'accès à un logement	
2020	23,82 semaines
2021	16,19 semaines
2022	19,59 semaines
2023	15,48 semaines

Depuis 4 ans, nous nous efforçons de respecter le délai de présentation/visite de logement dans les 8 semaines tel que défini dans notre cahier des charges. En 2023, nous avons mis en moyenne 13 semaines et demi pour y parvenir.

Le délai d'installation dans le logement est variable selon les années ; nous observons malgré tout que la durée est importante également mais tend à se réduire avec 15,48 semaines, soit 2 semaines et demi après la visite.

Ces temps moyens s'expliquent par différentes causes :

- Un temps d'accompagnement individualisé pour élaborer le plan de rétablissement Logement et concrétiser les démarches ; certains locataires ne se présentent pas aux rendez-vous lors de cette étape ou sont ré-hospitalisés. Cette étape concrète reste délicate dans le parcours des personnes c'est pourquoi nous nous efforçons de respecter la temporalité de chacun à se confronter à ce choix.
- La gestion du parc des logements a pu en 2023 allonger les délais d'attente pour entrer dans un logement. Il nous a fallu gérer les délais d'intervention d'artisans ou encore faire face à la vacance de poste de CML jusqu'au

## recrutement du CML Technique en Juin 2023.

Type de Logements en 2023	Nombre de logements
Studio	63
T1bis	7
T1	28
<b>Total</b>	<b>98</b>
Occupation des logements	
Occupés 75% du temps de la période concernée	69
<i>Dont Logement Répit</i>	4
Vacants pour travaux/nettoyage	19
Vacants disponibles au 31/12/2023	6
Vacants sous procédure (incendie/sous scellés/ expulsion)	4

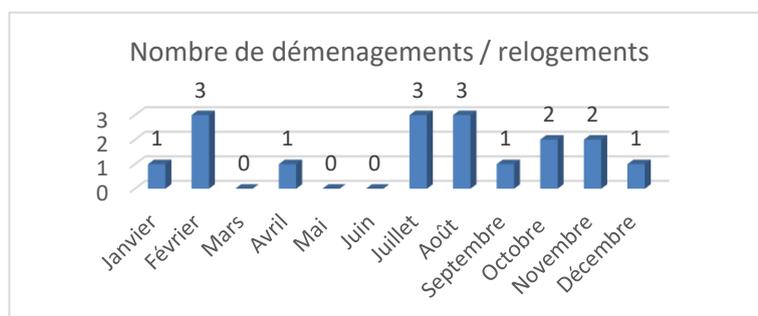
Dans les logements dit « occupés », nous comptons 4 logements répit permettant d'apaiser certaines situations. L'un d'eux a été attribué à la personne qui s'y était installée temporairement, à sa demande.

La vacance est présente en 2023 pour 19 logements ; elle est dû au flux des entrées et sorties de locataires ainsi qu'aux demandes de déménagements. Une logistique conséquente a été mise en place dès juin 2023, à l'arrivée du CML Technique, pour limiter les délais d'inoccupation.

Notre durée moyenne de vacance de logement hors travaux est de 34,7 jours et pour travaux de 17,4 jours.

Quatre logements sont bloqués et ne peuvent être occupés en raison de procédures liées soit à un dossier d'assurance en cours, soit à une enquête de police ou encore à un traitement administratif et juridique dans le cas d'expulsion.

Le nombre de relogement/déménagement a augmenté lors de la mise en place des logements de répit et suite à des problématiques rencontrées, essentiellement avec le voisinage : les locataires peuvent ainsi s'extraire du lieu de tensions pendant un laps de temps et mettre en réflexion avec l'équipe la problématique pour tenter de la résoudre. Lorsque les tensions sont apaisées un retour dans le logement initial est prévu. A l'inverse, si le conflit persiste, un relogement/déménagement est proposé.



D'autre part, après quelques années de fonctionnement, certains locataires émettent le souhait de changer de logement. La possibilité leur est donnée de se projeter dans un nouveau logement à partir d'une réflexion sur le choix affiné et éclairé des raisons du départ du logement précédent. Une prise de conscience soit d'un environnement non approprié à la stabilité psychique ou à une qualité de vie recherchée peuvent être exprimées.

Taux de relogement	
2020	2,56%
2021	5,19%
2022	14,71%
2023	13,21%

### Gestion technique des logements : 66 logements concernés en 2023

Depuis le 1er juin, les interventions ont concerné 66 logements soit 232 évènements (43 interventions) divers entraînant de multiples interventions. L'augmentation de ces interventions en 2023 est conséquente. Les locataires sont maintenant installés pour la plupart depuis plusieurs mois voire années. Il est donc normal que ces actions se multiplient.

Maintenance	Nb d'évènements	Nb de jours
Nettoyage	27	13
Désinfection	41	20
Peinture	9	19
Serrurerie	52	7
Électricité	19	19
Plomberie	51	19
Débarrassage	9	18
Menuiserie	21	36
Fiche sécurité logement	3	9
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>160</b>

Sinistres	Nb d'évènements	Nb de jours
Incendies	2	54
Dégâts des eaux	4	25
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>79</b>

Face à la recrudescence des dégradations dans les logements, et des sinistres, des actions éducatives et préventives déjà initiées fin 2022 ont été poursuivies en 2023. Nous avons abordé avec la direction de l'immobilier de la Fondation de Nice, les aspects de sécurité et d'assurance des locataires afin de mettre en place une pratique efficiente.

### 3.2. Le maintien dans le logement

#### Le maintien dans le logement : 83,15 % des locataires se maintiennent dans leur logement

La majorité des personnes se maintiennent dans leur lieu de vie grâce à l'étayage des équipes Logement et Accompagnement. L'investissement personnel des locataires dans leur projet Logement les engage dans leur parcours de rétablissement. Les liens initiés et/ou maintenus avec les équipes sociales, médico-sociales et sanitaires du droit commun permettent également de trouver des réponses aux besoins.

Parvenir à se maintenir dans son logement peut être complexe et nous rencontrons avec un tiers des locataires

de réelles difficultés ; elles nous obligent à créer, innover, chercher avec eux pour ajuster leurs choix, expérimenter de nouveaux pour aboutir et stabiliser la situation.

### Les leviers pour le maintien dans le logement

Les actions pour le maintien à domicile se déclinent à travers tous les leviers présents dans le Chez Soi c'est-à-dire les outils de la GLA, du Soins et de l'action sociale et professionnelle.

Habiter un logement pour beaucoup des locataires accompagnés est quelque chose qu'ils n'ont pas vécu depuis de nombreuses années, voir jamais. La notion d'habiter, d'investir un lieu n'est pas évidente et peut même être anxiogène. Nous avons cette attention à tous les niveaux, et au niveau du logement, nous avons décidé en 2023 d'agir concrètement pour cet investissement.

Plusieurs actions ont été pensées et mise en œuvre pour favoriser le maintien à domicile :

### Les outils et actions de la Gestion Locative adaptée

L'année 2023 a été marquée par la fin de la montée en charge. Une période dense qui a mis en valeur des belles perspectives autour du rétablissement pour de nombreux locataires. L'équipe Un Chez-Soi au complet, a œuvré lors de chaque rencontre pour le maintien à domicile, pour pérenniser les projets logement des personnes accompagnées.

Il est de coutume de travailler autour des forces et freins des locataires et d'avoir une réflexion commune pour veiller à ce que le logement soit une réussite et que les locataires puissent « habiter » leur lieu de vie comme tout un chacun.

### Intégration d'un CML Technique dans l'équipe Logement

Fin 2022, nous avons repensé les missions de l'équipe logement et en particulier celles de nos chargées de mission logement (CML). Ces dernières s'accroissent plus sur le maintien dans le logement, l'idée d'avoir une nouvelle fonction liée à la partie technique s'est imposée.

Le départ d'une CML en février a ouvert cette possibilité, et nous avons recruté un Chargé de mission logement technique (CMLT).

Depuis le début du dispositif, les appartements ont subi une dégradation liée à l'usage d'habitation, et plusieurs petits travaux étaient nécessaires. L'arrivée du CML technique le 1er juin a permis de répondre aux demandes formulées par les locataires et l'équipe, et ainsi ajouter cette mission dans notre boîte à outils !

Dès son arrivée, et après une rapide période d'acclimatation avec l'équipe logement, le pôle immobilier de la Fondation de Nice et l'équipe accompagnement, il s'est rapidement investi dans sa mission. Il est l'interface avec les artisans, les entreprises de désinsectisation, de nettoyage. Il se rend au domicile des locataires en binôme avec l'équipe logement ou accompagnement.

Son travail consiste à intervenir dans les meilleurs délais pour toutes les demandes qui concernent le logement de nos locataires.

### La veille administrative et financière-Soutien éducatif et social - Lien CAF/FSL

Chaque mois, la conseillère ESF de l'équipe logement, dans son travail préparatoire des avis d'échéance, vérifie via l'accès Caf partenaire, le versement effectif des prestations versées aux sous-locataires, logés par le dispositif. Cela permet d'alerter le locataire en cas d'interruption de ressources, faute de mise à jour de ses prestations, l'accompagner vers le droit commun pour régulariser sa situation administrative et financière : lien avec les partenaires (mandataires judiciaires ou référents sociaux) ou de l'accompagner vers les administrations pour mettre à jour ses dossiers et rétablir ses droits. En cas d'absence de réseau social, nous pouvons ponctuellement instruire un dossier FSL ou réaliser une demande d'allocation logement, pour baliser les démarches inhérentes à l'entrée dans un logement comme l'octroi de l'allocation logement en tiers payant ou le paiement du dépôt de garantie.

### – **Les chèques Énergie**

Sur les 14 entrées en logement en 2023, 4 locataires ont pu être inscrits sur la plateforme IML pour l'octroi de chèque Énergie, remplissant les conditions d'éligibilité administratives et fournissant les pièces adéquates pour leurs inscriptions.

### – **Les permanences locatives**

Un des axes de travail pour favoriser le maintien à domicile est également de veiller au bon paiement du loyer afin d'éviter la perte du logement. Les permanences locatives ont lieu chaque mois et permettent de travailler autour du rétablissement des ressources en cas d'interruption, de verser un loyer, de signer un plan d'apurement en cas de dettes... Ces objectifs sont également travaillés lors des rencontres avec les locataires, chez eux par exemple, par la conseillère ESF de l'équipe logement.

### – **Le Plan d'apurement des dettes locatives**

Cet outil éducatif permet de formaliser une entente commune sur un échéancier de remboursement.

9 plans d'apurements sont en cours en 2023, co-signés avec le sous locataire et/ou le mandataire, s'il y a une mesure de protection.

2 autres locataires ont soldé en grande partie leurs arriérés de loyer sans signer de plans d'apurement.

### – **Les Réunions Impayés de loyer**

Cette réunion réunit la CML, et CESF de l'équipe Logement, un professionnel de l'équipe Accompagnement, le/la Coordinateur et la directrice du GCSMS. Elle s'organise de façon trimestrielle.

En 2023, trois commissions « impayés » ont eu lieu en interne, afin de prévenir et traiter les situations d'endettement et de résiliation de bail faute de paiement de loyer.

6 courriers de résiliations de bail ont été adressés suite à ces réunions s'associant souvent avec d'autres manquements (non-respect du règlement, non adhésion à l'accompagnement).

La perspective de la possible mise en place de prélèvements automatiques pour le loyer en 2024 pourrait faciliter le règlement mensuel du loyer pour certains locataires ne disposant pas de compte bancaire classique.

### – **Penser l'entrée dans le logement**

En allant avec le locataire, la veille de son aménagement dans le logement afin qu'il puisse faire un petit ménage et revoir l'appartement avant qu'il n'y ait les meubles. La veille de chaque emménagement, nous planifions des temps dédiés avec le locataire au nettoyage de son futur logement. Il peut ainsi s'approprier son futur lieu de vie et échanger autour de la notion d'habiter. Lors de ce temps, les échanges avec la personne sur ses connaissances en matière d'entretien du logement sont propices et la parole est libérée et décomplexée.

### – **La communication avec les agences**

Au Chez-Soi, nous entretenons au plus possible des liens étroits avec les agences immobilières, pour une communication transparente, sur les mouvements (entrée/sortie) de nos locataires ainsi que sur des événements qui peuvent survenir pour favoriser un climat de confiance avec ces partenaires.

Nous mettons tout en œuvre pour être réactif avec la notion de temporalité adaptée à notre public.

Au niveau de l'équipe logement, nous restons attentifs aux retours de nos partenaires immobiliers et prenons en compte leurs éventuelles alertes concernant les locataires. Des courriers sont rédigés systématiquement lorsqu'un trouble de voisinage est signifié en y associant les mandataires judiciaires s'il y a. Une visite à domicile est planifiée systématiquement pour reprendre l'évènement et appeler à la vigilance du locataire.

Pour l'année 2023, 38 troubles de voisinage ont été recensés, nécessitant l'échange de 120 mails avec les agences immobilières et/ou syndics. Au-delà des alertes envoyées par les agences immobilières ou syndics, nous allons à leur rencontre lorsque les situations locatives deviennent problématiques. Le but est de pouvoir apaiser les tensions et de relater notre accompagnement. Ces rencontres peuvent impliquer les membres de l'équipe logement, accompagnement et la direction de l'immobilier.

### – **Le logement Répit**

Lorsque les troubles persistent, l'intérêt d'utiliser un logement Répit permet de canaliser les tensions et d'apaiser la situation locative. L'installation dans un logement Répit étant soumise à des règles plus restrictives (pas de visite de tierces personnes, 2 visites de l'équipe par semaine). Cela permet de retravailler le projet logement en s'extirpant des difficultés rencontrées avec le voisinage, de prendre du recul et redéfinir des objectifs communs avec le locataire.

Nous bénéficions de 4 logements Répit en moyenne. Onze personnes ont bénéficié de l'installation dans un logement Répit en 2023 en signant une convention d'occupation temporaire.

Il peut arriver que nous rencontrions les voisins afin d'entendre les doléances et de pacifier la situation de trouble.

### Les outils et actions du Soin

Sur le plan psychique, l'action des personnels médicaux de l'équipe, comme l'éducation thérapeutique, la psychoéducation, la médiation avec les structures de prise en charge type CMP et CSAPA permet d'éviter des hospitalisations longues et répétées, de prévenir des passages à l'acte et des troubles de voisinage qui peuvent mener à des expulsions.

Sur le plan somatique, l'étayage médical à domicile permet d'éviter les décompensations de pathologies somatiques, les hospitalisations en urgence et de maintenir l'autonomie des locataires à domicile.

Le travail de Réduction Des Risques et des Dommages liés aux consommations de substances et l'accompagnement dans un parcours addictologique, permet de limiter les risques somatiques mais aussi de diminuer les troubles de voisinage liés à des consommations excessives.

#### Clarification en 2023 du fonctionnement de la coordination des soins

La coordination des soins se partage entre l'IDE et les médecins du dispositif. Elle consiste à réaliser les questionnaires médicaux, à établir des plans d'actions santé avec les locataires et à les mener à terme.

Nous nous assurons du bon suivi des soins, par exemple lors de la sortie d'hospitalisation.

Les transmissions entre les professionnels se font par mail ou dans un cahier dédié, et notées dans l'onglet dossier médical de Hope.

La communication avec le reste de l'équipe se fait par des explications spécifiques épinglées dans les commentaires accompagnement de Hope et dans l'agenda Outlook.

Lors des briefings quotidiens, les objectifs pour chaque locataire sont rappelés dans un tableau. Ce tableau contient depuis cette année une colonne « soins », ainsi chaque membre de l'équipe peut s'approprier les objectifs de l'accompagnement santé.

#### Les actions de prévention sanitaire

Les actions de prévention santé au sein du UCSD se sont poursuivies en 2023 selon plusieurs axes :

- Conseils en Réduction Des Risques et des Dommages liée aux consommations de substances,
- Promotion de l'activité physique,
- Examens de prévention.

Par exemple, un de nos locataires doit, pour freiner l'évolution de son artériopathie oblitérante des membres inférieurs, marcher au moins une heure par jour.

Il éprouve des difficultés à initier et pérenniser cette action, c'est pourquoi nous effectuons nos VAD avec lui en extérieur, et allons marcher ensemble le temps de la rencontre. Un coup de fil lui est passé chaque semaine afin de s'assurer qu'il poursuit ses efforts et ainsi le motiver.

Les accompagnements à l'utilisation de la cigarette électronique ont permis à quelques locataires de réduire de façon conséquente, leur consommation de tabac. Des sevrages tabagiques ont été également réalisés grâce à la prescription de substituts nicotiniques.

Outre la proposition du questionnaire médical permettant de recenser les besoins en santé des locataires, nous proposons de façon systématique des Examens de Prévention Santé dispensés par la CPAM. Les RDV sont pris facilement via la plateforme Mission Accompagnement Santé (MAS).

A la demande du locataire, nous pouvons prendre le RDV et l'accompagner physiquement, sinon la CPAM l'appelle directement. A ce jour, une dizaine de locataires a bénéficié de ces examens.

De nombreux locataires nous ont sollicités pour les accompagner dans ces démarches médicales : chez certains, cela générerait trop d'angoisse, et chez d'autres, ils avaient simplement besoin d'être stimulés, soutenus ou rassurés. D'autres encore, avaient besoin d'une médiation pour pouvoir se repérer, s'adresser aux différents

interlocuteurs, pouvoir patienter dans la salle d'attente.

### **Le suivi des soins**

Suite aux examens réalisés, nous aidons à interpréter et expliquer les résultats. Quand les locataires ont des soins à réaliser, nous intervenons pour faciliter la compréhension et la réalisation efficace des traitements (éducation thérapeutique).

Grâce à l'échange approfondi, et à l'observation chez lui et à l'extérieur d'un de nos locataires, nous nous sommes aperçus que ses problèmes respiratoires étaient principalement liés à un mésusage de ses traitements bronchodilatateurs et de son traitement anxiolytique, ce qui serait resté hors de portée de ses médecins, pneumologue et généraliste, sur un simple temps de consultation.

Nous facilitons la mise en place de matériel par les prestataires (lit médicalisé, Ventilation Non Invasive, oxygénothérapie), nous veillons au bon suivi du déroulement des soins (rappel et accompagnement des hospitalisations programmées), renouvellement des ordonnances en cas d'oubli, etc.

Nous établissons et entretenons des liens de partenariat avec des professionnels sensibilisés à nos actions et aux problématiques spécifiques de notre public. Un carnet d'adresse est progressivement étoffé, de médecins spécialistes et généralistes libéraux, dentistes, d'IDE, de prestataires de services et de matériel.

### **La facilitation de l'accès aux soins et le plan de crise**

Certains blocages administratifs ont pu être levés (accès à la carte vitale, à la Complémentaire Santé Solidarité) grâce à la Plateforme Mission Accompagnement Santé (MAS). Nous accompagnons les locataires également physiquement dans toutes les démarches nécessaires à la réalisation des soins (CPAM, mutuelles).

Lorsque nous observons des dégradations importantes dans le logement, nous savons qu'en général la personne est en souffrance sur le plan psychique. L'équipe accompagnement alerte ainsi les services compétents pour travailler autour du soin et soutenir la personne en état de crise.

Les plans de crise sont à cette issue régulièrement rédigés avec les personnes pour définir un plan d'action commun autour du soin et du logement. (Cf. vignette clinique ESPOIR p 26)

### **Les actions du groupe de travail « Soin » en 2023**

Un groupe « soin » a été créé en Septembre 2022 ; il se compose des médecins, IDE, psychologue, éducateur sportif, éducateur spécialisé RDR, et de la coordinatrice. Il se réunit une fois par mois et rend compte de ses réflexions et propositions à l'ensemble des professionnels et à la direction lors des réunions institutionnelles hebdomadaires.

Les différentes actions mises en œuvre sont les suivantes :

- Revue des problématiques santé de tous les locataires et mise à jour d'une feuille de suivi santé, afin de réactualiser et prioriser les axes d'intervention pour chaque locataire,
- Écrits sur des retours d'expérience ou bonnes pratiques : par exemple, des écrits sur les situations d'urgence et de crise,
- Rédaction de convention avec les partenaires et établissement de nouveaux partenariats,
- Réflexion sur l'amélioration des pratiques : comment proposer des accompagnements psychologiques,
- Amélioration des outils du soin et de leur utilisation : directives anticipées psychiatriques, plan de rétablissement soin.

### **Les outils et actions du social**

#### **Le Plan d'Action Logement et le plan de Rétablissement**

Dès les vœux logement, en amont d'une entrée dans un appartement, nous abordons avec les locataires les obligations en lien avec la signature du constat de sous-location. Nous échangeons autour du paiement du loyer, de l'entretien minimal attendu du logement et du respect du règlement de la résidence. Ceci permet ainsi de sensibiliser les personnes dès le début sur la veille et la vigilance nécessaire selon le parcours locatif des personnes rencontrées.

La proposition de renseigner avec le locataire un plan d'action logement est également (sans être imposée) faite, pour travailler autour « des forces et des freins » repérés par l'intéressé.

Il peut être reproposée dans les cas de relogement également pour faire un état des lieux sur la situation locative.

Sur 25 personnes rencontrées dans ce cadre-là en 2023, 7 plans de rétablissement ont été rédigés

### **Demander une PCH et faire intervenir un SAAD**

En équipe, lorsque nous faisons le constat d'une négligence de la tenue d'un logement, nous restons vigilants à accentuer les visites au domicile pouvant aller jusqu'à 2 rencontres hebdomadaires. Le contact privilégié avec l'association PACT (service d'aide à domicile géré par l'association ISATIS) avec laquelle une convention a été signée permet également de les solliciter en cas de besoins avérés.

En 2023, 4 locataires ont bénéficié de cette convention, en attendant pour deux d'entre eux, la mise en place d'une PCH ou de l'APA.

Pour certains, des demandes de Prestation Compensation du Handicap peuvent être sollicitées par l'équipe en lien avec les partenaires impliqués dans un suivi (mandataire judiciaire, assistante sociale...). Nous sommes en lien avec les équipes d'aide à domicile et des rencontres communes dans le logement, se tiennent lorsqu'une médiatisation est nécessaire.

### **Le groupe de travail « logement »**

Une des principales difficultés à laquelle nous nous sommes confrontés, était l'absence d'entretien de l'appartement, allant jusqu'à nous faire perdre des logements, liés aux troubles de voisinage causés par les dégradations dans le logement.

Nous avons débuté, fin 2022, un groupe de travail « logement », constitué de membres de l'équipe logement/ accompagnement/ direction. Il a permis, à partir de constats, de moduler les propositions d'accompagnement.

Lors des échanges, des idées ont émergé et nous ont permis, une fois mises en application, de mesurer les effets positifs sur le maintien à domicile. Ainsi, nous avons défini en équipe un curseur commun nous rendant légitime pour alerter le locataire du risque de perte de son logement en cas de manquement : la présence excessive de détritus dans le logement, de nuisibles ou la mise en danger d'autrui sont autant d'indicateurs qui alertent l'équipe pour faire de l'accompagnement dans le logement, une priorité absolue.

Nous avons convié 3 locataires lors d'une rencontre avec les directrices du Un Chez-Soi D'abord et du pôle immobilier de la Fondation de Nice, pour un temps d'échange autour de cet axe d'accompagnement. Leurs retours ont été pris en compte.

### **Les formations collectives sur la prévention dans le logement**

L'équipe Un Chez-Soi D'abord a bénéficié d'une formation collective autour de la prévention du risque de nuisibles où deux locataires ont été conviés et se sont montrés intéressés par les informations délivrées. La connaissance de l'équipe sur la prévention mais aussi le traitement, a permis une meilleure réactivité dans les interventions demandées au titre de la désinsectisation, limitant ainsi les dégradations pour la plupart des logements.

Un colloque autour du syndrome de Diogène a également permis à 3 personnes de l'équipe de s'informer de manière collégiale autour de la prévention du risque d'incurie.

En février, nous avons organisé un atelier logement où 7 locataires étaient présents. Celui-ci a été co-animé avec une locataire du dispositif et la conseillère ESF de l'équipe logement.

## Les outils et actions socio-professionnelles

Rappel de la demande d'expérimentation :

### L'expérimentation JOB COACH

**Objectif du projet :** Nous ambitionnons de répondre aux besoins d'emploi de personnes porteuses de troubles psychiques à partir du modèle Individual Placement and Support (IPS) qui s'inscrit dans le paradigme du rétablissement en santé mentale et qui a fait la preuve, dans de nombreux pays, de son efficacité en termes d'inclusion professionnelle et d'amélioration de la qualité de vie des personnes concernées.

Le modèle IPS propose à la fois une méthode innovante d'accompagnement des personnes et des employeurs allant à rebours des traditionnels parcours d'insertion linéaires, et des procédures d'implantation de dispositifs dans divers maillages d'acteurs territoriaux. Il s'agit de promouvoir une approche qui décloisonne les logiques emploi, santé, logement, et les aborde dans leur globalité pour accroître la capacité de ce public à disposer de ressources propres pour se loger et être autonomes.

Cibler un public prioritaire très stigmatisé pour lequel l'accès à l'emploi est peu investi bien que la volonté de travail existe. Pour cela, nous avons recruté un job coach dont la mission est d'accompagner les personnes à partir de leur rêve et espoir et de s'appuyer sur leurs forces et ressources. L'accompagnement se réalise de manière inconditionnelle dans leurs choix, dans une perspective d'empowerment et de son pendant, la responsabilisation. Le Job Coach se déplace dans l'environnement proche de la personne dans les perspectives « d'aller vers » et de « faire avec » elles, d'évaluer leurs capacités à évoluer dans la cité et de leur permettre de mobiliser les ressources du droit commun.

25 personnes maximum sont orientées par l'équipe Un Chez Soi D'abord de Nice et le centre de réhabilitation psychosociale du CHU de Nice (CR2P).

Un travail de coopération abouti est organisé entre chaque équipe et le Job Coach. Ce dernier mobilise un réseau d'entreprises afin de mettre en place une médiation active entre offre et demande d'emploi.

Durée : 3 ans

Financement : ARS et Métropole de Nice

Démarrage : 2023

L'emploi, depuis la création du dispositif, a toujours été pensé comme un levier pour le projet de rétablissement des locataires améliorant leur qualité de vie, leurs ressources, leur socialisation ou encore venant palier à l'ennui très souvent évoqué.

La perspective d'emploi vient également donner du sens à la possibilité de maintien dans le logement sur le long terme puisque cela permet d'assumer plus aisément le paiement de son loyer, voire un glissement de bail.

Ces ateliers collectifs initiés déjà depuis 2022 avaient pu répondre à bon nombre de questions et de préconçus sur l'emploi et permis de casser la représentation qu'il est impossible de travailler sans perdre son AAH et que différents freins pouvaient rendre l'emploi inaccessible.

Ainsi les personnes rencontrées s'interrogeaient sur :

- Leur état : « les symptômes contrôlent la vie »
- Leurs possibilités : elles sont ignorées
- Les risques : difficiles à prendre
- Leur besoin de soutien : pensent avoir besoin du soutien d'un tiers pour s'engager
- Leurs responsabilités : doutent de leurs habilités à prendre des décisions, à faire preuve d'autonomie et à assumer leurs responsabilités.

Il fallait penser l'accompagnement à l'emploi autrement, en mettant « le rêve » au centre du projet de la personne. Et en rupture avec l'accompagnement plus traditionnel, basé principalement sur la levée des freins périphériques tels que : le Numérique 58%, la Santé 23%, la Mobilité 21%, la Précarité financière 18%, les Contraintes familiales (la garde d'enfant) 12 %, la Maîtrise des savoirs de base (dont illettrisme) 12 %, les Difficultés administratives et juridiques 7 %, et enfin le Logement 7 %.

**Le Job Coach a débuté ses missions au sein de l'équipe UCSD en avril 2023.** Salarié de La Fondation De Nice, et

rattaché au Secteur Emploi, il a bénéficié des outils existants et notamment ceux de la Plateforme Emploi favorisant le lien à l'entreprise et le contact direct avec la démarche vers l'emploi.

Il a été formé au modèle IPS en juillet 2023 avec le centre de formation WFX de Marseille.

A partir du modèle IPS d'accompagnement, il a mis en œuvre :

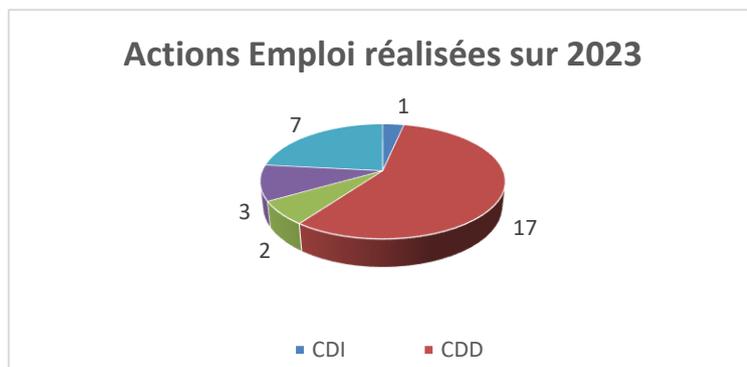
- Un modèle de soutien en emploi « place and train » : placer puis former sur le poste de travail
- Une méthodologie orientée autour du rétablissement en santé mentale, avec un travail sur les forces et les préférences professionnelles de la personne, basée sur ses rêves et ses espoirs, l'aller vers et le développement du pouvoir d'agir.
- Une collaboration renforcée entre le médico-social, l'insertion professionnelle et l'entreprise
- Un accompagnement à durée illimitée dans le temps et une intervention dans le milieu ouvert.
- Il a adapté l'accompagnement à la personne, avec les outils dont il dispose pour coller au profil, avec des étapes intermédiaires si cela peut se montrer nécessaire. La mise en relation rapide avec l'entreprise pouvant, en effet, être trop confrontant parfois pour le locataire qui peut « geler » son enthousiasme et son engagement initialement restauré.

A l'arrivée du Job Coach, des visites à domicile ont été organisées avec l'équipe médico-sociale auprès des locataires pour leur proposer un accompagnement personnalisé et renforcé à l'emploi. Plus de la moitié des locataires était intéressée pour un accompagnement à l'emploi plus ou moins rapidement.

Sur 96 personnes accompagnées en 2023 sur le dispositif Un Chez-Soi d'Abord, 51 personnes ont exprimé leur intérêt pour un projet professionnel.

Depuis mai 2023, 34 personnes ont souhaité entamer plus particulièrement un parcours avec le Job Coach :

- 12 d'entre elles en restent à l'état de projet (CV)
- 22 entament un suivi, soit 23 % des locataires ; dont 14 concrétisent 25 contrats et 3 formations.
- 63 % des personnes accompagnées par le Job Coach ont donc repris une démarche d'emploi.



18 CDD : 9 de 1 à 15 jours

9 de 2 à 6 mois

1 CDI en transition professionnel

7 intérim

2 CDDI

3 Formations

Les premiers résultats des suivis emploi mettent en lumière :

- L'accès majoritairement à des contrats courts non pérenne pour avoir le choix d'arrêter plus facilement, et gérer sa fatigue...
- Le choix des métiers souvent en lien avec une expérience antérieure (Bâtiment, Nettoyage, Commis, Femme de

chambre, vente)

- Le souhait de reprendre ses marques avant d'entrevoir un autre projet plus ambitieux,
- Le Rêve évoqué : Mannequin, Agent immobilier, Vendeuse en produit de luxe...
- Le souhait d'un « Job » pour palier à l'ennui, améliorer les conditions financières, rencontrer de nouvelles personnes éloignées des consommations, pour être socialement intégré, pour « Être comme tout le monde ».

La multiplicité des propositions et actions en entreprise séduisent et donnent de l'espoir aux personnes qui se projettent vers un emploi.

V., renoue avec l'équipe accompagnement avec le lien à l'emploi. Reçue à côté de son travail V. relève qu'il est appréciable pour elle d'être vue « comme tout le monde » à la terrasse de chez Paul

S. évoque « Le Job Coach donne le déclic, l'impulsion, pour me mobiliser, déclencher les choses sinon je procrastine. C'est un booste. Il est aussi dans le suivi, je peux compter sur lui pour m'appeler et prendre des nouvelles pendant mon emploi. Je peux envisager un job qui me correspond vraiment »

Le lien étroit avec l'équipe d'accompagnement médico-sociale d'UCSD pour préparer un travail sur les réductions des risques pendant la mise en place de l'accompagnement à l'emploi a mis en lumière des pistes très intéressantes pour trois locataires cette année.

L'emploi donne, en effet, un axe direct pour évoquer avec le locataire sa consommation de produits. Il sera enclin à adapter sa consommation, à consommer autrement, pour ne pas perdre sa vigilance au travail, ne pas prendre de risque sur son lieu de travail, pour que son intégration avec ses collègues au travail se passe au mieux et que sa responsabilité soit entière avec l'entreprise.

Devant la fragilité psychologique observée, lors de la prise de poste des locataires à l'emploi, un étayage psychologique plus important est observé dans l'accompagnement médico-social tant les caps à franchir sont grands et bousculant pour le locataire.

#### **L'intervention auprès des patients du CR2P** (centre de réhabilitation psychosociale de proximité)

n'a pu débuter qu'en fin d'année au travers quelques présentations de personnes et de la mission. Un projet de convention de collaboration définissant les modalités d'intervention au sein du service hospitalier a été mis à l'étude et signé seulement en 2024.

Le Job Coach est l'un des seuls professionnels agissant à côté de l'équipe médicale ; il donne donc une projection sur l'extérieur et un autre langage, excluant par exemple le terme de « patient » pour désigner les personnes.

Dans l'alternative, sur 30 personnes rencontrées en 2023, 23 ont été intéressées par un projet professionnel et ont participé aux Informations Collectives. Enfin, 11 personnes ont accepté un suivi personnalisé et renforcé à l'emploi.

Le lieu d'intervention dans les locaux du CR2P permet d'utiliser plus aisément la trame de l'accompagnement IPS et de l'adapter au rythme de la personne.

Les actions engagées en 2023 ont permis à l'équipe soignante de mesurer déjà quelques effets de cette intervention :

- De compléter l'offre d'accompagnement du CR2P par un axe indispensable au rétablissement des personnes
- La concrétisation plus rapide et efficace de projets professionnels pour des usagers accompagnés antérieurement par des professionnels sans être des spécialistes de l'emploi
- À certains usagers de s'autoriser à envisager des projets d'insertion ou de réinsertion professionnelle alors qu'il n'en était pas fait mention dans les projets de soin individualisés ; notamment grâce à l'organisation des réunions d'informations collectives.
- À l'équipe de mettre l'accent de manière complémentaire, en parallèle de l'accompagnement, sur des objectifs qui dépendaient de l'avancement du projet professionnel
- L'apport d'un regard différent et complémentaire sur les situations des usagers

- À certains usagers de démarrer un projet de réhabilitation psychosociale par la porte de l'emploi, alors qu'ils n'auraient peut-être pas été atteints par une autre porte
- L'autonomisation de certains usagers dans les démarches relatives à l'emploi
- L'apport non négligeable de connaissances pour l'équipe sur le domaine de l'insertion professionnelle
- À certains usagers de reprendre espoir en un projet professionnel qu'ils pensaient devenu impossible

En 2024, devant l'intérêt des bourses à l'emploi, des ateliers nommés « Atelier Perspectives » seront mis en place, en lien avec la Plateforme Emploi. En effet, Après 33 positionnements direct avec les entreprises sur l'année 2023, l'action partenariale avec l'entreprise doit continuer de se renforcer pour proposer une intégration facilitante pour notre public.

2 candidats de UCSD et 2 candidats du CR2P seront conviés sur deux ½ journées lors de chaque session. Ils exprimeront leurs souhaits et rêves en termes d'emploi, se verront proposer une rencontre avec une entreprise dans le cadre de recrutements ouverts et pourront partager des informations diverses (formations, métiers, CV, TRE).

D'autre part l'expérimentation sera croisée avec les autres UCSD engagés dans la même démarche. Nous tenterons de mesurer au-delà de l'accès à l'emploi, les effets de l'emploi sur le maintien dans le logement à travers l'élaboration d'une grille de satisfaction de la qualité de vie.

### 3.3. Présentation de vignettes cliniques

#### L'Espoir

Monsieur Z a intégré le dispositif suite à la commission du 21 février 2022. Il est rencontré pour la première fois au mois de mai suivant. Avant son intégration, Monsieur Z a connu un parcours d'hébergements chaotiques successifs ainsi qu'une tentative d'intégration dans un appartement qu'il n'a cependant pas été en mesure de conserver, ce qui l'a reconduit à connaître de nouveau une chronicité dans son parcours de rue. Il trouve une solution d'hébergement chez un membre de sa famille ; les troubles psychiques associés à une absence récurrente de soins ainsi que des consommations de psychotropes importantes ne lui permettent pas d'y demeurer, la relation s'étant malheureusement rapidement dégradée.

Au moment où il est rencontré, il trouve une solution en étant reçu à l'accueil de nuit, ce qui constitue une solution temporaire qui lui permet de patienter. Après plusieurs rencontres qu'il honore de manière régulière, ses vœux sont recueillis dans l'objectif de présenter et de lui faire visiter plusieurs biens correspondant à ses souhaits. Il emménage dans un logement correspondant à ses choix au mois de juillet 2022.

Malgré les conseils prodigués lors de rencontres pourtant régulières, Monsieur connaît une observance de son traitement d'abord fluctuante pour finir par l'abandonner totalement. Alors qu'il ne se rend que très irrégulièrement aux rendez-vous planifiés avec le CMP, il finit par ne plus s'y rendre, estimant qu'il n'en a plus besoin de par un déni des troubles, ce qui rend toute tentative de dialogue progressivement impossible. Simultanément, il majore ses consommations d'alcool et de cannabis, cela ayant un retentissement délétère progressif mais important sur son état psychique comme somatique.

Monsieur Z connaît alors plusieurs épisodes de décompensation, aboutissant à de nombreuses orientations et accompagnements des professionnels du dispositif, notamment vers le Centre d'Accueil Psychiatriques ainsi que vers des séjours d'hospitalisations libres à sa demande.

Il ne se maintient malheureusement pas dans une dynamique volontaire à cet endroit, trouvant refuge dans des consommations qui ne l'apaisent qu'en surface en l'enlisant dans un mal-être toujours plus intense qui ne trouve aucune solution

Les répercussions sur un maintien positif dans son logement sont irrémédiablement dommageables à long terme : les relations avec le voisinage se détériorent, les comportements inadaptés ou les dégradations régulières dans l'appartement comme dans les parties communes deviennent chroniques et font l'objet de nombreux signalements et rappels du cadre.

Les tentatives nombreuses et suivies de la part des équipes accompagnement et logement dans le soutien à Monsieur Z pour trouver des solutions efficaces auxquelles il rencontre n'aboutissent malheureusement pas à des

résultats probants.

Les nombreux entretiens axés sur l'autonomie et la responsabilisation des locataires comme les tentatives d'étalement et de médiation ne sont pas plus couronnées de succès.

La situation se dégrade au point d'aboutir à une résiliation de bail avec maintien de l'accompagnement ainsi qu'à une nouvelle hospitalisation sous le régime de la contrainte qui a lieu entre le mois d'avril et le mois de juillet 2023. Un plan de crise est travaillé avec lui.

C'est à cette période que Monsieur Z est progressivement en mesure de prendre conscience de ses difficultés et d'avoir un regard critique sur ses manquements, ses prises de décisions et son parcours.

Il parvient peu à peu à reconnaître les effets négatifs relatifs à la non-observance de son traitement et de ses consommations régulières comme étant à l'origine d'une majoration de ses troubles et comme cause première de son impossibilité à faire face efficacement à la situation.

Un étayage soutenu de par la remise en place d'axes de travail relatifs au projet de rétablissement en santé mentale peut bientôt être ré-envisagé avec le concours progressif mais cependant actif de Monsieur Z.

Parallèlement et relativement aux progrès constatés, la mise à disposition d'un logement répit dès la sortie d'hospitalisation peut être élaborée, aboutissant à une nouvelle intégration sous convention d'occupation temporaire, mettant ainsi l'accent sur la nécessité d'une continuité dans l'investissement actif de son projet.

Monsieur Z est rencontré deux fois par semaines dès réintégration dans le logement répit.

Un contact soutenu et intensif ainsi que des accompagnements réguliers -avec son accord- notamment vers le CMP, permettent à Monsieur Z de se maintenir dans une implication nécessaire qu'il est rapidement en mesure de poursuivre en autonomie.

Des entretiens réguliers, axés sur ses consommations et leurs conséquences lui sont immédiatement proposés avec le concours régulier des professionnels médicaux et paramédicaux de l'équipe, selon les principes de la Réduction Des Risques et de Dommages.

A sa demande, des rencontres sont planifiées avec le Job Coach du dispositif dans le but de travailler un retour à l'emploi, celui-ci ayant été identifié par Monsieur comme par l'équipe comme étant un élément clé de sa stabilisation.

Cet accompagnement poursuivi sur plusieurs mois, en accord avec ses souhaits et ses avancées successives, lui permettent aujourd'hui d'être à nouveau en mesure d'être titulaire d'un bail de sous location pérenne dans l'appartement d'abord mis à disposition comme logement répit.

Ses tentatives de réguler et de maîtriser ses consommations sont progressivement couronnées de succès, ce qui réduit considérablement les effets négatifs sur la stabilité de son état psychique.

Dans le même temps, il perçoit l'importance d'avoir accès à un traitement adapté et régulier de par une capacité accrue à en expérimenter les effets positifs sur la maîtrise de ses troubles.

Cela le rend indéniablement plus apte à adopter un comportement adapté, tant dans la prise en compte de ses droits et devoirs en tant que locataire que dans son aptitude à en percevoir les bénéfices dans le cadre de son projet.

L'accompagnement réalisé par le Job Coach se poursuit de manière soutenue et régulière :

Une orientation est mise en place et correctement investie par Monsieur dans le but d'aboutir à une orientation vers l'Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA) de la Ressourcerie de la Fondation de Nice.

Elle devrait lui permettre la mise en place d'une activité adaptée à raison de 20 heures par semaines dès le début du mois de février 2024.

L'accompagnement global proposé par l'ensemble de l'équipe, ayant comme objectif principal le maintien dans le logement, est alors rendu possible par l'ESPOIR dont chaque professionnel est porteur. Il a permis à Monsieur Z de bénéficier de suffisamment de temps pour prendre en compte ses difficultés, parvenir à les surmonter, réinvestir sa situation, retrouver implication et volonté d'être à nouveau sujet à part entière de son propre projet.

## Le Soutien

Madame J. a intégré le Un Chez-Soi D'abord fin janvier 2021. Elle était à cette époque âgée de 52 ans et était hospitalisée au CH Sainte Marie depuis 5 mois suite à une décompensation psychiatrique dans un contexte d'errance et d'isolement.

En effet, Madame J. est originaire de la région parisienne et elle n'a aucun contact avec les membres de sa famille. Madame J. intègre son logement en avril 2021, conformément à ses choix de quartier. Depuis ce jour, elle est restée dans ce même logement malgré de nombreux rebondissements.

En effet, rapidement après sa sortie, Madame J. exprime son désir de mettre fin à son suivi psychiatrique. Nous l'entendons dans ce désir tout en l'informant des risques que cela pourrait engendrer. Malgré cela, l'état psychique de Madame J. se détériore petit à petit : son rapport à l'autre devient compliqué.

Elle ne comprend plus le sens des visites hebdomadaires et remet en question notre accompagnement.

Elle ne nous perçoit plus comme des alliés mais comme des personnes pouvant potentiellement lui nuire. De la même manière, les relations avec le voisinage deviennent conflictuelles notamment du fait de l'apparition de symptômes très envahissants (hurlements dans les parties communes, hallucinations, vécu d'angoisses massif, encombrement et accumulation d'objets dans les espaces communs et dans son logement, impossibilité d'intervention de techniciens car trop intrusif pour elle).

Durant cette période il est impossible d'aborder ces problématiques avec elle, néanmoins, nous continuons de la voir de façon régulière afin de maintenir le lien et de la soutenir dans les différentes démarches qu'elle souhaite entreprendre (carte de musée, achats divers, carte de bibliothèque, dons de livres, visite des différents quartiers). Ces accompagnements ont pour but d'entreprendre des démarches pragmatiques afin de tenter de l'ancrer dans le réel.

Cependant, au fil des mois, notre inquiétude la concernant s'accroît. En équipe, nous évaluons qu'il y a un risque important de mise en danger. Nous l'informons de notre inquiétude et de la nécessité de nous mettre en lien avec les différents partenaires gravitant autour de sa situation à savoir : le CMP et sa tutrice. Des visites à domicile sont planifiées avec ces derniers, cela conformément à la logique de « l'aller vers ». Ces visites, que nous avons coordonnées, ont permis de solidifier la relation de confiance au personnel du soin et ainsi de mettre en lumière de nouveaux objectifs. À savoir, pouvoir être aidé dans le tri et le rangement de ses affaires et accéder à un nouveau suivi psychiatrique. Ainsi, son désir de mettre en ordre son logement rencontre son désir de mettre de l'ordre dans ses idées.

De nombreuses démarches ont été entreprises avec elle :

- Trouver un box en lien avec sa tutrice
- Soutenir dans le tri de ses affaires
- Pacifier le passage des techniciens afin de procéder à des travaux dans son logement
- Accompagner au box de multiples fois afin de libérer de l'espace dans son logement.

Nous l'avons soutenu psychologiquement à sa demande sur les temps de rencontre et les temps d'astreinte téléphonique, avons effectué des recherches à sa demande afin de lui proposer des endroits de socialisation (activités artistiques, activités sportives, fêtes de fin d'année) et enfin, avons répondu à ses questionnements médicaux liés à la reprise de son traitement psychiatrique.

À ce jour, Madame J. est très reconnaissante du travail que nous avons accompli ensemble. Son état psychique s'est stabilisé, elle semble en tirer de nombreux bénéfices qu'elle nous exprime régulièrement. Elle nous a sollicité afin d'être orientée vers un psychologue car elle perçoit la nécessité de parler pour se libérer de ses maux. Elle a repris contact avec sa sœur qu'elle ne voyait plus depuis des années. Elle nous a demandé de la

soutenir dans les excuses qu'elle souhaiterait exprimer aux personnes qu'elle pense avoir heurté lorsqu'elle était persécutée. Elle a comme projet de s'inscrire dans des ateliers artistiques municipaux et souhaiterait, avec le Un Chez Soi D'abord, être actrice d'une nouvelle activité proposée aux autres locataires.

### Le Plaidoyer

Monsieur B. est accompagné par notre dispositif depuis le 8 novembre 2022, et est locataire depuis le 31 janvier 2023. A son entrée dans le dispositif, Monsieur B est accompagné par un service d'accompagnement pour mineurs. Il fait partie des rares jeunes locataires que nous accompagnons. Monsieur B. est en cours d'obtention de l'Allocation Adulte Handicapé, et en attente de l'instruction d'une mesure de protection.

Le lien de confiance se fait avec parcimonie ; en effet, Monsieur B. est habitué à être accompagné par des éducateurs avec qui le lien est important depuis plusieurs mois. Au fur et à mesure de nos rencontres, il parvient à plus se dévoiler et à nous parler de ses projets. Monsieur B. est suivi en Centre médico psychologique mais n'identifie que peu sa problématique psychique. Il souhaite que nous l'accompagnions dans son projet d'ouvrir un commerce.

En début d'année 2023, et quelques semaines avant son entrée dans son logement, Monsieur B. se voit nommer un mandataire judiciaire à la protection des majeurs en curatelle renforcée. Nous faisons le lien entre le mandataire et Monsieur B.. Ce dernier a des difficultés à percevoir l'intérêt de cette mesure et, souhaite poursuivre ses projets : aller en Côte d'Ivoire lorsqu'il percevra ses ressources et ouvrir un commerce.

Au cours des premiers mois de 2023, nous conseillons et accompagnons Monsieur B. dans ses demandes et ses choix, en le mettant en alerte parfois sur les risques qu'il peut prendre en particulier, au niveau du soin avec un risque de rupture de traitement.

Monsieur B. nous sollicite pour l'achat d'un billet d'avion aller/retour vers la Côte d'Ivoire. Il y passera plusieurs mois faisant fi des alertes de son mandataire sur sa situation budgétaire.

Lorsque Monsieur B. revient, il est en rupture de traitement et ne souhaite pas reprendre de suivi médical. Il nous indique parvenir à gérer sa situation et ne pas avoir besoin de traitements. Effectivement, nous observons que même si par moment il est compliqué de se réguler, Monsieur B. avec notre étayage, des rencontres hebdomadaires et ses objectifs, se maintient psychiquement.

Dans le même temps, il nous sollicite pour l'aider à engager des démarches pour gérer un bar tabac comme c'est son souhait depuis le début de notre accompagnement, mais est stoppé par sa mesure de curatelle renforcée. C'est alors que Monsieur B. nous indique solliciter un RDV avec un médecin psychiatre expert en vue de la levée de sa mesure de protection.

Là encore, nous le soutenons dans ses démarches en l'accompagnement à la banque, au tribunal, tout en valorisant les bienfaits d'une mesure de protection sur son équilibre psychique et budgétaire.

Malgré la frustration que peut générer notre accompagnement médico-social hebdomadaire ; obligation de nous recevoir une fois par semaine, remarques autour de remontées de troubles de voisinages et d'hygiène dans le logement, incompréhension dans les échanges dû à son trouble psychique, Monsieur B. nous identifie comme ressource. Il nous a sollicité pour l'accompagner au tribunal en vue de sa demande de levée de mesure de protection...qu'il a obtenue !

Monsieur B. a su se faire entendre pour pouvoir représenter ses propres intérêts et parler en son nom propre, là est la définition du plaidoyer.

### L'Empowerment / Pouvoir d'agir

Madame T. est entrée dans le dispositif en octobre 2018. Elle a bénéficié d'un premier appartement, et suite à des plaintes de voisinage dans un contexte de décompensation psychiatrique nous l'avons installée dans un autre logement, dans lequel elle est restée quatre ans.

Madame T. s'en est saisie, s'est montrée disponible et accessible à un travail global sur plusieurs axes (soin, logement, consommations...), travail rendu possible par notre souplesse d'accompagnement. Toutefois, Madame T. a aussi cumulé plusieurs difficultés dans ce logement, et s'est sentie dépassée dans plusieurs domaines comme le tri de ses affaires, la gestion de ses consommations, l'invasion des nuisibles...Ce logement a dû être restitué à l'agence en vue d'une vente. Lors de cette annonce Madame T. a vécu cela comme une injustice

mais dans les jours qui ont suivi, elle a pu rebondir et voir ce changement comme une opportunité d'écrire une nouvelle page.

Madame T. a pu trier ses affaires et les préparer seule, en vue du déménagement. Sachant que son nouveau logement allait avoir un loyer plus élevé, elle a engagé des démarches après de son assistante sociale pour constituer un dossier de surendettement, en vue d'effacer sa dette locative, alors qu'elle honorait régulièrement son paiement de loyer depuis un an.

La constitution de ce dossier a nécessité une forte mobilisation de sa part et a abouti à une décision d'effacement de cette dette par la commission de surendettement, ce qui permet à Madame T. de repartir sur une situation locative apurée.

Nous l'avons accompagnée dans son déménagement au sein de cet appartement remis à neuf, qu'elle a immédiatement investi. Dans l'idée de continuer à poser des bases stables, elle a immédiatement travaillé une hospitalisation en soins libres de concert avec le CMP pour mettre fin à ses consommations et travailler sur son humeur et ses idées noires.

A sa sortie de l'hôpital, Madame T. a poursuivi son suivi au CMP avec son psychiatre traitant, et a également repris un suivi au CSAPA de la Fondation de Nice, afin de poursuivre son travail de gestion de ses consommations. Elle se montre très autonome dans son parcours de soin, n'ayant que très ponctuellement besoin de nous pour l'orienter. Elle est aussi plus attentive à ses fréquentations.

Contrairement à ses logements précédents celui-ci est bien tenu, décoré, et Madame T. a réussi à venir à bout de cette problématique de nuisibles. Elle est présente à toutes nos visites, et sait nous communiquer les informations pertinentes et nous indiquer les objectifs qu'elle souhaite réaliser seule.

La nouveauté dans son accompagnement consiste en l'émergence d'un désir d'insertion professionnelle : elle est depuis quelques semaines suivie par le job coach de l'équipe, ils ont réalisé un CV et réfléchi à des pistes d'insertion professionnelle, notamment via l'association intermédiaire S2IP. Elle se montre proactive dans la réalisation de ce projet, rassemblant d'elle-même les papiers nécessaires à sa réalisation et se montrant autonome dans les contacts avec le Job coach.

### Responsabilisation

Monsieur A. est admis dans le dispositif en juin 2020. Il a vécu plusieurs hospitalisations sous contraintes à la demande d'un représentant de l'Etat, pour troubles à l'ordre public dans des contextes de forte alcoolisation et de décompensation de son trouble psychotique. Il en sort avec un programme de soins en septembre 2020.

Il signe son bail de sous-location en août 2020. Au fil de nos rencontres, des liens de confiance se tissent. Nous l'accompagnons pour réaliser ses objectifs dans plusieurs domaines :

- Un soutien administratif et numérique, une meilleure gestion de son budget
- La réduction des risques et des dommages liés à ses consommations d'alcool et de cocaïne, en particulier un soutien pour mieux gérer ses comportements débordants sous l'emprise d'alcool
- Nous le soutenons dans l'acceptation de son traitement par injection de neuroleptiques. En effet, il souhaite l'arrêter en raison des effets secondaires et vit très mal la contrainte.
- Nous travaillons une réinsertion par l'emploi avec le Job Coach,
- Nous travaillons l'empowerment pour s'affirmer face aux personnes qu'il héberge.

En effet, Monsieur A. héberge régulièrement des personnes dans son appartement, avec qui il augmente ses consommations et ses dépenses.

Le règlement de ses loyers devient de plus en plus sporadique, ainsi que la réalisation de ses objectifs.

En septembre 2021, Monsieur A. se retrouve envahi par une personne et souhaite déménager dans un nouvel appartement afin de repartir sur des bases saines. Il devra pour cela respecter ses engagements à apurer ses dettes et régler son loyer. Fin 2021, il déménage. Si pendant quelques mois il se sent bien dans son nouvel appartement, de nouvelles personnes viennent encore habiter chez lui, le cycle des dépenses pour les consommations reprend et Monsieur A. nous évite car il ne peut plus honorer ses engagements.

Après reprise de contact, nous l'accompagnons vers une hospitalisation en soins libres, durant 2 mois. A sa sortie,

nous travaillons en coordination avec le CMP sur l'observance de son traitement. Mais rapidement, les appels du CMP, nous signalant l'absence aux injections de Monsieur A., deviennent très fréquents. Nous le mettons face à ce comportement qui nous semble ambigu : Monsieur A., en ne respectant pas son programme de soins, souhaiterait-il sans l'affirmer une hospitalisation ?

Monsieur A. ne respecte plus ses engagements, nous décidons alors, avec son accord, de résilier le bail, ce qu'il vit comme un soulagement. En effet, il se sentait dépassé par les responsabilités y afférant : les personnes hébergées, les dettes, les contraintes.

Nous continuons à le voir de façon hebdomadaire ; il vit dans un squat avec recrudescence de ses consommations, mais apprécie notre soutien régulier. Ce temps nous permet d'élaborer avec Monsieur A. un projet de soin en addictologie : il accepte en juillet 2023 une réintégration en hospitalisation sous contrainte, avec pour projet une postcure à l'issue de l'hospitalisation. En partenariat avec les équipes hospitalières, il commence à rembourser sa dette, passe en soins libres en septembre 2023 et accepte une mesure de protection en octobre 2023.

Monsieur A. a pris la mesure de ses actes, a pris conscience de sa propre responsabilité dans son parcours de soins et sa situation globale. À la suite de la postcure, il intégrera un appartement répit sous convention d'occupation temporaire afin de poursuivre ses objectifs de rétablissement.

### 3.4. L'évolution de la pratique et de l'organisation

#### Réflexion sur la sécurité dans les logements

Au regard du nombre grandissant de logements dans notre parc immobilier, nous avons été confrontés à des sinistres divers (dégâts des eaux, incendies, bris de vitres...) qui nous ont amené à repenser notre pratique. Il était important à la fois de mieux communiquer en interne pour réagir au plus vite dans les situations critiques mais aussi de prévoir et d'anticiper en proposant des actions de prévention.

Nous avons donc, d'une part, travaillé sur :

- La mise en place d'échanges entre la direction du pôle immobilier et la direction d'UCSD autour des professionnels collaborant pour une gestion locative satisfaisante. Une réunion d'une heure, en visio et par 15ème, a été mise en place pour partager l'ensemble des situations sensibles de locataires au sein de leur logement. Les informations concernant les travaux en cours et/ou les sinistres y sont croisés pour savoir où la situation en est.
- Une procédure afin de pouvoir réaliser un passage dans tous les logements de façon régulière et avoir un regard sur des petits travaux à effectuer. Les CML ont débuté ce travail et, solliciter les artisans pour des remises en état. Au-delà de ce travail minutieux réalisé par l'équipe logement, l'équipe accompagnement a été mise à contribution pour avoir un regard plus précis sur l'appartement des locataires (prises électrique, problème d'évacuation des eaux, etc...) lors des VAD. L'idée étant d'intervenir au plus tôt et d'accompagner les locataires dans une prévention aux risques d'incendie au sein des logements.
- Au cours de l'année, nous avons débuté des procédures de prévention écrites à leur destination ; ces procédures seront finalisées début 2024 (prévention incendie en particulier). Actuellement, deux fiches de prévention incendie sont transmises aux locataires à leur entrée dans les lieux.

#### Les Staff Day

Les Staff Day 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. L'objectif global est de faire évoluer notre pratique.

Ils se décomposent en trois temps :

- Une réunion de travail basée sur les principes de l'intelligence collective, délibération et prise de décisions
- Un temps convivial autour d'un repas organisé au restaurant
- Une 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 le(a) coordinateur (trice) du dispositif et l'assistante administrative. Elle est validée par la Directrice du groupement.

Au cours de l'année 2023, nous avons organisé trois Staff Day, un à la fin du mois de mars, un en juin et un en novembre.

#### **Le premier avait pour thème : « les habitants non-contractuels » :**

Ce thème était issu des problématiques remontées par les personnes lors de l'assemblée des locataires précédente. Il nous a permis d'aborder les situations que nous pouvons rencontrer lorsque nos locataires décident d'héberger, à plus ou moins long terme, des personnes issues de leur réseau et se font envahir...

Ainsi, nous avons travaillé en groupes restreints pour aborder les différents types de situations rencontrées et pouvoir élaborer des pistes de réflexion sur les outils à mettre en place en fonction de chaque situation.

Nous avons décidé de mettre en place des plans de rétablissement « vivre ensemble » avec les personnes afin de leur permettre de mieux définir les règles de cohabitation entre elles.

Nous avons également décidé de mettre l'accent sur nos orientations vers les GEM afin de lutter contre l'isolement des personnes et ainsi leur éviter de se faire envahir par d'autres personnes pour combler leur solitude.

L'après-midi a été consacrée à un « Escape Game » basé sur les différents sens de l'être humain nommé le « SENSAS ».

#### **Le Staff Day du mois de juin avait pour thématique : « les limites de la non-coercition au sein du un chez-soi d'abord » :**

Au vu de l'évolution des situations problématiques rencontrées, nous avons trouvé important de dédier un temps pour poser de manière plus précise l'équilibre entre les valeurs du dispositif et la nécessité de limites auxquelles nous confrontent les locataires.

Pour ce faire, nous avons commencé la journée avec un SWOT déterminant les Forces/Faiblesses/Menaces/Opportunités que représentent le principe de non-coercition.

Ceci nous a permis de définir quels peuvent être les signaux d'alertes et les limites des situations que nous rencontrons et de rechercher collectivement des solutions à apporter.

Nous avons réfléchi à cela tant au niveau du soin et de la dégradation d'état physique et/ou psychique des personnes, qu'au niveau de la dégradation du logement et des troubles de voisinage.

Ces réflexions et échanges ont pu mettre en lumière que ces deux problématiques sont souvent liées. Elles peuvent être les signes avant-coureurs d'une crise, telle que nous avons pu l'aborder lors d'un précédent Staff Day. Ainsi, nous avons pu placer des jalons nous permettant d'anticiper sur ces crises et de mettre en place des actions pouvant en limiter les conséquences au maximum.

L'après-midi a été consacrée à un quizz général au « QUIZZ ROOM »



### **Au mois de Novembre, le thème du Staff Day était : « Repenser le collectif » :**

Ce thème fait suite au constat fait que les deux types de temps collectifs (permanences / événements) n'étaient pas investis de la même façon par les locataires.

En dehors des permanences locatives, les locataires viennent très peu sur les activités proposées lors des permanences.

A contrario, ils investissent davantage les activités plus « exceptionnelles » et ayant lieu à la journée (Tournoi de Pétanque, Sortie Italie, Randonnées...).

Après un temps d'échange sur le sens du collectif, un état des lieux sur ce qui fonctionne ou non, l'attractivité des temps collectifs, et le rôle des professionnels sur ces temps, nous avons travaillé en sous-groupes autour de quatre thèmes :

- Activités extérieures culturelles, sociales, sportives. Faire le pont entre le UCSD et la vie dans la cité,
- Activités maintien dans le logement,
- Assemblée des locataires et participation des locataires aux temps collectifs,
- Permanences logement.

Suite à ce staff Day, un groupe de travail a été créé sur ce thème, il s'est regroupé un mois après et a commencé à retravailler la forme des permanences logement ainsi que des activités extérieures plus événementielles.

L'après-midi toute l'équipe s'est réunie autour d'une activité collective à vocation culinaire et sociale. Ainsi, tous ensemble, nous avons préparé des salaisons de charcuterie, des boissons et des crêpes en jouant à des jeux en réalité virtuelle.

### **Les intersites UCSD de Poitiers**

Les Intersites, journées de rencontres et de travail auxquelles sont conviées les équipes de professionnels et les locataires de tous les sites opérationnels, ont traditionnellement lieu les mois de septembre de chaque année.

Elles sont élaborées sous l'égide de la DIHAL avec l'appui actif de tous les GCSMS, un site, préalablement choisi l'année précédente, ayant la responsabilité de son organisation ainsi que de l'accueil de l'ensemble des participants durant deux jours et demi.

Elles ont pour objectif le développement d'une communauté de pratique, ainsi que la fédération des participants autour de valeurs communes, en permettant rencontres, exploration et partage de savoirs, co-construction de pratiques inspirantes lors de nombreux temps de réflexion et de travail, d'ateliers et de moments conviviaux.

En 2023, elles ont eu lieu les 13, 14 et 15 septembre à Poitiers, l'ensemble des équipes des dispositifs de Tours et de Poitiers ayant travaillé de concert afin de permettre leur déroulement.

A cette occasion, nous avons été accueillis au Palais des Congrès du Futuroscope.

**Jour 1**

Deux membres de l'équipe ont participé aux ateliers spécifiques sur la Gestion Locative Adaptée (GLA) et un sur le Réseau Médecin.

L'Assemblée Générale de l'Association UCSD France s'est tenue en fin d'après-midi, les statuts sont votés. La directrice du GCSMS représentait UCSD Nice.

**Jour 2**

Après la cérémonie d'ouverture, propos introductifs et présentation du programme par Pascale ESTECAHANDY, coordinatrice nationale de la DIHAL, les membres de l'équipe présents ont rejoint les ateliers auxquels ils avaient choisi de participer. L'ensemble des participants se sont ensuite pour la soirée festive, retrouvés autour du Thème « Tentez de venir tout en lueur d'espoir ».

**Jour 3**

L'ensemble des participants se sont retrouvés dès l'ouverture en séance plénière pour assister à la projection des vidéos de présentation réalisées par les différents sites UCSD.

Pascale ESTECAHANDY a annoncé Raphael BOULOUDNINE comme successeur au poste de coordinateur national UCSD France.

Les ateliers proposés ont été organisés en amont par l'ensemble des équipes UCSD dans le cadre de Visio préparatoires à l'évènement. Les thématiques sont donc toutes investies et riches d'apprentissage. Lors de la journée dédiée aux pratiques inspirantes et d'échanges d'expériences, trois membres de l'équipe ont animé ou co-animé des ateliers : L'habitat du futur / L'horizontalité / Working First.

## Le Matin

---

- **Approches par les forces**  
Frank VAN MILT, Tessa HAMERS (Hvo Querido Amsterdam)  
*3 participants UCSD Nice*
- **Santé mentale et recherches médicales**  
Pr. Eric FAKRA et Philippe RAYE (CHU St Etienne), Dr Romain REY (MCU-PH à Lyon) /  
*2 participants UCSD Nice*
- **RDS Phoenix** - Sophie HERMAN
- **Projet E.M.I.L.E** - Margaux GARS, Julien BOURROUSSE, Marion KENDERIAN (Bordeaux)
- **Alternative à l'incarcération (AISI)** - Thomas BOSETTI (MDM), Mélanie GONCALVES (AISI)  
*1 participant UCSD Nice*
- **La maison perchée** - Maxime PEREZ-ZITVOGEL (Paris)
- **Patient-expert** - Hélène DELAQUAIZE (médiatrice en santé publique Paris)
- **Psycho-nutrition** - Dr Guillaume FOND (APHM Marseille), Pascale ESTECAHANDY (DIHAL)
- **Diffusion du film "Entre deux"** - Romain WALTER, Lucie DOUET (Lyon)
- **Un Chez Soi Jeune** – UCSJ Marseille  
*2 participants UCSD Nice*
- **Rétablissement et spiritualité : vers une communauté de pratique ?** – Raphaël BOULOUDNINE (WFX Marseille), Hajiba MENNI (UCSD 93)
- **Médiation animale** - Margot MACIEJEWSKI et Olaf (AFTAA 37), Eran SEYMAN (UCSD37)  
*2 participants UCSD Nice*

## L'Après-midi

---

- **Psychotrauma et pathologies duelles - Conférence plénière** suivi d'un atelier Pr. Georges BROUSSE \*Ensemble des participants 06 Nice sur la plénière + 2 Participants à l'atelier
- **Sport adapté - CDSA 86**
- **Droit et plaidoyer** - Me Pauline RHENTER (UCSD 59), Carl GAUDY (UCSD 33)
- **L'habitat du futur - Atelier 1** – Elodie DELANNOY (UCSD 59) – Alexandre COULAIS (UCSD 86)
- **L'habitat du futur - Atelier 2** – Laetitia ROUSSILLE (UCSD 06), Carole TESSIER (UCSD 38)
- **Réduction des risques** - Céline GUENA, Marie DRY (UCSD 76)
- **L'horizontalité** – Aurélien CALONNE (UCSD 86), Olivier VILT (UCSD 59), Angélique VAN PAELMELEN (UCSD 33), Julie BARBE (UCSD 06)  
*1 participant UCSD 06*
- **Le Rétablissement : "le bon plan"** – Raphael BOULOUDNINE, Christophe RAMEAU (WFX Marseille) et la Team DONUT (UCSD France)
- **Pouvoir d'agir** - Nicols CHAMBON, Elodie GUILLOT (CH le Vinatier Lyon)
- **Métro/boulot/dodo** – Bruno DELTREIL, Aurélie GOUMARD (HANDAMOS Bordeaux)
- **Working First : mode d'emploi** – Sonia ABELANSKI, Vincent COMAILLES (Working First Marseille), Nathaniel KOLODZIEJ (UCSD 06)  
*1 participant UCSD 06*
- **Un toit ne suffit pas** - Lazhara KHALAT, Mickael TEINTURIER (UCSD 37)  
Bien être - Marie Laure SENNA (UCSD 31)
- **Santé mentale et addiction** - Julien OUIDIR, Flavio DELGADO (UCSD 38)
- **L'éveil du rêve** - Nabil BOUAITA, Adil OUNAJJAR, Emmanuelle CAMARA, Quentin ST MARC (UCSD 33)



### 3.5. L'expression et la représentation des locataires

#### L'assemblée des locataires

Dans le cadre de la loi 2002, le dispositif Un Chez-Soi D'abord organise l'assemblée des locataires. Cette instance vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Durant l'année 2023, suite à plusieurs groupes de travail et à des échanges avec les locataires, nous avons changé l'organisation de cette instance. En 2021 et 2022, l'Assemblée des locataires était organisée une ou deux fois par an, pendant une journée avec la mobilisation de tous les professionnels du service et était ouverte à tous les locataires sans limitation de nombre.

En 2023, nous avons réduit le nombre de participants à 10 locataires maximum et organisé l'assemblée pendant une demi-journée. Nous en avons organisé deux dans l'année, dans l'idée de mobiliser plus activement les locataires sur une thématique avec comme objectif imaginé, des représentants des locataires pour la suite des assemblées et instances de type comité exécutif.

La première assemblée des locataires s'est déroulée en mars 2023. Nous étions deux membres de l'équipe accompagnement et cinq locataires. Les deux organisateurs de l'assemblée ont travaillé en amont sur une thématique à aborder.

Ainsi, nous avons proposé la gestion des occupants non contractuels au sein du logement d'un locataire :

- Dans un premier temps, nous avons apporté aux locataires toutes les informations que nous avons recueillies par rapport au cadre légal. Nous avons axé notre discours sur les droits et les devoirs des locataires.
- Dans un deuxième temps, et en lien avec les informations que nous avons transmises aux locataires, nous avons échangé sur leur situation spécifique.
- Enfin, nous avons partagé un goûter et un moment convivial et recueilli les souhaits de prochaines thématiques.

Cette assemblée des locataires a permis d'aborder des sujets compliqués en dehors des visites à domicile et en groupe restreint.

L'envoi d'un ordre du jour détaillé en amont, a permis aux locataires réellement intéressés et/ou concernés par le sujet, de participer à l'évènement.

Cela a aussi eu un impact sur la prise de parole lors des échanges à propos de leur propre situation. En effet, la dynamique de groupe était plutôt positive. Les locataires se sont sentis à l'aise pour aborder leurs différentes expériences auprès des autres personnes, puisqu'elles étaient concernées et/ou intéressées par le même sujet.

Cela nous a permis également d'observer le positionnement de chaque locataire au sein d'un groupe, ceux qui étaient plus en retrait, ceux qui avaient de l'aisance à s'exprimer, ceux qui étaient dans le partage.

A la suite de cette assemblée, nous avons fait remonter le besoin en équipe d'avoir des informations plus exactes ainsi qu'un plan d'action pour agir sur la problématique des « occupants non contractuels ».

#### La seconde assemblée des locataires s'est déroulée en juin 2023.

Quatre membres de l'équipe étaient présents et cinq locataires y ont participé. Dans un premier temps, nous avons abordé les actualités de dispositifs (changement des membres de l'équipe, les départs et les arrivées).

Nous avons présenté aux locataires les différents groupes de travail qui avaient été faits au cours de l'année. Nous leur avons proposé de les convier davantage à ces différents groupes de travail.

Nous avons ensuite recueilli leurs doléances, pistes d'amélioration, questionnements et souhaits.

Concernant les désirs d'activités, nous nous sommes engagés à les faire remonter en équipe afin de voir leur faisabilité.

Les locataires ont été dans l'échange et ont été en capacité d'être critique vis-à-vis de notre fonctionnement et organisation globale.

Ils ont été dans la proposition et nous avons pu tous ensemble mettre en œuvre l'intelligence collective afin de trouver les meilleures solutions et/ou pistes d'amélioration à court, moyen et long terme. En particulier en lien avec les changements de professionnels dans l'équipe ; comment nous pouvons les informer rapidement des départs et des arrivées.

En 2024, nous serons vigilants quant à l'organisation plus régulière de ces assemblées et à définir un ordre du jour tenant compte des remontées des locataires et de leur satisfaction au regard du service qui leur est proposé.

### **Les ateliers collectifs**

En 2023, nous avons continué les ateliers mis en place depuis la création des temps collectifs. Nous avons gardé la même organisation que l'année précédente. Ainsi, le créneau des jeudis après-midi de 14h00 à 16h30 a été conservé. Nous avons également maintenu une permanence logement par mois.

Le planning des activités a été envoyé aux locataires sous la forme d'un flyer tous les deux mois en même temps que leurs avis d'échéance. L'information leur était par ailleurs transmise de nouveau oralement lors des VAD pour inciter à la participation.

Certaines activités en extérieur étaient soumises à des inscriptions au préalable car elles nécessitaient une organisation plus particulière.

Les objectifs des ateliers restent principalement ceux de favoriser la rencontre entre plusieurs personnes, plusieurs histoires de vie et de faire émerger du lien.

Nous avons à nouveau co-animé des ateliers avec les locataires. Cela a permis de travailler le « mieux vivre ensemble », l'estime de soi, la valorisation de leurs connaissances et compétences.

De plus, la présence d'un éducateur en activité physique adaptée a permis de mettre en place des cycles d'un mois de différentes disciplines (boxe, renforcement musculaire...).

Nous avons permis à certains locataires de faire émerger et de réaliser leur désir d'accéder à des pratiques sportives, culturelles et/ou artistiques sur du moyen et/ou long terme, après s'être initié avec notre équipe. Deux locataires se sont inscrits à des activités sportives dans le droit commun.

Nous avons organisé 40 temps collectifs sur l'année 2023, et avons accueilli 92 locataires pendant ces différents ateliers.
---

Le temps collectif le plus fréquenté et le mieux identifié, a été « la permanence logement ». Permanence organisée afin que les locataires puissent venir régler le loyer en espèces, faire part de problématiques éventuelles sur le logement, finaliser des démarches administratives.

En fin d'année 2023, suite à un staff Day, nous avons repensé l'organisation du collectif. Nous avons voulu améliorer ce qui fonctionnait déjà et proposer de nouvelles activités. En 2024, nous proposerons un évènement par mois. Il s'agira d'un évènement dans la cité tel que (concert, cinéma, match de football, randonnée, sortie à l'observatoire).

Nous conserverons les permanences logement tels qu'elles existent actuellement.

## 4. LE PARTENARIAT AU SEIN DU DISPOSITIF

### 4.1. Le réseau des partenaires

#### Les partenaires du soin

En 2023, le dispositif Un Chez-Soi D'abord a mis en place des rencontres partenariales avec de nombreux acteurs clés du milieu du soin, afin de développer des collaborations fructueuses dans l'objectif de consolider le parcours de soin des locataires.

Tous les membres de l'équipe ont été amenés à participer et à coordonner ces rencontres, ceci permettant de mutualiser nos expertises singulières.

Une rencontre avec le Centre d'Accueil Psychiatrique (CAP) a permis de faciliter les échanges avec le personnel soignant lorsque des locataires leur sont adressés dans des situations d'urgence. Des immersions réciproques ont été évoquées.

Des liens réguliers avec les Centres Hospitaliers (CHU Pasteur, CH Sainte Marie, CH La Fontonne) et les cliniques psychiatriques (St Luc, St François, la Costière) ont favorisé l'accès aux hospitalisations en soins libres et en soins sous contrainte, et ainsi ont permis de co-construire le projet de soin et de sortie vers le logement.

Les comorbidités addictives étant fréquentes au sein du public que nous accompagnons, un travail de partenariat a été effectué avec les structures de cure (hôpital l'Archet D1), de Soins de Suite et de Réadaptation (Le CALME à Cabris, Briançon), et les CSAPA (CSAPA Olivetto, Emergences, Malaussena, Sainte-Marie), conformément à l'approche de réduction des risques et des dommages, pilier du dispositif.

Afin d'assurer la continuité des soins et du rétablissement, nous avons accompagné les locataires vers des centres de réhabilitation psycho-sociale (CR2P et CARE) ce qui nous a permis également de mieux comprendre les méthodes et les outils de réhabilitation de nos partenaires.

A la demande des locataires, nous les accompagnons autant que de besoin à leurs rendez-vous CMP avec le psychiatre, les infirmiers, et à des synthèses pluridisciplinaires afin de coordonner nos interventions autour de leur projet de rétablissement.

Enfin, nous contactons aussi très régulièrement les infirmiers libéraux, toujours avec l'accord des locataires, afin de promouvoir les soins dans une démarche d'aller-vers.

Tous ces partenariats ont renforcé notre approche thérapeutique centrée sur le rétablissement, en mettant l'accent sur la collaboration, la coopération et la synergie avec les acteurs clés du milieu du soin. Ces initiatives ont été bénéfiques pour tous les acteurs impliqués, en contribuant à améliorer la qualité de vie de nos bénéficiaires et en renforçant notre expertise collective en matière de santé mentale.

En 2024, nous avons comme objectif de poursuivre ces collaborations et de favoriser l'immersion des différents acteurs afin d'enrichir nos connaissances empiriques.

#### Les partenaires du secteur social et médicosocial

Au cours de l'année 2023, nous avons poursuivi les rencontres et présentations auprès des partenaires du secteur social et médico-social.

Dans la continuité des partenariats créés les années précédentes, nous avons développé nos liens avec les CARRUD (Impact, Lou passagin), le Samu social, les CCAS et la Halte de nuit, où nous avons été sollicités afin de réaliser des évaluations psychiatriques pour de potentielles orientations sur le dispositif.

Nous avons également amorcé de nouveaux partenariats avec les Résidences Accueil (Isatis Nice), conformément au projet de sortie de certains locataires.

Les Groupes d'Entraide Mutuelle (J'aime Nice) et les associations d'usagers (REV, Carpe Diem) ont été sollicités, en plus des SAMSAH (Isatis Nice) afin de permettre aux locataires d'évoquer, de partager et de construire leur parcours de rétablissement avec des pairs.

A la demande des locataires, un travail partenarial étroit a été réalisé avec les autres dispositifs Un chez-soi d'abord, afin de fluidifier la mobilité des bénéficiaires sur les différents sites nationaux du Un chez-soi d'abord.

Enfin, nous continuons d'être présents aux réunions psyarité avec les acteurs du soin, du social et du médicosocial de la ville de Nice, et réunions organisées par le CH Sainte-Marie, et restons en lien permanent avec les acteurs de la précarité.

En 2024, nous souhaitons renforcer notre collaboration avec le Samu social, via l'établissement d'une convention qui nous permettrait de participer activement à leurs missions et ainsi de pouvoir rencontrer des personnes susceptibles d'intégrer le dispositif Un chez-soi d'abord. Ces rencontres permettent la présentation de nos missions, de mieux connaître nos publics respectifs mais également d'envisager des passerelles dans le parcours des personnes et ainsi éviter les ruptures entre deux accompagnements.

### **Le Secteur de l'immobilier**

Nos missions nous amènent à capter et à garder les logements en gestion locative adaptée jusqu'au relai par un glissement de bail vers le sous-locataire afin qu'il soit locataire en titre. Nos relations avec les propriétaires, les bailleurs publics et les agences immobilières sont donc à développer et à entretenir.

Nous garantissons, au plus possible, des liens étroits avec les agences immobilières, pour une communication transparente, sur les mouvements (entrée/sortie) de nos locataires ainsi que sur des événements qui peuvent survenir pour favoriser un climat de confiance avec ces partenaires.

Nous mettons tout en œuvre pour être réactif avec la notion de temporalité adaptée à notre public.

En 2023, nous avons obtenu un logement social par Nice Côte d'Azur Habitat et espérons que la démarche va se renouveler ; le logement social étant le plus adapté au glissement de bail et aux ressources de nos locataires.

La direction de l'immobilier de La Fondation de Nice, avec qui nous collaborons, a participé à des actions de communication en 2023 organisées par des bailleurs sociaux, permettant de faire connaître le dispositif. Elle entretient des liens avec l'ensemble des bailleurs afin de promouvoir nos besoins en logements sociaux pour notre public.

## **4.2. Les rencontres et événements**

### **La Journée Portes Ouvertes et Semaines d'Information en Santé Mentale SISM**

Le 19 Octobre 2023 l'équipe du « Un chez-soi d'abord » a organisé sa journée portes ouvertes. La date a été spécifiquement choisie afin que cet événement puisse s'inscrire dans le cadre des semaines d'information en santé mentale (SISM).

Pour l'occasion nous avons convié l'ensemble des locataires, tout le réseau du dispositif, sanitaire (Centre Hospitalier, CMP etc...) social (CHRS mandataire ASS de secteur etc...) et médico-social (CSAPA CAARUD etc...). De plus, cet événement étant inscrit dans le programme SISM des personnes extérieures pouvaient se joindre spontanément à l'évènement.

L'objectif de cette journée était de présenter le dispositif, les missions, le public accompagné et les outils au travers de divers ateliers autour d'un buffet.

**Nous avons prévu 4 stands et un espace détente :**

- Un stand général présentation du dispositif
- Un stand outils rétablissement –
- Un stand Réduction des risques et des dommages (RDRD)=témoignages
- Un stand Emploi
- Un Espace détente x2 (fléchettes, jeu, témoignage vidéo et buffet)

Pour la préparation de ces différents ateliers, nous avons travaillé en coopération avec plusieurs locataires volontaires. Ce temps pris au préalable avec chacun a permis aux animateurs des ateliers de mieux appréhender la journée et de pouvoir ainsi réfléchir à leurs rôles. Lors de visites à domicile les organisateurs des portes ouvertes ont pu échanger avec les « locataires animateurs » du témoignage qu'ils souhaitaient apporter.

Le stand général était tenu par un locataire et un professionnel. Nous avons mis à disposition les documents suivants : le livret d'accueil et le contrat d'engagement réciproque. Le locataire présent a pu présenter ces deux documents et échanger avec les invités. Le professionnel était principalement en position de soutien laissant en priorité la place et la parole au locataire.

Le stand outils de rétablissement était tenu par un locataire et deux professionnels. Nous avons pu présenter le « plan de crise » et le « plan de rétablissement ». C'est un locataire connaissant bien ces deux documents qui les a présentés en autonomie. Il a pu ensuite échanger avec les personnes présentes sur son parcours de vie.

Le stand Réduction des risques et des dommages était tenu par deux locataires et deux professionnels. Nous avons travaillé avec les deux locataires et un membre de l'équipe spécialisé en réduction des risques et des dommages à la préparation de cet atelier. Le but était d'avoir un discours accessible à tous en parlant de nos pratiques au « Un chez-soi d'abord ». Les locataires ont choisi d'exprimer ou non leur vécu et parcours concernant leur consommation.

Le stand emploi était tenu par un locataire (en emploi) et le Job Coach de notre équipe. Ils ont pu, ensemble, exposer le travail qu'ils avaient effectué, afin que le retour à l'emploi se fasse dans des conditions optimales.

L'espace détente était tenu par plusieurs professionnels et deux locataires. A l'initiative d'une des stagiaires de notre service, nous avons inventé plusieurs jeux de société représentant le parcours du locataire au « Un chez-soi d'abord » et un jeu de fléchettes.

Nous avons, également, installé un espace film et diffusé le témoignage vidéo de trois locataires, recueillis lors d'un précédent projet.

Enfin, nous avons installé un buffet et deux locataires se sont proposés de servir les invités. Plusieurs professionnels étaient également là en soutien afin de fluidifier le service.

Cet évènement a réuni environ quatre-vingt-dix personnes dont une dizaine de locataires co-organiseurs.

La semaine suivant l'évènement, nous avons recueilli leurs impressions. Les retours étaient positifs notamment sur : l'estime de soi, leurs expériences de vie, leurs capacités à s'exprimer en public, leur participation à la vie du service. A la suite de cette journée, une locataire s'est projetée dans un emploi en tant que médiateur en santé pair.

Ce type d'évènement est l'occasion pour les locataires et professionnels de travailler ensemble sur une instance commune faisant valoir la notion d'horizontalité et le pouvoir d'agir de chacun.

Jeu de société

« Le parcours du locataire au : Un chez-soi d'abord »



Jeu de fléchettes

« La roue de la déstigmatisation de la santé mentale »





### 4.3. Les immersions au sein de l'activité du Chez Soi

Nous avons reconduit nos propositions d'immersion au sein de notre équipe lorsque des questionnements demeuraient autour de notre organisation de travail et de nos actions avec les locataires. Ces immersions sont un véritable apport pour chacun d'entre nous. Nous véhiculons la philosophie du modèle et levons le voile sur des représentations concernant le public accompagné.

En 2023, sont venus en immersion au sein du dispositif les professionnels suivants :

- 6 personnes du SAMSAH (ISATIS Nice) : travailleurs sociaux, MSP
- 1 job coach du Dispositif Emploi Accompagné
- 1 éducatrice spécialisée du SAMU social
- 2 infirmiers du dispositif Un chez soi d'abord (Corse)

#### Les étudiants en stage au sein du dispositif

En 2023, nous avons accueilli en stage des étudiants de filières diversifiées :

- Une interne en psychiatrie
- Une éducatrice spécialisée
- Une assistante de service social
- Une conseillère en économie sociale et familiale



## Conclusion

Le maintien dans le logement a été l'objectif central de l'accompagnement mis en œuvre cette année par les professionnels de l'équipe UCSD. Il était question en effet, après une phase dans le service d'intégration de tous les locataires, de leur permettre sur le long terme, de se stabiliser et de se rétablir par le biais, entre-autre, de la capacité à habiter son lieu de vie.

Des 106 locataires accompagnés en 2023, rappelons que 83 % se sont maintenus dans leur logement.

Cette étape essentielle, bien qu'encore récente dans la durée, a pu aboutir grâce à l'auto-détermination des locataires, au respect de leur engagement envers le dispositif et l'équipe. Ils sont entrés, pour la plupart, dans des démarches d'accès à leurs droits sociaux, ou de soins et par ce biais, ils ont trouvé les appuis à leur rétablissement.

L'ensemble des leviers pour permettre le maintien dans le logement a été actionné :

- La gestion locative a été repensée dans son organisation d'équipe intégrant un CML Technique et une nouvelle CML en fin d'année.
- Les actions de soutien à l'entrée dans les logements, mais aussi de renforts dans les moments difficiles et l'utilisation d'outils tels que les logements Répits, les relogements, les plans d'apurement des dettes...
- Le soin au sein du service a été renforcé avec l'arrivée en 2023 d'une nouvelle professionnelle psychiatre. Les actions médicales ont été travaillées pour privilégier la prévention, l'accès aux soins somatiques et psychiques.
- Le lien social avec des ateliers collectifs, des journées événements où les locataires ont pu co-animer, participer et partager leur expérience.
- L'emploi avec le démarrage, en avril, de l'expérimentation « Job Coach », et où de nombreux locataires ont fait le choix d'investir ce lien, aboutissant pour un certain nombre à des contrats de travail.

Le fonctionnement du service a atteint son taux d'occupation maximum avec plus de 100 locataires et 100 logements. Les flux relatifs à ces deux files actives nous amènent à gérer autrement et à ajuster notre pratique à ce niveau d'activité :

- Maintenir une veille et prioriser les actions à mettre en place pour le suivi des locataires avec un rythme des visites à domicile soutenu, une connaissance des situations de chacun.
- Gérer le parc immobilier par une logistique d'intervention et de réalisation des travaux mais aussi la reprise des captations.

En 2024, nous serons amenés à préparer notre évaluation externe. Elle sera l'occasion de vérifier nos process et d'améliorer la qualité de notre prise en charge.

Le projet de service, pour le moment existant uniquement sous la forme d'appel à projet (AAP), pourra commencer à être ré-écrit.

Des formations seront suivies par l'équipe notamment sur les thématiques de la RDRA (réductions des risques alcool), PSSM (premiers secours en santé mentale), les pathologies duelles ou encore l'entretien motivationnel.

Un intérêt particulier sera porté sur l'écriture des plans de rétablissement avec les locataires, leur demande en termes de lien social, leur adhésion aux d'activités collectives et à l'expression de leur satisfaction.

L'expérimentation sur l'emploi va se poursuivre en 2024. Nous y apporterons des outils de mesures des effets de l'emploi sur la qualité de vie des personnes.

Enfin, nous poursuivrons notre participation aux différentes instances mise en place par UCSD France et/ou la DIHAL afin de garder l'identité des Chez Soi, de rester dans l'esprit du modèle et d'inclure la communauté de pratique.