

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024



RAPPORT MORAL

Préambule

En cette fin d'année 2024, il convient de dresser un bilan moral de notre action au service des personnes les plus vulnérables de notre société. Le dispositif "Un Chez-Soi d'Abord" continue de porter haut les valeurs d'humanité et de dignité qui fondent notre République, en offrant à des hommes et des femmes en grande détresse le plus fondamental des droits : celui d'avoir un toit.

L'esprit du dispositif : une philosophie du rétablissement

Notre action s'inscrit dans une approche innovante du travail social et médico-social, celle du "Logement d'abord". En inversant la logique traditionnelle du "mérite" d'accès au logement, nous affirmons que le logement n'est pas une récompense mais un préalable à tout processus de rétablissement. Cette philosophie, inspirée du modèle Housing First new-yorkais, trouve dans notre territoire une application fidèle aux huit principes fondamentaux qui nous guident.

L'année 2024 nous a permis de consolider cette approche centrée sur la personne, où chaque locataire devient acteur de son propre parcours. Le principe de réversibilité, cette acceptation bienveillante de l'échec comme étape possible du rétablissement, demeure au cœur de notre pratique quotidienne.

Un accompagnement qui porte ses fruits

Les résultats de l'année 2024 témoignent de la pertinence de notre modèle. Avec un taux de maintien en logement de 77 %, nous nous inscrivons dans la continuité des performances nationales du dispositif, qui affiche globalement plus de 80 % de maintien. Ces chiffres, loin d'être de simples statistiques, incarnent des vies transformées, des parcours de souffrance interrompus.

Nos 11 nouvelles admissions illustrent la persistance des besoins sur notre territoire. Ces profils, marqués par des années d'errance et d'exclusion, trouvent dans notre dispositif une alternative aux logiques d'urgence perpétuelle, qui caractérisent trop souvent les réponses publiques au sans-abrisme.

Les défis de l'humain au service de l'humain

L'année 2024 a été marquée par des turbulences importantes dans la composition de nos équipes. Le turnover du personnel, les arrêts maladie, les difficultés de recrutement ont constitué des épreuves majeures pour notre collectif. Ces difficultés, communes à l'ensemble du secteur médico-social, nous rappellent que l'accompagnement des plus fragiles exige des femmes et des hommes soutenus et formés.

La montée en charge contrariée vers nos 55 places agréées témoigne de cette tension entre ambition politique et réalité de terrain. Toutefois, ces difficultés n'ont pas altéré la qualité de notre accompagnement auprès des 48 personnes logées au 31 décembre 2024.

L'innovation au service de l'accompagnement

L'année 2024 a été marquée par le travail autour de deux axes majeurs :

- **L'attention renforcée aux impayés** : Face aux difficultés constatées fin 2023, nous avons développé une approche proactive de prévention des impayés. Cette démarche, loin d'être punitive, s'inscrit dans une logique de préservation du "chez-soi" comme socle du rétablissement.
- **L'ouverture vers l'insertion professionnelle** : Les demandes croissantes d'accompagnement vers l'emploi témoignent du chemin parcouru par nos locataires et constituent autant de signes encourageants de reconstruction sociale.

L'ancrage territorial et partenarial

Notre participation aux intersites nationaux de Strasbourg a renforcé notre inscription dans la communauté de pratiques du "Chez-Soi d'abord". Ces échanges soulignent la dimension politique de notre action : celle de la reconnaissance de la citoyenneté des personnes accompagnées.

La visite du coordinateur national de la DIHAL et la création du comité de gestion trimestriel témoignent de la volonté de tous les acteurs de préserver la qualité et la fidélité au modèle de notre dispositif.

Les perspectives d'avenir

L'année 2025 s'annonce décisive avec plusieurs enjeux majeurs :

- **La finalisation de la montée en charge** vers les 55 places agréées demeure notre priorité, conditionnée par la stabilisation de nos équipes.
- **La construction de l'Assemblée des Locataires** représente un aboutissement de notre approche participative, offrant une voix consultative aux personnes accompagnées.
- **La préparation de l'évaluation HAS de 2026** nous engage dans une démarche qualité continue, garante de l'amélioration permanente de nos pratiques.

Conclusion : l'exigence de l'espoir

En cette fin d'année 2024, nous pouvons être fiers du chemin parcouru. Chaque logement attribué, chaque crise traversée, chaque projet de vie reconstruit constitue une victoire contre la fatalité de l'exclusion.

Notre dispositif s'inscrit dans une transformation profonde des politiques publiques de lutte contre le sans-abrisme. En passant de la gestion de l'urgence à l'accompagnement du rétablissement, nous participons à l'émergence d'une société plus juste et plus inclusive.

Les défis demeurent nombreux : la crise du logement, la précarisation croissante, la complexification des situations que nous accompagnons. Mais notre expérience nous enseigne que quand la volonté politique, l'expertise professionnelle et l'engagement humaniste se conjuguent, l'impossible devient possible.

Nous poursuivrons en 2025 cette mission exigeante avec la conviction que chaque personne, quelles que soient ses fragilités, porte en elle les ressources de son propre rétablissement. Notre rôle est de créer les conditions de leur expression, en commençant par le plus essentiel : un toit qui soit vraiment « un chez-soi ».



Un chemin vers le rétablissement en santé mentale

LES PRINCIPES ET LES MISSIONS DU DISPOSITIF

Le dispositif du Un chez-soi d'abord (UCSD) s'appuie sur 8 principes :

- 1) Le logement est un droit fondamental ;
- 2) L'accès rapide à un logement ordinaire ;
- 3) Le choix par la personne de son agenda et de l'offre de services ;
- 4) Un engagement à accompagner la personne autant que nécessaire ;
- 5) Un accompagnement centré sur la notion de rétablissement ;
- 6) Le développement d'une stratégie de réduction des risques et des dommages ;
- 7) Un engagement soutenu, mais non coercitif ;
- 8) La séparation des services de gestion locative et d'accompagnement.

L'équipe du UCSD propose un suivi fortement individualisé, où les personnes organisent leur accompagnement et sélectionnent les services qu'elles souhaitent utiliser.

L'intervention est centrée sur le principe de l'aller-vers, dans le milieu de vie des personnes, en étant attentif à leurs conditions réelles d'existence. Elle met en pratique le principe de réversibilité suite à des prises de risques, selon la méthode par « essai/ erreur ».

L'approche est centrée sur le principe de rétablissement, qui tend à développer l'espoir, un réseau de soutien, encourage le plaidoyer pour soi-même, l'empowerment/ « pouvoir d'agir », et la prise de conscience de sa propre responsabilité dans son parcours de soin.

| Le public cible

- Être âgé de 18 ans ou plus ;
- Être sans-abri ou sans-logement au moment de l'intégration dans le dispositif ;
- Présenter les symptômes relevant de troubles psychotiques ;
- Présenter des besoins élevés en référence à la grille MCAS ;
- Être en demande d'intégrer le dispositif et d'être logé ;
- Avoir des ressources ou pouvoir y prétendre.



ORGANISATION DU DISPOSITIF

| Le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS)

Le GCSMS est constitué de trois porteurs : Le Centre Hospitalier des Pyrénées, l'OGFA et l'Association Addictions France (AAF).

| Une équipe médico-sociale

L'équipe est constituée, en 2024, d'un directeur opérationnel (0,40 ETP OGFA), d'une coordinatrice (1 ETP OGFA), d'une professionnelle en Gestion Locative Adaptée (1 ETP OGFA), d'éducateurs spécialisés (2 ETP AAF), d'une assistante de service social (1 ETP OGFA), d'infirmiers (1 ETP CHP et 1 ETP OGFA) et de Médiateurs de Santé Pairs (0,5 ETP CHP et 0,5 ETP AAF), auxquels s'ajoute désormais un poste de secrétaire comptable (0,80 ETP OGFA). Nous bénéficions également de 0,10 ETP d'un temps de psychiatre du CHP, qui intervient au niveau de la commission d'admission.

MULTI RÉFÉRENCE ET INTERVENTION EN BINÔMES

Les membres de l'équipe interviennent au domicile, en constituant des binômes propres à enrichir l'écoute et l'analyse des situations. Ces binômes assurent un cadre sécurisant aux entretiens, permettant d'aborder pleinement la relation d'aide. Mêler les différents corps de métiers permet également d'appréhender les situations dans leur globalité, tant du côté du soin, que de l'administratif, le cas échéant.

Les rencontres ont lieu une fois par semaine au minimum et parfois davantage, selon les besoins.

LE POSTE DE GESTION LOCATIVE ADAPTÉE (GLA) ET SES MISSIONS

Le poste de GLA a été créé à mi-temps, en première intention. La charge de travail qui s'est imposée lors de la montée en charge a nécessité qu'il passe à temps-plein.

Ses missions sont :

• La captation de logements pour créer le parc locatif

Cela se traduit par de la recherche de logements, allant du studio au T3, proposant des montants de loyers cohérents avec les ressources des personnes, tout en étant vigilant au diagnostic énergétique du bien.

Cette captation consiste à contacter des propriétaires privés et des agences, à réaliser des visites de biens, à rédiger des baux, ainsi que les états des lieux d'entrée et de sortie, à se mettre en lien avec le service comptabilité de l'OGFA (pour le versement des loyers, cautions, honoraires, etc.) et à contacter l'assureur du groupement pour assurer le bien.

• L'Accompagnement des locataires

Une première rencontre a lieu, lors de l'entretien « Mon Chez Moi Idéal », permettant la prise en compte des parcours et des attentes des futurs locataires, par la chargée de GLA.

Des rencontres sont ensuite prévues pour rédiger le bail de sous-location, l'état des lieux d'entrée et répondre à toutes les interrogations des locataires.

Il s'agit également de soutenir les locataires dans l'ouverture des compteurs (eau, électricité et gaz).

• Les contacts avec les agences, les propriétaires privés, les représentants des propriétaires au sein d'une copropriété et les syndicats

Ces derniers peuvent nous alerter sur une situation difficile, entre le locataire et la copropriété. Dans ce cas de figure, ils sont dans l'attente de notre intervention pour apaiser une situation. Le lien avec ces interlocuteurs est essentiel pour rassérer les résidents de la copropriété et ainsi permettre le maintien du locataire dans son logement.

Dans ce cadre, la chargée de GLA et un membre de l'équipe peuvent rencontrer le locataire pour lui restituer les doléances de la copropriété, afin de réfléchir ensemble à des pistes d'action permettant d'améliorer la situation.

La gestion des tickets de maintenance

La professionnelle en charge de la GLA fait preuve d'une vigilance particulière pour maintenir le logement décent et aux normes, grâce aux retours des locataires et des membres de l'équipe.

Lorsque l'équipe ou le locataire repèrent des travaux à effectuer, ils en réfèrent à cette professionnelle pour qu'elle puisse programmer les interventions auprès d'artisans.

La gestion des sinistres

La GLA se charge de la rédaction du constat et est intermédiaire entre les propriétaires concernés, les cabinets d'assurances et les artisans.

Elle s'occupe de la réalisation des doubles de clés de chaque appartement pour le service maintenance ou lors de la perte du jeu de clés par le locataire.

INDICATEURS

Nombre de **logements** au 31 décembre : **48**

Types de logements sur l'ensemble du parc locatif : **studio (24)**, T1 (5), T1bis (1), T2 (16), T3 (2)

Délai moyen de proposition de logement : 6,3 semaines

Durée moyenne d'accès au logement : 8,5 semaines

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de **personnes accueillies** : 11

Sexe : 1 femme ; **10 hommes**

Age médian : **33 ans**

Taux du **maintien en logement** sur l'année : **76,6 %**

Nombre de sorties : **8** (2 décès, 1 relogement autonome, 1 entrée en EHPAD, 1 personne perdue de vue et 3 fins de prise en charge actées par le service)

ÉLÉMENTS DE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

| Profils à l'entrée

Les ressources : 7 personnes ont l'AAH et 4 perçoivent le RSA.

Des parcours variés avant l'entrée sur le dispositif : sur les 11 locataires admis en 2023, 4 sortaient d'établissements hospitaliers, 2 étaient à la rue et 5 étaient dans d'autres situations (LHSS, squats, hébergements d'urgence ou autres).

| Origine des demandes

Les personnes qui intègrent le Chez soi, via la commission d'admission, ont pour la plupart été orientées par des équipes émanant du CHP (7 situations). Quatre situations ont été orientées par l'intermédiaire d'un CSAPA.

AXES D'ACCOMPAGNEMENT

| Un emménagement d'abord

La procédure d'accès au logement s'est largement stabilisée depuis la création du poste de GLA. Après le choix du logement, par le locataire, arrive ensuite le temps de l'appropriation du nouveau lieu de vie, où l'équipe prend en compte ses souhaits. Il est prévu une enveloppe de 1 000 euros, octroyée à la personne, pour acheter, par exemple, des meubles, de la vaisselle, mais aussi de la décoration, un support musique ou vidéo, ou autres.

| Un accompagnement vers le maintien en logement

L'intervention soignante et éducative, orientée rétablissement en santé mentale, vise le maintien au logement. Elle se traduit par de l'aide à l'entretien du logement, de la médiation du voisinage et une présence, lors de périodes de crises.

| Une demande d'accès à l'insertion professionnelle

L'équipe a répondu aux demandes croissantes de reprise d'activités professionnelles. Plusieurs orientations vers les AAVA de l'OGFA ont été réalisées. De l'aide à la rédaction de CV et du soutien dans les demandes d'accès au travail adapté (ESAT) ont pu être proposées. Un locataire a effectué plusieurs missions d'intérim et deux sont entrés en ESAT.

| Accompagnement vers l'accès aux droits

L'obtention de l'AAH fait l'objet d'un travail permanent de l'équipe pour soutenir la personne vers la connaissance et l'obtention de cette ressource. De même, pour l'aide au logement et les chèques énergies, entre autres, l'équipe aide activement les locataires à recouvrer leurs droits et ainsi, à lutter contre le non-recours.

| Accès aux soins et au rétablissement, à l'entrée dans le dispositif

L'équipe propose aux personnes de travailler sur la constitution du plan de bien être et de rétablissement, dans lequel se trouve le Plan de Crise Conjoint. Cet outil vise à soutenir la personne dans l'identification de ce qui lui fait du bien au quotidien (activités, habitudes, traitement, etc.) et de ce qui peut provoquer l'arrivée d'une crise.

Il s'agit d'évaluer les solutions mobilisables par la personne et/ ou les relais éventuels à organiser, afin d'éviter toute rupture.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

L'année 2024 a de nouveau été marquée par une montée en charge contrariée

Certaines commissions d'admission ont été ajournées, notamment en fin d'année en raison du sous-effectif de l'équipe suite à des départs et/ ou arrêts maladie.

Une équipe encore largement remaniée

En 2024, suite aux départs de plusieurs membres de l'équipe, il a fallu recruter 2 travailleurs sociaux (AAF), 1 chargée de gestion locative adaptée (OGFA) et 2 IDE. À cet égard, il convient de souligner que l'OGFA a recruté un des deux postes IDE en raison de l'impossibilité du CHP de mettre 2 postes à disposition du GCSMS. Par ailleurs, en raison d'un arrêt de longue durée de la coordinatrice, le responsable du service a réaménagé son temps de présence afin de pouvoir soutenir les équipes dans les orientations stratégiques et éducatives.

Participation aux intersites nationaux UCSD à Strasbourg

En octobre 2024, une partie de l'équipe a participé aux intersites, avec 2 locataires. Ces deux journées et demie de temps de partage, **au sein du Parlement Européen**, ont eu pour but de s'enrichir mutuellement autour d'ateliers et de groupes de travail, permettant de découvrir des pratiques innovantes et de consolider les valeurs du service. Cela a également permis de renforcer notre inscription dans la communauté de pratiques du Chez Soi D'abord.

Une journée d'échange avec le coordinateur national de la DIHAL

Face aux difficultés rencontrées par le dispositif en termes de montée en charge, de fonctionnement d'équipe et de sentiment de manque de lien avec les administrateurs, Raphaël BOULOUDNINE, coordinateur national du dispositif, est venu à notre rencontre, pour une journée de travail. Cette journée a permis aux différents participants de mieux se connaître et de (re)faire équipe. Nous avons également pu évaluer que nous sommes, malgré nos difficultés, plutôt fidèles au modèle, tel qu'il a été pensé, dans notre fonctionnement.

De cette journée est également née l'idée de créer un « comité de gestion ». Cette instance trimestrielle vise à se faire rencontrer les administrateurs ou leurs représentants, et des membres de l'équipe autour de sujets d'actualités (RH, finances, fonctionnement et organisation du service, par exemple).

Une vigilance renforcée quant aux impayés de loyers

Fin 2023, force était de constater qu'il y avait un nombre très conséquent d'impayés de loyers. Cela est en partie lié aux problématiques des locataires (difficultés de gestion de budget, addictions, etc.) et au fait, qu'à l'époque, certains professionnels de l'équipe n'étaient pas à l'aise avec l'idée de parler de dette avec les locataires concernés. Il a été important de rappeler que le logement étant le premier support au rétablissement, celui-ci devait être préservé, y compris des impayés, et que cette question était l'affaire de tous.

La procédure impayée de loyers a été réécrite et est désormais appliquée. De plus, l'équipe instruit désormais des demandes de FSL maintien (voire accès le cas échéant) et ce, de manière systématique, s'il s'avère que la dette est trop importante pour la mise en place d'un simple échéancier. Pour rappel le FSL accès est une aide du département qui permet de recevoir sous forme de don ou de prêt une aide permettant de couvrir la caution et le premier mois de loyer. Le FSL maintien quant à lui est une aide permettant de recouvrir une partie des impayés de loyer mais également des dettes d'énergie.

PERSPECTIVES

En 2025, il s'agira :

- De finaliser la **montée en charge à 55** personnes accompagnées, comme le prévoit notre agrément ;
- De soutenir les locataires dans la **construction de l'Assemblée des Locataires**, dans l'optique qu'ils puissent avoir une voix consultative au sein du GCSMS ;
- De **stabiliser l'équipe médico-sociale** et ses pratiques ;
- De continuer à renforcer les **partenariats** existants, indispensables dans l'accompagnement des locataires ;
- De commencer à préparer l'**évaluation** de la Haute Autorité de Santé prévue en 2026.