

UN CHEZ SOI D'ABORD ROUEN MÉTROPOLE

2024
● RAPPORT,
● D'ACTIVITÉ
MÉDICO-SOCIALE ET DE
GESTION LOCATIVE ADAPTÉE



SOMMAIRE

P.3 - LE MOT DE L'ADMINISTRATEUR

P.4 - INTRODUCTION

P.5 - LA COMMISSION D'ADMISSION

P.6 - LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

P.7 - L'ACTIVITÉ MÉDICO-SOCIALE

- p. 7 – Les admissions en 2024
- p. 8 – Les sorties en 2024
- p. 8 – Résumé des indicateurs depuis 2022
- p. 9 – La permanence téléphonique
- p. 9 – Les visites à domicile
- p. 9 – Les accompagnements physiques
- p. 10 – Les “temps rétab”
- p. 10 – Les projets de rétablissement
- p. 11 – La coordination avec les partenaires
- p. 11 – Focus sur le projet Pill’s
- p. 11 – Les “actions co”

P.12 - LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

- p. 12 – La captation immobilière
- p. 12 – La répartition des logements sur le territoire
- p. 12 – Les conventions d’occupation temporaire
- p. 13 – La maintenance et la coordination des travaux
- p. 13 – La gestion des événements indésirables dans le logement
- p. 13 – Un événement majeur
- p. 14 – Une procédure claire de gestion des troubles du voisinage et des impayés
- p. 14 – Les relogements
- p. 14 – Focus sur l’assurance habitation
- p. 15 – L’approche éducative du maintien dans le logement
- p. 15 – Le recouvrement des loyers

P.16 - LA VIE DES ÉQUIPES

- p. 16 – Une année 2024 mouvementée
- p. 16 – Le Conseil Économique et Social
- p. 17 – L’analyse de la pratique professionnelle
- p. 17 – L’accueil des stagiaires
- p. 17 – Les immersions
- p. 17 – Les formations

P.18 - LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

- p. 18 – Le projet d’établissement
- p. 18 – Les mouvements chez les administrateurs

P.19 - LES PERSPECTIVES 2025

LE MOT DE L'ADMINISTRATEUR

Nous nous étions quittés fin 2023 avec une suspension des admissions afin de prendre le temps de se réappropriier les critères d'inclusion. Cette pause faite, le début d'année 2024 a, donc, été marquée par la reprise de ces dernières (au rythme de 3 par mois). Ce travail a pu être mené grâce au partenariat indéfectible des membres de la commission d'admission.

Cette capacité à pouvoir à nouveau accueillir des usagers était un enjeu majeur pour 2024. En effet, il permettait d'abord de sécuriser les équipes dans leur travail au quotidien et ainsi donner une nouvelle impulsion à la dynamique du Chez Soi d'Abord. Ensuite, cet enjeu permettait de répondre à un besoin toujours croissant sur notre territoire, mais que l'on constate également au niveau national, celui de la précarité.

Face aux incertitudes gouvernementales qui ont marquées une grande partie de cette année, créant ainsi des peurs à la fois sur les politiques sociales et médico-sociales qui allaient être menées mais aussi sur les ressources financières mises à notre disposition, l'objectif de l'accueil de ce public en grande difficulté, souvent stigmatisé est resté l'axe majeur de notre action, en particulier pour l'équipe du Chez Soi.

La multiplication des actions orientées rétablissement, au travers du projet d'établissement qui a pris corps cette année, a ainsi permis de donner aux personnes accueillies un sens à leur accompagnement. Cette volonté toujours affirmée de l'équipe encadrante permet de mettre en avant le leitmotiv : « Rien pour nous sans nous ».

Enfin, cette année 2024 a aussi été celle du départ de la directrice, Sophie LEMAITRE, présente depuis le lancement de cette aventure. Son travail et son abnégation à faire connaître et comprendre ce nouveau dispositif, sur le territoire, ont été les moteurs qui ont permis de mettre en marche le Chez Soi. Qu'elle en soit à nouveau remercié.

Benoît LE GOFF – Administrateur principal
Directeur de l'association La Boussole

INTRODUCTION

En 2024, le GCSMS et toutes ses parties prenantes peuvent se féliciter d'avoir relevé les défis posés par le moratoire des admissions décidé d'Octobre 2023 à Janvier 2024. Les objectifs fixés ont obtenu des résultats tangibles et porteurs de changement qui seront détaillés dans ce rapport d'activité. L'activité du GCSMS a donc pu redémarrer en février 2024 au rythme de trois inclusions mensuelles sans interruption jusqu'en décembre.

L'année 2024 a marqué de profonds changements identifiés comme nécessaires par les équipes et la gouvernance du GCSMS. L'apaisement d'un climat social tendu depuis plusieurs mois a nécessité de penser des modalités de résolution diverses pour que les relations de confiance se renouvellent et que les attentes d'un management plus collaboratif trouvent satisfaction. Dans ce contexte, l'année 2024 aura vu un mouvement important du personnel tant dans l'équipe médico-sociale que de gestion locative adaptée.

La dynamique collective s'est pourtant solidifiée autour de projets porteurs de sens pour l'équipe : la finalisation du projet d'établissement, le déploiement d'un projet artistique avec la compagnie Pill's, la définition d'une organisation du travail adaptée à la dernière étape de montée en charge, la définition des procédures de mise en œuvre de la loi 2002-2, la négociation d'un accord collectif sur l'aménagement du temps travail.

Par-delà tous ces changements, le GCSMS et ses collaborateurs disposent maintenant d'une feuille de route sous la forme d'un projet d'établissement ambitieux, co construit par les équipes, la gouvernance et le tissu partenarial de l'établissement. A partir des axes stratégiques définis par les membres fondateurs en 2023, le projet fixe des objectifs congruents avec le cahier des charges national tout en ouvrant la voie d'une démarche qualité rigoureuse et porteuse de sens.

Pour une bonne part d'entre eux, les critères d'évaluation nationaux ne prennent sens qu'après 24 mois d'accompagnement, 2024 est donc la première année où les effets de l'accompagnement sur les parcours des personnes admises en 2022 peuvent être évalués sous ce prisme. Bien que les résultats du programme Un Chez Soi D'abord aient été prouvés et validés scientifiquement, nous observons la persistance d'un doute ou d'une réserve chez les acteurs de terrain. Force est de constater que les résultats obtenus à Rouen s'inscrivent parfaitement dans les moyennes nationales en matière de maintien dans le logement, de parcours de rétablissement, d'accès aux soins, de gestion des impayés et des troubles du voisinage etc.

Les données relatées dans ce rapport d'activité laissent présager une fin de montée en charge courant 2025 sur des bases solides à tous les niveaux du GCSMS : appui et soutien des membres fondateurs, autonomie et responsabilité des équipes, engagement des équipes d'orientation, clarté de la feuille de route du GCSMS, engagement des locataires dans la vie de l'établissement.

LES TEMPS FORTS 2024

En 2024, l'équipe a eu à surmonter des moments de crise interne qui ont atteint notre capacité collective à célébrer les victoires. Avec un retour à l'apaisement en septembre 2024, l'équipe a connu un nouveau souffle et a pu se concentrer pleinement sur les rêves des locataires. Au moment de la rédaction de ce document, l'équipe mesure les nombreuses victoires qui ont émaillé l'année à tous les niveaux de l'activité.

PUBLICATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2024/2029

LA REPRISE DES ADMISSIONS EN FÉVRIER 2024

L'INTÉGRATION D'UN PROFESSIONNEL ÉDUCATIF DANS LA GLA

LE PARCOURS DE RÉTABLISSEMENT ET L'INVESTISSEMENT DE M. F DANS LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

LE MAINTIEN DE M. L EN LOGEMENT APRÈS TROIS TENTATIVES

LE 1ER STAFF DAY GLA POUR UNE NOUVELLE ORGANISATION

LE 1ER TÉMOIGNAGE DE M. F EN PUBLIC

L'ENTRÉE EN FORMATION DE M. S

L'APPROPRIATION DE SON LOGEMENT PAR M. T APRÈS AVOIR MIS 5 MOIS À QUITTER LA RUE

LES INTERSITES AU PARLEMENT EUROPÉEN DE STRASBOURG



*Intersites Un chez soi d'abord Strasbourg
2024*

LA COMMISSION D'ADMISSION

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 (cf. rapport de l'année précédente pour sa composition et son fonctionnement).

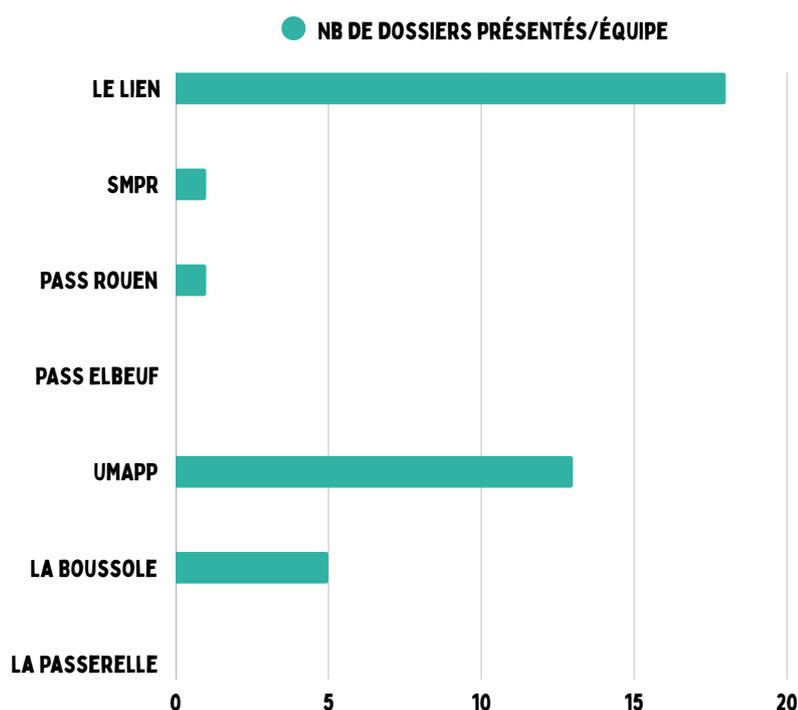
Entre février et décembre 2024, la commission a pourvu l'intégralité des places disponibles. Face à l'afflux de dossiers, **une pause dans la réception de nouveaux dossiers** a été décidée par ses membres d'octobre à décembre afin d'éviter la constitution d'une liste d'attente. Contrairement aux années précédentes où la période estivale se traduisait par une diminution du nombre de dossiers d'admission, nous constatons un nombre toujours plus croissant de dossiers déposés répondant à l'intégralité des critères.

- **3 ADMISSIONS/MOIS**
- **39 DOSSIERS PRÉSENTÉS**
- **33 ADMISSIONS**

En majorité, les dossiers présentés l'ont été par les équipes du Lien et de l'UMAPP, ce qui est une constante depuis le démarrage de l'activité. **Toutes les équipes d'orientation ont rapporté avoir été peu sollicitées par d'autres structures et/ou acteurs** pour aider à la constitution des dossiers.

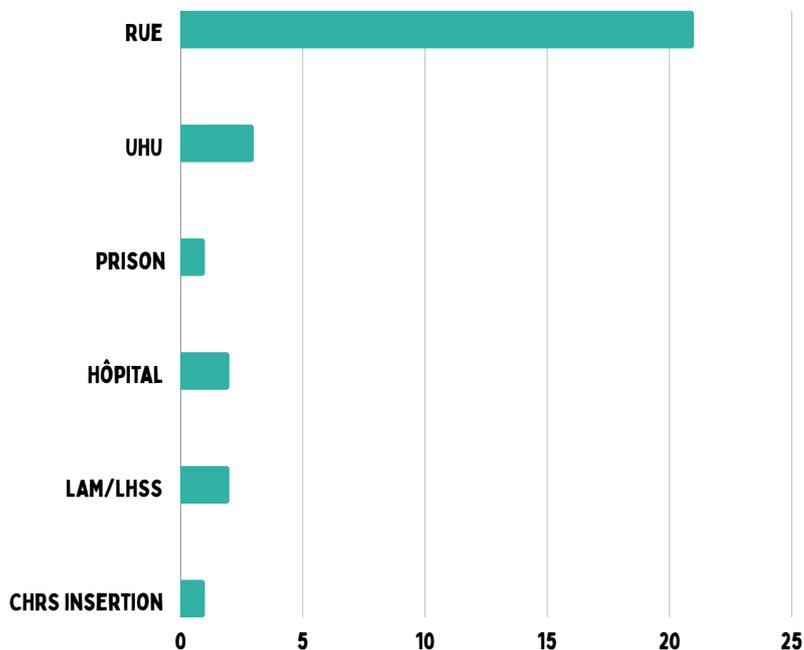
A l'approche de la fin de montée en charge, les équipes d'orientation tendent à privilégier les publics qu'elles accueillent dans leur établissement avant de répondre à d'éventuelles sollicitations extérieures. Lors du bilan effectué en décembre 2024, environ 25 dossiers ont été mis en attente toutes équipes confondues.

L'année 2024 a été marquée par une **évolution significative de la qualité et de l'adéquation des dossiers présentés aux critères** du cahier des charges national. Les risques potentiels liés à des parcours institutionnalisés avant l'entrée et/ou de déficience intellectuelle ne se sont pas présentés en 2024. Le travail engagé suite au moratoire de 2023 a renforcé le niveau d'appropriation des critères par les équipes d'orientation.



L'ACTIVITÉ MÉDICO-SOCIALE

● HÉBERGEMENT MAJORITAIRE 6 MOIS AVANT L'ENTRÉE



Les admissions en 2024

21 hommes et 12 femmes ont été accueillis en 2024 dont **70% d'entre eux étaient en situation de rue dans les 6 mois avant l'entrée**. Seules 20% des personnes admises bénéficiaient d'une mesure de protection. Leurs ressources à l'entrée présentaient une plus grande diversité que les années précédentes (salaires, ARE, retraite, AAH, Garantie Jeunes ...).

La moyenne d'âge reste stable à 39.8 ans. La part des personnes d'origine étrangère reste stable autour de 15% depuis le démarrage de l'activité.

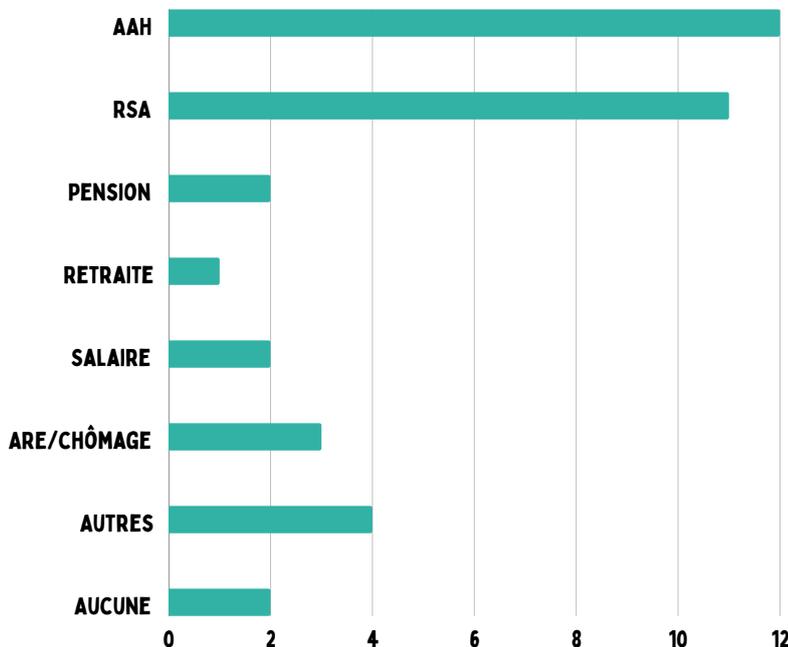
Du fait de situations de rue plus fréquentes à l'entrée, l'équipe médico-sociale a eu plus souvent recours aux conventions d'occupation temporaire pour la mise à l'abri des personnes. 3 appartements ont été transformés en "logement de transition" pour ce faire. **En 2024, 15 conventions ont été signées.**

En 2024, **l'équipe a été plus réactive** pour les premières propositions de logement ainsi que pour l'accès effectif au 1er logement.

75% des personnes admises en 2024 ont été logées. Pour les 25% restants, les motifs sont les suivants :

- incarcération courte avant l'entrée
- hospitalisation en SDRE
- perdu de vue
- respect de la temporalité de la personne

● RESSOURCES AVANT L'ENTRÉE



● **4.7 SEMAINES POUR LA 1ÈRE VISITE**

● **7.1 SEMAINES POUR L'ACCÈS EFFECTIF**

● **TOUTES LES PERSONNES ADMISES ONT ÉTÉ RENCONTRÉES**

L'ACTIVITÉ MÉDICO-SOCIALE

Les sorties en 2024

7 personnes sont sorties du dispositif en 2024. 100% d'entre elles étaient des hommes âgés de 25 à 48 ans.

Les parcours de sortie ont été les suivants :

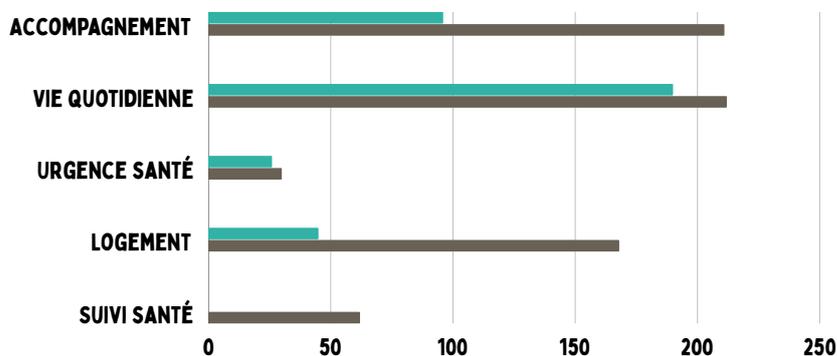
- **1 retour dans la famille** : 1 homme de 37 ans accompagné pendant 20 mois n'a pas supporté de vivre seul en logement et retournait systématiquement à la rue en errance, se faisant hospitaliser sous contrainte par les forces de l'ordre. Il décide de suspendre son accompagnement en mars 2024 pour une durée de 6 mois, avant sa sortie définitive.
- **2 incarcérations longues** : 2 hommes ayant été accompagnés et logés pendant 18 mois ont pris des peines de prison de + 6 mois.
- **1 perdu de vue** : 1 homme de 25 ans accompagné de façon intensive pendant 14 mois a été perdu de vue en région parisienne. Il réapparaît le temps d'un weekend avant de disparaître à nouveau.
- **1 fin d'accompagnement par le GCSMS** : 1 homme de 35 ans avec de nombreux passages à l'acte hétéro-agressifs et ayant été interpellé suite à l'agression d'un voisin à l'arme blanche avant d'être hospitalisé sous contrainte.
- **2 décès** : 2 hommes de 29 et 43 ans ont été retrouvés décédés à leur domicile avec des suspicions d'overdose.

RÉSUMÉ DES INDICATEURS DEPUIS 2022

INDICATEURS	AU TOTAL DEPUIS 2022	EN 2024	ANALYSE ET COMMENTAIRES
PERSONNES ADMISES	90	33	
PERSONNES ACCOMPAGNÉES	88	76	
PERSONNES LOGÉES +75% DU TEMPS	75.3%	79.7%	5 à 10 personnes ont eu besoin de temps supplémentaire pour accéder au logement (appréhensions, incarcération, hospitalisation ...)
PERSONNES AYANT QUITTÉ LE DISPOSITIF	12	7	2 personnes n'ont jamais été rencontrées suite à leur intégration. 3 personnes ont refusé d'intégrer le dispositif suite au 1er entretien. 7 personnes sont sorties en 2024.
DURÉE MOYENNE DE 1ÈRE PROPOSITION DE LOGEMENT	6.7 semaines	4.7 semaines	En 2024, la plupart des personnes admises étaient disposées psychiquement et disponibles pour intégrer un logement rapidement. Ce délai peut varier énormément d'une personne à une autre (jusqu'à 5 mois pour un locataire en 2023). Il dépend également de l'adéquation du parc locatif avec les souhaits des nouveaux locataires.
DURÉE MOYENNE D'ACCÈS AU LOGEMENT	8.7 semaines	7.1 semaines	Le délai entre les visites et l'accès effectif au logement dépend fortement de la disponibilité de l'équipe aux différentes périodes de l'année (congés et arrêts maladie).

L'ACTIVITÉ MÉDICO-SOCIALE

● PERM SOIR ● PERM JOUR

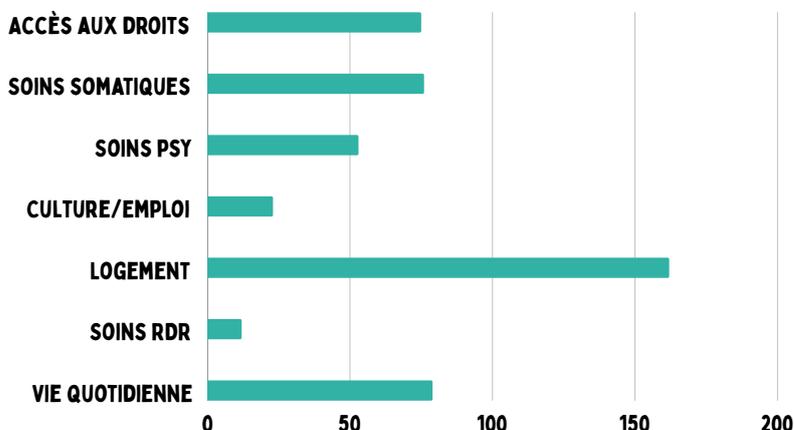


Les visites à domicile

En 2024, les équipes ont réalisé **687 visites à domicile**. Ce chiffre est quasi identique à l'année précédente malgré l'augmentation significative du nombre de locataires. Des périodes de sous effectif liées à des arrêts maladie ou des vacances de poste peuvent l'expliquer en partie. D'autre part, le parcours de rétablissement de certains locataires permet d'espacer leur visite à domicile, leurs besoins étant moins élevés à mesure de leur accompagnement.

Sur ces 687 visites à domicile, **200 se sont soldées par l'absence des locataires** soit 29% de l'activité de VAD contre 23% en 2023.

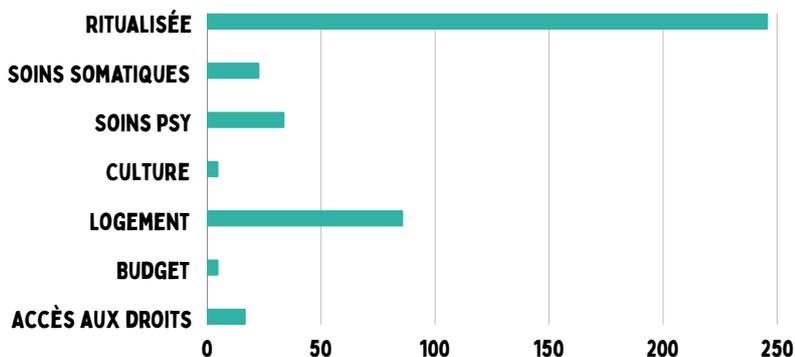
● ACCOMPAGNEMENTS PAR TYPE



La permanence téléphonique

En 2024, nous recensons **1108 appels des locataires sur la permanence téléphonique**. Les appels de nuit (n=365) représentent 31% de l'activité de la permanence téléphonique. La gestion des urgences en soirée y est exceptionnelle mais peut nécessiter de faire intervenir les forces de l'ordre et/ou le SDIS. Les événements indésirables les plus fréquemment rencontrés en permanence de soir restent la gestion des troubles du voisinage.

● VAD PAR TYPE



Les accompagnements

En 2024, les équipes ont réalisé **474 accompagnements physiques** vers des services de droit commun. La part des accompagnements pour le développement des droits et les soins somatiques a augmenté par rapport à 2023. Ces accompagnements tendent à être plus énergivore pour l'équipe en matière de coordination des parcours et de transmission des informations dans un cadre de multiréférence.

L'ACTIVITÉ MÉDICO-SOCIALE



Les “temps rétab”

Au cours de l'année, l'équipe a souhaité développer des temps de rétablissement individualisé pour les locataires. Ces temps consistent à proposer la disponibilité d'un binôme choisi par le locataire pour partager un temps de bien-être hors de tout impératif de résultats. **5 personnes se sont saisies de ces temps depuis leur mise en oeuvre.**

A l'issue d'une longue hospitalisation sous contrainte, Mme C a été accompagnée dans la revalorisation de son estime d'elle-même à travers des soins socio-esthétiques et un rendez-vous chez un coiffeur.

Hospitalisé sous contrainte également, M. F a souhaité être accompagné par un binôme pour faire les soldes dans le centre ville de Rouen en vue de son retour à domicile. Il se mobilise désormais aux côtés des équipes pour témoigner de son expérience au sein du Chez Soi.

Très isolée depuis son arrivée au Chez soi et difficile à mobiliser, Mme G s'est saisie d'un temps de rétablissement individualisé pour redécouvrir le plaisir d'aller au restaurant et visiter la ville.

Les projets de rétablissement

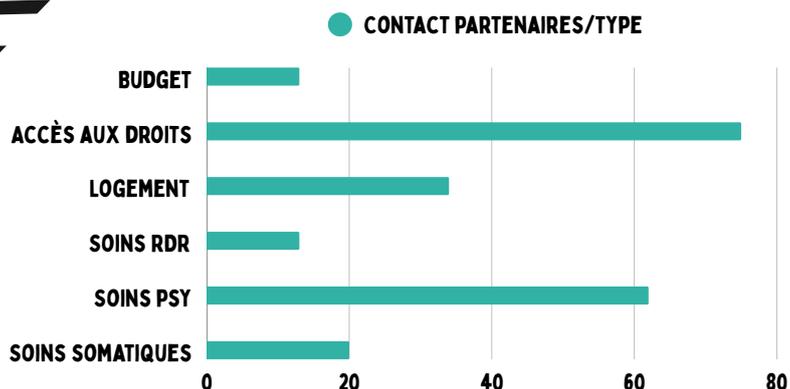
Grâce à une évolution majeure du logiciel HOPE au cours de l'année 2024, les renouvellements de contrat d'accompagnement ont été assortis de la rédaction d'un plan de rétablissement personnalisé. Le logiciel permet désormais une centralisation des projets sans risque de déperdition d'informations et selon une méthodologie limpide pour les équipes. Le projet fait figurer les objectifs de la personne, ses vents favorables et contraires, les ressources à mobiliser et la temporalité pour y parvenir.

28 projets de rétablissement ont été rédigés en 2024.



L'ACTIVITÉ MÉDICO-SOCIALE

La coordination avec les partenaires



L'équipe a eu **220 contacts avec nos partenaires** pour le traitement des demandes et des besoins des locataires, ce qui renseigne la capacité du GCSMS à inscrire son action dans un tissu partenarial varié et favoriser les liens avec le droit commun.

FOCUS SUR LE PROJET PILL'S

Pill's Gallery est une association de loi 1901 oeuvrant à la promotion et à la diffusion des pratiques artistiques auprès de publics en vulnérabilité. De janvier à septembre 2024, 2 artistes ont animé des ateliers d'expression artistique visant à personnaliser l'appartement dédié à l'accueil collectif du GCSMS. 7 locataires ont participé activement au projet.



Cette première collaboration a permis de déposer un projet plus ambitieux auprès de l'appel à projet "Culture & santé" cofinancé par l'ARS et la DRAC.

Le projet vise à constituer 10 binômes artiste/locataire pour produire des œuvres originales en lien avec les parcours de vie. Il se poursuivra sur toute l'année 2025.

LES "ACTIONS CO"

En 2024, l'équipe a animé **59 actions collectives** mêlant des temps plaisir/loisirs, promotion de la santé et du bien-être (soins socio-esthétiques, médiation animale, atelier vape ...), prévention des risques dans le logement et participation à des événements en lien avec la santé mentale (forum santé mentale et emploi, congrès de réhabilitation psychosociale ...). Les locataires et l'équipe organisent les actions collectives au trimestre sous la forme d'un agenda distribué à toutes et tous.



LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

● CAPTATION



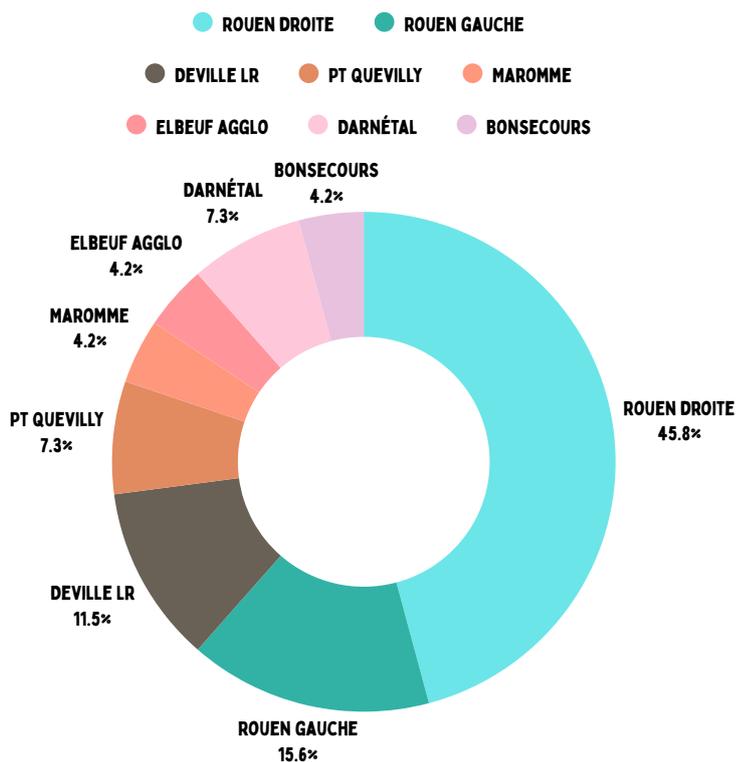
La captation immobilière

En 2024, le service de gestion locative a capté 27 logements, soit 7 de moins qu'en 2023. Afin d'éviter un taux de vacance trop important, le service a capté à mesure des besoins des locataires. **14 logements ont été captés en direct propriétaire, 2 avec des SCI et 12 par agences.**

Comme chaque année, la période estivale a permis de capter facilement des logements de petite taille avec des loyers adaptés aux ressources des locataires.

Répartition des logements sur le territoire

En tenant compte des souhaits des locataires et de la volonté du GCSMS de ne pas capter de biens dans certains zones prioritaires, nous parvenons à respecter un certain équilibre dans la répartition des biens sur le territoire métropolitain. Certaines communes restent difficilement accessibles à la location du fait d'une typologie de logements moins favorable (Sotteville lès Rouen par exemple). Le territoire privilégié de captation lié aux demandes des locataires reste la rive droite de Rouen.



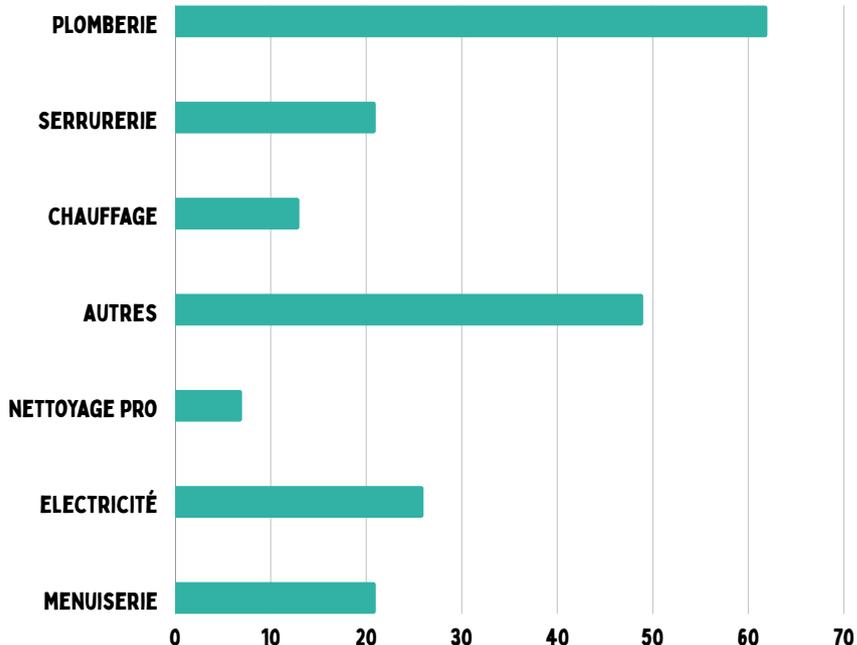
Les conventions d'occupation temporaire

L'équipe de gestion locative a fait le choix de sanctuariser 3 logements (Maromme La Maine, Rouen préfecture et Rouen CHU) pour permettre des temps de répit ou mettre à l'abri de nouveaux entrants en situation de rue.

En 2024, 15 conventions d'occupation temporaire ont été signées pour une durée moyenne de séjour de 23.7 jours.

LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

● INTERVENTIONS PAR TYPE



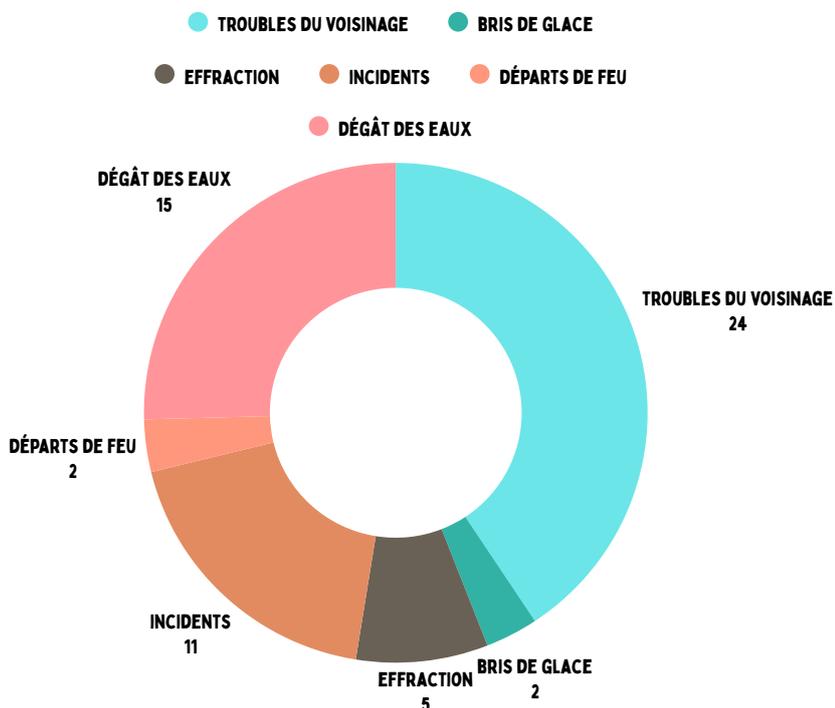
La maintenance et coordination des travaux

En 2024, le service de gestion locative a géré et coordonné **198 opérations de maintenance**. Ce pan d'activité représente un enjeu quotidien de suivi, relance et coordination des plannings des artisans avec la présence des locataires. Des process internes mis en oeuvre au courant de l'année permettent de gagner en efficacité. Les équipes, et donc les locataires, peuvent savoir à tout moment la nature des opérations et leur avancée dans le temps.

La gestion des événements indésirables dans le logement

En majorité, les événements indésirables ont concerné les troubles du voisinage (n=24) et les dégâts des eaux (n=15) en nette augmentation par rapport à 2023. Les "incidents" caractérisent les interventions de police et/ou de pompiers dans les logements. Ces interventions occasionnent quasi systématiquement des frais de serrurerie et/ou de menuiserie sur les portes d'entrée. Les 2 bris de glace correspondent à des interventions de pompiers pour pénétrer dans les logements.

Les effractions sont le fait de l'entourage des locataires et nécessitent des interventions rapides de serrurerie pour éviter les phénomènes de squat.



Un événement majeur

En 2024, l'établissement a fait face à un incendie majeur dans un logement de la rive droite de Rouen. Fort heureusement, aucune atteinte aux personnes n'est à déclarer. Ce sinistre se poursuit en 2025, le temps pour les assurances de dégager les responsabilités des parties prenantes. La toiture de l'immeuble ayant été particulièrement touchée, les dommages matériels sont actuellement estimés à 140 000 €.

LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

Une procédure claire de gestion des troubles du voisinage et des impayés

En 2024, l'équipe GLA a clarifié sa procédure de gestion des troubles du voisinage et des impayés en envoyant d'abord un courrier simple d'avertissement puis l'envoi de 2 mises en demeure avant l'organisation d'une conciliation en vue d'un relogement. La gestion des troubles impose à l'équipe GLA d'organiser des médiations avec le voisinage et de communiquer clairement avec nos propriétaires et agences.

Les relogements

En 2024, le service de gestion locative a organisé **11 relogements dont seulement 3 pour troubles du voisinage** (dont 1 décompensation psychiatrique) contre 7 en 2023. Ces 3 relogements ont occasionné d'importants frais de remise en l'état des logements. 1 déménagement de confort a été lié à la présence chronique de cafards pour défaut d'hygiène. Le reste des déménagements est justifié pour des besoins de confort supplémentaire ou pour inconfort psychique dans le logement (sensibilité aux bruits le plus souvent).



FOCUS SUR L'ASSURANCE HABITATION

Depuis le démarrage de l'activité, le contrat d'assurance du GCSMS prévoyait la refacturation de son contrat assurance habitation aux locataires à un prix extrêmement avantageux. A l'été 2024, la compagnie a alerté sur la nécessité de dissocier le risque assurantiel de l'établissement de celui des locataires. Nous étions contraint de faire souscrire aux locataires une assurance responsabilité civile pour leur logement. Les équipes ont du coordonner leurs efforts tout l'été pour accompagner les locataires dans la souscription d'un contrat individuel.

Les équipes ont accompagné à l'ouverture de XX contrats de responsabilité civile. Depuis l'apparition de cette contrainte nouvelle, cette étape est systématiquement prévue dans le processus d'entrée dans un logement pour les nouveaux arrivants dans le dispositif.

La gestion des risques étant au coeur de l'activité du chez soi d'abord, les équipes ont développé une vigilance collective sur ce point au second semestre 2024.



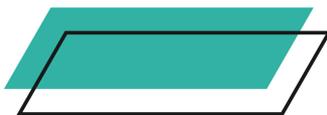
LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

L'approche éducative du maintien dans le logement

En 2024, l'équipe GLA a affiné son approche éducative du maintien dans le logement en positionnant une éducatrice spécialisée initialement formée à l'accompagnement médico-social au sein du Chez soi. L'équipe considère l'accès et le maintien dans le logement comme une forme d'intervention thérapeutique à part entière.

L'approche éducative traverse toutes les missions du service GLA : trame d'entretien pour le Chez Moi Idéal, organisation des visites de logements, co-élaboration du budget prévisionnel avec le locataire, accompagnement à la souscription des contrats d'énergie et d'assurance, visites à 1mois/3mois/12mois dans une logique de parcours locatif, petits déjeuners mensuels de la GLA sur des thématiques liées au maintien dans le logement ...

L'éducatif au logement permet également de travailler au principe de responsabilisation des locataires lorsque les situations le nécessitent. Des entretiens de conciliation sont ainsi régulièrement planifiés de telle sorte à ce que les locataires soient accompagnés à trouver des solutions pérennes à leurs difficultés.



Le recouvrement des loyers

Une réunion mensuelle est destinée à l'examen du solde locatif de tous les locataires. Elle associe le service de gestion locative et des membres de l'équipe médico-sociale. En fonction de l'état de la dette et de la dynamique propre de la personne, l'équipe soumet un plan d'actions permettant le recouvrement des loyers.

En décembre, cette réunion est élargie pour déterminer collégalement les dettes à reporter sur l'exercice suivant et celles à effacer.

Depuis décembre 2024 et les évolutions du logiciel HOPE, l'équipe s'est saisie de la possibilité de faire signer un mandat de prélèvement pour les locataires ne parvenant pas à mettre en place un virement automatique par leurs propres moyens.

- **31 673.68€ DE DETTE LOCATIVE**
- **28 710.20€ DE REPORT EN 2025**
- **8040,40 € D'EFFACEMENT DE DETTES**

En 2024, **8 personnes ont bénéficié d'un effacement partiel** de leurs dettes locatives à l'initiative de l'équipe. Pour chaque situation, l'équipe argumente l'intérêt éducatif de l'effacement de la dette. L'information est ensuite transmise aux locataires lors d'une VAD dédiée où un plan d'action est coconstruit avec la personne pour l'apurement du reste de sa dette.

2 personnes ont bénéficié d'un effacement de fait, 1 suite à un dossier de surendettement, 1 suite à une sortie de dispositif pour incarcération longue.

LA VIE DES ÉQUIPES

Une année 2024 mouvementée

L'année 2024 a vu le départ et l'arrivée de nombreux professionnels pour des raisons variées : mobilité professionnelle, insatisfaction dans l'exercice de ses fonctions, projet de reconversion professionnelle, licenciement pour faute grave.

L'équipe médico-sociale a vu partir : 1 médecin généraliste à 0.5ETP, une infirmière à temps plein et un assistant social à temps plein.

L'équipe de gestion locative a vu partir : 1 chargée de gestion locative à temps plein et 1 chargée de captation à temps plein.

Enfin, **la directrice de l'établissement** a saisi une nouvelle opportunité professionnelle et a quitté ses fonctions en novembre 2024. **Au 31 décembre 2024, la composition des équipes se répartie comme suit :**

L'ÉQUIPE MEDICO-SOCIALE

- 3ETP IDE
- 1ETP CESF
- 2ETP Éducateur
- 1.5ETP Pair-aidant
- 0.4ETP Psychiatre
- 0.1ETP de comptabilité

L'ÉQUIPE GLA

- 2ETP Chargé de captation et de gestion locative
- 0.5ETP de coordination de la maintenance et des travaux
- 0.9ETP de comptabilité
- 1 contrat d'alternance

LA DIRECTION

- 1ETP Coordinateur
- 0.5ETP Secrétariat de direction

- **NOMINATION DU DIRECTEUR EN JANVIER 2025**
- **RECRUTEMENT D'UN NOUVEAU COORDINATEUR EN 2025**
- **RECRUTEMENT D'UN MONITEUR EDUCATEUR EN 2025**

Comité social et économique

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le GCSMS a été conduit à la création d'un Comité Social et Économique (CSE) dont les élections se sont tenues en janvier 2024. Le suppléant élu est devenu titulaire suite au départ du titulaire élu initialement.

En 2024, le CSE et la direction de l'établissement ont co-construit un **accord d'entreprise portant sur l'aménagement du temps de travail** pour une entrée en vigueur le 1er janvier 2025. Entre autres, cet accord prévoit le passage des 35h au 37h hebdomadaires afin d'ouvrir droit à des jours de récupération du temps de travail.



LA VIE DES ÉQUIPES

L'analyse de la pratique professionnelle

Sur demande des équipes, un nouvel intervenant en analyse de la pratique professionnelle a été choisi avec un 1er cycle à partir de février 2024.

1x/mois l'équipe bénéficie d'une séance permettant d'explorer l'impact des situations accompagnées sur les professionnels et/ou les besoins de régulation au sein des équipes.

L'évaluation du 1er cycle fait ressortir un impact positif pour chaque professionnel dans sa réflexion et sa capacité à faire évoluer son positionnement auprès des locataires.

Les immersions

En 2024, le GCSMS a accueilli de nombreuses demandes d'immersion et notamment de certaines équipes d'orientation afin de favoriser la compréhension et l'appropriation du modèle :

- 4 professionnels du CSAPA de La Boussole (Rouen)
- 2 professionnels de "Infirmiers de rue" (Bruxelles, Belgique)
- 2 personnes aspirant à devenir pair aidante
- 1 éducatrice spécialisée en 1ère année de formation (période estivale)
- 2 professionnels de la plateforme santé précarité yvetotaise d'Emergence-s

Les formations

En 2024, le GCSMS a poursuivi sa politique ambitieuse de formation des collaborateurs :

- Les fondamentaux de la réhabilitation psychosociale pour les nouveaux entrants (Centre support de réhab)
- AFGSU 2 pour les IDE
- 6 webinaires "Plaidoyer des droits" animés par Pauline Rhenter (avocate) en collaboration avec UCSD France
- Formation des membres du CSE
- Congrès national de réhabilitation psychosociale à Marseille pour 2 professionnels de l'équipe
- Formation sur le psychotraumatisme par le GRIEPS
- Formation "établir le bulletin de paie et calculer ses variables" par le CEPPIC pour la secrétaire comptable

Accueil de stagiaires

Comme chaque année depuis le démarrage de l'activité, le GCSMS a poursuivi sa mission d'accueil et de formation de stagiaires :

- 1 éducatrice spécialisée de janvier à mai 2024
- 1 éducateur spécialisé à partir de septembre 2024
- 1 chargée de gestion locative adaptée en contrat d'alternance
- 1 assistante sociale
- 1 éducatrice spécialisée

En 2024, l'équipe médico-sociale a bénéficié d'un **switch avec l'équipe du GCSMS de Dijon**. Une infirmière et une pair aidante de l'équipe ont switché avec une assistante sociale et un pair aidant de l'équipe de Dijon.

LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le projet d'établissement



Entre janvier et février 2024, les équipes ont mobilisé les partenaires du GCSMS pour participer à 5 groupes de travail dont les thématiques ont été repérées comme prioritaires pour le diagnostic partagé de territoire. De mars à octobre 2024, l'équipe de direction a rédigé un projet d'établissement validé par les membres fondateurs.

Le projet stratégique qui en découle donne une feuille de route ambitieuse sur 5 ans. **Les 4 axes stratégiques définis par les membres fondateurs donnent lieu à 16 fiches actions.**

CRÉER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE À L'INTÉGRATION DU DISPOSITIF SUR LA MÉTROPOLE ROUEN NORMANDIE

PROMOUVOIR LE RÉTABLISSEMENT EN SANTÉ MENTALE

PORTER LA POLITIQUE DU LOGEMENT D'ABORD ET SON ACCÈS DIRECT SANS CONDITIONS PRÉALABLES

FAVORISER LA RÉDUCTION DES RISQUES ET DES DOMMAGES SUR LA SANTÉ

Le mouvement chez les administrateurs

Les associations La Clé et Emergence-s ont vu le départ de leur direction générale au courant de l'année 2024, laissant place à l'accueil de deux nouvelles directrices. Ces deux associations connaissent des transformations profondes de leur fonctionnement. Malgré l'incertitude provoquée par ces mouvements, la stabilité des trois autres membres fondateurs permet d'asseoir le portage politique du GCSMS.



PERSPECTIVES 2025

Le déménagement du siège social

Situés sur le site du Foyer des Cèdres d'Emergence-s depuis le démarrage de l'activité, les bureaux du GCSMS ne répondent plus aux besoins des équipes (pas de salle de pause et open space exigu). Compte tenu du marché locatif professionnel sur la Métropole, le siège social déménagera de la rive droite vers la rive gauche afin de contenir le budget alloué à ce projet.



La “fin” de montée en charge

Les membres de la commission d'admission ont déjà anticipé la raréfaction annoncée du nombre de places disponibles à l'approche des 100 places pourvues. Chaque équipe opère une priorisation de ses dossiers afin de conserver un système d'admission par ordre d'arrivée des dossiers lors de la commission. Nous observons un turnover d'environ 20 à 25% en moyenne chez les sites 100 places déjà en “année routine”, ce qui libère régulièrement de nouvelles places.

Le turnover des logements

2025 marque l'année anniversaire de tous les baux signés en 2022, ce qui constitue un enjeu fort pour convaincre les agences et propriétaires de nous renouveler leur confiance. Les pertes peuvent déjà être estimées à la lumière dans événements de parcours survenus dans les logements (troubles du voisinage à répétition, critères de décence ...). Le renouvellement du stock de logements s'ajoutera donc à la nécessité de capter des biens pour les nouveaux entrants.



Un projet de film

Le GCSMS s'investit depuis 2024 sur la thématique de l'art au service des parcours de rétablissement. En 2025, une collaboration avec la société de production Beyond Productions fera naître un court métrage co construit et réalisé avec les locataires volontaires. Cette action s'inscrit dans un engagement plus global du GCSMS en faveur de la déstigmatisation de la santé mentale. Ses conditions de diffusion seront à déterminer collectivement.



UN CHEZ SOI D'ABORD ROUEN MÉTROPOLE



Rouen Métropole

88 RUE DU CHAMP DES OISEAUX

76 000 ROUEN

02 79 51 99 99 - 07 48 10 92 11

CONTACT[AT]USCDROUEN.FR

WWW.USCDROUEN.FR



UN CHEZ SOI D'ABORD ROUEN MÉTROPOLE



La Passerelle

