

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025



RAPPORT MORAL

Préambule

En cette fin d'année 2025, le dispositif « Un Chez-Soi d'Abord » (UCSD) de Pau entre dans sa huitième année d'existence. L'heure est au bilan : une année marquée par la continuité de l'engagement, la résilience face aux difficultés et l'avancée de chantiers structurants pour l'avenir du service.

L'esprit du dispositif : une philosophie du rétablissement

Notre action s'inscrit dans l'approche « Logement d'abord » : le logement n'est pas une récompense mais le préalable à tout processus de rétablissement. Cette conviction, héritée du modèle Housing First, guide chacune de nos interventions auprès des personnes en situation d'exclusion et présentant des troubles psychiques sévères. En 2025, le principe de réversibilité — cette acceptation bienveillante de l'échec comme étape du rétablissement — est demeuré au cœur de notre pratique, portant l'espoir d'une insertion durable.

Un accompagnement qui porte ses fruits

Les résultats de 2025 témoignent de la pertinence de notre modèle. Avec un taux de maintien en logement de **86 %** — en nette progression par rapport aux 77 % enregistrés en 2024 —, nous rejoignons les performances nationales du dispositif. Ces chiffres, loin d'être de simples statistiques, incarnent des vies transformées, des parcours de souffrance interrompus. Les **8 nouvelles admissions** de l'année, avec un âge médian de 45 ans, illustrent la persistance et la complexification des besoins sur notre territoire. Au 1^{er} mai 2026, **51 locataires** sont accompagnés, pour un parc de 52 logements.

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

L'année 2025 a une nouvelle fois été marquée par d'importants mouvements au sein de nos équipes. Le recrutement de 5 travailleurs sociaux, 2 infirmiers et un mi-temps de Médiateur en Santé Pair a été nécessaire pour faire face aux départs successifs. Ces difficultés, communes à l'ensemble du secteur médico-social, rappellent que l'accompagnement des plus fragiles exige des professionnels soutenus et formés. La montée en charge contrariée vers nos 55 places agréées témoigne de cette tension entre ambition et réalité de terrain. Toutefois, ces difficultés n'ont pas altéré la qualité de l'accompagnement, et l'organisation partagée de la coordination — portée volontairement par deux travailleurs sociaux nouvellement arrivés — a démontré la capacité d'adaptation et d'engagement du collectif.

Les avancées majeures de l'année

L'année 2025 a été marquée par deux chantiers d'envergure :

- La démarche d'évaluation selon le référentiel HAS : engagée en septembre 2025 avec l'ensemble de l'équipe et de la gouvernance, l'autoévaluation des 157 critères a conduit à la révision et à la création de nombreux outils de traçabilité. Le pré-rapport laisse augurer une note B, récompense d'un travail collectif exigeant.

- La relance des instances participatives : la mise en place effective du Conseil de la Vie Sociale (CVS) et la reprise des Assemblées de Locataires — instances appartenant en propre aux personnes accompagnées — constituent une avancée majeure dans la reconnaissance de leur citoyenneté.

Par ailleurs, la formation des nouveaux professionnels par l'organisme WFX, partagée avec d'autres équipes UCSD nationales, a permis une acculturation aux pratiques orientées rétablissement et consolidé le socle commun du collectif.

Les perspectives d'avenir

L'année 2026 s'annonce décisive avec plusieurs enjeux majeurs :

- Finaliser la montée en charge à 55 personnes accompagnées et constituer une file d'attente courte (2 à 3 dossiers) pour assurer la fluidité du dispositif ;
- Capitaliser les résultats de l'évaluation externe HAS et mettre en œuvre le plan d'amélioration continue de la qualité qui en découlera ;
- Permettre au CVS de prendre toute sa place en tant qu'instance légitime de participation à la vie du service ;
- Maintenir et approfondir notre implication dans la communauté de pratiques nationale, notamment par des immersions dans d'autres sites UCSD.

Conclusion : la force de l'engagement partagé

En cette fin d'année 2025, 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. Le taux de maintien de 86 % témoigne que notre modèle produit des résultats tangibles et durables.

Les défis demeurent nombreux : la crise du logement, la précarisation croissante, la complexification des situations accompagnées, les tensions persistantes en matière de ressources humaines. Mais notre expérience nous enseigne que lorsque la volonté politique, l'expertise professionnelle et l'engagement humaniste se conjuguent, l'impossible devient possible.

Nous poursuivrons en 2026 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 :

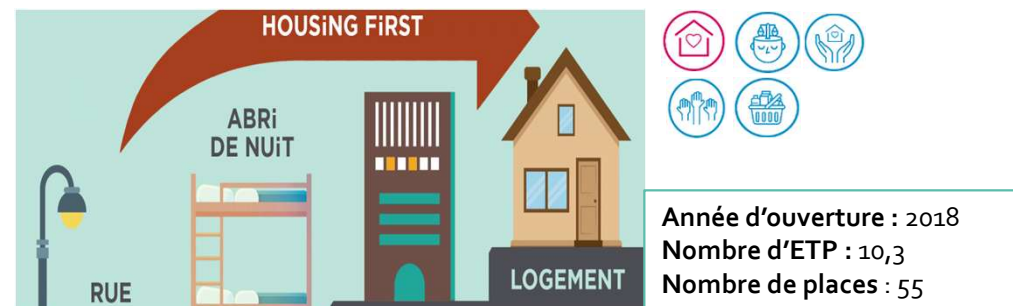
- 1) Le logement comme un droit fondamental ;
- 2) L'accès rapide à un logement ordinaire ;
- 3) Le choix, par la personne, de son agenda et de l'offre de services ;
- 4) Un engagement à accompagner la personne autant que nécessaire ;
- 5) Un accompagnement centré sur la notion de rétablissement ;
- 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, dans lequel les personnes organisent leur accompagnement et sélectionnent les services qu'elles souhaitent solliciter. L'intervention est centrée sur le principe de l'aller-vers, via des interventions directement dans le milieu de vie des personnes, en étant attentif à leurs conditions réelles d'existence. Elle met en pratique le principe de réversibilité, à la suite de prises de risques, selon la méthode du « essai/ erreur ».

L'approche est centrée sur le principe de rétablissement, qui tend à développer l'espoir et 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 d'un directeur opérationnel (0,40 ETP), d'un poste de coordination (1 ETP partagé entre deux membres de l'équipe, l'un ayant pour mission la dimension RH du poste et l'autre le partenariat), d'une professionnelle en Gestion Locative Adaptée (1 ETP), d'éducateurs spécialisés (2 ETP), d'assistants de service social (2 ETP), d'infirmiers (2 ETP) et de Médiateurs de Santé Pairs (1 ETP), auxquels s'ajoute un poste de secrétaire comptable (0,80 ETP). 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 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 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

Ses missions sont :

- **La captation de logements pour constituer 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 qu'à effectuer 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, réaliser 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 la situation. Le lien avec ces interlocuteurs est essentiel, pour rassurer les résidents de la copropriété et permettre, ainsi, 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 et 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 au maintien d'un logement décent et répondant aux normes de sécurité, 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 fait l'intermédiaire entre les propriétaires concernés, les cabinets d'assurances et les artisans.

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

INDICATEURS

Nombre de **logements** au 31 décembre : **52**

Types de logements sur l'ensemble du parc locatif : **studio (19)**, T1 (6), T1bis (4), **T2 (20)**, T3 (3)

Délai moyen de proposition de logement : 8,7 semaines

Durée moyenne d'accès au logement : 11,2 semaines

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de **personnes accueillies** : 8

Sexe : 1 femme ; **7 hommes**

Age médian des personnes admises : **45 ans**

Taux du **maintien en logement** sur l'année : **86 %**

Nombre de sorties : **7** (1 décès, 1 relogement autonome, 3 réorientations vers d'autres structures, entrée en EHPAD, 1 sortie par choix personnel et 1 fin de prise en charge actée par le service)

ÉLÉMENTS DE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

Cette année, la poursuite de la montée en charge s'est poursuivie avec 8 nouveaux locataires.

| Profils à l'entrée

Les ressources : 4 personnes ont l'AAH, 3 perçoivent le RSA et 1 personne bénéficie d'une pension d'invalidité.

Des parcours variés avant l'entrée sur le dispositif : parmi les locataires admis en 2025, 3 sortaient d'établissements hospitaliers, 3 étaient à la rue et 2 hébergés chez des tiers.

| Origine des demandes

Les personnes qui intègrent le Chez soi, via la commission d'admission, ont été orientées via des services hospitaliers, des CSAPA ou des accueils de jour.

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 les souhaits de la personne.

Il est prévu une enveloppe de 930 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 de voisinage et une présence lors de périodes de crise.

| Une demande d'accès à l'insertion professionnelle

L'équipe a répondu aux demandes croissantes de reprise d'activités professionnelles. De l'aide à la rédaction de CV et du soutien dans les demandes d'accès au travail adapté (ESAT) ont pu être proposées. Sur ce plan, les locataires démontrent une importante autonomie, qui permet souvent d'accéder à des emplois aidés et à de l'intérim. A noter : une personne qui travaillait en ESAT a dû stopper son activité, en raison de son état de santé.

| 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, puis vers 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 de leur projet personnalisé de rétablissement, fil rouge guidant l'accompagnement. Le Plan de Crise Conjoint est également proposé. 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 de l'accompagnement.

Face à la dégradation de certaines situations, notamment en lien avec le choix d'arrêt de traitement et/ ou de la présence de comorbidités telles que les addictions, nous sommes de plus en plus vigilants et parfois poussés à solliciter des mesures de protection.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

A l'instar des années précédentes, 2025 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 à la suite de nouveaux départs et/ ou arrêts maladie. Toutefois, à l'heure de la rédaction de ces lignes, **51 locataires sont accompagnés**.

Une équipe encore largement remaniée

En 2025, à la suite de départs de plusieurs membres de l'équipe, il a fallu recruter 5 travailleurs sociaux (3 AAF et 2 OGFA), 2 IDE (OGFA et CHP), ainsi qu'un mi-temps Médiateur en Santé Pair. L'absence prolongée de la coordinatrice a impliqué le partage de son poste entre deux travailleurs sociaux nouvellement arrivés, qui se sont portés volontaires sur cette montée en compétences. A ce jour, cette organisation, jugée satisfaisante, a été pérennisée.

Des temps de formation indispensables

Les nouveaux professionnels se sont vu proposer une formation, dispensée par l'organisme WFX. Cette dernière, partagée avec d'autres professionnels d'autres dispositifs UCSD, permet une acculturation aux pratiques orientées rétablissement, en vigueur au sein du dispositif. Elle permet également d'accéder à un socle commun de savoirs de base.

Préparation de l'évaluation selon le référentiel HAS

En septembre 2025, l'ensemble de l'équipe, y compris la gouvernance, a débuté l'autoévaluation, accompagnée conjointement par la responsable qualité/ gestion des risques de l'OGFA et par une évaluatrice indépendante. Il s'est agi de balayer et de préparer les preuves de traçabilité des 157 critères évalués.

Ces temps de travail se sont étalés jusqu'en janvier 2026. De nombreuses actions en ont découlé. Ainsi, cela a nécessité de procéder à la révision, voire à la création d'un certain nombre d'outils.

Cet important travail à porter au crédit de l'équipe a été accompagné de la mise en place du CVS et de la reprise des assemblées des locataires (instance complémentaire appartenant aux locataires et pouvant servir de préparation aux CVS).

Une ré immersion dans la communauté de pratiques

Avec l'arrivée des nouveaux professionnels et l'envie collective d'accompagner les locataires, selon les principes du dispositif Un Chez Soi D'abord au regard du cahier des charges national, il a paru assez naturel et essentiel de recommencer à participer aux différents groupes de communauté de pratiques. Ainsi, certains salariés participent aux visios Réduction Des Risques et des Dommages, d'autres sur le logiciel HOPE.

Nous souhaitons également permettre aux locataires de participer au Rétabar, café virtuel, véritable lieu d'échange et de participation à la vie des dispositifs, sous l'égide du chargé de mission de l'association Un chez Soi D'abord France.

PERSPECTIVES

En 2026, il s'agira :

- De finaliser la **montée en charge à 55** personnes accompagnées, comme le prévoit notre agrément et créer une très courte file d'attente (2 à 3 dossiers acceptés pour pallier les futures sorties du dispositif) ;
- De capitaliser **les résultats de l'évaluation externe (nous avons de bonnes raisons de croire que nous aurons la note de B au vu du pré-rapport d'évaluation)** et faire vivre le **plan d'amélioration continue de la qualité** qui en découlera ;
- De **faire vivre les outils « rénovés »** à l'occasion de l'évaluation ;
- De maintenir notre implication au sein de la **communauté de pratique du UCSD** en effectuant notamment des immersions dans d'autres sites ;
- De permettre au **CVS** de prendre la place qui est la sienne, en tant qu'**instance de participation** à la vie du service.