



GCSMS UN CHEZ SOI D'ABORD ROUEN METROPOLE

Rapport d'activité médico-social et de gestion
locative adaptée 2023

Dossier	Nom	Dispositif	Date
Élaboré par	LEMAITRE So- phie	UCSD ROUEN	Février 2024

Mail : s.lemaitre@ucsdrouen.fr



SOMMAIRE

1	Préambule – Le mot de l’administrateur	1
2	Introduction	2
3	Les victoires et temps forts de l’année	3
3.1	Témoignages et victoires des locataires.....	3
3.2	Feed back des partenaires	3
3.3	Et les Equipes	5
4	La commission d’orientation	6
4.1	L’activité de la commission et analyse des orientations.....	6
4.2	Un ralentissement de l’activité nécessaire en faveur d’un plan d’action.....	7
4.3	Une mobilisation collective politique et de la gouvernance en faveur du déploiement	8
5	L’activité médico sociale	9
5.1	L’origine et le profil des personnes admises en 2023 et comparatif 2022	9
5.2	L’accompagnement.....	12
5.3	Les présentations aux acteurs du territoire et le travail partenarial	14
5.4	Les temps collectifs et la participation des locataires	15
5.5	La mesure de la satisfaction des locataires	17
6	La vie de l’Equipe	19
6.1	Les ressources humaines.....	19
6.2	La formation, les rencontres, expériences communes avec les locataires	21
6.3	Stages et immersions	22
6.4	Les instances UCSD	23
7	L’activité de la gestion locative	26
7.1	Organisation de l’équipe	26
7.2	Les données d’activité en gestion locative adaptée :	27
7.3	Les partenariats en gestion locative	30
8	Le lancement de la démarche d’élaboration du projet d’établissement	32
8.1	Une méthodologie collective	32
8.2	Un diagnostic partagé avec les acteurs de territoire	33
9	Un focus sur la communication	36
9.1	La présence sur les réseaux sociaux et internet.....	36
9.2	La naissance du site internet.....	36

Annexes

1 Préambule – Le mot de l'administrateur

L'arrivée d'un nouveau dispositif sur un territoire est toujours un moment particulier mêlant espoir de pouvoir répondre à des situations jusqu'ici oubliées et crainte de voir le dispositif en difficulté face à ce nouveau mode d'accompagnement.

L'année 2 du Un Chez Soi d'Abord Rouen s'est située au carrefour de cette dichotomie.

En effet, l'accroissement de la montée en charge a permis de faire naître de nouveaux espoirs chez les personnes accompagnées et ainsi de confirmer toute la nécessité de s'investir dans ce dispositif. Cet investissement s'est notamment traduit par une augmentation des effectifs de l'équipe et par la mise en place d'un processus de réalisation du projet d'établissement. Ce dernier, qui s'est inscrit à l'initiative de Sophie LEMAITRE, directrice du UCSD, dans une dimension partenariale, va permettre d'asseoir le sens de notre action.

A l'inverse cette deuxième année d'exercice a aussi été celle de l'apparition des premières craintes inhérentes à notre activité. Il a, ainsi, fallu prendre le temps de se poser collectivement, de reprendre notre respiration après des premiers mois d'un exercice intense. Cette phase a été l'occasion de se rappeler que nous étions inscrits dans un cahier des charges précis qui a fait ses preuves et qui permet donc de nous guider, notamment quant aux critères d'inclusion. Mais, ce temps a aussi permis aux membres fondateurs, en lien étroit avec nos partenaires institutionnels, de réaffirmer leur engagement initial à œuvrer pour la réussite de ce projet.

C'est l'occasion de renouveler nos remerciements à Olivier ADAM qui a été le premier administrateur principal de GCSMS et qui a laissé sa place après deux années d'exercice.

Le rapport d'activité 2023 qui vous est présenté est le reflet des vents favorables et des vents contraires qui ont accompagnés les équipes et les usagers durant toute cette année. Il permet, ainsi, de mettre en avant la vie du GCSMS.

Bonne lecture à toutes et tous.

Benoit LE GOFF

Administrateur du GCSMS

2 Introduction

L'année 2023 est notre deuxième année de montée en charge sur Rouen, bien remplie, cette année nous a permis de mesurer les enjeux d'imbrication des temporalités de chacun en faveur du déploiement du chez soi et de prendre le temps du recul sur la période de démarrage « pied au plancher ». De juin à novembre, de nombreux événements indésirables graves se sont produits conduisant les tutelles, membres fondateurs et la direction opérationnelle à décider conjointement d'un moratoire des inclusions.

La gestion du risque autour des publics cibles (multiples précarités, troubles mentaux sévères, itinérances et addictions) est un enjeu central dans le modèle proposé des UCSD, il est de ce fait porté par des structures solides sur les différents champs qui doivent favoriser le détachement, les moyens humains, de compétences et de réseau sur un territoire pour déployer les ACT.

Cette pause nous a permis de construire un maillage de soutien, d'articulations et de coopérations solides de gestion des risques autour du dispositif qui a pu être annoncé aux tutelles, aux équipes, locataires et acteurs de proximité en fin d'année pour envisager une reprise sereine des inclusions courant Février 2024.

Malgré les enjeux propres à chacun et la conjoncture, nos tutelles et membres fondateurs se sont fortement mobilisés au travers de ce plan d'action autour de plusieurs axes :

- Du soutien politique et des coopérations avec les services de sécurité et de santé publiques
- De la communication et la promotion du dispositif et de son efficience
- Du renforcement des coordinations de soins
- Garantir le respect du cahier des charges en matière de critères d'inclusions

Cette période de réflexion et de ralentissement a permis au groupement de grandir et de solidifier les relations de confiance et le collectif de travail, aux équipes de questionner les instances et organisations de travail, à l'équipe de direction de construire de nouvelles modalités de fonctionnement.

Nous ne développons pas cette année, dans le rapport d'activité, les principes du chez soi, les valeurs et les modalités d'actions ni l'historique du dispositif sur le territoire que vous retrouverez dans le rapport 2021 (de préfiguration) et celui de 2022, (1^{ère} année de montée en charge) sur notre site <https://www.ucsdrouen.fr/>

Il faut cependant souligner les effets produits « pas à pas » par l'appropriation et la mise en pratique d'un modèle comme celui du chez soi (espoir, soutien, plaidoyer, empowerment, responsabilisation, rétablissement, réduction des risques et des dommages, droit fondamental au logement direct, travail par les forces...) tant par la gouvernance, les équipes que par les locataires :

Participation de Rouen au séminaire de Bordeaux, au « Rétabar », bar virtuel en visio-conférence des locataires au national, à la constitution d'un collectif de locataire, aux travaux et ateliers des intersites de Poitiers, aux groupes de travail sur le projet d'établissement, aux festivités comme les repas et sorties partagées, aux forums santé mentale, précarité, à la formation des travailleurs sociaux à l'IDS de Canteleu...

Si la participation avait du mal à décoller en 2022, nous constatons une implication importante des locataires en 2023 sur différents projets et actions à l'échelle du chez soi, de la commune et même au national. Cette participation est une grande victoire pour toute l'équipe.

3 Les victoires et temps forts de l'année

Malgré un travail réalisé par les équipes parfois complexe, une gestion d'évènements indésirables dense, l'année 2023 a été parsemée de temps forts, de victoires, petites ou grandes favorisant la motivation, l'énergie, l'espoir moteurs de notre action quotidienne auprès des locataires.

3.1 Témoignages et victoires des locataires

Michelle « *une année sans prison* ».

Fabien « *vous égayez ma journée en me donnant ce nouvel appartement* ».

Julien « *j'ai enregistré mon premier morceau dans un studio professionnel avec l'aide du chez soi* ».

Stéphanie « *j'ai enfin ma carte d'identité* ».

Albert « *j'ai une amoureuse* ».

Bertrand « *J'ai repris une activité professionnelle en montant jusqu'à 20h par semaine* ».

Mehdi : « *grâce à mon arrivée au Chez soi j'ai pu récupérer mon chien qui était en pension pendant toute mon hospitalisation* ».

Joseph : « *ça, c'est fait à contre cœur mais finalement grâce à ma curatrice, j'ai pu retourner voir ma mère à Bordeaux, avoir un téléphone et une télé. Ça a changé mon quotidien* ».

Mohamed : « *en 2023, j'ai lâché mes fréquentations toxiques grâce à la découverte du GEM et aux Ateliers Sainte Claire* ».

Vivien : « *j'étais à l'hôpital sans aucune perspective d'avenir et j'ai maintenant mon appartement* ».

Rachid : « *j'avais choisi mon premier appartement sans grande conviction, j'ai fini par déménager en choisissant vraiment un logement qui me plaît.* »

3.2 Feed back des partenaires

L'immobilière solidaire – Strateg-immo (partenaire de la GLA)

En tant que partenaire immobilier, Strateg-immo et l'Immobilière solidaire sont très fiers d'apporter leur aide au GCSMS dans sa captation de logement. Nous prenons plaisir à travailler avec une équipe dynamique, disponible et toujours souriante. Nos échanges sont toujours constructifs et riches en échanges. Nous apprenons tous des uns et des autres"

Le Lien (équipe mobile professionnelle) et le Foyer Bazire Emergence-s

L'équipe mobile professionnelle du Lien et le foyer Bazire accompagnent, hébergent historiquement un public fortement désocialisé, en rupture de droits, d'hébergement vivant à la rue et présentant pour certains des troubles psychiques importants. Le dispositif UCSD a su répondre à certaines situations très complexes, en termes de prise en charge psychiatrique notamment, en proposant un accès et un accompagnement dans le logement. Sans ce dispositif, ces personnes n'auraient clairement pas pu accéder à du logement (adapté ou non). Ce dispositif constitue donc une réelle plus-value dans les possibilités d'accompagnement des personnes à la rue.

U comme Utilité

C comme Coordination

S comme Solution

D comme Disponibilité

Centre ressource de Réhab

Le chez soi d'abord, je dirais une équipe centrée sur l'humain, les compétences et les projets en faveur du rétablissement ! Merci pour nos échanges, nos collaborations passées et à venir.

La boussole – le CSAPA

Un chez soi d'abord pour permettre l'accès aux soins des personnes en errance et souffrant de troubles psychiatriques sévères ; voilà un dispositif attendu qui propose d'accompagner les personnes à la rue, en accédant à un logement, un chez soi, un lieu sécurisant avant tout, afin de créer les conditions d'un accompagnement vers le rétablissement. Un logement comme tremplin dans leurs parcours où s'entremêlent de multiples problématiques !

Le UCSD constitue une interface entre les personnes et le soin et s'inscrit dans une logique de partenariat dans lequel La Boussole s'investit pleinement en tant qu'équipe d'orientation et partenaire dans les accompagnements des usagers suivis à La Boussole.

Des immersions de professionnels du CSAPA ont d'ailleurs débutées afin de mieux connaître le travail des équipes et favoriser les liens entre nos structures.

PHC Premières heures convergence (partenaire emploi programme porté par Emergence-s)

Un Chez Soi D'abord et Premières Heures en Chantier ? C'est d'abord une belle rencontre entre professionnels, à la jonction du Logement d'Abord et de l'Emploi d'abord. C'est apprendre à accueillir la différence, à mettre à distance nos représentations par la mise en situation, et parier sur la possibilité de l'inclusion sociale et professionnelle de personnes en situation de précarité et de troubles psychiques. Un duo gagnant pour le bien-être des personnes, et ça marche !

Emmaüs Notre dame de Bondeville

Nous sommes honorés d'être votre partenaire depuis maintenant bientôt 2 ans.

Notre association continue de partager ses valeurs qui sont les mêmes que les vôtres.

Vous nous avez choisi pour cette mission, celle de favoriser l'installation de vos locataires à moindre coût.

Nous espérons que cela dure pour de nombreuses années.

SIAO coordination

J'ai eu l'occasion à plusieurs reprises et dans différents contextes de travailler avec les équipes de l'UCSD et c'est toujours un plaisir ! L'arrivée en seine maritime de ce dispositif a apporté et continue d'apporter beaucoup plus pour le territoire qu'une nouvelle offre pour nos publics.

Il vient bousculer la conception même du rôle et de la place des professionnels, il nous amène à revisiter la perception même de nos publics et force à requestionner nos pratiques !

Merci à cette équipe dynamique, force de proposition et tisseur de lien, qui pour moi participe déjà très largement à l'amélioration de nos pratiques et la qualité de nos offres !

Un bailleur privé- Propriétaire

Propriétaires de 2 appartements confiés à la location à UCSD, nous sommes totalement satisfaits avec mon épouse de la prise en charge et des sous-locataires. Les habitants ne présentent quasiment aucun souci de voisinage et lorsque cela se produit nous avons constaté qu'une équipe pluridisciplinaire intervient immédiatement dans le respect de la personne logée et des voisins. Bien entendu nous sommes conscients de la stigmatisation subit par cette population. Il est à noter qu'aucun écrit n'a été effectué lors de l'Assemblée Générale de la copropriété. Merci à l'ensemble de l'équipe pour son professionnalisme."

Abbei Entreprise d'Insertion de travaux

Un partenariat fort de sens et d'enrichissement mutuel entre Abbei et le un chez soi d'abord, une équipe accueillante et professionnelle, en 2024, nous développerons une prestation de déménagement à destination destinée à soutenir les mouvements locatifs (emménagement et déménagement) nous espérons aussi contribuer au retour à l'emploi pour certains de vos locataires !

3.3 Et les Equipes

4 locataires ont participé aux intersites qui se sont déroulés à Poitiers, ils ont alors pu être présents sur différents ateliers proposés et s'investir sur la préparation tout au long de l'année avec l'équipe. Ce moment a permis de tisser des liens, de mieux se connaître, d'échanger autour d'histoires et d'expériences. La multi référence ne permet pas toujours à tous d'avoir rencontré tous les locataires, ce fut pour certains d'entre eux l'occasion de faire connaissance avec l'intégralité de l'équipe professionnelle y compris l'administrateur et les membres fondateurs.

La pérennisation de la participation aux actions collectives et la co-construction de la programmation : tout au long de l'année les locataires d'un chez-soi d'abord se sont saisis de cet espace collectif en proposant et en étant moteur des différentes actions collectives. Ainsi chaque semaine se tiennent des ateliers autour de différentes thématiques : réduction des risques, cuisines, sorties natures, jeux de sociétés, rétablissement. Ces temps collectifs permettent aux professionnels et aux locataires de partager des temps informels, d'apprendre à mieux se connaître et de partager des moments de convivialité en dehors du quotidien. L'équipe se félicite que les locataires se saisissent de cet espace, en perçoivent le sens et s'engagent sur des chantiers plus réflexifs sur la connaissance de la maladie, la promotion de la santé mentale et la lutte contre les discriminations ...

L'équipe a pu s'agrandir en accueillant un troisième MSP spécialisé en technique d'animation qui donne lieu au développement des actions collectives. D'abord accueillie en immersion puis en stage, la rencontre de l'équipe avec cette nouvelle MSP a été « un coup de cœur » tant pour sa capacité à faire bénéficier de son expérience que de l'adéquation des pratiques du Chez Soi avec sa personnalité et ses engagements.

Un collègue MSP a été diplômé d'un certificat universitaire « Devenir un patient, une personne ressource » ce qui permet à l'équipe de s'appuyer sur ses savoirs pour enrichir leurs connaissances au quotidien. Réel défi pour cette MSP, cette formation lui a permis de formaliser un certain nombre de notions autour du fonctionnement du système de santé, la capacité à faire de son expérience une ressource pour les autres, explorer la complexité de la relation d'aide.

Un collègue MPS a acquis un diplôme universitaire « rétablissement en santé mentale » qui amène une boîte à outil plus riche en termes de rétablissement.

4 La commission d'orientation

C'est par le biais d'un passage en commission d'inclusion que les personnes intègrent le dispositif.

La commission d'inclusion joue un rôle essentiel sur le territoire, elle se réunit tous les mois, durant la phase de montée en charge et délibère les admissions en fonction de la validation des critères et de la conformité du dossier de demande d'inclusion au programme. Sur la métropole Rouennaise, les 6 équipes d'orientation désignées et formées sont :

1. L'équipe Mobile Santé Précarité UMAPP Rouen.
2. La Maraude Le Lien à Emergence-s.
3. Le CSAPA/ CAARUD La passerelle à Elbeuf.
4. Le CSAPA/ CAARUD La Boussole à Rouen.
5. Le CSAPA/S.M.P.R / de Rouen/ val de Rueil.
6. Les PASS (Rouen / Elbeuf).

L'équipe d'orientation présente le dispositif « un Chez-Soi D'abord », son fonctionnement, ses valeurs et elle accompagne la personne / et /ou l'équipe d'amont en la rencontrant autant que nécessaire, pour l'aider à constituer son dossier de demande d'orientation. Elle s'assure du recueil du souhait de la personne d'être accompagnée, explique, complète le dossier, collecte les pièces justificatives et renseigne le questionnaire MCAS. Elle oriente les partenaires vers le SIAO pour obtenir le détail du parcours d'itinérance de la personne.

Jusqu'à septembre 2023, l'absence de présence de psychiatre au sein des équipes de Rouen, nous avait conduit à penser la validation du critère médical via la création de la messagerie interne au CHR qui permettrait par la consultation du Système d'Information du CHR afin de vérifier l'existence ou non d'un diagnostic

Cependant les personnes n'ayant pas de diagnostic ne pouvaient rentrer dans le dispositif. En octobre 2023, le CHR s'est mobilisé afin de proposer une consultation non programmée au GCSMS pour permettre aux personnes non connues des services de psychiatrie porteuses d'une pathologie mentale sévère d'accéder au programme ACT UCSD via une organisation avec le CASP et ce malgré la pénurie de temps médical et nous les en remercions.

4.1 L'activité de la commission et analyse des orientations

Sur l'année 2023, 56 dossiers sont déposés par les équipes d'orientation pour examen et passage en commission :

- 15 dossiers par les équipes de l'UMAPP,
- 9 dossiers pour les équipes du SMPR

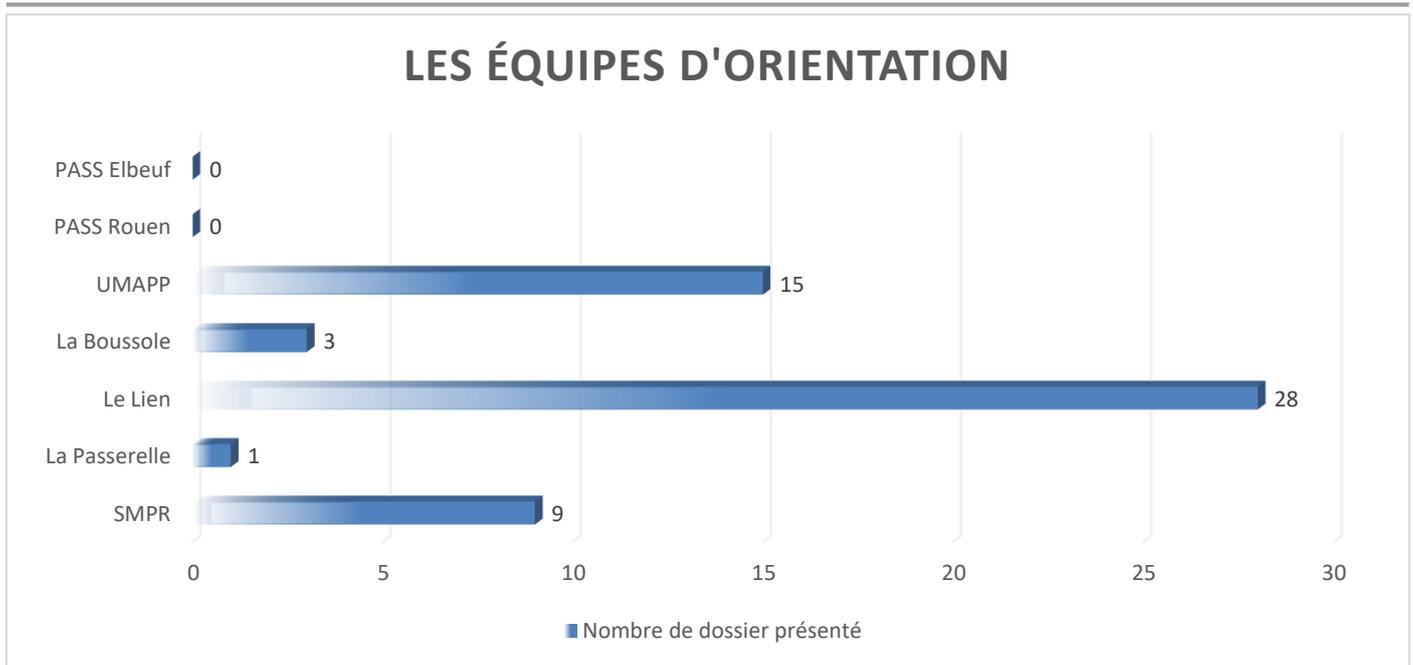
CHR presque 43%

- 3 dossiers pour les équipes de la Boussole,
- 1 dossier pour les équipes de la Passerelle,

CSAPA/ CARRUD= 7%

- 28 dossiers par les équipes du Lien

Equipe Mobile précarité = 50%



4.2 Un ralentissement de l'activité nécessaire en faveur d'un plan d'action

Un ralentissement des inclusions de mai à août avec une baisse du nombre de dossiers présentés nous a conduit à travailler autour de la clarification des critères d'inclusions en particulier les notions d'institutionnalisations, de potentiels droits durables avec l'accès au logement social, la durée et le profil de l'itinérance et enfin la validation du critère médical sans être repéré en amont par le CHR. L'apparition d'événements indésirables graves répétés dès le mois de Juin conduit la coordinatrice nationale de la DIHAL à alerter le GCSMS en Septembre et à rencontrer les équipes du CHR autour du risque important de décès à Rouen au regard de sa dotation effective en personnel sanitaire.

Le constat d'un glissement concernant le public cible conduira au moratoire fin octobre après un 7ème événement grave et à la construction d'un plan d'action solide avec les membres fondateurs pour envisager la reprise.

Un moratoire des inclusions a été acté en octobre 2023 suite à un nombre élevé d'événements majeurs qui se sont déroulés entre juin et novembre 2023 qui ont fait d'objet d'une analyse fine par le GCSMS. De même certains indicateurs comme le nombre de perdus de vues précocement c'est-à-dire avant même la première rencontre ou le nombre de personnes sorties précocement sans solution de logement mais par inadéquation entre leur projet et l'UCSD étaient anormalement élevés par rapport au national.

Il est apparu nécessaire de faire une pause dans les inclusions le temps de mettre en place les conditions favorables à un redémarrage en 2024.

4.3 Une mobilisation collective politique et de la gouvernance en faveur du déploiement

Ainsi de septembre à décembre 2023, le comité restreint s'est réuni à plusieurs reprises afin d'engager une réflexion autour des incidents, des axes à travailler, des indicateurs à atteindre en vue d'une reprise, des moyens à déployer et a présenté fin décembre son plan d'action validé auprès des tutelles en faveur d'une reprise des inclusions estimées à Février 2024. Ce plan comporte alors plus axes présentés ci-dessous :

-Réduire significativement les risques de rupture de soins, de décès et de gestion de crise liés aux manifestations de décompensations psychiatriques :

- Coordination de soin (rencontres avec les services CHR, cadres santé, unacor)
- Renforcement de l'équipe sanitaire (2 IDE, 0,20 psychiatre)

-Garantir le respect cahier des charges en termes de missions et de publics cibles

- Acculturer les équipes d'amont aux critères d'inclusion (journée annuelle de bilan avec les EO)
- Favoriser la compréhension du modèle via l'organisation d'immersions des équipes d'orientations au sein des équipes du chez soi

-Sécuriser les équipes dans leur action quotidienne

- Développement de l'Analyse des Pratiques, régulation et gestion de crise
- Mise en œuvre d'un plan de formation favorisant le développement des compétences
- Mise en œuvre de procédures et d'instances d'évaluation des événements indésirables pour mettre en

place des « jurisprudences-pratiques » et des axes de progrès

-Obtenir un appui politique solide pour le déploiement du dispositif

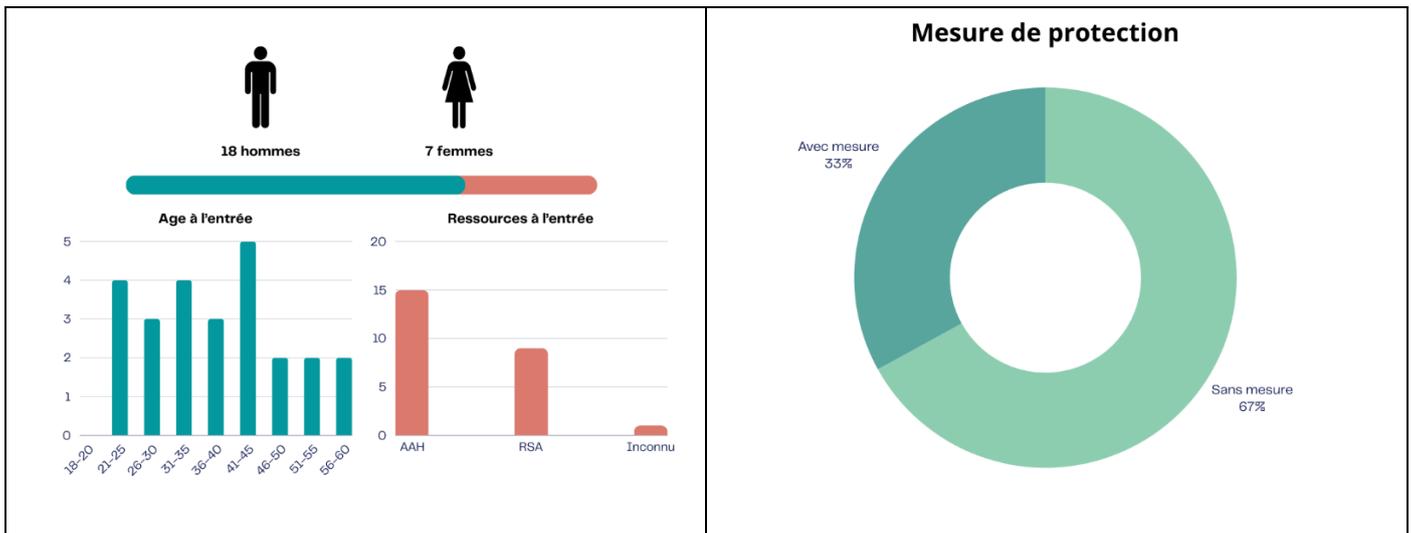
▪ Elaboration et mise en œuvre d'une convention partenariale avec les services de sécurité publique et de secours

- Soutien des élus et représentativité de la métropole au sein de l'assemblée générale

5 L'activité médico sociale

5.1 L'origine et le profil des personnes admises en 2023 et comparatif 2022

Comme en 2022, et conformément aux données nationales des profils à l'entrée, nous observons plusieurs faits connus dans les Chez Soi D'abord : une majorité d'hommes (72%), une majorité de personnes âgées de 41 à 45 ans avec une moyenne d'âge à 37 ans, une majorité de bénéficiaires de l'AAH. Enfin en 2023, 67% des personnes n'ont pas de mesure de protection à l'admission soit 17 personnes sur 25 admis.

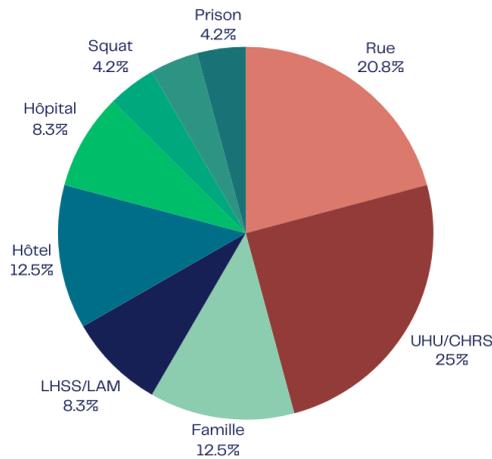


- Hébergement majoritaire 6 mois avant l'entrée

Les données des profils à l'entrée connues à l'admission indiquent que l'hébergement majoritaire des personnes six mois avant leur entrée relève pour 20% des locataires de la rue, 34% de structures d'hébergement d'urgence (UHU, CHRS, LHSS), 8% de l'hôpital avec un parcours de rue antérieur assez court, 4% du milieu carcéral et 12% majoritaire en famille (ayant un parcours de rue en sus)

Cependant en 2023, nous avons, après l'inclusion, évalué que les personnes avaient parfois eu des parcours d'itinérance plus courts ou des séjours en milieu hospitalier au-delà de 3 mois consécutifs conduisant au constat suivant : Au 31 décembre 2023, 40 % d l'effectif global ne rentre pas complètement dans les critères du modèle expérimental d'origine, ce glissement quant au public cible a eu pour conséquence un niveau élevé de risques insuffisamment contenus (risque de décès, de faits de violence, d'accident domestique majeur ...) dans un contexte politique tendu où l'équipe manquait d'encadrement sanitaire.

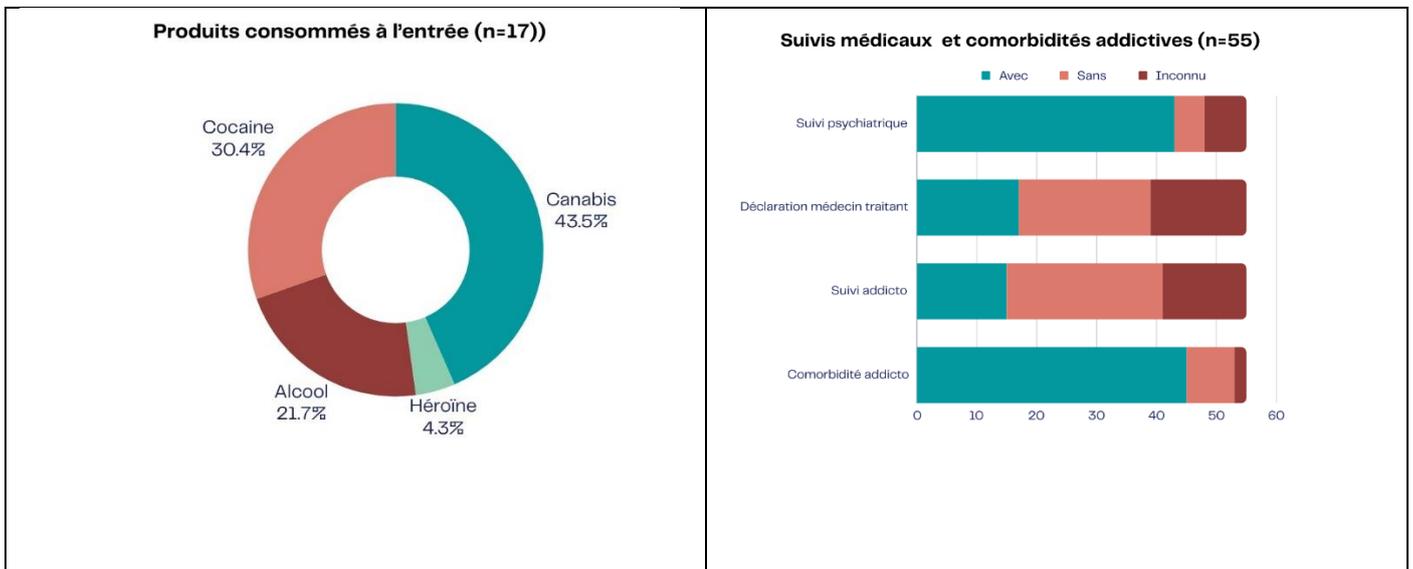
Hébergement majoritaire 6 mois avant l'entrée (n=25)



• Comorbidités addictologiques à l'entrée dans le programme

Hors consommation de tabac, nous observons que les locataires cumulent des comorbidités addictologiques en plus de leur pathologie psychiatrique. Les produits majoritairement consommés sont le cannabis, la cocaïne sous forme basée, sniffée ou injectable, l'alcool et l'héroïne. Par rapport à l'an passé, nous observons une inversion sur la consommation de cocaïne et d'alcool, la cocaïne prenant plus de poids auprès des personnes que nous accompagnons.

40% des personnes accueillies en 2022 bénéficiaient d'un traitement de substitution aux opiacés. En 2023, sur les 25 personnes accueillies, 6 d'entre elles ne consommaient aucun toxique réduisant ainsi la part des locataires avec comorbidités addictives de 92% en 2022 à 76% en 2023. Sur les deux années d'exercice, cette part atteint 86%, ce qui rapproche le Chez Soi de Rouen de la moyenne nationale située à 80% des locataires.



76% des locataires bénéficient d'un suivi psychiatrique mais seulement 32% dispose d'un médecin traitant déclaré 27% des locataires bénéficient d'un suivi en addictologie sur 47 concernés par une comorbidité addictive. Du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023, 25 personnes incluses au programme, 55 personnes incluses depuis le début de l'activité.

Les sorties et « perdus de vue »

7 personnes sont sorties ou sont en sortie probatoire en 2023, 6 hommes et 1 femme, pour les motifs suivants :

- 1 pour besoins trop élevés d'étayage médico-social par rapport à l'offre de service du Chez Soi
- 1 pour un refus de signer le contrat individuel d'accompagnement après deux mois de contact intensif
- 1 ayant signé son contrat mais refusant d'intégrer un logement de droit commun et donc de poursuivre l'accompagnement
- 1 ayant sollicité la suspension de son accompagnement pour une durée de 6 mois ayant conduit à sa sortie du dispositif
- 1 dont le jugement a conduit à une peine d'incarcération de 24 mois
- 1 ayant occasionné un événement indésirable majeur qui a conduit à la rupture de son contrat d'accompagnement
- 1 en sortie probatoire en raison d'un départ en Alsace Lorraine, elle sera très probablement déclarée sortante en 2024. Son départ est intervenu 1 an et 3 mois après son entrée dans le dispositif.
- 1 personne a été perdue de vue après 1 an d'accompagnement. Cette personne est perdue de vue depuis Aout 2023. Sans nouvelle de sa part jusqu'en février 2024, elle sera déclarée sortante du dispositif.
- 2 personnes ont été perdues de vue précocement (dans les 6 premiers mois de l'accompagnement) et ont été déclarées sortantes pour l'un des motifs ci-dessus.
- 2 personnes n'ont jamais été rencontrées après leur admission et ont été déclarées sortantes pour l'un des motifs ci-dessus.

La personnalisation de l'accompagnement

En 2023, 27 contrats d'accompagnement ont été signés (dont deux personnes n'ayant pas voulu poursuivre à l'issue de la 1^{er} rencontre) et 25 renouvelés sur les 28 admis en 2022.

La majorité des locataires du Chez Soi D'abord signe et renouvelle leur **contrat individuel d'accompagnement**, lequel reprend les termes de l'accompagnement proposé avec les obligations du service vis-à-vis du locataire et inversement. Il permet également l'expression d'un rêve à poursuivre pour l'année à venir. Pour une majorité, le rêve est d'accéder rapidement à un logement de s'y maintenir à l'entrée. Les autres rêves formulés sont liés au désir de reprendre une activité professionnelle ou de renouer des liens avec la famille. Ce document est l'équivalent du document individuel de prise en charge (DIPC) dans les établissements médico-sociaux.

Le plan de rétablissement quant à lui correspond au projet personnalisé de la personne accompagnée. Il vise à définir des objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre dans une temporalité définie avec la personne. Il se différencie cependant du projet personnalisé englobant plusieurs outils aux temporalités et aux finalités différentes :

- le plan d'action pour l'atteinte d'un ou plusieurs objectifs concrets de court terme ;
- le plan de crise et de bien-être visant à la compréhension et la gestion des modalités de recours aux soins et du soutien attendu vis-à-vis du service et des proches de la personne ;
- les directives anticipées incitatives en psychiatrie (DAIP) visant à l'expression des souhaits de la personne vis-à-vis des services hospitaliers ;
- l'approche par les forces pour la valorisation des compétences et des habiletés en lien avec les victoires de la personne.

En 2023, 2 personnes ont démarré un plan de crise et de bien-être mais se sont opposées à sa formalisation sur papier. 1 personne l'a rempli avec le soutien de l'équipe avec le souhait de le réévaluer à 6 mois.

Les DAIP n'ont pas fait écho chez les locataires face au constat du risque d'un vœu pieu face aux contraintes organisationnelles de l'hôpital ne permettant pas nécessairement le respect des volontés exprimées.

1 personne a formalisé un document d'approche par les forces lui ayant permis de cibler les axes sur lesquels il aurait besoin de soutien (soutien dans les démarches administratives et leur impact sur le budget, gestion des dettes).

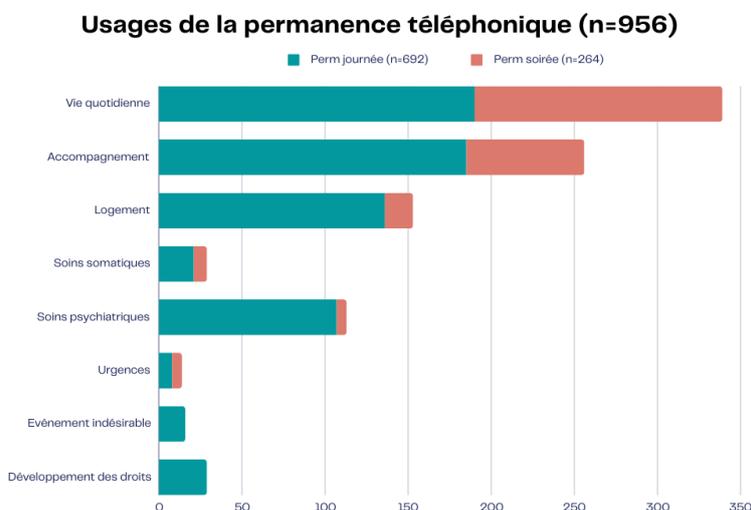
Des plans d'action ont pu être rédigés avec plusieurs locataires pour l'atteinte d'objectifs atteignables de court terme. A titre d'exemple, un locataire a ainsi pu réaliser le rêve d'enregistrer une chanson en studio professionnel en structurant les étapes nécessaires à cet objectif (contacter le studio, négocier un budget avec son mandataire, négocier les modalités de paiement entre le studio et la mandataire, réserver sa session, venir accompagner à la session pour la gestion de son stress, l'usage de sa boîte mail pour la communication avec les interlocuteurs).

L'articulation des outils et de leur temporalité propre rend difficile la rédaction d'un plan de rétablissement pour tous les locataires, constat largement partagé au national et évoqué à chaque intersites. Une modification importante du logiciel HOPE intervenue au dernier trimestre 2023 devrait simplifier et améliorer la démarche de rédaction des projets de rétablissement à terme.

5.2 L'accompagnement

☞ La permanence téléphonique

La permanence a pour but d'assurer une « réponse minimale », de première ligne aux demandes des locataires et une continuité de service 24h/24, 7jours/7 et 365 j/an et de favoriser la réduction des recours aux services d'urgences de droit commun. Il ne s'agit ni d'intervenir en urgence, ni d'intervenir au domicile mais d'assurer une présence, à distance, par téléphone, auprès du locataire en difficulté. Les échanges bienveillants, par téléphone, doivent permettre au locataire qui appelle de trouver lui-même, si possible, les solutions au problème qu'il vit.



Sur 265 jours, il y a eu 956 appels sur la permanence téléphonique, ce qui fait environ 2,6 appels par jour

Pour affiner notre analyse, nous avons distingué les appels de jour et de soirée dans nos catégories statistiques. Ainsi, nous constatons que 72% des appels sont passés en journée pour des motifs principalement liés à la vie quotidienne, à l'accompagnement (rappel des horaires, demande d'être accompagné physiquement), le logement (entretien et maintenance dans le logement) et les soins psychiatriques.

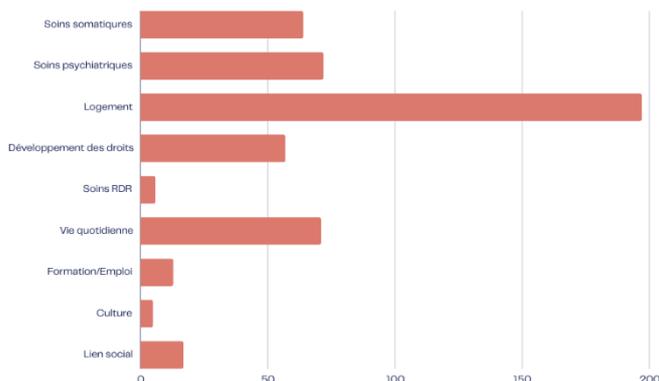
Pour chaque nouveau locataire, la permanence de soirée est présentée comme une possibilité pour le traitement des urgences peu importe le sujet en précisant que le répondant ne se déplacera pas, notamment en cas de perte de clés. Si la permanence téléphonique a permis de gérer un certain nombre de situations relevant de l'urgence, nous constatons qu'il ne s'agit que d'une proportion faible par rapport aux appels relevant de la vie quotidienne et de l'accompagnement.

Quelques locataires recourent énormément à la permanence de soirée et de weekend dans une logique de lutte contre l'isolement, ce que l'équipe tend à accepter en posant toutefois des limites et en reprenant directement avec les principaux concernés ce à quoi ce dispositif est destiné. 21 locataires n'ont peu (contact très ponctuel) ou pas recours à la permanence téléphonique en soirée ou en weekend.

Les types d'accompagnement et la fréquence

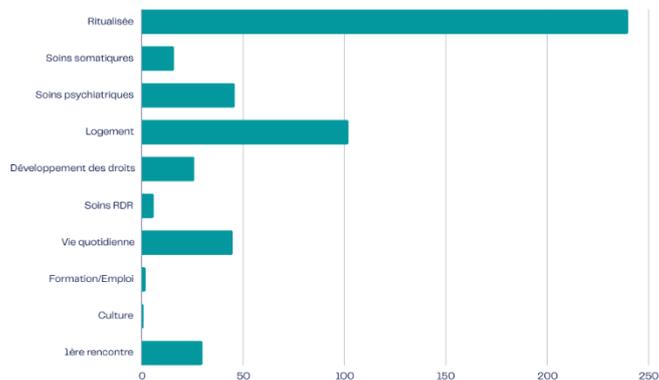
Pas moins de 502 accompagnements et 514 visites à domicile réalisés en 2023 pour les 55 personnes incluses au programme. Parmi les 55 locataires, une femme n'a été vue que deux fois avant de sortir du dispositif, un homme a été vu 5 fois, un homme a été vu jusqu'en septembre avant de suspendre son accompagnement, un homme n'a jamais été vu, un homme a été incarcéré au mois de Juin. Quelques locataires sont vus toutes les deux semaines et d'autres sont perdus de vue ponctuellement pour de courte période.

Répartition des accompagnements par type (n=502)

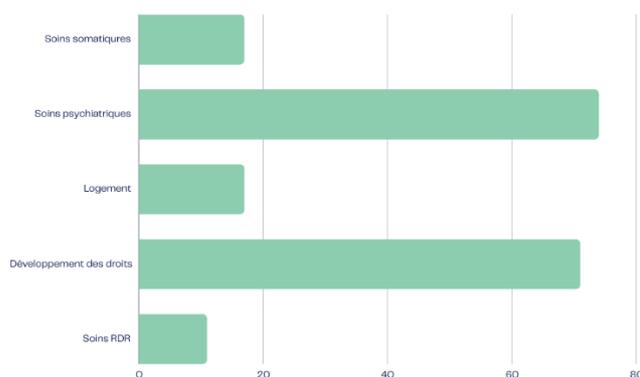


En 2023, 150 visites à domicile se sont soldées par l'absence du locataire en question. Cumulé aux accompagnements et aux sollicitations sur la permanence téléphonique, l'équipe entretient en moyenne 7 à 9 contacts physiques et/ou distanciels par mois avec chaque locataire du programme. Il existe en réalité une forte disparité entre les locataires, certains étant vu bien plus régulièrement que d'autres.

Répartition des VAD par type (n=514)



La coordination des suivis- rencontres avec les partenaires autour de la situation du locataire

Sollicitations partenaires par type (n=190)

L'équipe entretient nécessairement des contacts nombreux et diversifiés avec le réseau partenarial des locataires notamment en matière de développement des droits et de soins psychiatriques. La majorité des locataires est poly-accompagnée, il est alors indispensable de coordonner les accompagnements de chacune des parties prenantes du parcours de la personne. Une boîte mail générique complète la permanence téléphonique. Consultée quotidiennement par l'équipe afin de ne pas dépendre de la présence d'un professionnel en particulier. L'organisation de synthèses en présence du locataire est aussi une pratique courante du Chez Soi D'abord dans la mesure où la personne concernée y est présente.

5.3 Les présentations aux acteurs du territoire et le travail partenarial

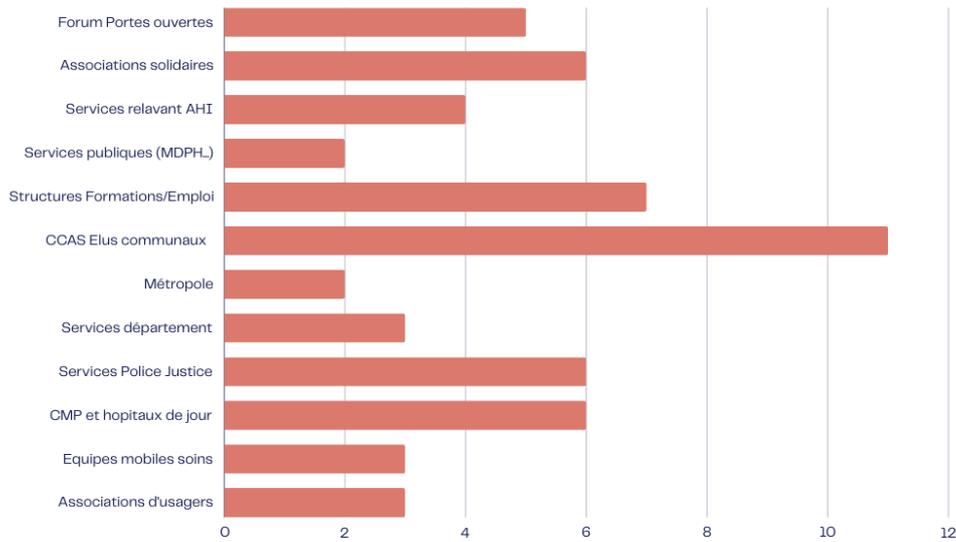
Le maillage partenarial est une des clés de voute du dispositif dans la mesure où l'objectif est d'être un « passeur » vers le droit commun et non se substituer, afin de garantir un accès à l'autonomie.

Cette étape d'interconnaissance reste fondamentale pour le déploiement du dispositif. Cette année, nous avons mis l'accent sur la rencontre avec les collectivités territoriales, les centres communaux, les élus, la métropole et les services de tranquillité publique.

Il s'agit d'un travail de longue haleine pour sécuriser les acteurs quant à l'efficacité et la pertinence du dispositif. En effet, les représentations à l'œuvre concernant notre public sont très négatives et puissantes et les enjeux d'équilibre et de mixité populationnelle très présents sur la métropole.

Concernant l'acculturation entre structures relevant du sanitaire, du social et du médico-social, cela passe par une démarche active pour connaître et appréhender les espaces de concertation et les compétences des acteurs en tenant compte, de leurs expertises et savoirs, organisations, cultures et missions. L'enjeu essentiel est de parvenir à des accompagnements non cloisonnés en considérant la personne dans son entièreté, sa singularité et sa temporalité.

Répartition par catégorie de partenaires rencontrés (n=59)



En 2023, ce ne sont pas moins de 59 présentations du dispositif déployées auprès des partenaires institutionnels, politiques, judiciaires, de santé, d'usagers, du logement et de la solidarité.

De façon plus ciblée, l'équipe a développé son réseau partenarial et a pu renouveler ses conventionnements 2022 (CAF, UC Irsa, Emmaus, CPAM, Emergence-s, la Cle, La passerelle, les restos du cœurs, le CHR....)

En 2023, nous avons conventionner avec l'association la Boussole autour de la réduction des risques et des dommages. Cette convention permet au chez soi la remise de matériel, aux locataires d'obtenir des rencontres à domicile commune entre le CAARUD et le GCSMS et de bénéficier d'action de formation.

5.4 Les temps collectifs et la participation des locataires



La participation des locataires a décollé en 2023 avec 57 actions collectives, 138 participations et seulement deux annulations faute de participant

L'arrivée d'une nouvelle médiatrice de santé pair dans l'équipe, avec compétences en techniques d'animation de groupe a largement contribué à cette réussite et a permis de fédérer les locataires et de constituer un noyau dur de participants de manière plus régulière.

La décision d'instaurer un temps hebdomadaire dans nos locaux à Garibaldi pour favoriser le repérage des temps collectifs (tous les jeudis après-midi) a aussi favorisé cette participation.

La participation des locataires aux ateliers orientés plaisir/bien être a été un levier évident pour positionner d'autres temps plus ambitieux orienté empowerment :

- Participation à des formations avec les professionnels ;
- Participation aux intersites de Poitiers avec des conférences en visio afin de préparer tout au long de l'année : les participants ont particulièrement apprécié la découverte de l'envers du décor et des méthodes des professionnels, ont eu une appétence prononcée pour les sujets liés à l'interaction entre addiction et santé mentale, ont été motivés par la convivialité et l'aspect festif de cet événement.
- Participation à un programme de reprise de l'activité physique et sportive porté par l'Institut Régional de Médecine du Sport et de la santé (IRMS). Les motivations des participants reposaient sur la prise de poids liée aux traitements médicamenteux et son impact sur l'estime de soi.
- Visites collectives d'ESAT pour des projets de reprise d'activité professionnelle ayant donné lieu à des candidatures de stage ;
- Ateliers de sophrologie en lien avec les troubles psychiques.

L'objectif pour 2024 sera d'étendre la fréquentation de cet espace-temps et de proposer d'autres formes capables de répondre au maximum de demandes/d'envies. Enfin, l'objectif sera de travailler à l'attractivité des temps institutionnels comme l'Assemblée Générale.

Pour Mickael, « ces temps lui permettent de se libérer la tête et de ne plus penser à ses problématiques quotidienne »

Pour Laurent, « c'est un lieu où on peut mettre ses problèmes de côté et partager des temps de plaisir avec les autres »

Le GCSMS a participé aux intersites de Poitiers qui consistent en des temps d'échange de pratiques, le partage des savoirs, savoirs faire et savoirs-être et de co-construction, d'incubateur d'idée, c'est un temps pour mettre en perspectives les déclinaisons du modèle sur chaque site, pour se nourrir d'autres pratiques inspirantes chez soi compatible.

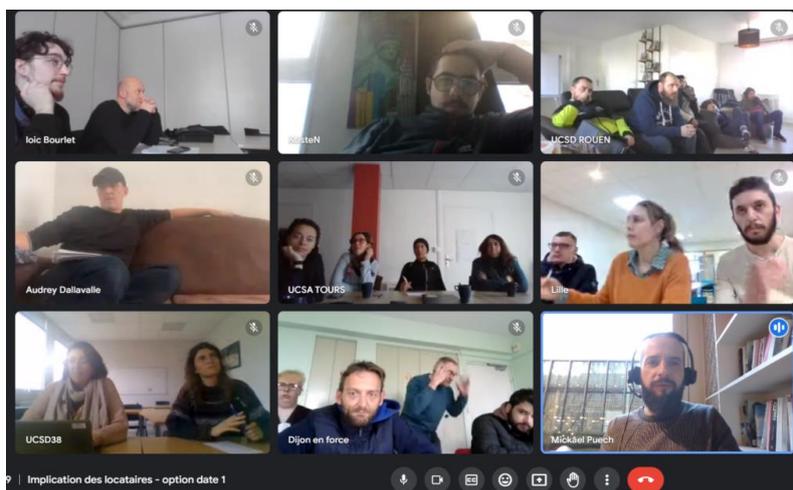
Les intersites sont les temps forts pour les UCSD alimentés tout au long de l'année par les immersions et compagnonnage, les visio-conférences thématiques avec les locataires et les journées nationales qui réunissent locataires, professionnels, administrateurs teintés de convivialité et de temps rétab!

Cette année Poitiers et Tours ont organisé cet événement qui a réuni 600 personnes au palais des congrès du Futuroscope du 13 au 15 septembre 2023.

7 salariés du chez soi, 2 administrateurs et 4 locataires de Rouen ont largement contribué à la réussite de ces intersites.

En fin d'année, nous avons participé à la naissance d'un "Collectif des locataires" initiée par l'association Un Chez Soi D'abord France à l'issue d'un séminaire dédié à la feuille de route de l'association qui s'est déroulé à Bordeaux. En compagnie des sites de Reims, Grenoble, Dijon, Montpellier, Lille, Tours et animé par Mikael PUECH (chargé de mission UCSD France), l'objectif a d'abord été de définir les ambitions du collectif. Elles seront multiples : favoriser la rencontre des locataires autour de projets fédérateurs, contribuer à l'organisation et à l'animation des intersites nationaux, favoriser le partage d'expériences sous toutes ses formes (formation, tutorat entre locataires, valorisation des actions qui fonctionnent ...).

5 locataires de Rouen se sont mobilisés pour cette première et tous ont la ferme intention de s'investir dans cette aventure collective !



De même comme l'année passée les locataires ont souhaité organiser un repas de fin d'année, les équipe du Chez Soi et une vingtaine de locataires ont passé un moment riche de convivialité autour de ce repas. L'occasion pour les locataires de préparer et d'organiser ce moment festif mais aussi d'apprendre à se connaître et partager leurs expériences de vie.



5.5 La mesure de la satisfaction des locataires

En montée en charge, la mesure de la satisfaction passe par un questionnaire de 10 items créé avec des locataires au national et portant sur leurs possibilités de choix, l'accès à l'emploi et à l'activité.

Avez-vous pu choisir votre logement ?
Si vous avez exprimé le désir de changer de logement, est-ce que l'équipe a répondu à votre demande ?
Vous sentez vous respecté dans vos choix ?
Est-ce que l'équipe vous aide à faire vos propres choix ?
Vous sentez vous respecté dans vos choix médicaux ?
Vous sentez vous suffisamment informé pour faire vos propres choix sur les questions de santé physique ?
Vous sentez vous suffisamment informé pour faire vos propres choix sur les questions de santé psychique ?
Estimez-vous avoir été soutenu par l'équipe pour participer à des activités de loisirs ou du bénévolat ?
Estimez-vous avoir été soutenu par l'équipe dans vos démarches vers l'emploi ou la formation professionnelle ?
Connaissez-vous les instances de participation et de représentation ? Ex. assemblée des locataires
Les propositions que vous avez faites dans les instances ou en répondant au questionnaire de satisfaction sont-elles mises en
Est-ce que vous êtes satisfait de votre situation actuelle, de votre qualité de vie ?

L'Article L116-1 CASF « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1. »

Sur la base du cadre légal, les pratiques professionnelles et les modalités d'accompagnement sont résolument tournées vers l'autonomie de la personne, l'exercice de sa citoyenneté, de son choix et notre accompagnement relève d'un filet de sécurité pour éviter les ruptures et les exclusions et en corriger les effets.

La mesure de la satisfaction et sa mise en œuvre sont subordonnées à un certain nombre de limites ou questionnements scientifiques (approche conceptuelle et méthodologique), éthiques et organisationnels.

En année routine, l'évaluation des sites repose sur 4 indicateurs communs : l'efficacité, la performance, la pertinence et la qualité. Chacun de ces indicateurs est ensuite divisé en indicateurs de processus ou de résultats en lien avec les objectifs et la philosophie du programme.

Ils permettent aux sites de mesurer l'écart entre leurs résultats et les objectifs fixés au national. Pour autant, bon nombre des indicateurs ne prennent sens qu'en troisième année de montée en charge puisqu'ils supposent l'atteinte d'objectifs par les équipes et/ou les locataires sur une période de 12 à 24 mois. Les sites comme Rouen, peuvent se reposer sur la mesure de la satisfaction des locataires.

Nous avons travaillé en 2023 à poursuivre la diversification des espaces et temps d'échanges formels et informels afin que les personnes puissent développer leur sentiment de légitimité et s'exprimer sur des sujets qui les intéressent directement.

Seuls 5 locataires entrés en 2023 ont officiellement répondu au questionnaire de satisfaction construit par la DIHAL. Cependant nous disposons en sus de l'analyse des 7 questionnaires sur la satisfaction volet gestion locative décrit sous forme de diagramme plus bas (partie 8.2 projet d'établissement GT 1 logement)

Il en ressort comme l'année précédente :

- Une satisfaction générale quant au choix du logement.
- Une satisfaction générale quant au respect de leurs choix et/ou dans l'aide apportée pour en faire.
- Les accompagnements proposés en matière de santé et/ou d'insertion sociale et professionnelle sont largement appréciés. L'axe emploi et formation pourrait cependant être renforcé pour certains répondants.
- La dimension participation (compréhension des instances participatives comme l'assemblée des locataires) reste largement incomprise et renvoie l'équipe à la nécessité de travailler ce point en 2024. Les locataires interrogés en 2022 qui participent activement aux actions collectives et aux visio du Chez Soi national verbalisent une meilleure compréhension du rôle et du sens de ce type d'instances.

6 La vie de l'Equipe

Les équipes restent basées dans les locaux loués à l'association Emergence-s. les bureaux sont situés rue du champ des oiseaux. La localisation est idéale pour les professionnels car l'établissement dispose d'un parking, il est situé en plein centre à 2 mm à pied de la gare SNCF et des grands axes.



En 2023, le GCSMS a souhaité prendre son autonomie progressive concernant certaines fonctions supports gérées par convention avec l'association Emergence-s dans un premier temps.

Ainsi nous avons progressivement pris la main sur la comptabilité et sur les prestations informatiques sur qui a généré par ailleurs des surcoûts non prévus au budget prévisionnel initial que nous avons pu résorber du fait des fonds dédiés de l'année précédente et de la dotation complète malgré une activité encore en montée en charge.

Ainsi nous disposons en fin d'année de la fibre, d'un serveur autonome avec ses propres accès. Ces modalités nous permettront d'être complètement autonome en cas de délocalisation de nos locaux sur le site des cèdres ou de déménagement futur.

6.1 Les ressources humaines

Chaque membre de l'équipe se situe dans un fonctionnement de multi référence et de logique où « *tout le monde fait tout* » dans le cadre de l'horizontalité et du respect du choix de la personne tout en sachant mobiliser sa spécificité métier au profit d'une demande ciblée. Cependant la séparation des deux équipes peut aussi être franche en cas de demande d'un locataire de ne plus rencontrer l'une des deux équipes. Durant l'année 2023, il a fallu cependant requestionner les missions de chacun et l'organisation de la répartition de certaines missions et tâches.

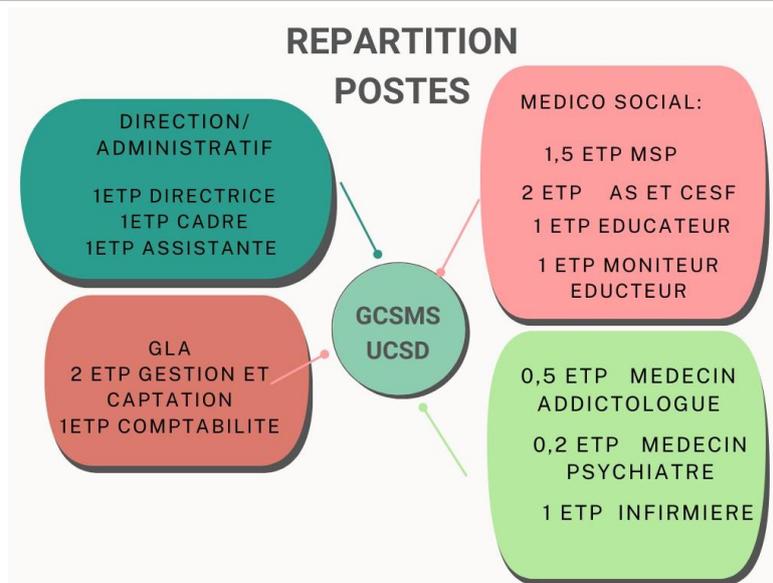
Par ailleurs, le besoin d'étayer l'équipe en temps sanitaire nous a conduit à réitérer les tentatives d'embauches sur le métier d'IDE en septembre, poste qui était resté vacant en 2022 et à transformer un poste de travailleur social en poste d'IDE l'objectif étant d'atteindre le quota de 3,9 ETP sanitaires pour l'année 2024.

L'équipe est restée en constante évolution depuis l'ouverture du dispositif avec de nouveaux départs et de nouvelles arrivées de salariés en 2023.

En 2023, nous avons embauché une nouvelle chargée de captation suite à la démission une salariée sur ce poste, une secrétaire comptable, une médiatrice de santé pair, une conseillère économique sociale et familiale suite au départ d'une assistante sociale, une monitrice éducatrice en création de poste.

Au 31 décembre 2023, l'équipe est composée de personnes soit 16 ETP au total :

- 11 personnes (8 ETP) au sein de l'équipe médico-sociale dont le cadre coordinateur
- 3 personnes (3 ETP) au sein de l'équipe de gestion locative adaptée,
- 2 personnes (2 ETP) Administratif et Direction



Si nous avons envisagé en juin 2022, le renforcement des fonctions supports d'Emergence-s en faveur des prestations du GCSMS pour les sécuriser, il n'a pas été possible d'y répondre et le périmètre de la convention a été réduit en privilégiant une prise d'autonomie du GCSMS sur des missions stratégiques :

Le GCSMS a internalisé les prestations de comptabilité et informatiques à compter d'Avril /Mai 2023 favorisant le contrôle de gestion autour des missions suivantes :

- Ensemble des opérations comptables permettant la préparation des comptes administratifs.
- Gestion de la trésorerie avec supervision de la directrice
- Liaison technique avec le CAC et l'expert-comptable.
- Enregistrement et suivi des éléments de comptabilité rattachés à la gestion locative adaptée.
- Organisation des visites médicales, information sur la prévoyance, mutuelle et retraite.
- Suivi des contrats, marchés et dossiers d'assurance.
- Hébergement des données informatiques.

➤ La convention GCSMS – Emergence-s s'est poursuivie sur les domaines suivants :

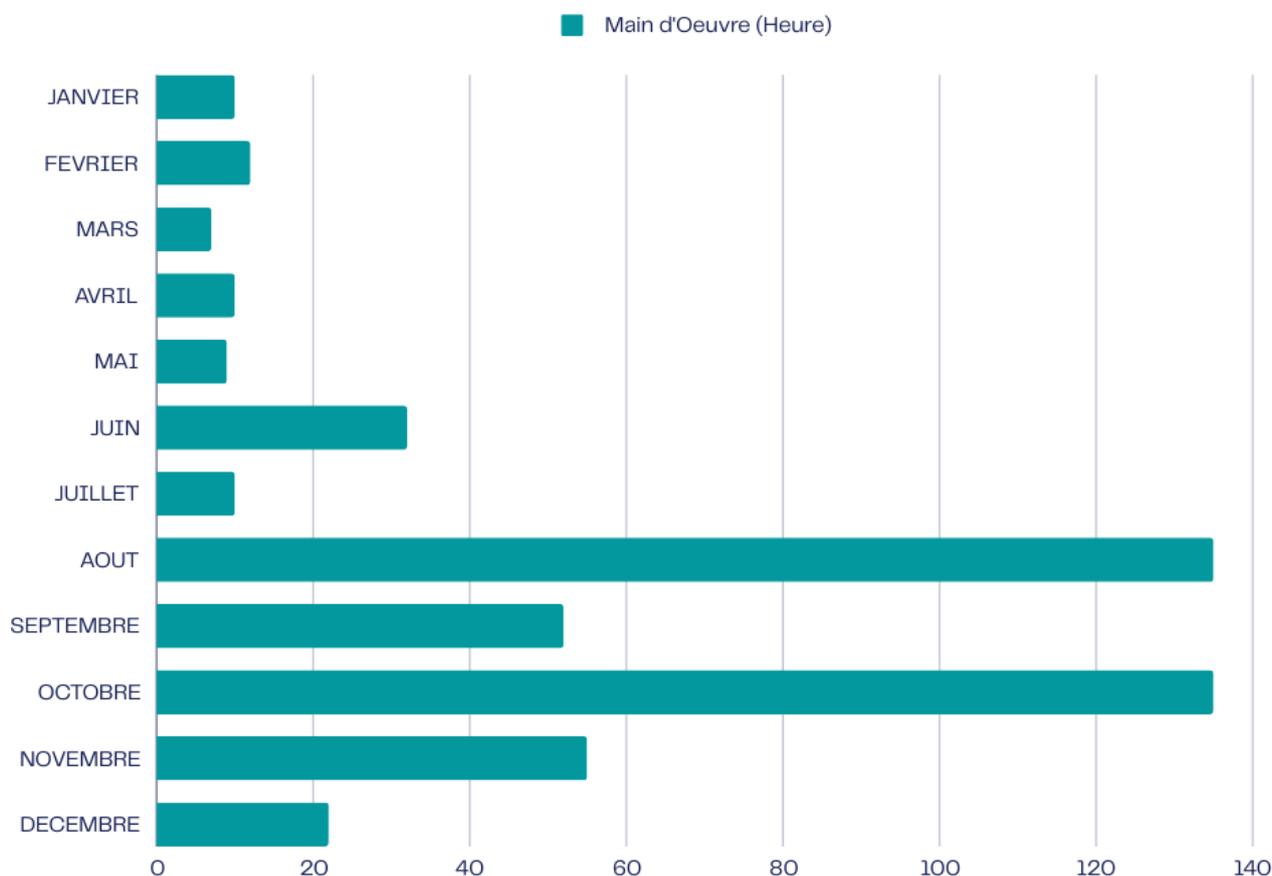
- Etablissement des bulletins de salaires et des déclarations sociales.
- Location des locaux
- Utilisation à titre gracieux du logiciel de comptabilité

➤ La convention GCSMS- ABBEI

Elle s’est poursuivie et amplifiée autour de la maintenance et réparation des logements

En 2023, ABBEI est intervenue à raison de 197H de main d’œuvre soit une moyenne de 16h30 mensuelle.

REPARTITION ANNUELLE MO)



6.2 La formation, les rencontres, expériences communes avec les locataires

La formation conserve une place importante dans la montée en charge de l’équipe et le développement de ses compétences.

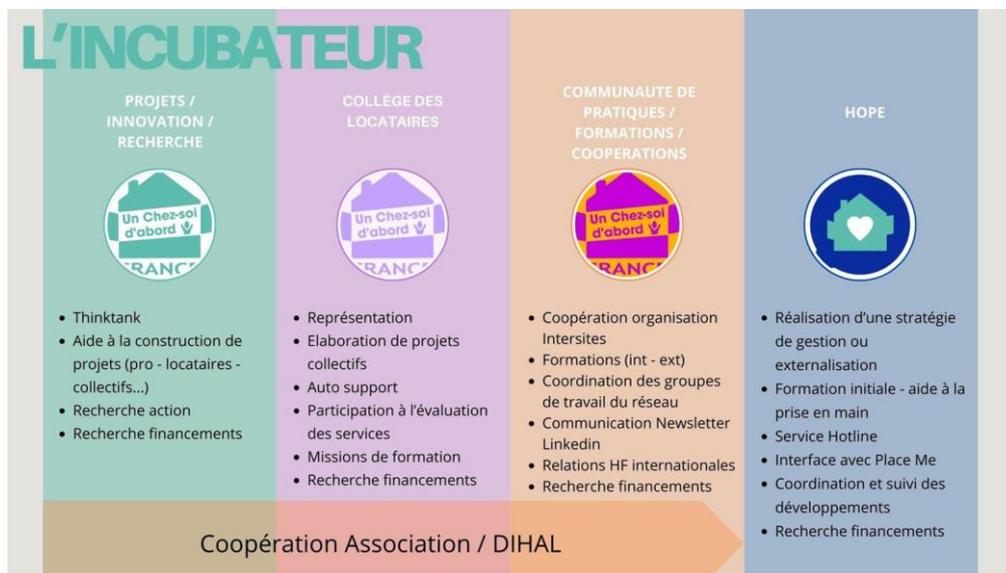
En 2023, 1 242 heures sur 1266 initialement prévues ont été consacrées à la formation des équipes autour de champs relatif à :

- L’addictologie. (La réduction des risques et des dommages)
- La psychiatrie (la réhabilitation psychosociale et ses outils, le rétablissement en santé mentale, les fondamentaux en psychiatrie).
- A la sécurité et à la prévention des risques (La gestion de la crise et de la violence ;

L'évaluation de la crise suicidaire, Les pratiques de relaxation, Formation aux gestes de soins d'urgence niveau 2 ; La sécurité gestuelle (postures physiques))

- L'échange et l'analyse des pratiques professionnelles (immersions, switch, Analyse de pratiques et supervision, intersites de Poitier, colloques et forums)
- La formation des MSP avec l'obtention d'un certificat universitaire « devenir acteur de santé » pour 1 MSP et l'obtention d'un diplôme universitaire « rétablissement en santé mentale » pour 1 autre
- Les immersions et séminaires
- Des formations favorisant l'horizontalité et le développement des droits (La vie affective et sexuelle et pratiques prostitutionnelles ; Outils favorisant la participation des professionnels et des locataires)

Le GCSMS de Rouen est membre de l'association UCSD France depuis 2022, à ce titre elle participe aux développements de cette association. En 2023, UCSD France a précisé les missions de l'association en lien avec son projet associatif pour aller au-delà de son activité d'éditeur liée au logiciel HOPE/GLA. Elle a contribué activement aux travaux sur les orientations dans le cadre du séminaire des cadres UCSD qui s'est déroulé en octobre à Bordeaux auquel le cadre coordinateur de Rouen a participé. Les projets qui en découlent peuvent se traduire ainsi :



6.3 Stages et immersions

- L'accueil de stagiaires

Enfin, en 2023 le GCSMS a poursuivi son rôle de site qualifiant des étudiants en travail social et la promotion de modalités d'actions innovantes pour les publics du chez soi.

Nous avons accompagné 4 stagiaires en 2023 pour un cumule 2135 heures de stages

- 1 stage Educateur spécialisé 2 eme année
- 1 stage Educateur Spécialisée 3eme année
- 1 stage Assistant Social 2eme année
- 1 stage parcours d'accompagnement travailleur pair

A l'issue du stage concernant le métier de travailleur pair, nous avons embauchée une nouvelle médiatrice de santé pair en Mai 2023.

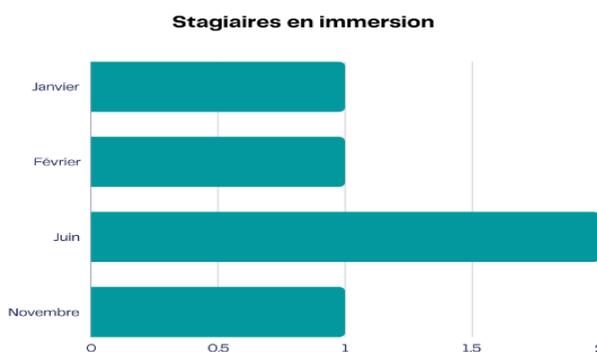
- L'accueil des professionnels en immersions

Dans la philosophie de la communauté de pratiques nationales, le service a accueilli 4 immersions en 2023.

Un médecin venant de l'UCSD 92, un binôme de professionnels (coordinateur/médecin) provenant de l'UCSD Brest, une chargée de captation de Reims mais aussi une professionnelle venant d'une structure membre, infirmière du CHR sur un service d'adolescent.

Nous souhaitons développer en 2024 la pratique d'immersions et de croisement des pratiques entre professionnels des structures membres du GCSMS sur le territoire et plus spécifiquement avec les équipes d'orientations du chez soi.

Le service a également accueilli deux personnes en parcours de professionnalisation de pair-aidance. Les deux personnes accueillies présentaient un profil de rue et/ou d'usagers de drogues.



6.4 Les instances UCSD

Plusieurs instances nous ont permis d'avancer en 2023 dans le déploiement du dispositif relevant de la gouvernance, de la participation, de la coordination ainsi que de l'analyse des pratiques professionnelles.

Le Comité de suivi est une instance technique de suivi et de reporting, d'échanges, de partages sur l'évolution du dispositif dans les années de montée en charge et de pérennisation, de concertation dans la communication et de coordination globale sur le territoire piloté par l'administrateur principal, il se compose des membres fondateurs, des financeurs, de la DIHAL et de la directrice. Il s'est réuni à trois reprises en 2023 et a permis une communication coordonnée et concertée entre les acteurs. Il est à l'origine de la décision du moratoire des inclusions en octobre 2023 suite à l'analyse partagée des événements indésirables majeurs qui se sont déroulés entre le mois de juin et le mois d'octobre 2023.

Le Comité restreint est composé des membres fondateurs et de la directrice. Il permet d'informer et d'échanger entre membres fondateurs régulièrement, de prendre des décisions relevant de la stratégie et de préparer les assemblées générales. L'administrateur principal l'a réuni à 6 reprises en 2023. Le comité restreint a validé la démarche méthodologique participative d'élaboration du projet d'établissement, a élaboré un plan d'action favorable à la reprise des inclusions en 2024 en sécurisant les locataires et les équipes tout en veillant au respect des critères et du modèle en 2023.

L'assemblée générale (AG) est composée des membres du groupement qui ont chacun voix délibérative, l'administrateur du groupement (alternant tous les deux ans), des représentants de l'équipe pluridisciplinaire, qui ont voix consultatives, de personnes physiques et des locataires à voix consultatives, de personnes physiques invitées.

L'assemblée générale vise à permettre le débat et déterminer les décisions qui devront être prises par les membres fondateurs. L'assemblée générale est l'organe décisionnel stratégique du dispositif. Deux assemblées générales se sont rassemblées cette année autour des orientations stratégiques, de la validation des comptes, du budget prévisionnel et l'activité de la deuxième année.

L'Assemblée Générale se réunit aussi souvent que l'intérêt du Groupement l'exige et au moins deux fois par an. Elle se réunit également de droit à la demande d'au moins un tiers de ses membres sur un ordre du jour déterminé. L'Assemblée Générale est convoquée par écrit 15 jours au moins à l'avance par l'administrateur, et en cas d'urgence, 48h au moins à l'avance.

Le 18 octobre dernier, l'Assemblée Générale a voté la passation de pouvoir entre administrateur passant de l'Association Emergence-s à l'Association La Boussole et lui a donné pouvoir.

En 2023, les locataires ont assisté aux deux assemblées générales. Une acculturation de ces instances reste nécessaire et la participation se travaille tout au long de l'année. Par ailleurs nous cherchons à modifier sur la forme le déroulement de cette instance afin qu'elle soit plus accessible pour les locataires.

L'Assemblée des locataires permet à ces derniers de participer à la construction des outils du service, en 2023, elle commence à prendre forme grâce à la ritualisation des temps collectifs, à l'animation de ces temps par une médiatrice de santé paire, un petit groupe de locataire commence à prendre part à différents projets concernant l'accompagnement et les missions UCSD.

Les locataires se sont ainsi regroupés à plusieurs reprises autour de certaines thématiques, entre autres, la construction d'un collectif national, la préparation des intersites à Poitiers ou encore autour de la programmation des activités collectives.

Le comité de direction (administrateur/directrice) se réunit à la quinzaine durant toute l'année afin d'effectuer un reporting sur l'activité, le suivi budgétaire et le climat social et de développer et mettre en œuvre la stratégie politique du déploiement et de la montée en charge.

La réunion de direction (toutes les semaines le vendredi)

Formalisée en toute fin d'année, elle a permis de structurer les rôles entre la directrice et le cadre coordinateur après plusieurs mois de déspecialisation « où chacun fait tout », il devenait nécessaire de détacher le rôle de la directrice du quotidien. Cette réunion se structure autour de différents points, de préparer les temps d'informations institutionnels pour la réunion de l'équipe hebdomadaire, de s'informer, de traiter les éléments concernant la gestion sociale et les ressources humaines, les temps forts, le suivi de l'élaboration du projet d'établissement, le volet budgétaire.

La réunion d'équipe hebdomadaire (du mardi)

Elle permet de faire circuler les informations institutionnelles, celles relevant du GCSMS, des partenaires, du territoire, du national, d'échanger sur des situations spécifiques et trouver des pistes de solutions aux problèmes rencontrés par les locataires au niveau de leur accompagnement quotidien, mais aussi faire le point sur leurs projets de vie, de logement. Un temps est dédié à l'articulation entre la gestion locative et le médico-social, une autre sur des aspects organisationnels ainsi que pour mettre en valeur les victoires. Tous les professionnels sont responsables d'alimenter l'ordre du jour et de le préparer.

Les membres fondateurs ont pu rencontrer à 3 reprises, les équipes opérationnelles, partager un congrès UCSD France nommé les intersites à Poitiers.

Les staff day

Le staff day est un moment de cohésion d'équipe pouvant prendre des formes variées et visant au traitement d'une problématique touchant l'ensemble de l'équipe. L'organisation des staff day est tournante à l'intérieur de l'équipe et a pris la forme d'une journée de travail thématique suivi d'un temps de convivialité. En 2023, trois staff day ont été organisés par l'équipe :

- **Le 28/03/2023 avec pour thématique les outils de rétablissement.** L'objectif était de découvrir les 4 outils de rétablissement composant le plan de rétablissement : le plan d'action, le plan de crise et de bien-être, les directives anticipées incitatives en psychiatrie, l'approche par les forces. Par sous-groupes, les participants se sont essayés à la rédaction des différents outils en partant de situations fictives. L'équipe a également pu acter la mise en forme de certains documents en partant de modèles validés par la communauté du Chez soi d'abord et/ou d'autres programmes orientés rétablissement dans des pays anglosaxons.
- **Le 16/05/2023 avec pour thématique le lancement du projet d'établissement.** Avec l'appui de Raphaël BOULOUNINE (médecin psychiatre, directeur/formateur pour WfX jusqu'en décembre 2023), la présence des membres fondateurs et l'équipe au complet, l'objectif a été de lancer la démarche du projet d'établissement. Après avoir présenté le sens et les objectifs d'un projet d'établissement, les participants se sont répartis en 4 sous-groupes pour traiter des thématiques du projet stratégique du GCSMS défini en 2022. Ce

staff day a permis de dégager des éléments de méthodologie partagée pour la conduite des groupes de travail en 2023-2024.

- **Le 05/12/2023 avec pour thématique les transmissions et les outils d'organisation.** En multi-référence, l'enjeu de la qualité des transmissions et de la traçabilité s'avère majeur pour la continuité de l'accompagnement et la gestion des événements indésirables. Suite à une situation problématique, l'équipe a décidé de formaliser son approche dans la rédaction des transmissions. Ce staff day a aussi été l'occasion de re-questionner l'usage de nos outils d'organisation numérique et physique (usage d'un tableau d'organisation des VAD, agenda numérique, boîte mail générique, google drive, dossiers physiques des locataires).

Les séances d'analyse des pratiques professionnelles mensuelles

L'équipe a pu faire le bilan des APP 2023 qui se déroulaient autour de la méthodologie relevant du modèle soit la grille d'analyse ESPER (**E**spoir **S**outien **P**laider **E**mpowerment **R**esponsabilisation). Cette méthodologie a permis aux équipes l'intégration du modèle de pensée par les forces cependant un manque s'est exprimé autour de temps dédiés à la régulation, à la prise de recul sur sa propre pratique professionnelle et les phénomènes de transfert/contre transfert. La direction a donc rédigé un nouveau cahier des charges en fonction des besoins exprimés par l'équipe et recherché un intervenant pour y répondre en 2024.

Les objectifs généraux pour 2024 de l'équipe en matière d'analyse de pratique :

- ✓ Confronter sa pratique entre pairs
- ✓ (Re)trouver une juste distance relationnelle dans l'accompagnement des publics et usagers
- ✓ Identifier les processus transférentiels à l'œuvre dans les accompagnements
- ✓ Explorer de nouvelles modalités d'accompagnement dans les situations difficiles ou d'impasse relationnelle
- ✓ Partager en équipe les bonnes pratiques et enrichir sa pratique professionnelle
- ✓ Fluidifier les relations au sein de l'équipe
- ✓ (Re)trouver du sens à son travail

Le comité éthique

En 2023, un groupe de travail s'est constitué en faveur de la mise en place de ce comité, de son rôle et de son fonctionnement. Le comité éthique est une instance d'aide à la résolution de problèmes dont les principes fondamentaux doivent rester centrés sur les objectifs et missions des ACT UCSD dans ses 8 principes fondamentaux.

Le rôle du comité est de permettre une analyse des pratiques, lorsque les équipes sont confrontées à des situations complexes, lorsqu'on ne trouve plus de solutions en intra et qu'aucune réponse légale directe au sujet se présente.

Les sujets qui y sont traités doivent donc y être problématisés de telle sorte qu'une simple réponse légale ne suffise pas.

Le comité éthique devra assurer un regard croisé et une ouverture vers l'extérieur dans sa composition et sur son questionnement avec soutien d'expert autour du sujet abordé.

La Saisine du « groupe conseil » se fait sur toute réflexion éthique ou toute situation complexe qui met en difficulté l'équipe, logement ou médico-social (nombre, fréquence ou dangerosité des incidents relevés ou impasses d'accompagnement).

Saisie lorsqu'il n'y a pas de solution intra qui émerge et aucune réponse légale directe au sujet. Une charte de fonctionnement est en finalisation fin 2023 et nous espérons réunir un premier comité en 2024.

7 L'activité de la gestion locative

La gestion locative adaptée consiste en une activité de gestion de logements « rapprochée et attentive » comportant un suivi individualisé, éventuellement un accueil et une animation au quotidien, et, le cas échéant, une médiation avec l'environnement. L'objectif est la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire. A terme, l'objectif est l'accès au logement ordinaire.

La GLA est intégrée, son support est la relation locative, même si elle permet de détecter d'autres besoins, elle est en permanence destinée à permettre la poursuite du projet logement de manière tant préventive que curative.

Deux modèles d'organisation de l'activité de Gestion Locative Adaptée ont été développés par le Chez Soi D'abord en France et dont le choix est laissé aux porteurs locaux du dispositif.

Le premier modèle est dit "externalisé" quand le GCSMS compte un porteur agréé IGLS (bailleurs sociaux ou un service logement). A contrario, le modèle est dit "internalisé" quand est créé au sein du GCSMS un service de Gestion Locative Adaptée entièrement dédié à la réalisation du volet logement des ACT UCSD ce qui est le cas pour le modèle rouennais.

L'objectif, dans une temporalité adaptée et si toutes les conditions sont réunies (souhait de la personne, paiement du loyer, paiement du dépôt de garantie, entretien du logement, occupation paisible du logement), est que la personne devienne locataire en titre du logement.

On parle alors de glissement du contrat de bail.

En cela, les enjeux de captation dans le parc social sont importants au risque de ne pouvoir assumer pleinement la mission et la vocation du dispositif.

Le GCSMS rouennais en 2023 a poursuivi le développement de son parc de gestion à 100% dans le privé avec un contexte qui reste tendu et concurrentiel du côté du parc social. Le parc de gestion est passé de 30 logements en 2022 à 64 logements en 2023 et a donc plus que doublé malgré la conjoncture difficile en matière de captation de petits logements.

7.1 Organisation de l'équipe

En 2023, l'équipe GLA a connu des tensions importantes avec le départ de la chargée de captation en septembre 2023. L'équipe a pu rebondir autour d'une réflexion sur la structuration et la répartition des missions de chacun. Un travail important a été mené pour préciser les différentes tâches (administratives, comptables, de gestion locative, de captation, de développement commercial...) et leurs articulations.

En montée en charge du parc locatif du GCSMS, la gestion locative ne pouvait reposer que sur un seul professionnel d'autant que les incidents locatifs, sinistres et relogements se démultipliaient.

De même nous avons pu revoir l'organisation de la réunion de gestion locative en instaurant un temps dédié hebdomadaire en lien avec un professionnel du médico-social pour fluidifier les articulations entre les deux équipes.

La réunion GLA a été instaurée chaque lundi matin en amont de la réunion hebdomadaire commune permettant d'établir l'ordre de priorités de logement et relogement, les travaux de maintenance à gérer durant la semaine et les articulations avec le médico-social ainsi que le traitement et la traduction comptable des actions de GLA.

Cette nouvelle organisation a permis de mieux répartir la charge de travail, de faciliter la communication entre les professionnels et de clarifier le rôle de chacun.

L'arrivée d'une secrétaire en comptabilité en Avril 2023 a fortement contribué à l'amélioration des relations avec les fournisseurs et les bailleurs mais aussi la lisibilité pour les locataires concernant leurs soldes qu'il s'agisse du solde locatif ou d'accompagnement.

Enfin nous avons accueilli en octobre 2023 une nouvelle chargée de captation et de gestion locative sans délai de vacance du ce poste ce qui a permis de maintenir un niveau de captation de logement satisfaisant.

Il a cependant fallu à chacun un temps d'intégration des missions, des principes et du modèle mais aussi construire les articulations entre l'équipe médico-sociale et l'équipe de gestion locative adaptée ce qui caractérise aussi la montée en charge des équipes du chez soi dans les premières années.

Fin 2023, l'équipe se constitue comme suit :

- Une chargée de gestion locative et de captation, 1ETP.
- Une chargée de captation et de gestion locative 1ETP.
- Une assistante administrative en GLA 0,5 ETP

Avec l'internalisation des missions de gestion et de comptabilité (facturation, quittancement, encaissements,)

- Une secrétaire comptable 1 ETP

Les missions de maintenance restent externalisées par le conventionnement avec l'entreprise d'insertion ABBEI.

Afin d'accompagner au mieux la question des droits et obligations locatifs, la compréhension des avis, des démarches et faciliter la perception des loyers pour les locataires n'ayant pas choisis le paiement par virement automatique, l'équipe de GLA a mis en place des permanences mensuelles de gestion locative en plus des visites à domicile GLA organisées à 6 mois et des visites annuelles. Si dans un premier temps, les locataires n'étaient pas au rendez-vous, ils se sont peu à peu appropriés ce temps et nous constatons l'augmentation de la fréquentation.

7.2 Les données d'activité en gestion locative adaptée :

Le suivi d'activité de GLA est divisé en plusieurs parties :

- Indicateurs de logement
- Indicateurs d'impayé
- Indicateurs d'événement

L'activité de la GLA en 2023 est restée fidèle aux principes essentiels du modèle dans le respect :

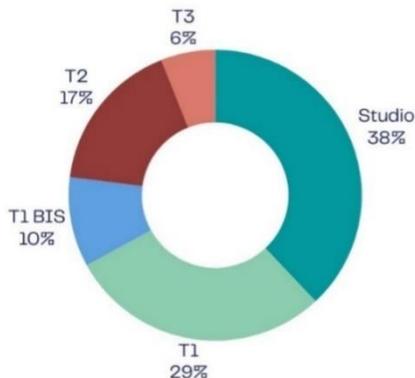
- Des vœux de logement exprimés par le locataire et ses choix et désirs sur la façon d'habiter son logement, de l'investir
- Dans la défense du droit fondamental à l'accès au logement et la mise en œuvre de tous les moyens en faveur du maintien dans le logement
- Dans le fait de privilégier le bail direct ou de sous location à tout autre modalité d'hébergement temporaire
- De la séparation des services de gestion locative et d'accompagnement

Il importe en préambule d'explicitier certains indicateurs relatifs au logement, ce qu'ils mesurent et leurs définitions. L'évaluation de la qualité, la fidélité au modèle et de l'efficacité en matière d'accès et de maintien au logement relève de certains indicateurs qui ont été construits en phase expérimentale précisés ci-dessous :

- **Taux de personnes qui se maintiennent dans le logement** : Ratio entre les locataires présents qui se maintiennent dans le logement (qui ont un ou des logements associés sur au moins 75% du temps de présence sur la période) par la population de locataires présents. Cet indicateur représente la mesure du maintien dans le logement qui doit pour être considérée efficace atteindre au moins 80% des personnes sur la période. En 2023 ce taux est de 77% sur Rouen
- **Le taux de personnes étant locataires en titre via un bail direct** est nul en 2023
- **Le taux de convention d'occupation en sous location sur la période** (l'année) est de 100%
- **Le taux de personnes logées/personnes accompagnées**. Ce taux nous indique le ratio entre locataires arrivés et logés (qui doit être au moins d'un logement associé à la personne sur la période). Cet indicateur permet d'évaluer le principe d'accès rapide au logement après la signature d'un contrat d'accompagnement et le maintien dans le logement. Il est très encourageant sur Rouen à 91,67%
- **Le taux de mouvement de contrat de logement** correspond au ratio de locataires présents ayant cumulé plusieurs contrats simultanément sur la période quant à lui est de 32%
- **La durée moyenne de proposition de logement pour la période** qui doit être inférieure à 8 semaines est de 3,5 semaines sur ROUEN ce qui signifie en moyenne les personnes visités au moins deux logements sous 3,5 semaines après avoir signé le premier contrat d'accompagnement avec une durée moyenne d'entrée dans le logement de 6,1 semaines.

- **La captation par type**

Répartition des logements par Type(n=64)



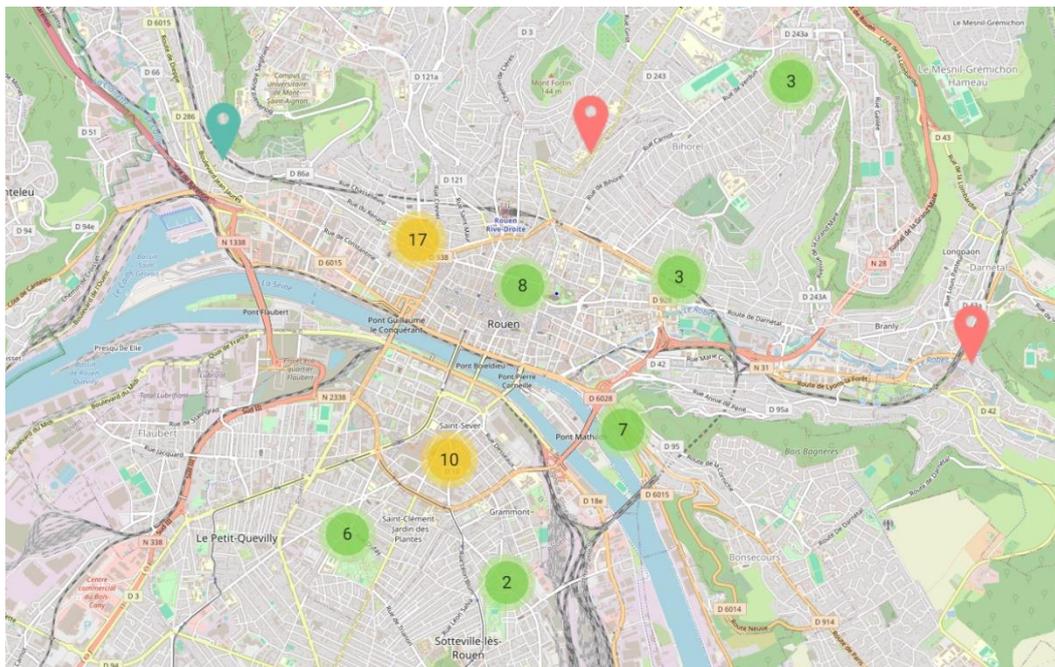
En 2023, le service de captation et de gestion locative a capté 34 logements allant du studio au T3.

Sur ses 64 logements, un logement T3 est dédié à un usage pédagogique pour les locataires (activités collectives, permanence de loyer, lieu d'assemblée, festivités) mais aussi disposant d'une chambre de répit. Deux logements sont utilisés en transition soit en amont de la première visite de logement choisi par le locataire, soit en situation intermédiaire de relogement d'urgence suite à des troubles et nuisances.

L'équipe de GLA est en réflexion autour de ces transitions, répit et devra définir plus précisément la fonction du répit, de la transition et les modalités d'utilisations de ces logements en 2024.

- **La répartition géographique des logements : Territoires de captation**

La carte présentée ci-dessous montre la demande de logements se situe essentiellement sur Rouen et agglomérations limitrophes pour 60 logements. 4 logements sont captés sur les communes d'Elbeuf et de caudebec les Elbeuf.

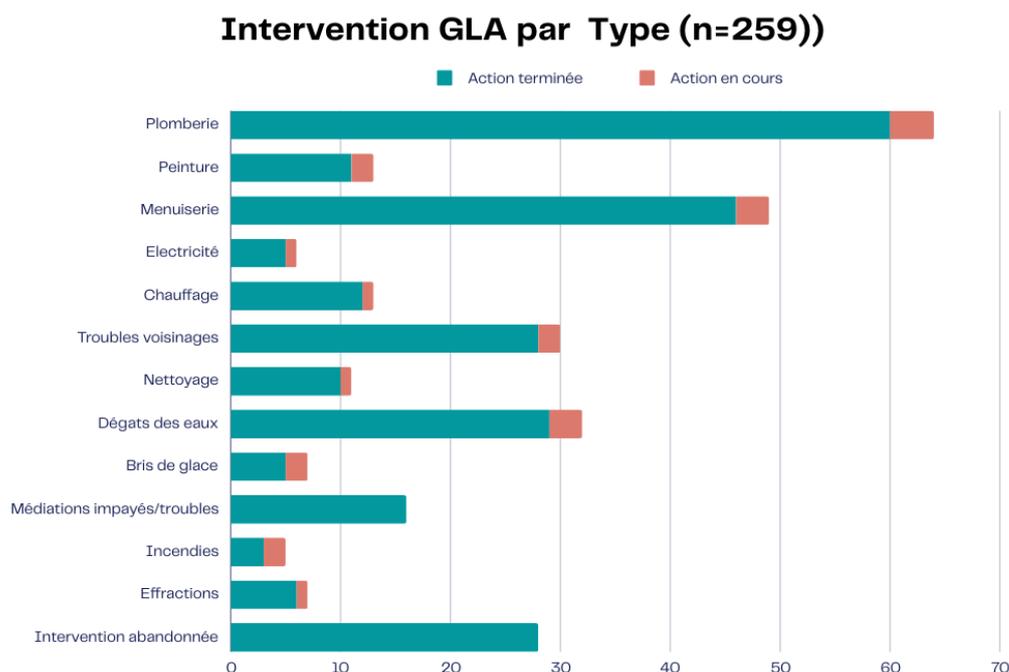


- **Les interventions en gestion locative adaptée**

Pas moins de 259 évènements en gestion locative traités cette année

On peut voir sur le graphique ci-dessous les types d'interventions réalisées en réparation et maintenance, les interventions relevant de sinistres (effraction, incendie, dégât des eaux, bris de glace...) et ceux relevant de plaintes concernant des troubles du voisinage ou des médiations réalisées afin de trouver des solutions aux situations d'impayés et de troubles répétés.

Certaines actions ont démarré en 2023 et se poursuivent en 2024, elles figurent en orange, enfin certaines actions ont été engagées et abandonnées en 2023, au nombre de 28, il s'agit bien souvent de demandes des locataires qui après vérifications et évaluations relevaient soit d'un mésusage ou de l'absence de dysfonctionnement réel.



• Les recouvrements des loyers

Lors de leur entrée dans le dispositif, nos locataires doivent percevoir ou être en capacité de percevoir une ressource. Une fois entrée dans le logement, un enjeu fort est de les accompagner pour mettre en place le règlement de leur loyer et la gestion de leur budget.

Tant que la personne ne dispose pas de droit lui garantissant une ressource, le fond de solidarité est enclenché.

Le paiement du loyer se fait mensuellement. Il peut avoir lieu par prélèvement automatique cependant, il arrive aussi qu'il soit directement donné au binôme d'accompagnement lors d'une visite à domicile ou lors de la permanence GLA mensuelle.

• Le cas de l'apurement des dettes

En fin d'année, un point concernant les dettes des locataires est évoqué. En effet, il arrive que certains locataires ne soient pas à jour dans le paiement du loyer.

Chaque cas est évoqué pour savoir si un plan d'apurement a été mis en place avec le locataire, si une procédure est en cours et si un effacement de la dette peut être réalisé totalement ou partiellement, le cas échéant. Lorsqu'un locataire est en procédure avec l'avocat, il y a maintien de la dette. Dans le cas de la bonne volonté d'un locataire, un effacement partiel peut être réalisé selon la situation de la personne et de l'origine de ses dettes.

En 2023, les dettes locatives représentent au 31 décembre la somme de 20 940,81 € ce qui correspond à l'estimation que nous avons réalisée au budget prévisionnel et à la moyenne en France en montée en charge.

Une partie sera remboursée sur l'année suivante, une partie est irrécouvrable (715,74 € datant de 2022 et 6268,13 € de 2023) pour des raisons diverses. Pour certains locataires, nous ne récupérerons pas les sommes (déménagement hors département, disparition, incarcération) pour d'autres des signes d'efforts et de bonne foi (accompagnement, rétablissement, reprise des paiements...)

Fin 2023, nous avons 13 119,29 euros de dettes locatives reportées en 2024 que nous pensons pouvoir recouvrir à 60%.

Le recouvrement des loyers en 2023 est positif. La quasi-totalité des dettes reportées de 2022 sur 2023 ont été réglées.

Cette année, un seul plan d'apurement a été mis en place avec un locataire.

Le plan d'apurement consiste à échelonner le paiement d'une dette sur une durée et un montant mensuel convenu d'un commun accord avec le locataire. Cette solution est proposée lorsqu'un locataire se sent prêt à assurer le bon paiement de ses loyers et à honorer une partie de sa dette.

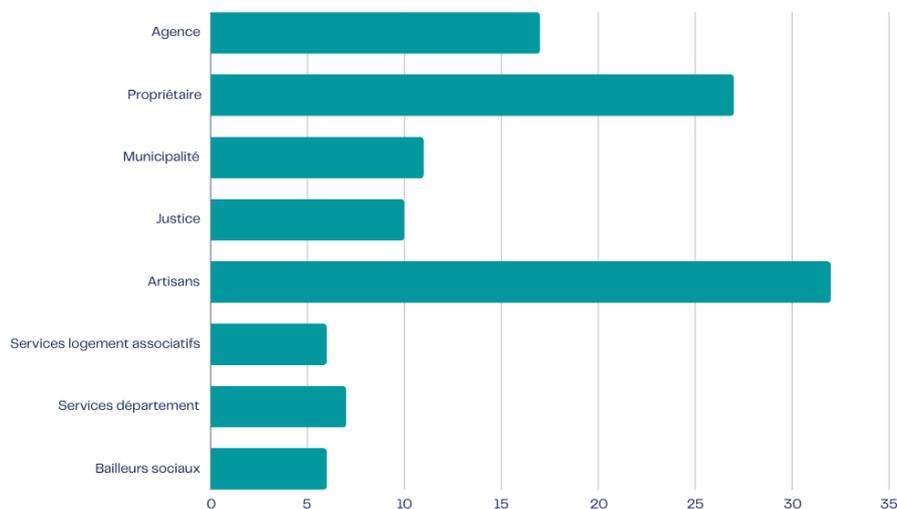
En cas de bon paiement, cela lui permet de générer des quittances de loyers pour le mois en cours. Sans plan d'apurement en place, le dernier paiement effectué payera la dette la plus lointaine. Si un locataire ne se sent pas prêt à établir ce type d'échelonnement de paiement, nous ne mettons pas de plan d'apurement en place. Un seul plan a pu être mis en place cette année car les locataires n'honorant pas les loyers en bonne et due forme génèrent des plans d'apurement pour chaque dette non payée mensuelle.

Nous pensons revoir ce fonctionnement en 2024 car il n'est pas toujours incitatif à la reprise de paiement et en tous les cas ne favorisent pas l'accès à certaines aides comme le FSL.

7.3 Les partenariats en gestion locative

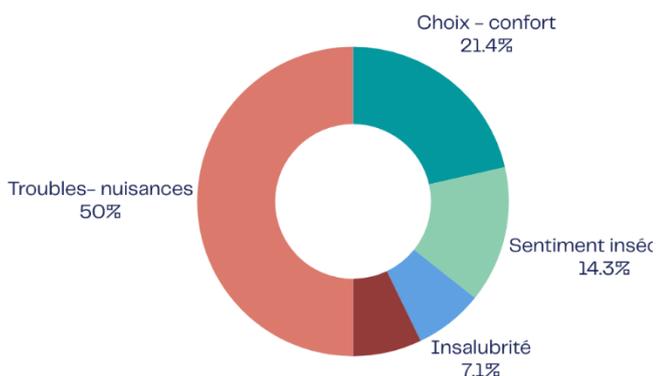
Le choix du GCSMS a été d'externaliser certaines missions pour ne pas être dépendant comme la maintenance des logements. En effet, d'autres sites ont pu expérimenter cette dépendance dans l'embauche d'un agent de maintenance en interne du GCSMS et observer des difficultés en cas d'absence, difficultés à trouver des artisans réactifs et tolérants par rapport au public.

Partenaires de la GLA (n=110)



- **Les relogements**

En 2023, nous avons effectué 14 relogements dont La moitié du fait de nuisances répétées des locataires ne permettant pas le maintien dans leur logement, 3 relevant d'un réel choix de confort et d'évolution de la personne, 2 du fait d'un sentiment d'insécurité du locataire et 1 autre à l'issue d'une période d'hospitalisation.

Répartition par motif de relogement (n=14)**• La gestion des troubles, nuisances**

En 2023 14 locataires ont été concernés par des plaintes du voisinage et/ou des copropriétés, dont 2 locataires où les plaintes se sont avérées infondées.

Après une visite à domicile, des échanges et des propositions de résolutions, la situation s'apaise bien souvent.

Seulement 7 locataires ont dû déménager après des étapes d'échanges répétés et de médiations.

L'équipe de gestion locative et l'encadrement ont organisé 7 conciliations /médiations en 2023

- 1 pour impayé de loyer
- 4 pour des troubles et nuisances
- 2 pour troubles et impayés

Pour un locataire la décision a été de suspendre le relogement et de maintenir l'accompagnement.

8 Le lancement de la démarche d'élaboration du projet d'établissement

8.1 Une méthodologie collective

En Mai 2023, nous avons lancé la démarche et dégager une méthodologie de travail avec les équipes et membres fondateurs lors d'un séminaire où les grandes thématiques et axes stratégiques ont été dégagés. Il s'agissait dans cette première étape de s'approprier le projet stratégique du GCSMS pour le décliner en projet d'établissement par la suite et surtout pour les équipes d'appréhender cet outil.

Art loi PE

En octobre 2023, nous avons lancé la démarche d'élaboration d'un diagnostic partagé avec les partenaires et locataires autour des vents forts et défavorables concernant les axes stratégiques sous forme de groupes de travail de Novembre à Février 2024.

En 2024, nous pourrons rédiger le projet d'établissement à partir des éléments du diagnostic et des axes de travail qui en auront découlés



ELABORATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT GCSMS

Journal Projet – Octobre 2023

Cher(e)s collègues, locataires, partenaires

Nous avons le plaisir de vous informer que nous entamons actuellement la phase de construction d'un diagnostic partagé. Cette étape fondamentale repose sur une collaboration active entre nos équipes internes, les personnes concernées et nos partenaires opérationnels. Ensemble, nous cherchons à dégager des préconisations stratégiques qui seront intégrées dans le cœur même de notre projet.

L'objectif est clair et ambitieux : faciliter l'accès direct et le maintien dans un logement décent pour nos concitoyens les plus vulnérables en santé mentale. Votre expertise et votre engagement sont des piliers essentiels à la réussite de cette entreprise collective. Vos idées et vos contributions sont la clé qui ouvre les portes vers des solutions innovantes et efficaces.

Chacun d'entre vous, par votre expérience, vos connaissances, vos expertises, possède une pièce du puzzle qui dessinera notre futur établissement. Nous avons besoin de votre vision et de votre énergie pour faire de ce projet une réalité porteuse d'espoir et de changement. Cinq groupes de travail sont organisés entre Novembre 2023 et Février 2024, nous comptons sur vous tous!

THÉMATIQUES ET ORGANISATION

GROUPE DE TRAVAIL

- GT1 Favoriser l'accès et le maintien dans le logement (4 séances de travail de 2H)
- GT2 Réduction des risques et des dommages (3 séances de travail de 2H)
- GT3 Insertion-Emploi-Activité (3 séances de travail de 2H)
- GT4 Offre de rétablissement et parcours de soins (3 séances de travail de 2H)
- GT5 Groupes auto-support (pair aideance) 3 séances de travail de 2H)

CALENDRIER

GT1 L'accès et le maintien dans le logement
Les 03/11/23;01/12/23;12/01/24;09/02/24 -9H30-11H30

GT2 La réduction des risques et des dommages
Les 23/11/23;18/01/24;22/02/24-9H30-11H30

GT3 L'insertion, l'emploi, l'activité
Les 30/11/23;25/01/24;29/02/24 :14h-16h

GT4 Offre de rétablissement et parcours de soins
Les 29/11/23;24/01/24;28/02/24 : 14h-16h

GT5 Les Groupes d'Auto-support et la pair aideance
Les 23/11/23;18/01/24;15/02/24 : 9H30-11H30

CALENDRIER DE LA DÉMARCHE



Le projet stratégique



Sophie LEMAITRE,
Directrice du GCSMS Un chez soi d'abord

Lancement
Présentation de la démarche, des enjeux, diagnostic
équipe/gouvernance
Rédaction des fiches actions

PHASE 1- Déclinaisons des orientations
Mise en place de groupe de travail et d'ateliers par fiche actions
Et focus groupe

PHASE 2- Validation COPIL
Validation par le COPIL (administrateur - directrice-
cadre- locataire)

PHASE 3 – Rédaction
Rédaction du PE en comité rédactionnel
Relecture
Validation en AG

● Mai 2023

● Octobre

● Février 2024

● Juin 2024

● Octobre 2024

8.2 Un diagnostic partagé avec les acteurs de territoire

En novembre les professionnels, la direction et les administrateurs ont débutés animation de groupes de travail avec les acteurs de territoires et les locataires selon une méthodologie identique. Il s'agissait pour chaque thème du projet de réunir sur 3 à 4 dates les groupes de novembre 2023 à Janvier 2024 pour répondre à trois objectifs :

- Etablir une cartographie des dispositifs, structures, aides, ressources relevant du la thématique
- Etablir un diagnostic partagé avec les acteurs et les locataires autour de la thématique en termes de points forts et axes de progrès
- Dégager des préconisations concernant les axes de travail

La mobilisation de l'équipe, des locataires et de nos partenaires de proximité dans la démarche s'est révélée importante. Ces groupes de travail ont permis de dégager une première phase d'écriture du projet d'établissement début 2024 sur l'analyse partagée et les leviers de développement pour chaque axe thématique.

GT1- Axe : Favoriser l'accès et le maintien au logement

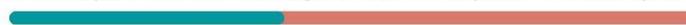
Après une présentation globale de la démarche aux participants, une phase d'interconnaissance entre les acteurs, le groupe a pu établir un état des lieux des structures en place en faveur de l'accès et du maintien au logement avec une répartition entre pourvoyeur, facilitateur et orienteur de logement et de dégager les enjeux autour de l'accès et du maintien dans le logement pour les personnes souffrants de pathologie mentale sévère en grande précarité. La fiche synthèse en annexe du présent rapport présente les principaux freins et leviers dégagés en matière d'accès et de maintien au logement¹.

Un focus groupe des locataires réunissant 6 locataires sur la thématique des freins et des leviers sur le maintien et l'accès au logement a permis de faire ressortir des axes de travail.

Concernant l'accès au logement :

ACCES AU LOGEMENT

Perception de la capacité à accéder à un logement avant le dispositif - 60% d'incapacité totale



Difficultés à accéder à un logement en dehors du dispositif - oui à 66%



Choix de son logement avec le Chez Soi D'abord - oui à 85%



SERVICE GLA

En moyenne, 3.6 semaines entre la 1ère rencontre et la 1ère proposition de logement

Explication du bail de sous-location - oui à 85%



Explication du guide du locataire - oui à 66%



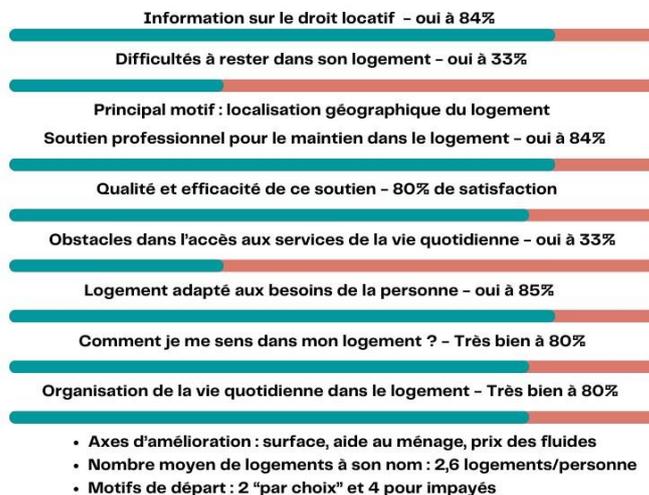
Explication des avis d'échéance - oui à 66%



¹ Annexe p37 Fiche synthèse GT logement

Concernant la question du maintien, il ressort pour les locataires que la complexité réside surtout sur la localisation favorable ou non à l'envahissement par des tiers et l'accès aux services de la vie quotidienne.

MAINTIEN DANS LE LOGEMENT



A l'issue de ce groupe est née l'idée d'un projet qui reste encore à écrire par les locataires soutenus par les partenaires ayant contribué à cette réflexion autour d'un besoin non comblé sur le territoire : la garde des animaux de compagnie en période d'hospitalisation pour les personnes souffrant de troubles psychiques.

GT2- Axe : Réduction des risques et des dommages

Ce groupe de travail s'est réuni à trois reprises pour explorer l'offre de soin et d'accompagnement en matière de réduction des risques et des dommages. Le groupe a aussi souhaité s'interroger sur les interactions entre vie à la rue, la psychiatrie et les conduites addictives, situations complexes mettant souvent en difficulté les professionnels du secteur. La synthèse de ce groupe² a fait ressortir une offre bien couverte sur le territoire (entre secteur associatif et secteur hospitalier). Malgré une offre de soins relativement complète de l'accueil anonyme à la postcure, les acteurs s'accordent sur le besoin d'une meilleure coordination des structures de RDR les unes avec les autres mais aussi dans leur lien avec la psychiatrie par exemple. Le Pôle de prévention compétent en addictologie (PPCA) serait un lieu ressource pour travailler cet enjeu, le Chez Soi D'abord y aurait une place légitime et sollicitera son intégration en 2024.

La dernière session était consacrée à l'expérience des locataires. 4 locataires ont restitué leur expérience et leur connaissance du tissu partenarial sur le territoire, lequel est très bien identifié ! Les locataires présents ont également pu évoquer leurs attentes vis-à-vis des soignants lors d'hospitalisations à visée d'abstinence. Ils souhaiteraient globalement plus d'étayage et d'individualisation pour la gestion du *craving* en contexte hospitalier.

GT3- Axe : Emploi – formation – activité

Ce groupe de travail s'est réuni à deux reprises pour explorer l'offre existante en matière d'accès à l'emploi et à la formation pour les personnes en situation de handicap psychique et/ou en situation de grande précarité. Il en ressort un environnement complexe où les acteurs sont multiples et les voies d'orientation et d'accès restent difficilement lisibles.

Pour les structures ayant participé au groupe de travail, l'accueil du handicap psychique dans leurs dispositifs présente une spécificité y compris pour les établissements relevant du champ du handicap³. La visibilité des dispositifs, le décloisonnement du monde de l'entreprise avec celui du médico-social ou du sanitaire et la levée des tabous sur les questions en santé mentale font parties des pistes favorisant l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de troubles psychiques.

GT4- Axe : Offre de soins en rétablissement

Le groupe s'est réuni à deux reprises avec une participation moins importante qu'espérée. L'objectif était de mieux cartographier et comprendre l'offre de soins en réhabilitation psychosociale et/ou orientée rétablissement en santé mentale et d'examiner les freins et leviers à leur accès.

Les constats effectués au sein du groupe de travail⁴ démontrent que le chez soi d'abord peut jouer un rôle concernant la promotion et l'accès à l'information concernant les offres sur le territoire.

Conformément à l'instruction n°DGOS/R4/2019/10 du 16 janvier 2019 relative au développement des soins de réhabilitation psychosociale sur les territoires, l'offre de soins s'est étoffée sur le territoire d'intervention du GCSMS avec le renforcement des moyens des hôpitaux de jour déjà engagée dans ce type de pratiques mais aussi grâce à la création d'une offre nouvelle sur le territoire elbeuvien. Outre ce déploiement, l'offre de formation visant à la promotion des concepts et pratiques de réhabilitation psychosociale s'est intensifiée depuis plusieurs années. Une communication plus « grand public » a également vu le jour avec un congrès régional de réhabilitation psychosociale.

GT5- Axe : Groupes autosupport et pair aideance

Le groupe s'est réuni à deux reprises avec une participation d'acteurs hétérogènes en termes d'expériences de la pair-aideance, qu'elle soit professionnelle ou non. Le pair-aideance en santé mentale tend à se développer fortement depuis une dizaine d'années, le Chez Soi D'abord étant l'un des premiers employeurs de pair-aidants professionnels en France. Cependant, la pratique des pair-aidants, leur reconnaissance et leur intégration dans des équipes soignantes ne vont pas sans poser question à plusieurs titres.

Le groupe a d'abord posé le constat d'une forte disparité de l'offre de groupes autosupport à l'échelle régionale. Sur le plan national, la Métropole Rouen Normandie a pris du retard sur le déploiement d'une offre de pair-aideance en contexte hospitalier et/ou associatif selon les participants. Pour les territoires dotés d'une offre de pair-aideance, plusieurs enjeux métiers ont été dégagés : un enjeu de structuration de la profession à l'échelle nationale, un enjeu de reconnaissance par l'accès à la formation qualifiante ou non, un enjeu de reconnaissance par l'évaluation scientifique de ses apports dans la relation d'aide et dans l'organisation du système de santé⁵.

Pour les groupes autosupport, le groupe a dégagé une définition partagée : *"tout rassemblement formel ou informel de personnes qui se sentent concernées par la santé mentale dans le but de se faire du bien, faire du bien et faire évoluer les pensées et les représentations"*. La mise en visibilité de ces groupes et le développement de modèle associatif hybride dans leur financement public/privé comme La Maison Perchée à Paris seraient des pistes à poursuivre.

3 Annexe p39 Fiche GT Emploi/Formation

4 Annexe p40 Fiche GT Offres de rétablissement

5 Annexe p41 Fiche GT Pair aideance et autosupport

9 Un focus sur la communication

La stratégie de communication en montée en charge reste un axe important en faveur du déploiement des ACT un chez soi Rouen pour :

- Faire connaître le dispositif et ses missions et son efficacité
- Transmettre les valeurs et principes (logement d'abord, réduction des risques et dommages et rétablissement).
- Générer des opportunités de coopération et de partenariat et obtenir des soutiens
- Capter des logements sociaux

Le chez soi de Rouen a continué d'utiliser massivement les réseaux sociaux et son nouveau site ainsi que les médias pour promouvoir son action et ses principes

9.1 La présence sur les réseaux sociaux et internet

Afin de décliner cette stratégie et l'opérationnaliser, l'équipe a impulsé une communication dynamique en utilisant des supports de communication actuels.

Nous avons continué à utiliser ce réseau dédié aux professionnels en 2023 pour nous faire connaître et donner de la visibilité à nos actions et à l'évolution des locataires du chez soi

A la fin de l'année 2023, nous dénombrons 755 abonnés soit 350 abonnés supplémentaires.

La majorité des posts publiés est relatif à l'activité du Chez Soi et à ses modalités d'accompagnement. 10% des posts restent dédiés au suivi des offres de postes dans le cadre de la construction de l'équipe et de la montée en charge.

9.2 La naissance du site internet

En octobre 2023, notre site internet est ouvert et accessible. Nous disposons d'un bel outil pour gagner en visibilité, favoriser la participation, la communication et la rendre efficace, développer les collaborations et diffuser en temps réel les actualités du dispositif.

D'octobre 2023 à décembre 2023, nous avons publiés 13 articles, été visités par 5800 personnes et obtenu 676 utilisateurs réguliers.

SYNTHESE GT LOGEMENT

Contexte et enjeux :

Après une présentation globale de la démarche aux participants, une phase d'interconnaissance entre les acteurs, le groupe a pu établir un état des lieux des structures en place en faveur de l'accès et du maintien au logement avec une répartition entre pourvoyeur, facilitateur et orienteur de logement et de dégager les enjeux autour de l'accès et du maintien dans le logement pour les personnes souffrants de pathologie mentale sévère en grande précarité.

Focus groupe des locataires :

Nous avons effectué une passation de questionnaires autour des freins et leviers en matière d'accès et de maintien au logement auprès de tous les locataires du chez soi.

6 locataires ont répondu au questionnaire. Il en ressort une perception partagée de leurs difficultés à accéder à un logement hors de l'accompagnement du Chez Soi. En majorité, les locataires expriment leur satisfaction sur les conditions d'accès au logement, l'adéquation avec leurs besoins, l'accès aux services de la vie quotidienne, la qualité et l'efficacité du soutien apporté par les professionnels pour le maintien dans le logement.

A l'issue de ce GT est né l'idée d'un projet qui reste encore à écrire par les locataires soutenus par les partenaires ayant contribué à cette réflexion autour d'un besoin non comblé sur le territoire : la garde des animaux de compagnie en période d'hospitalisation pour les personnes souffrant de troubles psychiques.

VENTS FAVORABLES

- Changement politique axé "logement d'abord" et l'apparition de dispositifs favorisant cette approche
- Présence et visibilité d'outils centralisés comme le Plan départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées, le FSL et leur coordination.
- Le partenariat, les services techniques maintenances internalisés/mutualisés et le maillage territorial
- L'évolution des normes règlementaires en matière de logement (y compris sur l'accès PMR).
- Les nouvelles formes d'habitat inclusif.
- Le Droit au Logement Opposable (DALO)
- La commission département de coordination Prévention des actions expulsion locative (CCAPEX) qui pilote la stratégie de prévention des expulsions et coordonne l'action des différents acteurs du territoire.
- La garantie VISALE (Visa pour le Logement et l'Emploi) accordée par Action Logement
- Les auto supports (GEM Groupes d'entraide mutuelle, association usagers, Club house)
- Des accompagnements personnalisés à visée de rétablissement (temporalité, pouvoir d'agir, choix de la personne, plan de bien être, pair aidance...)
- La démarche d'Aller Vers, les équipes mobiles intervenant dans les lieux de vie- milieu résidentiel

VENTS CONTRAIRES

- Offre inadaptée en termes de quantité et qualité
- Typologie des logements disponibles (pénurie de petits logements)
- Coût des loyers
- Hausse des taux d'intérêt et réduction de l'investissement des primo accédants
- Coût des énergies et des fluides
- Manque de connaissance et de coordination des dispositifs
- Mise en pratique de la loi sur le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) et le manque de visibilité sur les normes en la matière
- L'anticipation inadaptée des besoins face aux politiques changeantes
- La présence d'animaux
- Le repli sur soi

SYNTHESE GT RDR

Contexte et enjeux :

Ce groupe de travail s'est réuni à trois reprises pour explorer l'offre de soin et d'accompagnement en matière de réduction des risques et des dommages. Le groupe a aussi souhaité s'interroger sur les interactions entre vie à la rue, la psychiatrie et les conduites addictives, situations complexes mettant souvent en difficulté les professionnels du secteur.

En matière d'offre, il ressort un constat d'une bonne couverture territoriale répartie entre le secteur associatif et le secteur hospitalier. La Métropole Rouen Normandie est couverte par 3 CAARUD et 4 CSAPA (dont 2 hospitaliers) ainsi qu'un CSAPA carcéral. La pratique de l'aller vers est développée depuis de nombreuses années par le secteur associatif, ce qui permet d'aller au devant de populations pouvant relever du Chez Soi D'abord. Les partenaires s'accordent sur la complémentarité de l'offre sur le territoire et les situations spécifiques (étrangers malades, chemsex, détenus, personnes à la rue ...).

Malgré une offre de soins relativement complète de l'accueil anonyme à la postcure, les acteurs s'accordent sur le besoin d'une meilleure coordination des structures de RDR les unes avec les autres mais aussi dans leur lien avec la psychiatrie par exemple. Le Pôle de prévention compétent en addictologie (PPCA) serait un lieu ressource pour travailler cet enjeu, le Chez Soi D'abord y aurait une place légitime aux yeux des participants.

La dernière session était consacrée à l'expérience des locataires. 4 locataires ont restitué leur expérience et leur connaissance du tissu partenarial sur le territoire, lequel est très bien identifié ! Les locataires présents ont également pu évoquer leurs attentes vis-à-vis des soignants lors d'hospitalisations à visée d'abstinence. Ils souhaiteraient globalement plus d'étayage et d'individualisation pour la gestion du *craving* en contexte hospitalier.

VENTS FAVORABLES

- Offre structurée et répartie de façon adaptée sur le territoire avec une pratique d'aller vers ancrée permettant de devancer les besoins des publics ne fréquentant pas les lieux de consultation
- Bonne identification des structures et de leur rôle dans le parcours de soins (accueil anonyme, consultation addicto, délivrance TSO, hospitalisations, postcure)
- Salariés compétents en RDR à l'interne du Chez Soi D'abord
- Accueil des structures en immersion au Chez Soi D'abord

VENTS CONTRAIRES

- Besoin d'améliorer la coordination entre les structures du secteur en faveur du parcours de soins des personnes
- Besoin d'améliorer l'articulation des parcours avec la psychiatrie
- Les locataires attendent une plus grande individualisation des soins en contexte hospitalier

SYNTHESE GT EMPLOI/FORMATION

Contexte et enjeux :

Ce groupe de travail s'est réuni à deux reprises pour explorer l'offre existante en matière d'accès à l'emploi et à la formation pour les personnes en situation de handicap psychique et/ou en situation de grande précarité.

Il en ressort un environnement complexe où les acteurs sont multiples et les voies d'orientation et d'accès restent difficilement lisibles. Pour les structures ayant participé au groupe de travail, l'accueil du handicap psychique dans leurs dispositifs présente une spécificité y compris pour les établissements relevant du champ du handicap. En effet, les participants relèvent un phénomène de méconnaissance des pathologies psychiatriques et de leurs retentissements sur les capacités des personnes ainsi que de fortes représentations parmi les professionnels de terrain.

Les participants au groupe de travail soulignent l'enjeu d'articulation nécessaire entre les secteurs protégés et ceux de l'insertion et du milieu ouvert. Le besoin d'interconnaissance apparaît central pour articuler au mieux les parcours des personnes et afin d'éviter l'enfermement dans des dispositifs inadaptés

Un second enjeu tient à la temporalité des accompagnements proposés et à la productivité attendue des dispositifs pour tous les acteurs concernés. L'enjeu de productivité se joue à toutes les étapes de l'accompagnement de la personne : l'accueil et l'évaluation du projet professionnel, l'orientation ou la réorientation vers le bon dispositif, l'accès à la formation qualifiante, l'activité professionnelle elle-même qu'elle soit en milieu protégée ou non. Cet impératif tend à entrer en contradiction avec la temporalité propre des personnes porteuses d'un trouble psychique.

Enfin, l'enjeu administratif de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé constitue le levier partagé par tous les acteurs pour fluidifier les parcours et être capable de réorienter les personnes. En systématisant cette demande auprès de la MDPH, le Chez Soi D'abord s'inscrit dans un registre de bonnes pratiques du point de vue de l'accès à l'emploi.

La lisibilité des dispositifs, le décloisonnement du monde de l'entreprise avec celui du médico-social ou du sanitaire et la levée des tabous sur les questions en santé mentale font parties des pistes favorisant l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de troubles psychiques.

VENTS FAVORABLES

- L'existence d'une offre variée sur le territoire de la Métropole Rouen Normandie en termes d'accès à la formation et/ou à l'emploi
- L'existence d'une offre permettant des parcours progressif et évolutif
- L'existence d'activités diversifiées sur le territoire (espaces verts, menuiserie, conditionnement, hygiène et entretien des locaux, restauration collective, chocolaterie ...)
- La demande RQTH pour les dossiers MDPH émanant du Chez Soi D'abord
- Un besoin partagé par de nombreux locataires du Chez Soi D'abord

VENTS CONTRAIRES

- Un manque de lisibilité de l'offre de formation et/ou d'accès à l'emploi
- Une demande d'accès à l'emploi protégé qui excède largement l'offre sur le territoire
- Des délais importants pour l'accès à un stage pouvant donner lieu à une embauche
- Un impératif de productivité en contradiction avec la temporalité des locataires
- Un manque d'interconnaissance des acteurs de l'entreprise, de l'insertion et du médico-social
- Un manque de formation des professionnels de terrain sur le handicap psychique

SYNTHESE GT OFFRES DE RETABLISSEMENT

Contexte et enjeux :

Le groupe s'est réuni à deux reprises avec une participation moins importante qu'espérée. L'objectif était de mieux cartographier et comprendre l'offre de soins en réhabilitation psychosociale et/ou orientée rétablissement en santé mentale et d'examiner les freins et leviers à leur accès.

Conformément à l'instruction n°DGOS/R4/2019/10 du 16 janvier 2019 relative au développement des soins de réhabilitation psychosociale sur les territoires, l'offre de soins s'est étoffée sur le territoire d'intervention du GCSMS avec le renforcement des moyens des hôpitaux de jour déjà engagés dans ce type de pratiques mais aussi grâce à la création d'une offre nouvelle sur le territoire elbeuvien.

Outre ce déploiement, l'offre de formation visant à la promotion des concepts et pratiques de réhabilitation psychosociale s'est intensifiée depuis plusieurs années. Une communication plus « grand public » a également vu le jour avec un congrès régional de réhabilitation psychosociale.

L'offre de soins orientée rétablissement est assez mal repérée par les locataires du Chez Soi D'abord même si un certain nombre d'entre eux démontrent de bonnes connaissances de leur maladie et la façon de gérer leurs symptômes. L'hospitalisation est repérée comme un temps de gestion de crise, ce qu'elle a vocation à traiter, mais pas comme un lieu potentiellement propice à l'apprentissage du "bien vivre avec sa maladie". L'articulation avec l'extrahospitalier est majoritairement vécue sous l'angle de l'administration des traitements et moins comme un lieu ressource en matière d'éducation thérapeutique du patient.

VENTS FAVORABLES

- Politique publique de déploiement des centres ressources dans chaque région
- Déploiement du centre ressource en réhabilitation psychosociale en région Normandie
- Offre de formation à destination des professionnels localement
- Communication grand public autour du concept et des méthodes en réhabilitation psychosociale
- Le déploiement progressif de la pairaidance professionnelle en santé mentale en contexte hospitalier avec le recrutement de plusieurs profils en 2023
- La création d'une offre complète de réhabilitation psychosociale sur le territoire elbeuvien
- Malgré son insuffisance, l'existence d'une offre de groupes autosupports (GEMs de l'agglomération, création d'un Club House, création d'un groupe autogéré « Les nouveaux arrivants »)

VENTS CONTRAIRES

- Inégalités d'accès sur le territoire seinomarin et à l'intérieur de la Métropole Rouen Normandie
- Représentation d'une offre réservée à un type de patients privilégiés
- Articulation des parcours de soins entre l'intra et l'extrahospitalier et enjeu de continuité pour les patients
- L'inégal niveau de formation des personnels soignants autour de la philosophie et des pratiques orientées rétablissement

SYNTHESE GT AUTOSUPPORTS

Contexte et enjeux :

Le groupe s'est réuni à deux reprises avec une participation d'acteurs hétérogènes en termes d'expériences de la pair-aidance, qu'elle soit professionnelle ou non. Le pair-aidance en santé mentale tend à se développer fortement depuis une dizaine d'années, le Chez Soi D'abord étant l'un des premiers employeurs de pair-aidants professionnels en France. Cependant, la pratique des pair-aidants, leur reconnaissance et leur intégration dans des équipes soignantes ne vont pas sans poser question à plusieurs titres.

Le groupe a d'abord posé le constat d'une forte disparité de l'offre de groupes autosupport à l'échelle régionale. Sur le plan national, la Métropole Rouen Normandie a pris du retard sur le déploiement d'une offre de pair-aidance en contexte hospitalier et/ou associatif selon les participants. Mais d'autres territoires normands subissent une pénurie médicale telle que la pair-aidance n'apparaît pas comme une priorité face au manque de médecins et d'infirmières.

Pour les territoires dotés d'une offre de pair-aidance, plusieurs enjeux métiers ont été dégagés : un enjeu de structuration de la profession à l'échelle nationale, un enjeu de reconnaissance par l'accès à la formation qualifiante ou non, un enjeu de reconnaissance par l'évaluation scientifique de ses apports dans la relation d'aide et dans l'organisation du système de santé.

L'arrivée de pair-aidants professionnels en contexte hospitalier vient questionner leur intégration par les personnels soignants à différents endroits : sentiment de mise en concurrence, confrontation permanente aux situations de crise psychique entravant les pratiques orientées rétablissement, définition du périmètre de l'intervention du pair-aidant et acceptation de sa contribution au changement des pratiques soignantes.

Pour les groupes autosupport, le groupe a dégagé une définition partagée : *"tout rassemblement formel ou informel de personnes qui se sentent concernées par la santé mentale dans le but de se faire du bien, faire du bien et faire évoluer les pensées et les représentations"*. La mise en visibilité de ces groupes et le développement de modèle associatif hybride dans leur financement public/privé comme La Maison Perchée à Paris seraient des pistes à poursuivre.

VENTS FAVORABLES

- L'existence d'une offre de pair-aidance professionnelle dans les métropoles de Normandie (Caen et Rouen)
- L'arrivée de pair aidants professionnels au Centre Hospitalier du Rouvray et leur appui par le Centre Ressource Normandie Réhab
- L'existence de 4 Groupes d'Entraide Mutuelle sur la Métropole Rouen Normandie
- L'arrivée d'un Club House sur la Métropole Rouen Normandie
- L'existence d'une offre de formation variée (certificat universitaire, diplôme universitaire, licence) pour les pair-aidants
- Le soutien par la HAS des pratiques orientées rétablissement et la pair-aidance

VENTS CONTRAIRES

- Inégale répartition de l'offre de pair aidance et de groupes autosupport à l'échelle régionale
- Enjeu de l'accès à la formation qualifiante ou non (financement, volonté des établissements, volonté des pair aidants)
- Manque de visibilité des groupes autosupport existants sur la Métropole Rouen Normandie
- Peu de diversité dans l'offre de groupes autosupport (modèle des GEM principalement)
- Absence de contenu sur l'intégration de la pair aidance dans les formations initiales des soignants et des travailleurs sociaux
- Le développement de la pair aidance est dépendant d'une volonté politique globale des établissements de santé