



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

2021



Sommaire

I. La carte d'identité du Chez-soi d'abord en 2021	4	VII. La commission d'orientation et d'inclusion des personnes dans le dispositif	18
II. Les 8 commandements du Chez-soi d'abord	6	A LES MODALITÉS D'INTÉGRATION DES PERSONNES	18
III. Des victoires et des temps forts de l'année 2021	8	B LES RÉSULTATS DES COMMISSIONS D'ORIENTATION	18
IV. Le Chez-soi d'abord : une dynamique nationale	10	1. Principaux chiffres de 2018 à 2021	18
V. Les modalités d'organisation des équipes	12	2. Focus sur l'année 2021	19
A LE PERSONNEL	12	3. De nouvelles places disponibles	21
1. Deux équipes pour un Chez-soi	12	VIII. Les données clés de l'activité depuis l'ouverture du dispositif (2018 à 2021)	22
2. Une équipe en évolution constante	12	A LA FIN DE MONTÉE EN CHARGE	22
3. Les autres professionnels	13	B LES MOTIFS DE SORTIES DU DISPOSITIF	22
B LES MOYENS MATÉRIELS	13	C LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES	22
C LA FORMATION DE L'ÉQUIPE	14	IX. Focus de l'activité sociale et médico-sociale 2021	23
D L'ACCUEIL DES SÉJOURS D'IMMERSION	14	A UN PUBLIC ACCOMPAGNÉ, AVEC OU SANS LOGEMENT	23
VI. La communication et les formations dispensées	16	B FOCUS SUR LES PERSONNES EN ATTENTE DE LOGEMENT	23
A LA COMMUNICATION EXTERNE	16	C LE PROFIL DES PERSONNES AYANT INTÉGRÉ LE DISPOSITIF EN 2021	24
1. Le site internet	16	1. Typologie des personnes	24
2. La plaquette du Chez-Soi d'Abord	16	2. Situation sociale à l'entrée dans le dispositif	25
3. Un projet de plaquette à destination des propriétaires	16	3. Situation médicale à l'entrée dans le dispositif	27
4. Le rapport d'activité 2020 comme support de communication	16		
B LES FORMATIONS DISPENSÉES	16		
1. Les interventions	16		
2. L'accueil de stagiaires	17		

D ÉLÉMENTS QUALITATIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT, ANALYSES ET RÉSULTATS	28	E LES ACTIVITÉS DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE	40
1. Les outils d'accompagnement	28	1. L'accompagnement des locataires	40
2. Les spécificités de l'accompagnement social	29	2. La collaboration avec les différents interlocuteurs	40
3. Les spécificités de l'accompagnement médical	31	3. La captation	41
4. Le travail partenarial	31	4. Les emménagements, les déménagements	41
E LES INCIDENTS	32	5. Le recouvrement des loyers	41
F LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES ET LES TEMPS COLLECTIFS	33	6. La maintenance	42
1. Projet 824000-solidaires	33	XII. Les perspectives en 2022	44
2. Autres temps collectifs	34	A PERSPECTIVES DE L'ACTIVITÉ SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE	44
3. Temps bien-être individuel	34	1. Les commissions d'orientation	44
4. L'assemblée des locataires	34	2. La Formation des équipes	44
5. Intersites	34	3. Un Chez-soi d'abord Jeunes à Lyon ?	44
6. D'autres formes de participation	34	4. Un Lieu de répit à Lyon ?	44
7. Utilisation du logiciel Hope	35	5. Le Working First	44
X. Les instances de gouvernance	36	6. La mise en place du Comité Social et Économique	45
A LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ET LES COMITÉS EXÉCUTIFS	36	7. La célébration de la fin de la montée en charge	45
B LE COMITÉ ÉTHIQUE	36	8. Une meilleure participation des locataires	45
XI. L'activité de gestion locative adaptée 2021	37	B PERSPECTIVES DE L'ACTIVITÉ DE GESTION LOCATIVE ADAPTÉE	45
A LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE	37	1. Le guide GLA	45
B LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE GLA DES DISPOSITIFS UN CHEZ-SOI D'ABORD	37	2. Les glissements de baux	45
C L'OUTIL HOPE GLA	37	3. L'amélioration du logiciel « Hope GLA »	46
D LES DONNÉES CLÉS DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE EN 2021	38	4. Temps collectifs GLA	46
		5. Les temps de travaux avec les locataires/le budget rétablissement	46
		XIII. Si le Chez Soi m'était conté, à travers quelques récits de vie	47
		Enzo	47
		Jean	48
		Sofiane	48
		Étienne	49



I. La carte d'identité du Chez-Soi d'abord en 2021

NOM

Appartements de Coordination
Thérapeutique Un Chez-soi d'abord
Métropole de Lyon

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Métropole lyonnaise

NOMBRE DE PROFESSIONNELS INTERVENANT SUR LE DISPOSITIF (EN PERSONNES DIFFÉRENTES)

23 personnes

ETP TOTAL INTERVENANT SUR LE DISPOSITIF

17,7 ETP

TYPE DE PROFESSIONNELS INTERVENANT

infirmiers, éducateurs spécialisés,
médiateurs de santé pair, moniteurs
éducateurs, assistants de services
social, psychologue, médecin psychiatre
addictologue, médecin généraliste,
chargés de gestion locative adaptée,
coordinatrice, assistante administrative,
directeur, comptables

BUDGET ONDAM 2021

700 000 €

BUDGET BOP 177 2021

700 000 €

BUDGET TOTAL ANNUEL 2021

1 400 000 €

STATUT

Groupement de Coopération Social et
Médico-Social

MEMBRES DU GROUPEMENTS¹

Fondation ARHM, Le MAS, Oppelia ARIA,
LAHSo

NOMBRE DE PLACES AUTORISÉES 2021

100

NOMBRE DE PLACES EFFECTIVES 2021

100

1 - Description détaillée dans
le rapport d'activité 2019, page 6.



PETIT RAPPEL

D'avril 2011 à décembre 2016, l'État a engagé une expérimentation intitulée Un Chez-soi d'abord, dans quatre grandes villes de France (Lille, Paris, Marseille et Toulouse) visant à changer radicalement la modalité d'accompagnement des personnes sans domicile. Le principe ? Proposer un accès direct dans un logement ordinaire depuis la rue moyennant un accompagnement soutenu et pluridisciplinaire au domicile, pour des personnes souffrant de pathologies mentales sévères et échappant aux dispositifs classiques.

Une recherche évaluative randomisée indépendante a été menée en parallèle du lancement du programme expérimental et a démontré que le programme Un Chez-soi d'abord avait une réelle efficacité à un moindre coût sur un suivi à deux ans se traduisant par un accès rapide et un maintien dans le logement pour 85 % des personnes suivies, une amélioration globale de la qualité de vie, une réduction significative des recours au système de soins (diminution de 50 % des durées d'hospitalisation pour les personnes suivies en comparaison avec le groupe dit « témoin ») et aux structures dédiées aux personnes sans-abri (structures de l'urgence sociale).

Face à ces résultats probants, le programme expérimental est devenu pérenne en 2016, sous la forme d'une nouvelle catégorie d'établissement médico-social inscrite dans le Code de l'Action Sociale et des Familles. En 2022, ce ne sont pas moins de **32 dispositifs** Un Chez-soi d'abord qui seront implantés sur tout le territoire français (Métropole et DOM TOM).

À Lyon, le dispositif a vu le jour en décembre 2018 avec l'objectif de loger et d'accompagner 100 personnes en deux ans. **Objectif atteint en septembre 2021 !**

Si l'année 2021 a donc rimé avec fin de montée en charge concernant les locataires lyonnais, elle a également été une période de renforcement en tous points de vue. Renforcement de l'équipe (23 personnes soit 17,7 ETP), du parc locatif (104 appartements), renforcement des compétences de chacun, du niveau d'organisation en multiréférence et de l'application de l'horizontalité au sein de l'équipe. Renforcement du partenariat, également du savoir et des connaissances ainsi que leur transmission, renforcement de la confiance (entre collègues et avec les locataires) mais aussi renforcement de l'espoir et de la conviction que le modèle proposé par Un Chez-soi d'abord fonctionne et porte ses fruits en soutenant le processus de rétablissement des personnes accompagnées.

II. Les 8 commandements du Chez-soi d'abord

1. « LE LOGEMENT EST UN DROIT FONDAMENTAL »

Autrement dit, les interventions du dispositif visent l'accès au logement pérenne et durable, pour tous, quelques soient les difficultés sociales ou de santé

2. « L'ACCÈS RAPIDE À UN LOGEMENT ORDINAIRE »

Le cahier des charges impose un délai de 8 semaines pour proposer au moins deux ou trois logements correspondants aux attentes du futur locataire. Il ne s'agit que de logements individuels, sans hébergement de type collectif, diffus dans la cité et non stigmatisés, en bail direct ou en sous-location.

3. « LE CHOIX PAR LA PERSONNE DE SON AGENDA ET DE SON OFFRE DE SERVICES »

Le locataire choisit le jour des visites avec l'équipe pluridisciplinaire et le type de prestations dont il a besoin pour se rétablir.

4. « UN ENGAGEMENT À ACCOMPAGNER LA PERSONNE AUTANT QUE NÉCESSAIRE »

L'accompagnement prend fin lorsque le locataire le demande et/ou lorsque l'équipe pluridisciplinaire estime que le rétablissement est suffisant, sur la base de critères définis par le cahier des charges et sans limite de temps préalable.

5. « UN ACCOMPAGNEMENT CENTRÉ SUR LA NOTION DE RÉTABLISSEMENT »

Le rétablissement est un cheminement personnel de la personne pour se réapproprier sa vie et se réinsérer dans la société. Ce modèle suppose un accompagnement sur le long terme axé vers l'autonomie du locataire.

6. « LE DÉVELOPPEMENT D'UNE STRATÉGIE DE RÉDUCTION DES RISQUES ET DES DOMMAGES »

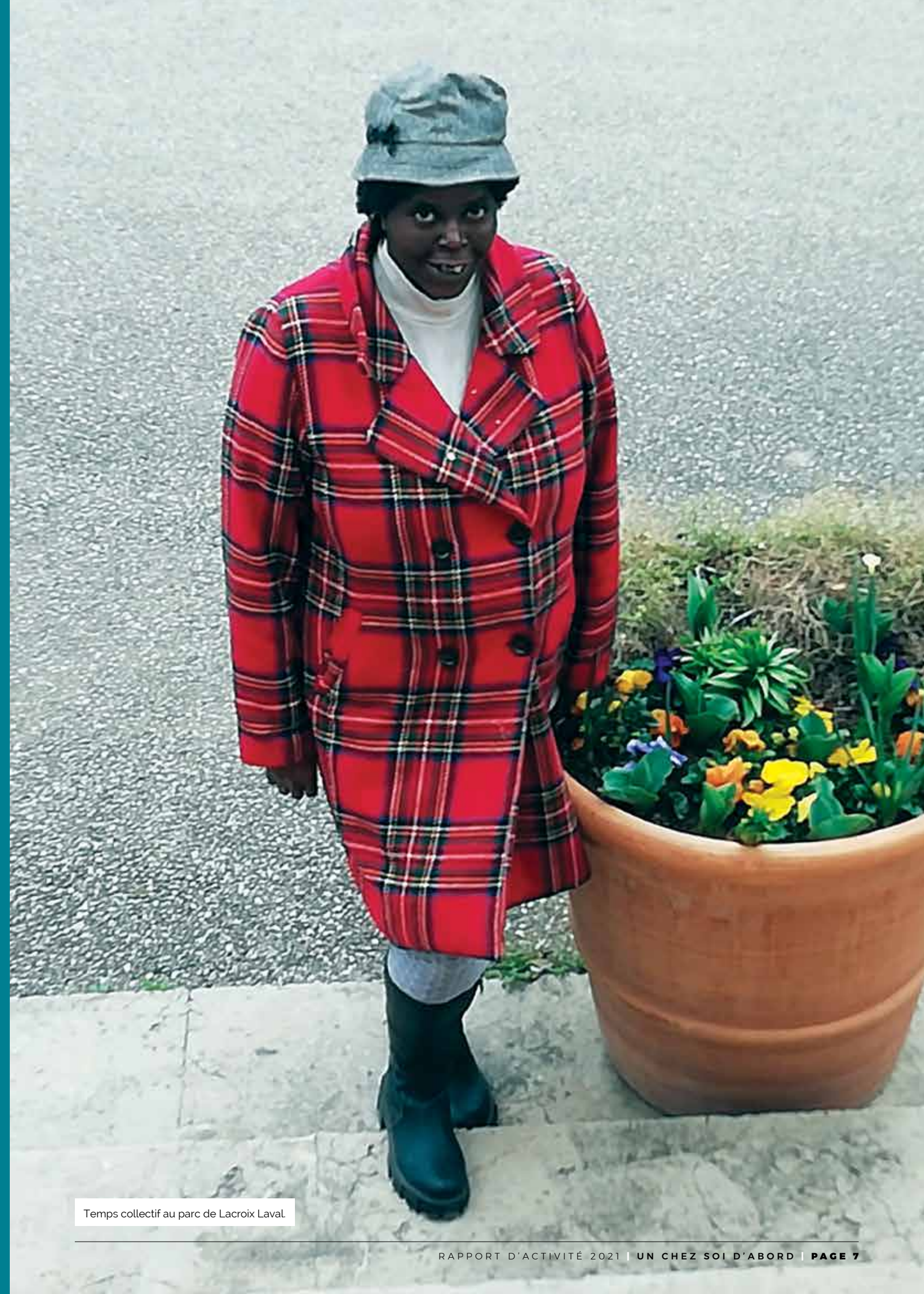
Il s'agit de prévenir les problèmes sanitaires et sociaux liés à la consommation de drogues et ou d'alcool. La stratégie repose sur le constat que les usagers de drogues peuvent modifier eux-mêmes leurs pratiques si on leur en donne la possibilité.

7. « UN ENGAGEMENT SOUTENU MAIS NON COERCITIF »

Les interventions auprès des locataires sont nombreuses et intensives, sans obligation de soins et sans obligation d'arrêt de consommation de toxiques.

8. « LA SÉPARATION DES SERVICES DE GESTION LOCATIVE ET D'ACCOMPAGNEMENT »

L'accompagnement réalisé par l'équipe pluridisciplinaire est maintenu quel que soit le statut d'occupation du logement ou le lieu d'habitat, tant que les critères d'accompagnement définis par le cahier des charges sont respectés



Temps collectif au parc de Lacroix Laval.

III. Des victoires et des temps forts de l'année 2021



JANVIER

- **Le site internet** du Chez-soi d'abord est en ligne !
- Un locataire très éloigné du droit commun et des démarches administratives depuis des années nous contacte pour nous annoncer qu'il a pris **rendez-vous à la mairie** pour obtenir une carte d'identité.

FÉVRIER

- **L'équipe réorganise totalement la sectorisation de nos zones d'intervention** pour répondre à l'évolution de la taille du programme. Notre organisation prend de l'aisance et tout devient plus confortable.
- Une locataire obtient l'autorisation d'**accueillir ponctuellement ses enfants** chez elle après des années de placement.

MARS

- L'ARS accorde l'**embauche d'un médiateur** de santé pair supplémentaire, en CDI !
- Nous accompagnons un locataire en grande difficulté pour prendre soin de lui et accéder à l'hygiène pour **une session shopping émouvante** grâce à laquelle il prendra goût à porter des vêtements neufs et propres.

AVRIL

- **5 baux d'appartements** sont signés en une semaine !
- Un locataire qui refusait de réaliser toute démarche administrative et ne souhaitait pas rencontrer de professionnels pour cela a finalement accepté la **rencontre avec une assistante sociale** de secteur et le rendez-vous s'est bien déroulé.

MAI

- Malgré le contexte sanitaire tendu, nous continuons d'accueillir de nombreux professionnels d'autres Chez-soi d'abord ou d'autres structures pour des **séjours d'immersion très enrichissants**.
- **Une locataire emménage dans un appartement après 7 ans de prison** ; elle retrouve tous les membres de sa famille qui sont venus dans son appartement le jour de sa sortie.

JUIN

- **L'équipe maîtrise le nouvel outil Hope** (logiciel métier sur mesure) et les premiers locataires intéressés sont formés et l'utilisent ! Ils peuvent, directement depuis leur téléphone, s'inscrire aux activités collectives, lire les comptes rendus rédigés par l'équipe après les rencontres et même les commenter.
- **C'est le mois de l'ouverture des comptes bancaires** ! En effet, plusieurs locataires, dont certains qui n'avaient pas eu de compte bancaire depuis très longtemps, sont enfin en possession d'une carte bancaire.

JUILLET

- **Le 100° appartement est capté** par l'équipe de Gestion Locative Adaptée !
- Deux premiers locataires ont arrêté la cigarette et sont passés à la vapoteuse, accompagnés par l'équipe et grâce au matériel fourni par l'association « **la vape du cœur** ».

AOÛT

- **Le projet de réalisation d'un documentaire** sur le Chez-soi d'abord avance à grand pas grâce à la présence régulière d'Antoine, réalisateur, qui nous suit depuis le début (et qui a réalisé d'autres superbes petits films sur l'équipe et les locataires).
- **Une chouette sortie à Walibi** avec plusieurs locataires qui fut une occasion de découvrir la piscine pour certains d'entre eux.

SEPTEMBRE

- **6 locataires ainsi que la totalité de l'équipe participent aux intersites** (rencontre de tous les Chez Soi de France) durant 3 jours, à Montpellier : une aventure fantastique !
- **Neuf locataires présents à l'Assemblée des locataires du mois**, un record !

OCTOBRE

- En partenariat avec l'Orspere, le Chez-soi d'abord organise une belle soirée dans le cadre de **la semaine de l'hospitalité**. De nombreux partenaires sont présents en plus de 9 locataires du dispositif !
- Le Directeur du Chez-soi d'abord a tenu promesse : il accompagne un locataire qui rêvait d'**aller à l'hippodrome** pour voir des courses hippiques en vrai !

NOVEMBRE

- **L'équipe Un Chez-soi d'abord reçoit un prix « Coup de cœur »** dans le cadre de la première édition des ateliers du rétablissement en santé mentale.
- 5 professionnels et 7 locataires partent ensemble durant une semaine, en haute montagne pour **faire de l'alpinisme**, avec l'association des 82 4000 pour vivre l'une des expériences les plus intenses de leur vie.

DÉCEMBRE

- L'équipe complète bénéficie d'une formation sur le travail collaboratif, l'horizontalité, la sociocratie et l'holocratie animé par **Working First X (WFX)** : passionnant !
- Dans un contexte inespéré, l'un des locataires se voit **proposer un appartement dans la zone géographique de son choix** grâce au travail réalisé par la chargée de captation de l'équipe, fraîchement recrutée.



IV. Le Chez-soi d'abord : une dynamique nationale

À partir de 2018, de nouveaux dispositifs Un Chez-soi d'abord ont rejoint les 4 sites historiques (Lille, Marseille, Toulouse et Paris) au rythme de 4 nouveaux sites par an. Cet essai-image, voulu et soutenu par les « historiques » et la DIHAL représentait un défi. Il s'agissait de diffuser un modèle qui avait fait ses preuves et pour lequel un immense travail de plaidoyer avait été engagé, localement et au niveau national, tout en conservant « l'esprit Un Chez-soi ». Cet esprit fait d'échanges libres, d'expérimentations constantes, de soutien entre collègues de villes différentes, de débats passionnés sur le rétablissement et tant d'autres sujets.

La question du devenir de la coordination nationale se posait également, une fois la mission de Pascale Estecahandy, actuelle coordinatrice nationale, achevée. Y aurait-il une relève ? Dans quelles conditions ? N'était-il pas temps, pour les différents Chez-soi de se constituer en une entité propre et de s'assurer ainsi de pouvoir préserver et faire évoluer leur philosophie d'action ? Dans ce contexte et à la veille d'une crise sanitaire qui allait tous nous bouleverser, décision fut prise à l'occasion du COPIL national des Chez-soi d'abord de février 2020 de créer une association à laquelle pourraient adhérer tous les GCSMS autorisés.

L'idée de se doter d'un logiciel commun à tous les Chez-soi d'abord, logiciel qui leur ressemble, avait également fait son chemin. Cela semblait une bonne base de départ pour travailler tous ensemble autour d'un projet. C'est ainsi que, pour son démarrage, l'association Un Chez-soi d'abord France a choisi la création et le développement de ce logiciel comme objet pour sa première année d'existence.

Le 27 mars 2020, en plein confinement et en visioconférence, mais dans cet esprit d'espoir qui caractérise les Chez-soi, l'association Un Chez-soi d'abord France a été créée. L'idée de création d'une association s'inscrit également dans le cadre de la démarche collective d'amélioration continue du programme Un Chez-soi d'abord, dont l'un des premiers enjeux est de se doter d'un outil logiciel commun qui permettra de recueillir les indicateurs d'activité quantitatifs et qualitatifs, logiciel qui pourra intéresser d'autres acteurs du secteur médico-social notamment au titre des ACT.

Depuis cette date, l'association qui compte désormais 20 GCSMS membres, a développé de manière collaborative et participative 2 logiciels métiers, Hope et Hope-Gestion Locative Adaptée.

Pour 2022, se pose la question d'ouvrir l'objet de l'association afin de continuer à répondre à des projets et besoins communs tout en favorisant la dynamique d'incubation autour des questions de recherche, de plaidoyer, de pair-aidance, de pratiques orientées « rétablissement », de partenariat pour soutenir de nouvelles initiatives et plus largement de la politique du Logement d'Abord.

Première Rencontre Intersite Nationale de la Gestion Locative Adaptée.



Prise de parole d'un de nos locataires aux intersites nationaux.



V. Les modalités d'organisation des équipes

A. LE PERSONNEL

1. Deux équipes pour un Chez-soi

Bien qu'il soit essentiel que les locataires distinguent les professionnels de l'équipe d'accompagnement médico-social et ceux de l'équipe de gestion locative, tous les professionnels du dispositif Un Chez-soi d'abord collaborent au quotidien, qu'il s'agisse des visites à domicile, des réunions d'équipes et des différents temps institutionnels.

En effet, les binômes qui partent chaque jour à la rencontre des locataires peuvent être composés de membres des deux équipes spécifiques, sans distinction et toutes les réunions sont communes. Chaque membre de l'équipe, dans un fonctionnement de multiréférence et de logique de « tout le monde fait tout », garde une spécificité en lien avec sa fonction et son métier, ce qui

vaut pour le médecin comme pour le chargé de GLA. Pour autant, la distinction et la séparation des deux équipes peut intervenir de manière franche si nécessaire (souhait d'un locataire de ne plus rencontrer l'équipe médico-sociale, expulsion locative, troubles importants au sein du logement, etc.)

2. Une équipe en évolution constante

En décembre 2021, l'équipe était composée de 23 personnes soit 17,7 ETP au total :

- 14 personnes (10,2 ETP) au sein de l'équipe médico-sociale :
- 4 personnes (4 ETP) au sein de l'équipe de gestion locative adaptée :
- 5 personnes (3,5 ETP) en coordination et fonctions supports :

Fonction	Nombre de personnes	Equivalent Temps Plein
Éducateurs.trices spécialisé.es	2 personnes	2 ETP
Éducatrice spécialisée en apprentissage	1 personne	0,5 ETP (alternance)
Assistante de Service Social	1 personne	1 ETP
Infirmiers.ères	3 personnes	2,5 ETP
Monitrice éducatrice	1 personne	1 ETP
Médiateurs de santé pairs	3 personnes	1,7 ETP
Médecin généraliste	1 personne	0,5 ETP
Médecin psychiatre-addictologue	1 personne	0,5 ETP
Psychologue	1 personne	0,5 ETP
Chargés.es de gestion locative adaptée (dont maintenance et captation)	4 personnes	4 ETP
Assistante administrative	1 personne	0,8 ETP
Coordinatrice	1 personne	0,8 ETP
Directeur	1 personne	1 ETP
Comptable	1 personne	0,4 ETP
Comptable gestion locative adaptée	1 personne	0,5 ETP

La composition de l'équipe du Chez-soi d'abord a encore vécu quelques changements en 2021.

Ce sont surtout les congés maternité qui ont rendu nécessaire le recrutement de salariés en CDD. Les professionnels aiment à plaisanter autour du taux de natalité incroyablement élevé au sein de l'équipe puisque ce ne sont pas moins de 8 collègues qui ont eu un bébé entre 2020 et 2021 ! 4 salariées ont donc été recrutées en contrat à durée déterminée et deux d'entre elles ont finalement signé un CDI par la suite (une assistante sociale et une chargée de gestion locative). Un médiateur de santé pair a également été recruté en CDI à mi-temps pour transformer le duo de travailleurs pairs du Chez-soi d'abord en trio. A cela s'ajoute le recrutement courant décembre, en CDD, d'une chargée de captation eu égard à l'absence de captation de logements privés sur le premier semestre 2021.

Quant aux stagiaires, dont la place et la légitimité au sein de l'équipe n'ont plus été à prouver après quelques mois passés au sein de l'équipe, ils ont été nombreux cette année puisque nous avons accueilli au total deux stagiaires assistantes sociales, deux stagiaires éducateurs spécialisés (dont un en alternance), deux stagiaires psychologues, une stagiaire en sociologie et un stagiaire CAFDES (venu depuis l'île de la Réunion).

Ce n'est que fin 2021 que les effets positifs liés au confort d'une certaine stabilité des membres de l'équipe se sont fait ressentir : le rythme effréné imposé par le processus de recrutement quasi permanent a enfin laissé place à la possibilité de renforcer les liens et la confiance au sein d'une équipe établie, permettant ainsi de se projeter, au moins sur quelques mois.

3. Les autres professionnels

L'association « LAHSo » a continué d'intervenir en tant que sous-traitant pour réaliser des travaux de maintenance dans les appartements. Jusqu'au mois de juillet 2021, un membre de l'équipe de maintenance intervenait chaque jour au sein des logements, en binôme avec un membre de l'équipe du Chez Soi d'Abord, pour réaliser petites ou grosses réparations. Après cette date, une chargée de maintenance a été recrutée à temps plein au sein de l'équipe. LAHSo a continué d'intervenir ponctuellement sur les chantiers les plus importants et notamment ceux qui n'étaient pas ou plus occupés.

La mise à disposition par l'association « Le Mas » d'une comptable pour l'activité de gestion locative adaptée a pris fin courant 2021, ce qui a permis le recrutement direct et en CDI d'un professionnel pour occuper ce poste au sein de l'équipe.

B. LES MOYENS MATÉRIELS

Située dans des locaux en centre-ville dont l'adresse n'est volontairement pas divulguée aux locataires afin de fonctionner exclusivement sur un modèle d'aller vers, l'équipe est aujourd'hui bien à l'étroit lorsque la majeure partie de ses 23 membres est présente. La question du déménagement se posera si le dispositif venait à évoluer, comme nous l'espérons avec l'avènement d'Un Chez-soi d'abord Jeunes en 2023.

Les moyens matériels ont augmenté en même temps que l'équipe (achat de téléphones, de tablettes, d'ordinateurs, etc.). Avec l'expérience, de nouveaux besoins ont fait leur apparition : la chargée de maintenance s'est dotée de matériel pour assurer ses missions dans les meilleures conditions (outils, machines, etc.), les médecins ont réuni le matériel nécessaire aux visites médicales et du matériel de prévention en lien avec le Covid.

Nous avons également décidé collectivement d'acquérir un véhicule pour ne plus dépendre uniquement des locations de voiture en libre-service. Une Dacia Lodgy a donc été achetée et elle est suffisamment grande pour faciliter le transport de meubles et autres gros volume en cas de besoin. Les deux vélos de service sont toujours en circulation mais nous avons le projet d'investir dans des vélos électriques en 2022.

Enfin, le logiciel métier Hope, dont le développement a pris quasiment une année, a été mis en service en janvier 2021. Il a nécessité un travail colossal de saisie des données de la part de l'équipe mais également un travail de veille et de retours d'utilisation afin de permettre d'améliorer l'application et de corriger les bugs. Une fois le logiciel opérationnel et quasiment finalisé, le quotidien de l'équipe a été positivement impacté pour la saisie des données et le suivi de l'activité. De plus, le logiciel a été pensé pour être en cohérence avec l'approche rétablissement, pilier du dispositif. Il propose aux locataires transparence et autonomie dans l'accès aux informations les concernant : ils ont accès à l'application (via un smartphone ou un ordinateur) leur permettant de s'inscrire aux différents temps collectifs ; de lire les notes rédigées par l'équipe (mises à jours après les visites, échange avec les partenaires, etc.) et d'écrire eux-mêmes des commentaires. Ces modalités d'accès au dossier rendent totalement différente la manière d'écrire à propos des personnes accompagnées : elle oblige au non jugement, au respect et à la clarté des propos. C'est l'application concrète et opérationnelle de l'accès au dossier des usagers comme l'exige la loi de 2002.2.



V. Les modalités d'organisation des équipes

C. LA FORMATION DE L'ÉQUIPE

Si le modèle du Housing First préconise l'effet « tâche d'huile » pour essaimer les pratiques innovantes qu'il soutient (via le partage d'information aux partenaires, l'accueil d'étudiants et de stagiaires, l'accueil d'autres structures en immersion, l'animation de formations, la constance dans la mise en pratiques du rétablissement au quotidien, etc.), il reste essentiel pour l'équipe de continuer de se former.

Ainsi en 2021, l'équipe a bénéficié de diverses formations, à titre individuel ou collectif.

- Une chargée de gestion locative a suivi le Diplôme Universitaire -Logement d'Abord- à l'Université Lyon 2.
- 15 membres de l'équipe sont allés passer deux ou trois journées en immersion sur d'autres sites Un Chez-soi d'abord. Il pouvait s'agir de séjours d'immersion classiques ou de « switch de pro » (échange de professionnels) où les lyonnais intégraient l'équipe d'une autre ville et des collègues de la ville accueillante étaient accueillis à Lyon. Le directeur et la coordinatrice ont également passé 3 jours au sein du Chez-soi d'abord Jeunes, à Lille, dont l'équipe expérimente des modalités d'accompagnement spécifique d'un public âgé de 18 à 25 ans. Ces séjours immersifs participent activement à la dynamique d'échanges de pratiques qui alimente le système de communauté de pratique impulsé au niveau national.

- L'équipe a également bénéficié d'une journée de formation autour des directives anticipées incitatives en santé mentale, animée par Antoine Simon, qui travaille au sein du Centre ressource en réhabilitation psychosociale et remédiation cognitive du Centre Hospitalier du Vinatier. L'objectif de cette formation est d'accompagner les locataires dans la rédaction de leurs directives anticipées incitatives et de leur plan de crise pour permettre une anticipation des moments les plus difficiles en lien avec la maladie.
- Les nouveaux salariés ont bénéficié de deux journées de formation animées par l'équipe WFX (Working First X) autour du rétablissement en santé mentale et de ses différents outils. Ce passage obligé facilite amplement la compréhension du modèle Housing First.
- L'équipe a également suivi une formation incendie dispensée par les chargés de sécurité incendie du Centre Hospitalier de Saint Jean de Dieu.
- L'équipe WFX a réalisé une formation sur mesure afin de nous aider à progresser dans l'application de l'horizontalité et l'organisation collaborative au sein de l'équipe. Nous avons ainsi bénéficié de deux journées complètes pour mieux appréhender les outils utilisés en sociocratie et holacratie.
- Enfin, nous rencontrons un intervenant en analyse de la pratique une fois par mois, en demi groupe, sur un créneau d'1h30 afin d'évoquer des situations complexes et d'être soutenus pour mieux les traverser.

D. L'ACCUEIL DES SÉJOURS D'IMMERSION

Comme évoqué précédemment, le modèle du Housing First prévoit un échange régulier des pratiques professionnelles avec les équipes du Chez-soi d'abord d'autres villes et un essimage des valeurs et des outils auprès des différents partenaires se matérialisant par des rencontres et des vécus d'expériences communes sur le terrain : ce sont les séjours d'immersion. En 2021, 50 personnes ont ainsi été accueillies dans l'équipe lyonnaise sur une à trois journées (soit un total de 113 journées d'accueil). Si cette pratique est indéniablement enrichissante pour l'équipe, il a toutefois été constaté que, pour accueillir et accompagner au mieux, il fallait limiter ces séjours à 1 ou 2 par mois. Ce choix, effectif dès 2022, a été confirmé par les remarques de quelques locataires qui ont ressenti de la lassitude face à la multiplication des visites à domicile réalisées en présence de personnes autres que des membres de l'équipe. Pour autant, cette pratique reste précieuse et l'équipe va continuer d'accueillir et de rendre visite à d'autres sites et structures.



Travail sur la sectorisation des visites à domicile.



Temps bien-être individuel au restaurant.



VI. La communication et les formations dispensées

A. LA COMMUNICATION EXTERNE

La communication a été une véritable priorité cette année. Nous avons créé des outils pour une meilleure visibilité et compréhension de notre dispositif

1. Le site internet

Créé par l'assistante administrative et vitrine de notre structure et de notre activité, le site nous permet d'atteindre une plus grande cible comme les personnes concernées ou proches, les familles, les locataires, les partenaires, ou encore les propriétaires privés et bailleurs sociaux.

Le site est consultable ici : www.ucs-a-lyon.org

2. La plaquette du Chez-Soi d'Abord

Elaborée par un graphiste, elle sert à la diffusion auprès des partenaires du secteur social et médico-social et permet également d'être un support d'information aux autres professionnels avec qui nous sommes en lien et aux personnes concernées.

3. Un projet de plaquette à destination des propriétaires

Le recrutement d'une chargée de captation de logements au sein de l'équipe de gestion locative a fait naître la nécessité d'avoir une plaquette de communication à destination des propriétaires. Ce document permettra de mettre en valeur les atouts du Chez-Soi d'abord, notamment : le paiement systématique des loyers par le dispositif au 1^{er} du mois, la gestion complète du bien, la réactivité de la maintenance, la remise en état si nécessaire des logements lors d'une fin de bail.

4. Le rapport d'activité 2020 comme support de communication

Dans un contexte de montée en charge, la présentation du rapport de l'an passé a été retravaillée par un graphiste. Il est largement diffusé et permet de communiquer plus précisément sur nos actions, nos premiers résultats, le public accompagné et les projets à venir.

B. LES FORMATIONS DISPENSÉES

En 2021, l'équipe est intervenue auprès d'étudiants et de professionnels dans divers colloques et formations. Cette démarche s'inscrit dans notre mission d'essaimage des pratiques innovantes et orientées rétablissement. Les liens tissés avec certaines structures depuis notre ouverture en 2019 se sont consolidés, notamment avec l'Orspere-Samdarra et les écoles de travail social l'ARFRIPS et Rockefeller.

1. Les interventions

- Une intervention auprès des **internes en psychiatrie** de Lyon au séminaire "**Psychiatrie et société**" a été dispensée par la psychiatre addictologue et l'un des médiateurs en santé pair. Elle avait pour objectif de sensibiliser les futurs médecins psychiatres au rétablissement en santé mentale via ce double regard.
- Trois interventions ont eu lieu à l'ARFRIPS et ROCKEFELLER auprès des **étudiants éducateurs spécialisés** et assistants sociaux sur le thème "**Travailler avec des pairs aidants**", animées par un éducateur spécialisé et les trois médiateurs en santé pairs.
- Une intervention sur "**Le Travail en multiréférence**" au **Diplôme Universitaire "Logement d'abord"** à l'Orspere-Samdarra a été co-animée par un éducateur spécialisé de l'équipe et le coordinateur d'un Chez-soi d'abord de Lille. Elle abordait en quoi l'organisation d'équipe en multiréférence était un outil au service de l'auto-détermination des personnes accompagnées.

- Une intervention à l'Orspere-Samdarra auprès des **acteurs du logement d'abord de la métropole de Lyon**, sur les "**8 principes clés du logement d'abord**", a été réalisée par un éducateur spécialisé et une chargée de gestion locative adaptée (GLA). Elle a mis en perspective les liens entre l'approche médico-sociale et son articulation avec la gestion locative au sein de notre dispositif.
- Une intervention à la journée d'étude "**Habiter, situations de vulnérabilité et approche capacitaire**" co-organisée par le parcours Analyse et conception de l'intervention sociale (ANACIS), l'Orspere-Samdarra, Ocellia, et l'école Rockefeller s'est tenue fin 2021. Cette intervention nommée "**Don't stop me now**", réalisée par l'une des psychiatres et un éducateur spécialisé a mis en avant la valorisation des forces et des compétences des personnes accompagnées ainsi que l'approche basée sur l'accompagnement à la prise de risque (méthode essai/erreur)².
- Une intervention à la Journée d'étude "**Aller vers**" **Enjeux cliniques et éthiques** organisée par l'Orspere-Samdarra, nommée "**J'irai où tu vivras**", réalisée par la coordinatrice et la stagiaire assistante sociale, avait pour objectif de valoriser nos principes d'intervention basés sur le modèle de suivi intensif dans la communauté.
- Enfin, nous sommes intervenus lors des premiers "**Ateliers du rétablissement en santé mentale**"³ organisés par La Fondation de France Centre-Est et Santé Mentale France Auvergne-Rhône-Alpes. Notre intervention nommée "**On lâche rien !**" a porté sur le thème de la persévérance et du déménagement comme outil du rétablissement. Le Chez-soi a été sélectionné avec 8 autres projets comme "Coup de cœur" par le jury.

Nous prévoyons de poursuivre la démarche en 2022 et d'inclure bien davantage des locataires du dispositif intéressés.

2. L'accueil de stagiaires

En 2021, nous avons poursuivi l'accueil de stagiaires afin de former de futurs professionnels, également pour nous apporter de nouveaux regards et pour continuer à élaborer autour de nos pratiques et travailler à leur explicitation.

- Nous avons accueilli une stagiaire en Master 1 Analyse et Conception de l'Intervention Sociale (Master de recherche en sociologie). Ce stage de 5 mois, partagé entre Le Chez-Soi et l'Orspere-Samdarra, avait pour but de préfigurer la reprise d'une dynamique de recherche au sein des Chez-Soi d'abord, en lien avec l'association Un-Chez-Soi France. Il se poursuivra en 2022.
- Nous accueillons toujours des stagiaires Assistants de Services Sociaux de 2^e année : une stagiaire a terminé son stage en février 2021 et une nouvelle est arrivée en septembre. Les stagiaires ASS sont accueillis sur le volet GLA de l'équipe.
- Notre apprenti Éducateur Spécialisé a terminé sa formation avec succès en juin 2021, nous accueillons depuis septembre une nouvelle apprentie Éducatrice Spécialisée qui prévoit de faire ses 3 ans de formation au sein de notre structure.
- Nous avons accueilli un stagiaire de direction en formation de CAFDES pendant 1 mois. Travaillant dans une structure de la Réunion portant un dispositif avec des pairs aidants, il souhaitait continuer à se former sur ce sujet.
- Nous avons poursuivi aussi l'accueil de stagiaires Psychologues avec 2 stagiaires en Master 2 qui se sont succédées en 2021.

- 2 - Lien Vidéo : Habiter : situations de vulnérabilité et approches capacitaires - UFR Anthropologie, Sociologie et Science politique.
- 3 - Lien vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=6hwQtwcLBIQ>



Coup de cœur des premiers Ateliers du rétablissement en santé mentale.



VII. La commission d'orientation et d'inclusion des personnes dans le dispositif

A. LES MODALITÉS D'INTÉGRATION DES PERSONNES

Le fonctionnement des commissions en 2021 (année de montée en charge du dispositif) a été identique à celui de 2020.

La commission d'admission s'est réunie tous les premiers lundis du mois dans les locaux d'Un Chez-soi d'abord.

Les professionnels qui siègent à la commission sont issus des équipes lyonnaises :

- Des CSAPA (Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie)
- Des CAARUD (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues)
- Du SMD-PL (Pôle Santé Mentale des Détenus - Psychiatrie Légale)
- De la MVS (SIAO)
- Du Samu Social
- Des Accueils de jour
- De l'EMPP (équipe mobile psychiatrie et précarité) Interface SDF

Hormis le Directeur et l'assistante administrative, aucun autre membre de l'équipe d'Un Chez-soi d'abord ne siège à la commission, notamment afin d'éviter les a priori sur des candidats qui pourraient être connus de l'un des professionnels de l'équipe.

Le secrétariat de la commission est assuré par l'assistante administrative qui vérifie la recevabilité des candidatures. Lorsqu'un dossier est incomplet ou lorsque la situation d'un candidat ne semble pas correspondre aux critères d'admissibilité, un échange avec l'équipe qui a envoyé le dossier, par téléphone ou par mail, permet d'évoquer la situation brièvement et de donner un éclairage à l'équipe orienteuse afin

que celle-ci complète le dossier ou envisage une autre orientation.

Les candidats proposés à la commission sont classés selon leur ordre d'arrivée (date du mail ou cachet de la poste).

En cas d'inclusion dans notre dispositif, le dossier est joint au dossier de la personne ; dans le cas contraire, il est détruit.

B. LES RÉSULTATS DES COMMISSIONS D'ORIENTATION

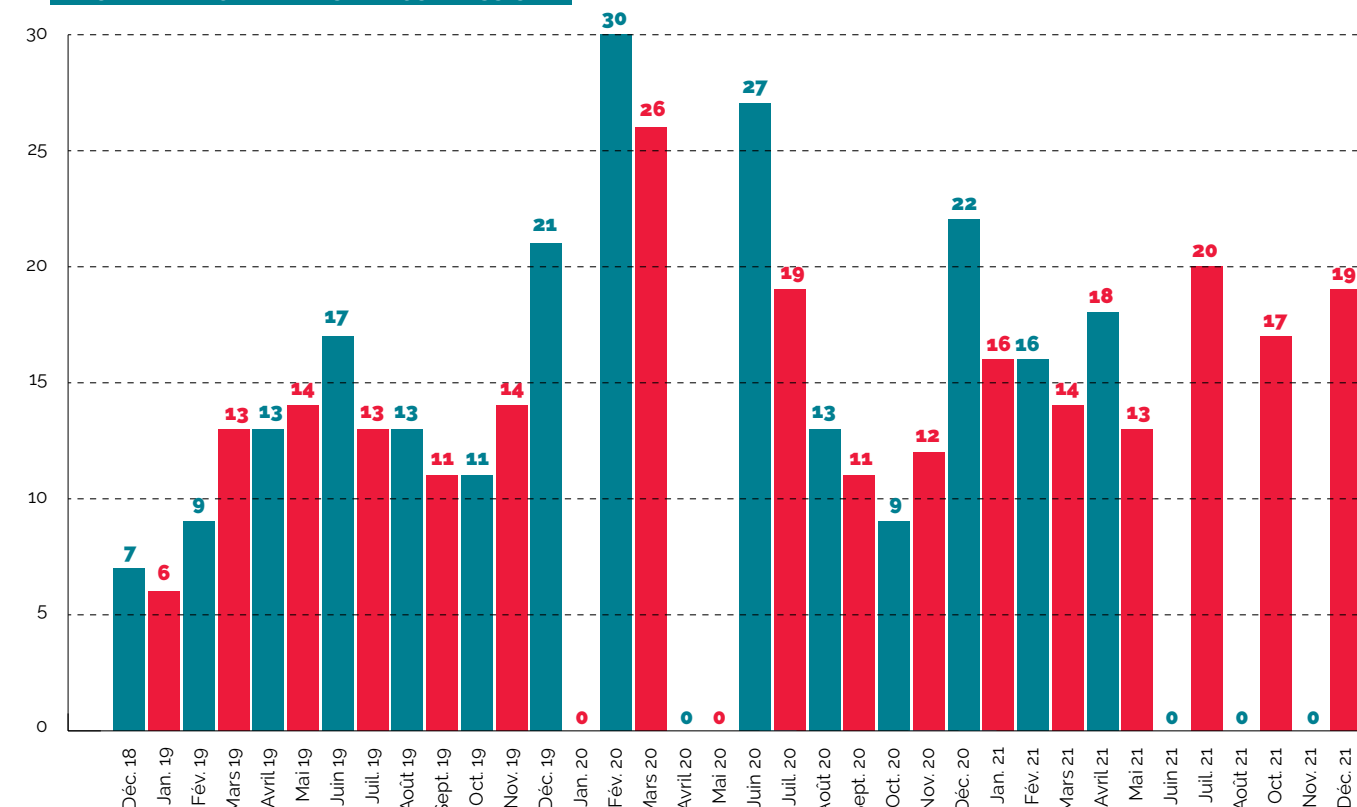
1. Principaux chiffres de 2018 à 2021

	2019	2020	2021	TOTAL
Nombre de dossiers	162	169	133	464
Nombre de personnes différentes	81	62	55	198
Nombre de personnes admises	44	33	29	106
Dossiers non recevable	10	11	15	36

Depuis l'ouverture du Chez-soi d'abord, 464 demandes ont été présentées à la commission d'orientation dont 133 pour l'année 2021. Le niveau de la demande reste important même si l'on constate une légère baisse avec le temps notamment liée au nombre de commissions organisées (12 en 2019 ; 9 en 2020, 8 en 2021).

À noter que l'objectif de la montée en charge a été atteint puisque 106 personnes ont été admises dans le dispositif.

NOMBRE DE CANDIDATS PAR COMMISSION



2. Focus sur l'année 2021

En 2021, 17 dossiers ont été présentés en moyenne par commission.

3 commissions ont été annulées :

- En août et octobre pour un manque de logement disponible
- En juin pour marquer une pause dans les admissions

NB : Il n'y a pas eu de commission en décembre car les objectifs de la montée en charge ont été atteints.

RECEVABILITÉ DES DOSSIERS

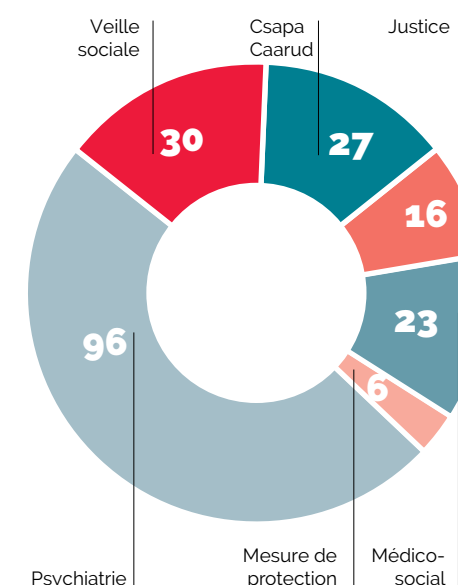
Peu de dossiers ont été jugés non recevables : 36 au total.

Nb passages	Nombre de candidats	Nombre de Personne retenue
0	6	—
1	79	31
2	40	25
3	29	16
4	21	16
5	13	9
6	6	6
7	2	2
9	1	—
10	1	1
Total général	198	106

La majeure partie des personnes admises l'ont été suite à 1 ou 2 passages en commission comme les années précédentes : malgré un nombre important de demande, les admissions restent donc rapides.

ORIGINES DES ORIENTATIONS

NOMBRE DE CANDIDATS PAR CATÉGORIE D'ORIENTEURS DEPUIS DÉCEMBRE 2018



La psychiatrie reste le principal orienteur (38 demandes en 2021) ; alors que les CSAPA/CAARUD n'ont présenté que 3 situations en 2021.



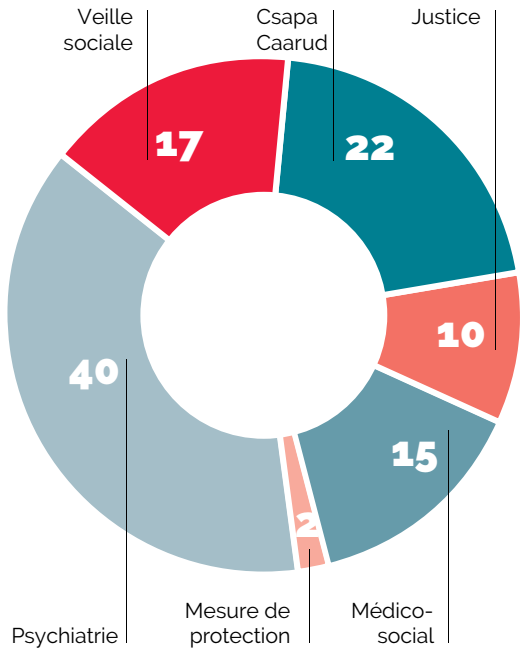
VII. La commission d'orientation et d'inclusion des personnes dans le dispositif

Depuis l'ouverture, 64 structures différentes ont présenté un dossier d'orientation dont 16 nouvelles structures en 2021. Le champ partenarial continue de s'élargir.

Catégorie structure orienteuse	Dernière Structure orienteuse	Nombre de candidats	Nombre de personnes retenues
Csapa/ Caarud	CAARUD PAUSE DIABOLO	2	2
	CSAPA	1	1
	CSAPA ARIA	2	1
	CSAPA Croix-Rousse	15	13
	CSAPA HEH	6	5
	CSAPA Lyade	1	
Justice	Centre détention Roanne	1	1
	Maison d'arrêt	5	4
	SMPR Corbas	3	2
	SIIP du Rhône	1	
	SIIP Loire	2	1
	SIIP Lyon	3	1
	SIIP Villefranche	1	1
Médico-social	Alynea - CHRS	1	1
	Apprentis Auteuil	1	1
	Cabinet médical Saint-Nizier	1	
	Cabiria	1	
	CGR	5	2
	CHRS Feyzin - France Horizon	1	1
	CHRS Kléber	1	1
	CHRS Riboud (Lhasso)	1	1
	FNDSA	1	1
	FNDSA Halte de nuit	3	2
	Foyer Occupationnel Croix Marine (Auvergne)	1	
	LAM	2	2
	Les Petits Frères des Pauvres	2	2
	LHSS Hestia	1	
	SESAM	1	1
Mesure de protection	ATR	1	
	Grim	1	
	UDAF	2	1
	UPJM	2	1
Psychiatrie	ARHM	2	
	Centre Hospitalier Isère	1	1
	CH Saint-Cyr	2	
	Clinique les Bruyères	1	
	CMP	8	2
	CMP Bron	2	1
	CMP Givors	1	1
	CMP L'Arbresle	1	
	CMP Lyon 7	1	
	CMP Oullins	2	
	CMP Pierre-Bénite	1	
	CMP Rillieux	1	
	CMP Vaulx	1	
	CMP Vaulx-en-Velin	2	
	CMP Villeurbanne	4	2
	HCL Lyon Sud	1	1
	Saint-Jean-de-Dieu	15	6
	SMD-PL	9	7
	Vinatier	41	19
Veille sociale	ALPIL	2	
	CAO	3	1
	CCAS	1	
	CCAS Oullins	1	
	CLLAJ	1	1
	Interface	3	3
	La Péniche	3	3
	LAHSo	2	1
	L'ORE AJD	1	
	MDM	2	1
	MDM Vénissieux	1	
	MVS	1	
	Samu Social	9	7
Total général		198	106

ORIGINE DES PERSONNES ADMISES

CANDIDATS ADMIS PAR CATÉGORIE D'ORIENTEURS DEPUIS DECEMBRE 2018



Les tendances constatées l'année dernière se confirment, à savoir :

- Un nombre important de personnes provenant du secteur psychiatrique (principal orienteur).
- Une surreprésentation des admissions en provenance des autres secteurs par rapport au nombre de demandes.

3. De nouvelles places disponibles

Fin décembre 2021, 5 places se sont libérées au sein du Chez-soi d'abord.



VIII. Les données clés de l'activité depuis l'ouverture du dispositif (2018 à 2021)

Les chiffres de 2018 à 2021	
Nombre total de personnes accompagnées (depuis décembre 2018)	106
Nombre total de personnes sorties du dispositif	11
Dont nombre total de personnes décédées	4
Nombre total de personnes logées depuis déc 2018	92
% de personnes logées/personnes accompagnées depuis le début	87 %
Nombre d'événements indésirables graves (hors décès)	36

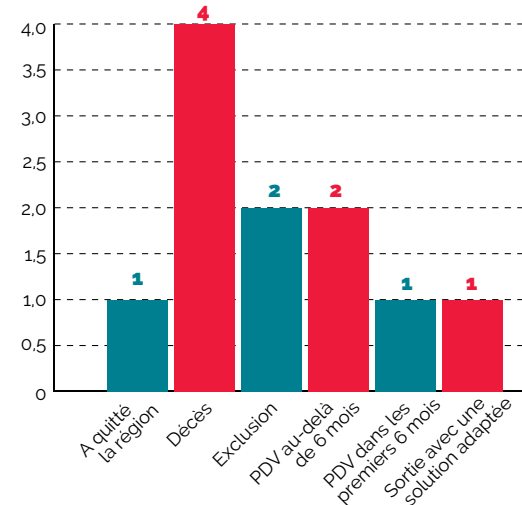
A. LA FIN DE MONTÉE EN CHARGE

Comme indiqué précédemment, cette fin d'année 2021 a été marquée par la fin de la « montée en charge » puisque 106 personnes ont été admises depuis décembre 2018. Ce processus d'évolution aura ainsi pris trois années, soit une année de plus que prévu, compte tenu de la crise sanitaire.

92 personnes ont été logées depuis décembre 2018 parmi les 106 accompagnées dans le dispositif : soit un taux d'accès au logement de 87%.

Sachant que 11 personnes ont quitté le dispositif (tous motifs confondus), 95 locataires étaient accompagnés fin décembre 2021.

B. LES MOTIFS DE SORTIES DU DISPOSITIF



- Sur la période 2019/2020, il y a eu 4 décès et 2 exclusions.
- Pour l'année 2021, il n'y a eu aucun décès et aucune exclusion mais 5 sorties : 1 départ de la région, 3 perdus de vue et 1 sortie en solution adaptée (dispositif « grands marginaux » à Villeurbanne). L'une des personnes « perdues de vue » a en réalité été admise dans le dispositif Un Chez-soi d'abord d'une autre ville mais sur base d'une demande totalement indépendante du Chez Soi d'abord de Lyon.

C. LES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Les "événements indésirables graves" correspondent aux situations relevées comme inquiétantes par l'équipe dont celles signalées à l'ARS et la DIHAL : violence grave, intervention de la police et/ou de la justice, atteinte aux biens et aux personnes. Il en est question, de manière plus détaillée dans la partie "Les incidents".



IX. Focus de l'activité sociale et médico-sociale 2021

Activité du 01/01/2021 au 31/12/2021	
Nouvelles personnes intégrées dans le dispositif	29
Personnes accompagnées (file active annuelle)	95
Personnes logées	82
Personnes accompagnées non logées	13
Nombre de personnes sorties (sorties, décès, perdus de vue) cf explication dans la partie cumul de l'activité	5
Turn-over (entrée + sortie)/nb total d'accompagnements	36 %

A. UN PUBLIC ACCOMPAGNÉ, AVEC OU SANS LOGEMENT

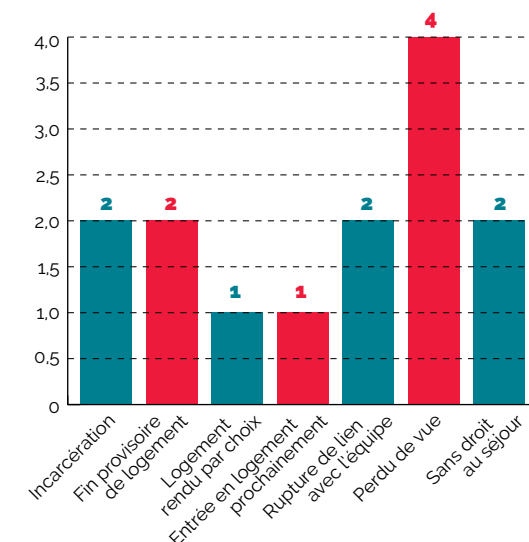
Plus de 100 admissions ont été réalisées depuis 2019 et nous étions à 95 personnes effectivement accompagnées à la fin décembre en décomptant les sorties, dont 82 personnes logées.

Le taux d'accès au logement sur l'année est de 86 %, quasi identique à celui cumulé depuis l'ouverture (87 %).

En moyenne, les dispositifs Un Chez-soi d'abord toutes régions confondues ont un turnover de 10 %. Cette année, le taux de 36 % du Chez-soi d'abord Lyon s'explique par le grand nombre de nouvelles intégrations pour atteindre la fin de montée en charge.

B. FOCUS SUR LES PERSONNES EN ATTENTE DE LOGEMENT

Au 31 décembre 2021, 13 personnes étaient en attente d'avoir un logement, réparties de la façon suivante :



- Plusieurs locataires incarcérés pour quelques mois ont souhaité résilier leur bail en échange de l'engagement d'une proposition de logement à la sortie. Le lien est maintenu avec l'équipe (visites au parloir, téléphone, courrier) malgré les difficultés et les délais importants pour obtenir les autorisations nécessaires.
- Les fins provisoires de logement correspondent à des situations de logement mises à mal par le locataire (notamment des troubles du voisinage très importants). L'équipe de gestion locative suspend ses propositions dans l'attente d'un plan d'action proposé par le locataire pour éviter une répétition. L'équipe médico-sociale propose au locataire de l'accompagner dans cette démarche de réflexion et de proposition à l'aide des outils du type « plan de rétablissement » appliqué au logement. Les deux personnes concernées ont accepté d'élaborer de tels plans avec l'équipe, ensuite soumis à l'équipe de gestion locative afin d'évaluer si un nouveau logement peut être proposé.
- Une personne a rendu son appartement volontairement car il ne lui convenait plus : il a trouvé un autre hébergement sans intervention de l'équipe. L'équipe médico-sociale s'efforce de maintenir le lien, tandis que l'équipe de gestion locative n'est pas opposée à l'idée de lui proposer un autre logement.



IX. Focus de l'activité sociale et médico-sociale 2021

- L'entrée en logement prochainement signifie que la personne, habitant en squat indépendant, est en lien avec l'équipe mais pas encore totalement convaincue de l'intérêt de prendre un appartement dans notre dispositif étant donné sa situation personnelle (blocage de ses droits aux ressources financières).
- Les ruptures de lien avec l'équipe : 2 personnes entrées dans le dispositif depuis plusieurs mois ne souhaitaient plus nous voir, après une ou plusieurs rencontres comptabilisées à la fin décembre 2021. Il n'a donc pas encore été possible de leur proposer la visite d'appartements.
- Les quatre personnes perdues de vue n'ont en fait jamais été rencontrées par l'équipe depuis leur passage en commission et ont été également perdues de vue par les orienteurs qui se sont engagés à nous aider à initier un contact. L'une des quatre personnes a bien contacté à plusieurs reprises l'équipe pour prendre un premier rendez-vous mais elle ne s'est jamais présentée et n'a plus donné suite aux propositions.
- L'équipe médico-sociale maintient le contact avec une personne qui est actuellement sans droit au séjour et dans une situation administrative complexe. Les propositions de logement sont en suspens et un comité éthique devrait avoir lieu en 2022 pour éclairer l'équipe quant à la manière de procéder (situation de la personne non prévue dans les cadres de travail habituels).

C. LE PROFIL DES PERSONNES AYANT INTÉGRÉ LE DISPOSITIF EN 2021

29 nouvelles personnes ont été admises cette année. 30 profils sont présentés car 1 personne passée en commission fin 2020 a été rencontrée pour la première fois en 2021.

Les informations détaillées ci-après sont inscrites par l'équipe dans le questionnaire d'entrée du logiciel Hope : c'est une photo à l'entrée du dispositif. Nous nous donnons deux mois après la première rencontre pour obtenir un maximum d'informations.

Outre les informations issues de la commission d'intégration, nous récoltons des informations auprès de la personne concernée ou auprès de partenaires avec l'autorisation de la personne concernée : cela suppose un lien de confiance rapide avec l'équipe, ce qui n'est pas toujours le cas. Ainsi, ces informations demeurent souvent incomplètes.

Cependant, en 2021 nous avons décidé d'avoir une démarche plus active auprès des personnes concernées pour la récolte de ces informations,

dans la mesure où la qualité du lien le permettait. Certains items sont donc plus complets que pour les années précédentes (avec donc moins de mentions « inconnu »).

Lorsque les données de l'année 2021 sont comparées aux données des années précédentes, ces dernières sont issues du rapport d'activités 2020 où les chiffres présentés étaient ceux compilés depuis l'ouverture du dispositif.

1. Typologie des personnes

RÉPARTITION PAR SEXE

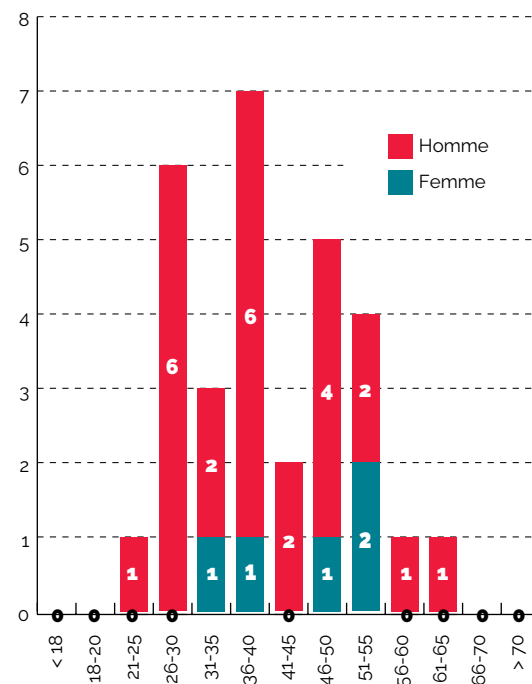
Femme	Homme	Total
5	25	30

La proportion de femmes admises dans le dispositif a été légèrement plus importante en 2021 que les années précédentes : 1 femme pour 5 hommes en 2021 contre 1 femme pour 6,5 hommes entre 2018 et 2020. La part totale de femmes admises dans le dispositif depuis le début s'élève à 13 %, pour 2 % de « non-binaires » (en réalité, femmes trans) et 85 % d'hommes.

ÂGE MOYEN

Femme	Homme	Total
44,6 ans	69,39 ans	40,23 ans

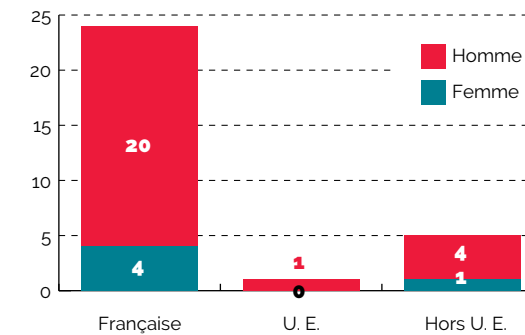
RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE



Les âges moyens et les répartitions sont restées globalement stables cette année par rapport aux années précédentes. Les moyennes d'âge restent autour de 40 ans pour les hommes et 45 ans pour les femmes.

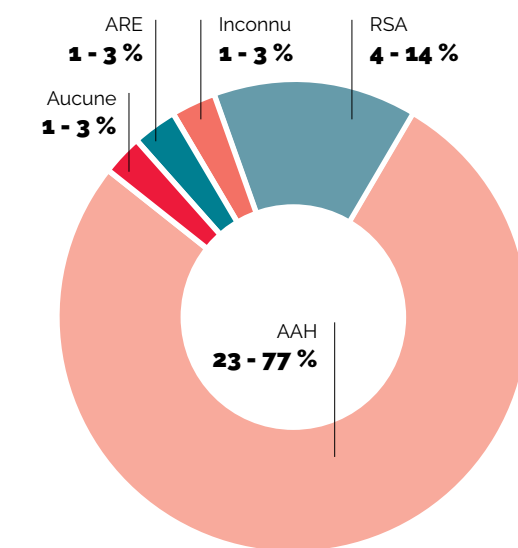
NATIONALITÉ

Les proportions de nationalités sont restées similaires en 2021 par rapport aux années précédentes, avec 80% de locataires de nationalité française et 20% d'autres nationalités.



2. Situation sociale à l'entrée dans le dispositif

ORIGINE DES RESSOURCES



L'origine des ressources reste similaire aux années précédentes. Environ trois quarts des locataires perçoivent l'AAH.

Les bénéficiaires du RSA perçoivent souvent cette allocation en attendant l'AAH ou parce qu'ils ne souhaitent pas être reconnus comme personne handicapée. L'équipe médico-sociale les accompagne, dans la perspective d'un accès éclairé à leurs droits.

Une personne admise cette année avait suffisamment travaillé dans les dernières années pour disposer d'une allocation de chômage très faible. Cette personne a pu obtenir l'AAH dans le courant de l'année 2021.

Certains étaient privés de ressources, soit qu'il y ait eu suspension suite à un oubli de renouvellement (déclaration à la CAF ou demande AAH), ou qu'il y ait une difficulté administrative suite à la perte de papiers d'identité ou de droit au séjour.

LES DROITS DE BASE DE SANTÉ ET LES DROITS COMPLÉMENTAIRES

Personnes ayant des droits en 2021	
PUMA	93 %
Droits complémentaires	56 %

Moins de personnes cette année ont un statut de droits « inconnu », sans doute les données ont été récoltées de manière plus complète.

Après vérification, les 2 personnes qui étaient notées « sans droits » pour 2021 avaient en réalité un numéro de sécurité sociale : ils avaient donc des droits ouvrables mais nous n'en étions pas certains au moment de la clôture des questionnaires. 100 % des personnes avaient donc des droits ouvrables ; dans quelques cas, l'accès effectif à ces droits de base est compliqué suite à des pertes de documents et/ou à des difficultés de droit de séjour.

La plupart des locataires se voient également reconnus les droits ALD (affection longue durée) en lien avec les suivis psychiatriques et/ou addicto, ou pour des affections somatiques chroniques (diabète principalement).

La moitié des personnes ont accès à une complémentaire santé (56 %). C'est moins que les années précédentes où nous étions à plus de 60 % (à relativiser cependant car nous avons 30 % de statut « inconnu »). Ces données peuvent être mise en lien avec le moindre taux de mesures de protection judiciaire : c'est une démarche souvent entreprise par les curatelles et tutelles.

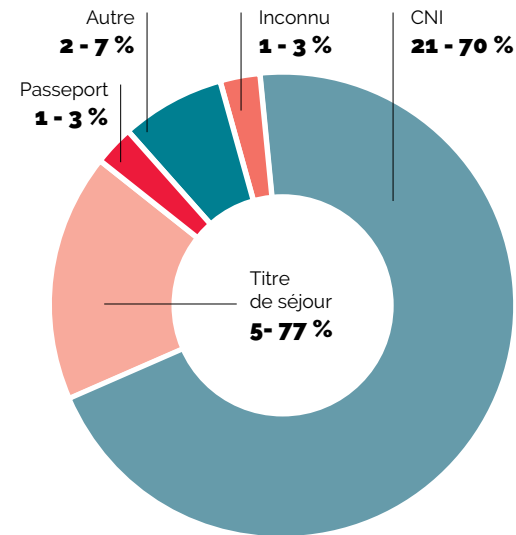
Pour ceux qui n'ont pas de couverture complémentaire, la demande survient souvent dans la perspective d'une reprise de soins somatiques, en particulier pour les soins dentaires. Apparaissant souvent secondaires aux yeux des personnes en précarité de logement, ces soins deviennent ou redeviennent alors prioritaires, touchant à la santé globale mais aussi à l'image de soi. Les soins dentaires, très coûteux en l'absence de couverture complémentaire, ne sont accessibles que lorsque ces droits sont ouverts. L'équipe médico-sociale accompagne les locataires vers l'ouverture de ces droits, en relais vers ou en partenariat avec les travailleurs sociaux de secteur ou des services hospitaliers suivant les cas.

Dans la constitution des dossiers de complémentaire santé, les avis d'impôts sont nécessaires et sont, eux, très rarement disponibles pour les locataires qui ne bénéficient pas d'une mesure de protection. Les démarches vis-à-vis des impôts peuvent être à leur tour assez fastidieuses, et les locataires sont souvent demandeurs d'un accompagnement pour les réaliser.



IX. Focus de l'activité sociale et médico-sociale 2021

RÉPARTITION DE LA POSSESSION DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ

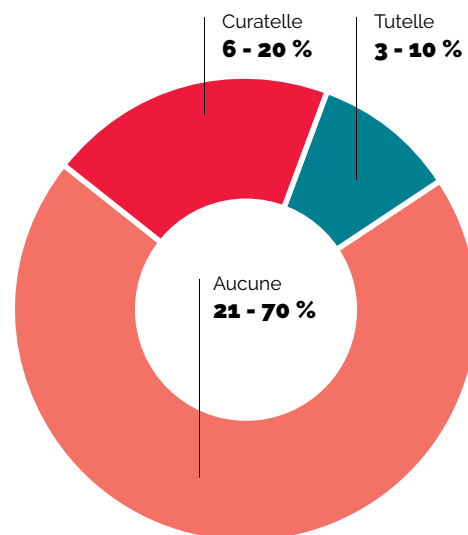


Les types de pièces d'identité correspondent, dans la majorité des cas, aux nationalités des personnes concernées.

La catégorie « Autre » recouvre : 1 cas de carte d'identité d'un autre pays de l'U.E. et 1 cas où une série de documents peuvent attester de l'identité de la personne et de sa nationalité française sans document d'identité officiel.

La catégorie « Inconnu » correspond à une situation où aucune pièce d'identité n'a été fournie par l'orienteur et où la personne n'a pas rencontré l'équipe. Dans une telle situation, ce sont les orienteurs qui attestent de l'identité de la personne et de la possibilité d'accès à des documents d'identités et à des droits sociaux en France.

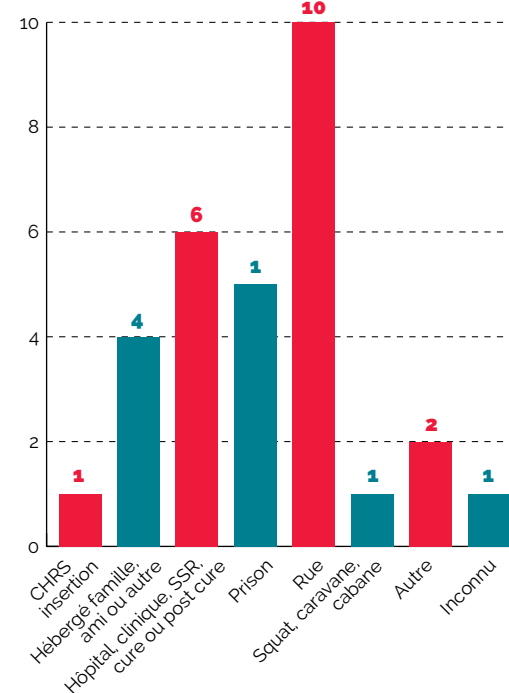
RÉPARTITION DES MESURES DE PROTECTION



La part de mesures de protection est inférieure à celle des années précédentes (30 % contre 38 %). Une personne avait une démarche en cours au moment de son entrée dans le dispositif : elle a abouti dans les mois qui ont suivi.

Ces chiffres peuvent être reliés aux impressions de l'équipe concernant les personnes intégrées en 2021 : une part d'entre elles, plus importante que les autres années, apparaît plutôt autonome au niveau de la gestion administrative et financière au quotidien et aurait moins besoin d'une protection ; une autre part, également plus importante que les années précédentes, apparaît très marginale et très peu insérée dans les circuits de soins et de suivi social, ce qui ne leur aurait pas permis de bénéficier d'une mesure de protection quand bien même celle-ci aurait pu leur être utile.

RÉPARTITION DES LIEUX DE VIE SUR LES 6 DERNIERS MOIS AVANT L'ENTRÉE DANS LE DISPOSITIF



Avant leur admission au sein du dispositif Un Chez-soi d'abord, un tiers des personnes vivaient à la rue, un cinquième était hospitalisé, un sixième en prison.

Les 2 personnes en situation « Autre » étaient l'un à l'hôtel financé sur ses fonds propres (héritage), l'autre dans sa voiture.

La personne en situation « Inconnu » correspond à une situation inconnue de l'orienteur et où l'équipe n'avait pas encore pu rencontrer la personne pour en parler.

Les quatre personnes hébergées chez des tiers étaient chez leurs parents mais dans des configurations instables ou précaires.

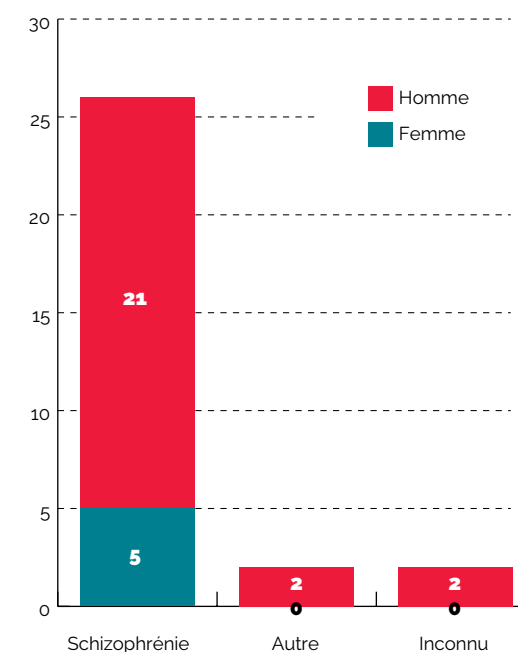
Les personnes sortant de prison étaient issues du Rhône ou de la Loire. Pour ces dernières, la situation administrative à la sortie était complexifiée par le changement de département (transferts de dossier CAF, curatelle, préfecture), créant une rupture des ressources financières durant de nombreux mois.

Pour le reste, les passages de l'hospitalisation ou de la prison au dispositif Un Chez-soi d'abord se sont déroulés de façon plus fluide que les années précédentes. Tant au niveau de l'équipe que des services concernés (CPIP en prison ou AS et équipes soignantes à l'hôpital), l'expérience de la collaboration a pu éviter des passages à la rue entre la sortie de prison ou d'hôpital et la proposition d'appartement du Chez-soi d'abord. Dans les services hospitaliers, ils acceptent à présent plus aisément de « garder » les personnes le temps de choisir et meubler leur premier logement ; dans les prisons, nous anticipons mieux les demandes de permissions pour les visites de logement en amont de la sortie, ou réservons un logement relais à la sortie. Nous allons systématiquement chercher les personnes à leur sortie de prison quand elles sont nouvelles dans le dispositif, pour les accompagner dans leur logement et les aider à s'installer.

Il y a eu moins de personnes en habitat précaire que précédemment (1 pour 30 contre 10 pour 76). Cela pourrait s'expliquer par la tension du marché immobilier qui inciterait à l'évacuation de squats/habitats précaires.

3. Situation médicale à l'entrée dans le dispositif

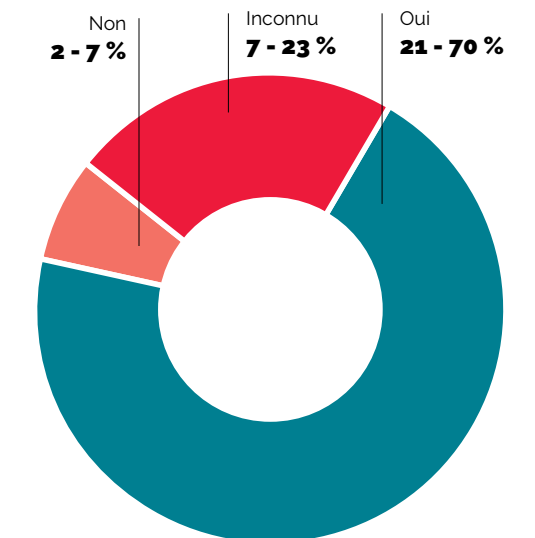
RÉPARTITION EN FONCTION DU DIAGNOSTIC MÉDICAL



Les données ci-dessus sont principalement issues des certificats médicaux présentés en commission d'admission.

Les questions liées au diagnostic médical et aux traitements sont abordées par l'équipe médico-sociale avec les personnes accompagnées dès qu'elles semblent prêtes. Nous constatons que les rapports au diagnostic, au suivi médical et à la prise de traitements médicamenteux sont très différents suivant les personnes, avec une acceptation ou un refus total ou partiel des trois variant selon chacun.

RÉPARTITION AU NOMBRE DE COMORBIDITÉ ADDICTIVE



Les comorbidités addictives gardent une part à peu près constante d'un peu plus de deux tiers des personnes concernées.

Il existe une évolution par rapport aux années précédentes : pour les personnes admises en 2021, les addictions sont souvent mieux stabilisées et maîtrisées, moins envahissantes dans le quotidien des personnes. Également, beaucoup moins de personnes déclarent un suivi dans un service d'addictologie.

Ces observations peuvent raisonnablement être mises en relation avec la dynamique des orientations et des choix de la commission : en 2021, il y a eu moins de candidats présentés par des services d'addictologie (CSAPA et CAARUD). Ainsi, entre décembre 2018 et décembre 2020, plus du quart des candidatures acceptées en commission émanaient d'un CSAPA ou un CAARUD ; sur l'année 2021, seulement 2 personnes sur les 29 acceptées en commission.



D. ELÉMENTS QUALITATIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT, ANALYSES ET RÉSULTATS

1. Les outils d'accompagnement

Le logement est considéré comme l'outil de soin et d'accompagnement principal dans le dispositif Un Chez-soi d'abord. Il s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire dans une démarche de rétablissement avec ses différents outils.

L'accompagnement des locataires, par **l'équipe pluridisciplinaire**, est toujours réalisé par des binômes qui changent chaque jour, constitués en fonction des besoins ou demandes des locataires. Cela permet aux personnes accompagnées de rencontrer de nombreux professionnels, chacun avec sa spécificité et ses compétences propres. L'équipe se présente alors comme une « boîte à outils », où chaque locataire peut venir piocher la compétence recherchée selon sa temporalité et ses besoins du moment. Le locataire peut solliciter une personne de l'équipe selon sa profession mais aussi au-delà : par exemple un infirmier pourra aider à réaliser un pilulier et également aider à déboucher un évier ; une psychiatre pourra monter un clic-clac. Ces différentes interventions sont toutes menées dans une perspective de rétablissement amenant vers l'autonomie et la responsabilisation et également dans l'optique de construire une véritable alliance thérapeutique, inscrite dans une stratégie du long terme.

Au sein d'Un Chez-soi d'abord, les locataires n'ont pas de professionnel référent attitré. Tous les professionnels travaillent avec le principe de **multiréférence**. En d'autres termes, tous les professionnels accompagnent au même titre tous les locataires.

Le principe de **horizontalité** en vigueur au sein de l'équipe vise la répartition indifférenciée et non hiérarchisée des tâches ainsi que les prises de décisions collectives basées sur un modèle collaboratif (allant jusqu'au recrutement des membres de l'équipe par les membres de l'équipe). Cette horizontalité se retrouve aussi entre locataires et professionnels : chacun apprend de l'autre dans une posture d'humilité.

La rencontre des locataires se déroule selon le principe de **l'aller vers**. Nous ne recevons pas les locataires dans nos locaux mais dans leurs lieux de choix : la rue, leur squat, les lieux d'accueil collectifs, des parcs, leur logement, sur le principe d'un contact par semaine.

La démarche de **rétablissement** se définit comme suit :

« Le rétablissement désigne un processus personnel et unique, par étape, qui vise à recouvrer un niveau de bien-être pour retrouver sa capacité de décider et sa liberté d'agir. [...] Ce processus permet à la personne de contribuer à restaurer un équilibre de vie afin de trouver sa place dans la société en construisant un projet qui lui soit adapté. Retrouver un sens à sa vie, c'est aussi mettre en place des activités de loisir, de plaisir ou de travail qui auront pour objectif l'épanouissement de chacun. [...] Se rétablir c'est l'espoir d'un avenir meilleur ! »⁴

Elle s'appuie sur 5 principes fondamentaux que nous essayons d'appliquer au quotidien (ESPER) :

- **ESPOIR** : Développer l'espoir de façon globale dans la vie de la personne. L'associer à la possibilité de rêver, à l'espérance d'un avenir meilleur.
- **SOUTIEN** : Développer un réseau de soutien, auprès des soignants, de ses proches, comme auprès de ses pairs, au sein duquel il pourra recevoir et proposer du soutien.
- **PLAIDOYER POUR SOI MÊME** : Être en mesure de se faire entendre, pouvoir représenter ses propres intérêts et parler en son nom propre. Nécessité d'apprendre à s'affirmer/savoir se défendre.
- **EMPOWERMENT** (formation) : Acquérir des connaissances sur ses problèmes de santé, ses droits et son traitement. Accéder à une formation tout au long de sa vie et favoriser le développement de la littératie.
- **RESPONSABILISATION** : Prendre conscience de sa propre responsabilité dans son parcours de soin, être en mesure de prendre ses propres décisions, et d'en gérer les répercussions pour gagner en autonomie.

L'équipe d'accompagnement utilise différents outils ciblés « rétablissement ». Les trois principaux sont **l'évaluation des forces, le plan de rétablissement et les directives anticipées/plan de crise**.

- L'évaluation des forces est un outil conçu pour aider le locataire et l'intervenant à prendre conscience des ressources personnelles et environnementales qu'une personne possède ou a possédé. L'évaluation des Forces met en avant les qualités, talents, compétences, ressources et aspirations dont une personne dispose pour son rétablissement dans 7 domaines de vie : Domicile, Vie quotidienne, Capital, Finances, Assurances, Emploi, Éducation, Connaissances spécialisées, Relations Sociales, Bien-être, Santé, Loisirs, Activités récréatives, Spiritualité, culture. La formation de l'équipe sur l'évaluation des forces se poursuit et son utilisation a commencé avec certains locataires.

- Les directives anticipées peuvent se définir comme un ensemble de droits qu'une personne peut faire valoir en des situations où le consentement et la capacité à décider sont questionnés. Ce consentement est dès lors réfléchi et rédigé en amont, dans un temps où la personne se sent en mesure de le faire, seule ou accompagnée. Toute l'équipe a été formée et nous avons commencé la rédaction de ces directives avec certains locataires. Les moments qui ont été repérés comme favorables sont par exemple l'après crise, la sortie d'hospitalisation. Il va nous falloir encore améliorer l'accessibilité des directives anticipées pour des locataires qui présentent par exemple des troubles cognitifs, un niveau de français ou une capacité d'attention soutenue limitée.
- Le plan de rétablissement a pour finalité de construire avec les locataires un parcours personnalisé vers leur bien-être. Ensemble, nous définissons les modalités et l'orientation donnée à l'accompagnement pour les aider à se recentrer sur le bien-être. Cette démarche permet d'augmenter à la fois sa propre capacité d'agir et sa qualité de vie. Chaque année les nouveaux membres de l'équipe reçoivent une formation générale sur le rétablissement.

2. Les spécificités de l'accompagnement social

LE LIEN ENTRE LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ET L'ÉQUIPE

L'accompagnement prend des formes et des colorations très différentes suivant les personnes accompagnées : dans l'approche du rétablissement, nous cherchons à nous appuyer avant tout sur les souhaits et les ressources des personnes elles-mêmes. Il faudrait plutôt parler des liens, au pluriel, entre les personnes accompagnées et l'équipe. Cette multiplicité des genres de liens peut se lire dans les deux sens : en effet, la multiréférence permet à chaque locataire de se construire une représentation toute personnelle de l'équipe, de ses rôles et de ses fonctions.

Certains des locataires du Chez-soi d'abord développent une relation plutôt instrumentale à l'équipe médico-sociale, nous interpellant quand ils en ont besoin pour des problématiques particulières et déclinant les propositions qui sortent de leur cadre habituel (temps collectifs ou temps bien-être par exemple).

Pour d'autres, l'équipe du Chez-soi d'abord peut faire fonction de lien social principal, lorsque les liens familiaux des personnes sont irrémédiablement rompus et que les liens amicaux ordinaires restent très difficiles ou parfois totalement absents.

Certains préfèrent limiter leurs demandes à un seul aspect de l'accompagnement : par exemple, nous solliciter uniquement pour des

problèmes administratifs, même lorsque des problèmes de santé nous apparaissent flagrants et non traités et que nous proposons notre aide sur ces aspects ; l'inverse peut également se présenter.

Quelques-uns vont nous formuler des demandes insistantes tout en nous mettant en difficulté pour y répondre ; d'autres nous parlent de problématiques qui sont déjà prises en charge par d'autres services, simplement pour nous informer ; d'autres encore semblent hésiter à nous parler de certains sujets comme pour nous ménager.

Après trois ans d'existence du dispositif, de nombreuses personnes sont installées de façon stable dans leur logement. Les premiers mois de l'accompagnement sont le plus souvent centrés sur le choix du logement, l'ameublement et l'aménagement. Cette étape demande souvent une forte mobilisation du locataire et de l'ensemble de l'équipe.

Une fois cette étape passée, lorsque la personne parvient à habiter son logement, nous remarquons qu'il est souvent nécessaire de poser à nouveau le cadre et les spécificités de l'accompagnement : la démarche du rétablissement, le travail sur les rêves, les projets, les forces, à partir de la situation de logement stable et par-delà les problèmes divers (administratifs ou autres) où les professionnels sont le plus souvent convoqués.

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

L'approche de l'équipe dans l'accompagnement aux démarches administratives vise essentiellement à soutenir le lien des locataires avec les différents services de droit commun ou d'accompagnement spécialisé existants : services sociaux de secteur, assistants sociaux des hôpitaux ou CMP, curateurs, etc. L'objectif étant que l'accompagnement d'Un Chez-soi d'abord ne crée pas une nouvelle dépendance.

Lorsque les liens avec les services existent et apparaissent fonctionnels, notre rôle est de réorienter les demandes qui nous sont adressées vers ces services, et éventuellement d'aider les personnes à formuler leur demande ou à la communiquer (par exemple, envoi de courriels lorsque le contact téléphonique s'avère difficile ou impossible).

Lorsque les liens existent mais apparaissent dysfonctionnels, l'équipe pourra prendre un rôle de médiation, par exemple en proposant des rencontres tripartites.

Lorsque les liens n'existent pas encore, nous nous efforçons d'accompagner les personnes vers ces services (typiquement les services sociaux de secteur), soit en les aidant à prendre rendez-vous, voire en les accompagnant aux rendez-vous si cela semble difficile à faire seul.

Cependant, nous nous retrouvons encore assez souvent en situation de devoir aider directement les personnes dans leurs démarches, soit

4 - Définition proposée par le comité des usagers du Centre référent lyonnais en réhabilitation psychosociale (CL3R)



Renouvellement de titre de séjour tant attendu.

parce que les problématiques apparaissent trop urgentes pour prendre le temps de l'accompagnement vers d'autres services (dettes anciennes ou très importantes, papiers d'identité, attestation de droits sécu pour récupérer des traitements, etc.), soit que les personnes refusent manifestement les contacts avec ces services tout en n'étant pas suffisamment autonomes dans le quotidien pour effectuer les démarches seules.

Exceptionnellement, nous réalisons certaines démarches en l'absence des personnes, au bureau, lorsque les problématiques sont trop lourdes ou trop multiples pour être entièrement traitées en présence des personnes, ou encore lorsque les personnes sont empêchées d'accomplir ces actes pour raisons de santé. Dans ces cas, la règle est de demander au préalable l'accord de la personne pour effectuer telle ou telle démarche sans sa présence. Typiquement, il s'agit de courriers électroniques à envoyer, ou encore d'appels téléphoniques à passer à des horaires qui ne correspondent pas aux horaires de la visite à domicile.

Nous restons attentifs à ce que ces démarches effectuées en l'absence des personnes concernées restent exceptionnelles afin de rester dans une optique de responsabilisation des personnes dans leur parcours (le R de ESPER), ainsi que de favoriser une meilleure connaissance des dispositifs d'aide dans une perspective d'Empowerment (le 2^{ème} E de ESPER).

LES LIENS FAMILIAUX ET AMICAUX PROCHES

Si l'accompagnement médico-social est centré sur la personne inscrite dans le dispositif, il prend en compte les liens familiaux ou amicaux proches des locataires. Cela peut prendre plusieurs formes assez différentes.

Les choix de logement permettent de soutenir des souhaits de locataires quant à leurs relations familiales. L'enjeu est souvent d'avoir suffisamment d'espace et de pièces pour être en capacité d'accueillir des enfants placés, pour partager son appartement avec une compagne, un compagnon ou un membre de la famille, etc. Plusieurs déménagements ont ainsi été accompagnés pour ce motif ces trois dernières années. L'équipe de gestion locative parvient à présent à proposer des T2 ou T3 aux personnes en demande. La possibilité d'accueillir sa famille ou ses proches au sein de son domicile apparaît comme un facteur important pour se projeter dans l'avenir, sur ce logement, et renforce ainsi son rôle dans le rétablissement.

Dans plusieurs situations, nous avons des liens avec des proches souvent non cohabitants mais qui se positionnent comme aidants : parents, frères et sœurs, nièces ou neveux, amis, compagnes ou compagnons, anciennes compagnes ou anciens compagnons, etc. Ils sont souvent une aide pour l'équipe : en nous informant sur la situation de la personne ou en servant de relais de communication, notamment en cas de lien difficile avec l'équipe. L'évolution vers les soins ambulatoires des services psychiatriques renforce aussi les responsabilités des proches. Nous nous improvisons oreilles attentives pour les soutenir dans leur rôle d'aidants. Cependant, nous nous tenons à la règle immuable de ne pas communiquer d'information au sujet des locataires (médicales ou non) sans leur accord. L'équipe suit avec attention les pratiques innovantes dans ce domaine et nous aimerions dans le futur pouvoir nous former à une approche de type "Open Dialogue".

LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Quelques locataires ont des animaux de compagnies : chiens et chats principalement. Ces animaux jouent souvent un rôle important dans leur bien-être.

L'équipe médico-sociale est de plus en plus attentive au bien-être des animaux eux-mêmes. Une situation de maltraitance animale a entraîné en 2021 un signalement à la SPA, mais aussi un travail de partenariat avec une association de vétérinaires (Solivet).

Toutes ces informations et ces contacts nous permettront à l'avenir de mieux ouvrir le dialogue avec les locataires sur ces questions. Notamment, nous avons réfléchi avec l'association Solivet à proposer un accompagnement spécifique aux nouveaux entrants en

appartement accompagnés de leur chien, par exemple afin de donner des pistes pour faciliter l'adaptation de l'animal de la rue au logement (lorsque c'est le cas).

LE TRAVAIL ET LES ACTIVITÉS SOCIALES

De nombreux locataires expriment le souhait de travailler. Dans l'accompagnement, nous tentons, avec eux, de distinguer les différents aspects de ce qu'on appelle « travail ».

Il s'agit parfois simplement d'occuper ses journées, d'avoir des objectifs au quotidien. Il peut s'agir de rompre l'ennui et la solitude et de faire des connaissances. Il peut s'agir encore de se sentir utile socialement ; ou enfin d'améliorer ses conditions matérielles d'existence. Sur ce dernier point, les bénéficiaires de l'AAH, majoritaires parmi les locataires du Chez Soi, ont le souci de maintenir cette allocation et peuvent être amenés à se refuser l'accès au travail par crainte de perte de ressources.

L'équipe s'est mise en chantier autour de ces différentes questions. Des temps collectifs réguliers ont été maintenus durant l'année 2021 pour proposer des moments de bien-être et de loisirs (voir « Les temps collectifs »), mais aussi de proposer des discussions et des rencontres avec des partenaires associatifs de socialisation, d'activités socioculturelles (GEM, MJC...), d'insertion socioprofessionnelle (Messidor, Club House...), etc. Des temps de bien-être individuels ont été rajoutés le jeudi après-midi. Nous proposons des activités selon le choix des locataires : piscine, massage, cinéma, shopping.

Dans le quotidien avec les locataires qui souhaitent travailler à court terme, nous continuons suivant leurs demandes à les accompagner pour rédiger des CV, s'inscrire à Pôle Emploi ou rédiger des lettres de motivation.

3. Les spécificités de l'accompagnement médical

Si le suivi médical ou la bonne observance d'un traitement n'est pas une condition pour entrer dans le dispositif, la question des soins reste primordiale dans l'accompagnement du quotidien. Malgré l'énergie déployée par l'équipe pour faire émerger de l'intérêt sur le sujet auprès des locataires, il n'en reste pas moins que trouver une place pour le soin n'est pas toujours évident. En effet, la santé n'est pas forcément la priorité des locataires et se trouve souvent « diluée » dans les problèmes quotidiens, administratifs et liés au logement.

Depuis 2020, il a été décidé de la tenue d'une réunion mensuelle médicale : il s'agit d'un temps de coordination qui permet d'échanger et de transmettre les diverses informations entre professionnels du corps médical mais aussi de travailler des projets tournés vers la santé au sein du Chez-soi d'abord.

Nous avons, par exemple, expérimenté un carnet médical se concentrant sur les connaissances

des personnes sur leur corps, leurs maladies mais aussi sur le projet de soin. Force est de constater que l'idée n'a pas rencontré un franc succès : peu investi à la fois par l'équipe d'accompagnement et par les locataires, nous avons complètement arrêté de l'utiliser. Cela a été l'occasion d'une piqûre de rappel : penser un outil sans les principaux concernés et sans besoins exprimés le mène souvent aux oubliettes. Tout comme penser un outil sans la participation active des collègues qui vont devoir le mettre en place : depuis, nous avons notamment proposé qu'un collègue "non soignant" vienne participer à chacune de nos réunions médicales.

Une pratique fonctionnant bien est l'organisation, à un rythme hebdomadaire, de visites à domicile dites « médicales ». Les locataires adhèrent globalement à ce fonctionnement et se sont saisis de ces temps de soin dont ils sont, de plus en plus souvent, à l'origine de la demande.

Le fait d'avoir un temps dédié à la santé permet aux locataires de parler d'eux et de leur histoire d'une manière plus « décomplexée » et authentique. Ces visites médicales peuvent être l'occasion d'échanger autour de leur santé de manière globale (la santé, l'éducation thérapeutique, la réduction des risques...) ou permettre la gestion d'urgences somatiques et psychiques quand les locataires n'ont pas de suivi extérieur.

Nous échangeons également autour de nos pratiques soignantes avec des équipes Un Chez-soi d'abord d'autres villes. Cela permet de repenser nos valeurs et nos objectifs. Une des dernières rencontres avec une équipe plus "proactive" au niveau médical (gardant par exemple un carnet de suivi médical appartenant à l'équipe reprenant les rendez-vous médicaux de tous les locataires, leurs ordonnances, les dates de leurs injections médicamenteuses...) nous a rappelé que de notre côté, nous souhaitons construire un modèle différent, où l'"opérateur principal" reste toujours le locataire. Il est donc par principe le responsable de son suivi. Il peut nous solliciter pour réfléchir à une manière de ne pas louper les rendez-vous par exemple, nous pouvons les lui rappeler par téléphone. Cela partira cependant toujours d'une demande du locataire et nous réfléchirons alors à toutes les alternatives possibles.

LES PLUS BELLES VICTOIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL CETTE ANNÉE

- La reprise de soins et du suivi psychiatriques pour plusieurs locataires qui étaient en rupture totale.
- L'accompagnement d'un locataire refusé d'un précédent hôpital à la suite de troubles du comportement vers une nouvelle prise en charge chirurgicale.
- L'accompagnement vers une hospitalisation libre d'un locataire en rupture de soins depuis 2 ans et très symptomatique au plan psychiatrique, grâce à un fort travail partenarial.



IX. Focus de l'activité sociale et médico-sociale 2021

- Un premier rendez-vous chez le dentiste pour une locataire dont c'était la plus grande peur.
- Un premier rendez-vous au CSAPA pour un locataire qui refusait toute prise en charge addictologique.
- L'accompagnement et le soutien auprès de plusieurs locataires dans des demandes de changement de traitement médicamenteux.
- La possibilité d'aborder la maladie, les hallucinations et les idées délirantes avec des personnes qui jusque-là n'en avaient jamais parlé.
- 3 locataires supplémentaires ont un médecin traitant.

4. Le travail partenarial

Le travail partenarial est l'une des clés de voûte de l'équipe Un Chez-soi d'abord. L'objectif étant la « reconnexion » au droit commun (et non la substitution) afin d'aider les personnes accompagnées à retrouver une véritable autonomie dans leur démarche de soin et leur suivi médical. Notre modèle basé sur l'affirmation "rien sans le locataire" a généré des compromis avec les attentes des différents partenaires.

Nous pouvons, par exemple, accompagner les locataires vers :

- Des partenaires du soin : services des urgences, équipe d'SOS médecins, régulation du SAMU (15), médecins généralistes, médecins spécialistes, centre médico-psychologiques, services hospitaliers, équipes mobiles de secteur, etc.
- Des assistantes sociales de secteur pour les questions administratives : CAF, impôts, assurance maladie, préfecture, etc.
- Des partenaires judiciaires : CPIP, curateurs et curatrices, tuteurs et tutrices.
- Des partenaires sociaux et socio-professionnels : GEM, Wake Up Café, association Amahc, Messidor, Club House, etc.

Enfin, nous avons noué en 2021 un partenariat avec le service Mission Accompagnement Santé de la CPAM du Rhône (une convention a été signée), qui va nous permettre d'avancer beaucoup plus rapidement et plus efficacement sur les questions d'accès aux soins.

Parmi les projets de 2022, nous aimerions notamment : construire un partenariat avec SOS médecin ; poursuivre le travail de recherche de médecins traitants pour nos locataires ; co-construire un séjour de vacances avec l'association Amahc ; impliquer davantage les locataires dans les rencontres partenariales.

FOCUS SUR QUELQUES PARTENAIRES

Solivet

Créée en 2020, l'association a pour vocation d'accompagner les structures sociales dans la prise en charge des propriétaires d'animaux en situation de grande précarité. Elle propose des formations théoriques et pratiques pour les professionnels sur l'animal, des permanences vétérinaires, un accompagnement comportemental du couple propriétaire-animal et des séances collectives autour de l'éducation canine. Nous avons rencontré Solivet dans le cadre d'une réflexion d'équipe sur la prise en charge des animaux chez les locataires (plusieurs cas de maltraitances, de demande d'abandon, de risque d'agression, de possession de chien de catégorie...). Notre rencontre a permis d'apporter des pistes de réponse au niveau légal, des prises en charge possibles, des structures adaptées... Nous avons également pensé un temps collectif avec les locataires et leurs animaux pour proposer une séance d'éducation canine et d'un accompagnement des couples propriétaires-animaux.

La Vape Du Cœur

L'association vise la réduction des risques pour les fumeurs. Elle vient en aide à toute personne majeure rencontrant des difficultés financières en distribuant gratuitement du matériel pour la vape (vaporisateurs personnels, e-liquides et accessoires). Ses bénévoles apportent leur expertise dans le domaine vapologique aux professionnels de santé et à leurs patients et un soutien logistique dans la distribution de matériel aux usagers les plus précaires.

Le Clubhouse France

Il contribue le plus largement possible à la lutte contre la stigmatisation et l'isolement des personnes en situation de handicap psychique et facilite leur réinsertion sociale et professionnelle.

Messidor

Structure d'insertion par l'emploi des personnes souffrant de troubles psychiques, elle offre un parcours de transition avec un vrai travail rémunéré. Les personnes choisissent des activités de service au contact de la clientèle dans des établissements de transition (ESAT ou EA) ou directement en entreprise avec le job coaching (emploi accompagné).

Wake up café

Il travaille pour redonner aux personnes détenues et ex-détenues l'envie d'avancer et accompagne celles qui sont volontaires pour une réinsertion durable, sans récidive (accompagnement individuel, proposition d'un suivi SPIP, préparation à l'emploi et de reconstruction de soi.)

E. LES INCIDENTS

Lors de la survenue d'événements indésirables, l'équipe peut être amenée à prendre des mesures particulières pour gérer au mieux la situation. En 2021, **16 incidents graves** ont été comptabilisés et signalés à l'ARS et à la DIHAL par l'équipe. Les incidents redondants cette année ont été des départs de feu, des troubles importants du voisinage, des tentatives de suicides, des crises clastiques avec hospitalisations sous contraintes ou des actes délinquants qui, pour certains, ont amené à une incarcération. L'équipe a été amenée à organiser des déménagements très rapides dans certains cas, à coordonner des hospitalisations sous contrainte ou à collaborer très étroitement avec des partenaires afin de proposer des solutions d'accompagnements adaptées, comme l'autorisation d'un placement extérieur par la justice dans l'appartement en sous location pour un locataire ou bien la mise en place du bracelet électronique. Lorsque de tels événements se produisent, l'équipe Un Chez-soi d'abord accorde une grande importance à son rôle de médiateur et de facilitateur, restant très en lien avec les partenaires, avec les bailleurs, les voisins ou la famille des locataires, avec leur accord préalable dès que possible.

Zoom sur une situation

Un Monsieur dont l'état psychique s'est dégradé et pour qui l'hospitalisation sous contrainte organisée par l'équipe a été inévitable après des semaines de tentative d'accompagnement vers le soin consenti. Le contexte de la crise qui a déclenché l'hospitalisation a été très impressionnant pour le voisinage et la gardienne d'immeuble. Un travail de médiation a alors été entrepris par l'équipe entre le locataire depuis son service de soins (échanges constructifs, courrier d'excuse, directives anticipées, etc.), le bailleur social (rencontres, plaidoyer, prévention, etc.), le voisinage et la gardienne.

Cette démarche a permis le retour du locataire à son domicile dans des conditions sereines et rassurantes pour tous.

F. LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES ET LES TEMPS COLLECTIFS

L'équipe du Chez-soi d'abord accorde une importance fondamentale aux temps collectifs et de bien être avec et pour les locataires. Leurs créneaux horaires sont maintenant bien définis dans l'agenda chaque semaine.

L'objectif de ces temps de détente sont multiples : offrir un accès aux loisirs et à la culture à des personnes qui n'ont, pour la plupart, jamais eu l'opportunité de vivre de telles expériences ; créer des moments de partages légers et plaisants pour construire un lien de confiance et faire émerger des possibilités d'avancer ensemble sur d'autres thématiques. En d'autres termes, ces sorties sont une manière de renforcer l'alliance thérapeutique puisque basées sur l'hypothèse qu'en partageant des moments conviviaux et forts où la notion de plaisir est présente, l'équipe aura plus de chance de pouvoir accéder aux locataires sur des thématiques plus sensibles et intimes, dont le soin.

1. Projet 824000-solidaires

Un séjour inoubliable a été organisé par l'équipe du Chez-soi d'abord en collaboration avec l'association 824000-Solidaires à Briançon.

Ce projet a été initié un peu plus d'un an avant notre départ. Nous avons organisé plusieurs réunions avec les locataires afin de recenser les volontaires et l'association est venue nous rencontrer. 30 € par locataire étaient demandés afin de participer symboliquement au financement du séjour. Nous sommes partis à cinq professionnels et sept locataires. Les locataires devaient être autonomes dans la gestion de leur traitement et de leur consommation de produits psychoactifs. Il était seulement demandé de ne pas consommer lors des activités. L'association 824000 a complètement pris en charge l'organisation du séjour (hébergement dans un gîte autour de Briançon, équipements sportifs et techniques, activités). Nous sommes partis de Lyon le 15 novembre et revenus le 19 novembre.

“

Merci d'avoir enchanté ma vie. Merci d'être comme vous êtes l'équipe d'Un Chez-soi d'abord, ne changez surtout pas. Je repars avec des étoiles pleines les yeux.

UN LOCATAIRE

”



Séjour montagne avec l'association 824000 solidaires.

Au programme de cette semaine :

- **Jo :** Accueil par les bénévoles dans le gîte, organisation et choix des chambres.
- **J1 :** Escalade la journée, burger-frites et jeux de cartes le soir.
- **J2 :** Via ferrata et découverte d'une bergerie. Préparation collective d'un repas composé de spaghettis bolognaise, gâteau au chocolat et crème de marron pour l'anniversaire d'un locataire.
- **J3 :** Randonnée dans la neige et alpinisme. Repas de fin avec l'équipe de bénévoles des 824000 et débriefing de cette superbe aventure. Remise des diplômes !
- **J4 :** Ménage et départ.

Tout le monde a participé à la vie collective. Nous nous sommes tous dépassés dans les activités sportives. Cette semaine a été riche en découvertes et en émotions pour tout le monde, nous nous sommes rapprochés des locataires avec qui nous avons vécu en complète horizontalité pendant 5 jours. Ce cadre inhabituel nous a permis de redécouvrir les locataires et de tisser des liens forts qui persistent au-delà du séjour.

2. Autres temps collectifs

Nous avons proposé **41 temps collectifs** aux locataires durant l'année 2021.

En moyenne, 6 locataires ont participé aux temps collectifs organisés par le Chez-soi d'abord avec un nombre de personnes présentes oscillant entre 1 et 14 selon les événements (14 personnes pour le repas de fin d'année).

Quelques exemples de temps collectifs : Walibi, balade au parc, pétanque, Molkky, musée des miniatures et des Confluences, pêche, bateau sur le Rhône, bowling, karting, basketball, etc.

3. Temps bien-être individuel

L'année 2021 a été marquée par l'arrivée des temps « bien-être individuels ».

Nous avons décidé de proposer ces nouveaux temps aux locataires qui ne se présentaient pas aux temps collectifs. L'idée étant que tous les locataires puissent avoir accès à des moments de détente et de bien-être qui correspondent à leurs besoins.

Quelques exemples de temps bien-être individuel : restaurant, massage en institut de beauté, escalade, piscine, shopping, travaux, sortie à l'hippodrome, etc.

4. L'assemblée des locataires

OÙ ?

Pour le lieu, nous avons poursuivi le partenariat avec la Maison Pour Tous des Rancys. Une salle est réservée chaque semaine de 14h à 17h15. Ce lieu n'a pas été choisi par hasard. L'atmosphère est conviviale et, malgré l'intimité que la salle nous offre, le lieu est ouvert au public, des œuvres d'art sont parfois exposées, des journaux sont disponibles et la MPT des Rancys compte dans ses locaux une salle de spectacle que nous avons prévu de visiter.

QUAND ?

Il a été décidé en assemblée des locataires (6 locataires + 3 professionnels présents) que celle-ci se tiendrait tous les premiers jeudis du mois, afin de la ritualiser.

Ainsi, a pu dire S., locataire au Chez-soi d'abord depuis un an, cela pourrait devenir une habitude, un rituel, et il n'y aurait pas besoin d'être informé de la date chaque mois pour la connaître.

COMMENT ?

Rendez-vous est donné aux locataires à l'arrêt de métro le plus proche de la MPT des Rancys. Nous allons ensuite ensemble faire de petites courses pour nous assurer un après-midi aussi productif que gourmand. Arrivés aux Rancys, nous faisons couler un café, débouchons les bouteilles de jus de fruits et nous attribuons les rôles. Untel sera animateur, un.e autre secrétaire, un.e autre maître du temps. La mise en place d'une attribution des rôles a généré un investissement accru de la part des locataires présents. L'ordre du jour est noté au tableau, il est composé en amont par les professionnels mais se nourrit des propositions des locataires présents. Puis l'animateur décline cet ordre et chacun prend la parole.

POUR QUOI FAIRE ?

Les temps collectifs et activités à venir, la mise en place d'un journal, la mise en place d'une activité musicale, des questions et réflexions sur le vocabulaire psychiatrique/du soin (exemple : le mot « rétablissement », les directives anticipées, l'entente de voix, etc.), le partage d'expériences, de futurs projets à construire en commun sont souvent présents à l'ordre du jour. La question de la participation des locataires à la vie du Chez-soi d'abord suscite également de nombreuses discussions lors des assemblées des locataires.

5. Intersites

Nous (tous les membres de l'équipe, accompagnés de six locataires) nous sommes rendus à Montpellier pour participer aux Intersites qui ont rassemblé environ 350 personnes cette année. Il s'agit d'une rencontre ayant lieu tous les ans dans une ville différente, qui réunit tous les Chez-soi d'abord de France.

Dans la journée, de nombreux ateliers sont proposés, les échanges sont riches et les points de vue peuvent se confronter et se compléter. C'est l'occasion pour les locataires de partir dans une autre ville et de rencontrer des professionnels et locataires de la France (métropolitaine ou non) entière.

Les repas sont partagés et, lorsque les ateliers sont terminés, l'ambiance devient festive. C'est l'occasion de discussions et d'échanges informels, participant à cimenter le lien entre les professionnels, entre les locataires, entre professionnels et locataires.

6. D'autres formes de participation

TOURNAGES DE FILMS...

Deux films sur le Chez-soi de Lyon ont été tournés cette année.

"Bref" : Un film court humoristique, mettant en scène l'équipe, son quotidien. Deux locataires ont également joué les acteurs-trices dans ce film, qui a été diffusé lors des Intersites.

En mars 2019, le réalisateur Antoine Brendlen a filmé le lancement d'Un Chez-soi d'abord de Lyon. Il a continué de travailler ce documentaire, **"Entre deux"**, en filmant certaines rencontres avec les locataires, des temps collectifs et assemblées des locataires.

PRÉSENTATION À L'ORSPERE

A la fin de l'année 2021, un extrait du documentaire "Entre deux" a été projeté à l'ORSPERE, avec qui nous avons co-organisé l'événement, dans le cadre de la semaine de l'hospitalité. Sept locataires étaient également présents.

7. Utilisation du logiciel Hope

Hope est le logiciel de travail que nous utilisons au quotidien pour transmettre des informations sur les accompagnements, noter les comptes rendus des visites, conserver les documents des locataires. Nous avons proposé à tous les locataires d'avoir accès, s'ils le souhaitent, à leur espace personnel (pour cela il faut disposer d'une adresse mail personnelle et d'un accès Internet).

Nous avons quelques locataires qui l'utilisent pour récupérer des documents, s'inscrire aux temps collectifs et lire les comptes rendus des visites. Nous souhaitons diffuser cette pratique au plus grand nombre et œuvrons régulièrement en ce sens auprès des personnes accompagnées.



Temps collectif à Walibi.



X. Les instances de gouvernance

A. LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ET LES COMITÉS EXÉCUTIFS

Les assemblées générales et les comités exécutifs sont des instances de participation et de représentation des locataires comme du personnel, des temps d'orientation et d'appui à la direction du Chez-Soi d'abord. En 2021, deux assemblées générales ont eu lieu (26 avril et 12 octobre) et un comité exécutif s'est tenu tous les trimestres pour traiter de nombreux sujets, allant de la validation de l'accord d'entreprise à des questions RH diverses, de la préparation de l'intégration de nouveaux membres au GCSMS⁵ à nos projets futurs (Working First, Chez-soi Jeunes). Sont présents lors de cette instance différents représentants des quatre membres du GCSMS, le directeur et la coordinatrice de l'équipe du Chez-soi d'abord ainsi que quelques membres de l'équipe.

B. LE COMITÉ ÉTHIQUE

Des rencontres rassemblant des membres du GCSMS et du CRPA (Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées) se sont tenues régulièrement au cours de l'année afin d'élaborer les règles de fonctionnement du comité éthique.



EXTRAITS

L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. Si le droit comme la morale ont par définition une dimension collective, la décision éthique procède d'une démarche évaluative, concertée, rattachée à une situation individuelle ou un contexte singulier. Voisine de la morale et de la déontologie, l'éthique, contrairement à celles-ci, ne donne pas de réponse visant à l'universalité, elle n'énonce pas des principes mais plutôt met en question la façon dont ces derniers sont utilisés dans les situations rencontrées.

OBJET

Comité d'appui et de conseil.
Instance non décisionnelle, qui ne formule que des recommandations.
Dispositif collectif permettant de respecter le droit des personnes accompagnées et de faire évoluer les pratiques au regard des questions posées.
Faire mémoire des situations qui ne trouvent pas de résolution dans le cadre du fonctionnement ordinaire de l'établissement, et de leur réponse.

Mobiliser du réseau autour d'une situation.



Assemblée générale du GCSMS.



XI. L'activité de gestion locative adaptée 2021

A. LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

L'équipe de gestion locative adaptée a connu des évolutions importantes en 2021 avec la fin de la montée en charge du nombre de locataires et un 100e logement capté au cours du premier semestre. Le passage de ce cap conduit l'équipe à faire face à un changement d'échelle dans la gestion du parc locatif et à "spécialiser" de plus en plus ses missions. Ainsi, une salariée dédiée au suivi et à la gestion de la maintenance des appartements a été embauchée au mois de juillet, sans attendre l'échéance du conventionnement avec LAHSo à la fin de l'année 2021. Pour faire face aux besoins de captation de logement, constants malgré la fin de la montée en charge, une personne chargée de la captation a été embauchée en toute fin d'année. Enfin, un comptable dédié à la GLA a été embauché en interne, en remplacement du personnel du MAS dont la mise à disposition a pris fin au premier semestre.

Fin 2021, l'équipe GLA se compose comme suit :

- Un chargé de GLA, assistant de service social, 1 ETP
- Une chargée de GLA, 1 ETP
- Une chargée du suivi et de la gestion de la maintenance des appartements, 1 ETP
- Un comptable GLA, 0,8 ETP
- Une chargée de captation, 1 ETP - mission de 6 mois

Même si l'équipe GLA fonctionne toujours en étroite collaboration avec l'équipe médico-sociale, des temps de travail spécifiques sont désormais systématiquement sacralisés dans l'agenda de l'équipe globale pour permettre à l'équipe GLA de rester au bureau et de réaliser des tâches liées à la gestion locative. Ainsi, tous les jours de la semaine, un membre de la gestion locative (tournant) reste au bureau, et tous les jeudis matins sont pérennisés pour participer à la réunion GLA. La spécialisation de l'équipe GLA n'est pour autant pas achevée, et fait l'objet d'un travail avec le réseau national des Chez-Soi D'abord.

B. LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE GLA DES DISPOSITIFS UN CHEZ-SOI D'ABORD

À l'échelle nationale, une dizaine de réunions en visioconférence ont eu lieu en 2021 afin de confronter nos pratiques et d'échanger sur des thématiques nouvelles ou problématiques sur certains sites : gestion des troubles du voisinage, violences dans l'environnement de locataires, habitats alternatifs, etc.

De ces échanges, ainsi qu'à la suite des Inter-sites qui ont eu lieu à Montpellier en septembre 2021, est née la volonté de créer **une communauté de pratiques** en vue de structurer de manière globale le métier de gestion locative adaptée qui reste un métier assez flou et demandant de nombreux savoir-faire bien distincts (compétences d'agents immobiliers, de travailleurs sociaux mais aussi d'ouvriers réalisant des travaux, etc.). Ambition doublée par la volonté que ce métier soit réellement reconnu, avec une fiche de poste unifiée au niveau national ainsi que l'apparition de ce métier dans les grilles salariales et le registre des métiers.

La première rencontre a eu lieu le 10 décembre 2021 à Lyon, avec l'accueil de 36 personnes des différents sites de France et la mise en commun de toutes les missions abordées en tant que personnel de la gestion locative adaptée au Chez-Soi d'Abord. La journée s'est finie en abordant la question de la rédaction d'un guide commun et donc de la nécessité de lever des fonds communs afin d'employer une personne chargée de son développement.

C. L'OUTIL HOPE GLA

Après 6 mois de tests sur les différents modules GLA qui allaient exister sur l'extension du logiciel Hope, sa mise en service a eu lieu au second semestre. Les tests se sont traduits par des réunions hebdomadaires afin d'échanger sur la manière d'utiliser l'application ainsi que de clarifier les dysfonctionnements soulevés, via l'application « Slack ». S'en est suivie une phase

5 - Pour rappel, en 2021 les membres du GCSMS (Groupement de Coopération Social et Médico-Social) sont Le Mas, LAHSo, la Fondation ARHM et Aria Oppelia.



XI. L'activité de gestion locative adaptée 2021

post-mise en service qui nous a permis de faire remonter les bugs via cette même application.

La naissance du module GLA sur Hope a nécessité une importante mise à jour de ce logiciel durant les « pivot teams » et tout au long de l'année. En effet, le module prévoit des onglets propres aux logements avec les baux, états des lieux et assurances directement remplies au fur et à mesure de l'enregistrement du logement dans le logiciel ainsi que de l'association des locataires à leur nouveau logement. Cela permet une lecture plus fluide et une facilité d'accès à l'information.

Un onglet propre aux jeux de clefs a également été ajouté et pris en main à raison d'une demi-journée par semaine par notre stagiaire en formation d'assistante de service social, afin de mettre à jour et d'enregistrer les jeux de clefs donnés à la signature de bail avec les bailleurs, ainsi que les jeux donnés aux locataires et ceux conservés au bureau. Si ce volet-là du travail peut paraître anecdotique, il est important de préciser que le sujet des clefs au Chez-soi d'abord a d'abord été un véritable casse-tête avant de devenir un sujet bien maîtrisé, bien organisé bien qu'encore chronophage.

Le module prévoit aussi la partie comptabilité, avec la création d'avis d'échéance, de quittances, dont la mise en page est commune à tous les Chez-soi d'abord de France. Elle intègre aussi le suivi des paiements, les encaissements et la génération de l'export comptable, ce qui va nous donner prochainement la possibilité de nous passer du logiciel de suivi comptable que nous avions auparavant et qui était propre au Chez-soi d'abord de Lyon.

Enfin, l'ajout d'événements et d'actions est maintenant possible, ce qui nous permet de faire un suivi maintenance, sinistre et contentieux, ainsi que de générer des rappels, tels que pour l'entretien des chaudières ou de demande d'assurances habitation qui ont lieu chaque année.

En somme, ce nouveau module emmène à la centralisation de l'information GLA, nous permettant de nous délester de nombreux outils utilisés auparavant.

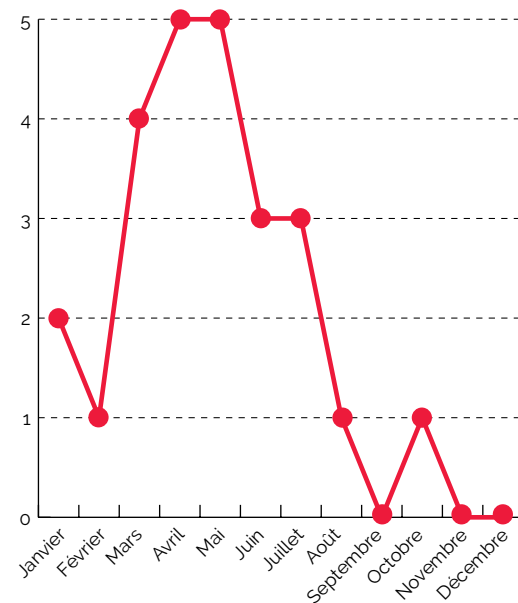
D. LES DONNÉES CLÉS DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE EN 2021

En 2021, 25 appartements ont été captés. Par rapport à l'année précédente, où 40 logements avaient été captés, on peut noter une baisse sensible. Baisse rendue d'autant plus sensible qu'en 2021 le dispositif a dû rendre 4 logements à leurs propriétaires.

Le graphique ci-dessous présente le rythme

mensuel des captations. La baisse du nombre de captations est particulièrement marquée au deuxième semestre. Elle résulte de la reprise d'activité consécutive à la fin des confinements.

NOMBRE DE LOGEMENTS CAPTÉS PAR MOIS EN 2021

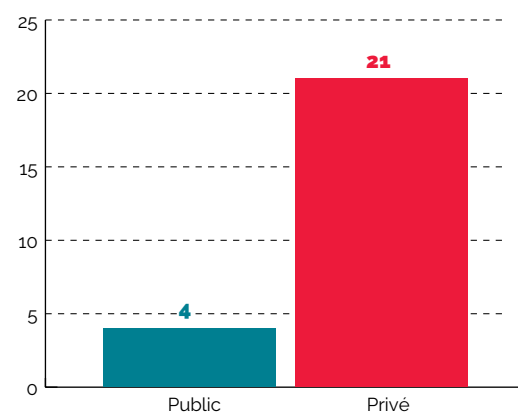


C'est à partir de ces constats - chute des captations et restitution d'appartements - que l'embauche d'une chargée de captation a été décidée, pour une mission de 6 mois à compter de fin 2021 (N.B. : les sites historiques rapportent une restitution annuelle de logements de l'ordre de 10 à 20 % du parc).

Fin 2021, les ACT louent donc un total de 104 logements, dont 68 auprès de bailleurs privés et 36 auprès de bailleurs publics.

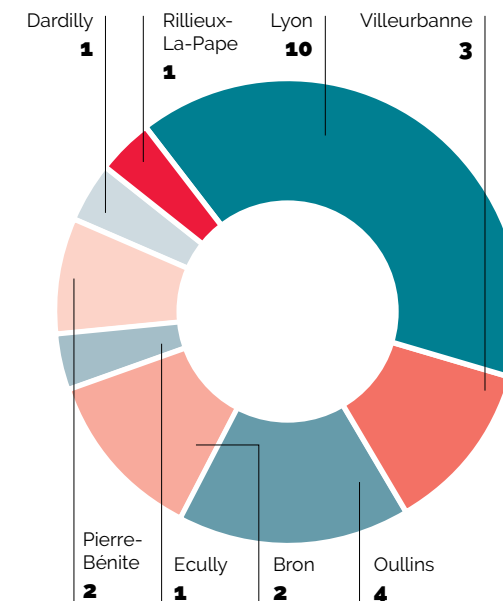
La tendance observée l'an passé, d'un nombre de captation plus élevé dans le privé, s'est confirmée cette année.

RÉPARTITION DES CAPTATIONS PUBLIC/PRIVÉ EN 2021

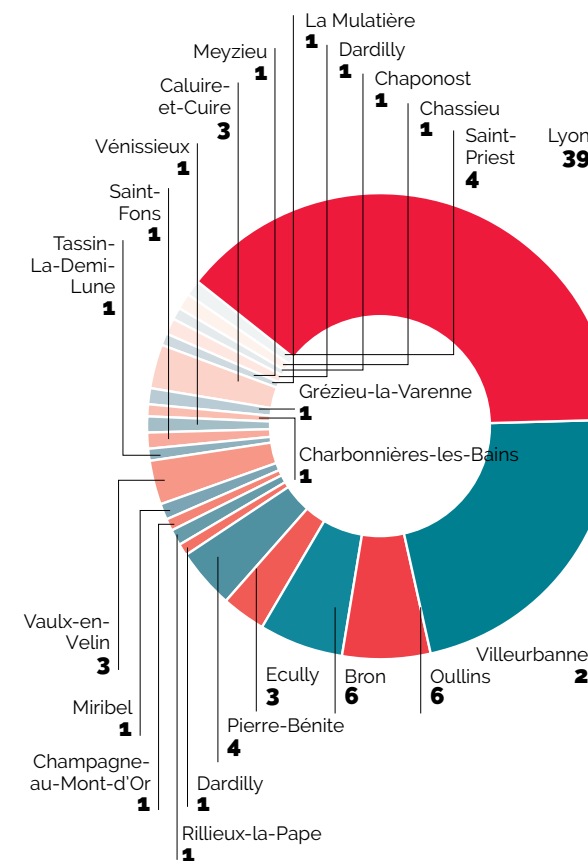


Bien que non intentionnelle (pour mémoire, l'objectif de répartition entre le parc public et le parc privé est de 50/50), la captation de logements dans le parc privé permet de prendre à bail des logements principalement situés à Lyon-centre et Villeurbanne, secteurs les plus demandés par les locataires :

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES APPARTEMENTS CAPTÉS EN 2021



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DE L'ENSEMBLE DES LOGEMENTS CAPTÉS



Au total, 61 logements sont situés dans le centre de l'agglomération.

Les principaux inconvénients de cette répartition public / privé déséquilibrée sont :

- Le coût élevé du parc locatif privé par rapport au public
- La non possibilité de faire glisser les baux au nom des personnes dans les logements privés.

MOYENNE DES LOYERS ET SUPERFICIES EN FONCTION DES TYPOLOGIES D'APPARTEMENTS DES LOGEMENTS CAPTÉS EN 2021 DANS LES SECTEURS PUBLICS ET PRIVÉS

Typologie	Nombre logements	Moyenne loyers et charges en euros	Superficie en m²
Privé			
Studio	14	506	25,1
T1	2	540	30
T1bis	1	680	41
T2	4	557,5	43,25
Total privé	21	575,9	34,84
Public			
Studio	—	—	—
T1	1	275,11	27
T1bis	—	—	—
T2	2	480,9	59,4
T3	1	496,75	64
Total public	4	417,6	52,45
Total général	25	496,75	43,64

L'écart de coût moyen entre le privé et le public s'est encore accru en 2021 par rapport à 2020. Un logement privé coûte en moyenne 575 € (507 € en 2020) contre 417 € (367 € en 2020) pour un logement public.

Ce coût élevé du loyer dans le privé rend impossible le glissement du bail au nom de la personne. D'autre part, les outils de conventionnement (baisse du loyer contre ristourne fiscale et/ou financement de travaux de rénovation) ne sont pas assez attractifs pour les petites compositions de logement. Par conséquent, les logements privés sont avant tout utiles pour leur souplesse et leur adaptabilité dans notre parc locatif (rapidité de captation, conventionnement de gré à gré, découverte d'un quartier ou d'un environnement pour les locataires...). Dans les faits, il est observé qu'une grande partie des locataires sont amenés à déménager de leur premier logement et à construire un parcours locatif au sein du Chez-soi d'abord.

En conséquence du peu de captations dans le secteur public en 2021 a été lancée une campagne de remise en contact de l'équipe de gestion locative adaptée avec les bailleurs sociaux en cette fin d'année : les rencontres individualisées avec chaque bailleur social ont eu lieu depuis décembre 2021.



E. LES ACTIVITÉS DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

L'équipe de gestion locative adaptée est en charge de différentes missions : accompagnement des locataires sur le volet spécifique du logement et de l'"habiter", captation des logements, maintenance, collaboration et partenariat avec de nombreux acteurs. Proximité ou distance dans le lien avec l'équipe médico-sociale sont en permanence réajustées selon les situations, afin d'appuyer la distinction entre les deux équipes aux yeux des locataires ou au contraire, de gommer la séparation quand cela est pertinent.

1. L'accompagnement des locataires

Si les membres de l'équipe de la GLA peuvent être moins présents dans l'accompagnement des locataires lorsque tout se déroule au mieux dans l'appartement quelques temps après l'installation (règlement des loyers, absence de troubles avec le voisinage, bon fonctionnement technique au sein du domicile, etc.), ils sont forcément très présents en amont de l'aménagement puis durant toute la période d'installation qui nécessite un accompagnement conséquent et une présence rapprochée.

Pour rappel, l'objectif du Chez-Soi d'Abord n'est pas l'accès au logement qui se trouve être l'outil principal proposé pour travailler autour du rétablissement des personnes. C'est donc le maintien dans le logement et le bien-être des locataires qui vont être visés bien davantage que l'accès à l'appartement qui n'est pas une fin en soi. L'autonomisation des locataires est centrale dans l'aide proposée et comme dans tous les domaines d'intervention du Chez-Soi d'Abord : en GLA, on ne fait rien pour les locataires sans leur participation.

L'entrée en logement, qui plus est en logement individuel, s'accompagne de nombreuses phases d'apprentissage ou de réapprentissage telles que la confrontation à la vie en solitaire voire la solitude, l'entretien des lieux (ménage, rangement), l'investissement de l'espace, le respect et le bien-être du voisinage, etc. Le rôle de la GLA se situe à tous les niveaux en termes d'accompagnement, selon les besoins et les demandes des personnes accompagnées. Les professionnels doivent se montrer présents au quotidien pour permettre aux locataires de se sentir au mieux dans leur habitat, ce qui n'est pas forcément chose aisée après des mois voire des années passées à la rue ou en lieu d'hébergement.

Les visites d'appartements, qui concrétisent l'entrée dans le dispositif, sont des temps symboliquement très forts et importants pour les locataires. Il arrive fréquemment que les personnes accompagnées idéalisent le moment où elles auront enfin un toit, après de longues périodes de galère. Cet espoir et la période de « lune de miel » qui peut suivre sont normales et prévisibles mais il est important de prévenir le moment où la réalité, parfois moins joyeuse, pourrait déclencher des sentiments forts d'échec et de déception. L'équipe de GLA est donc sensible à ce risque qu'elle tente de prévenir en prenant le temps d'expliquer tout ce que signifie « être locataire », rappelant à plusieurs reprises l'existence des droits et des avantages mais également des devoirs et des contraintes. Il arrive par exemple régulièrement que les personnes soient rattrapées par des amendes non payées une fois dotées d'une adresse postale, que d'anciennes connaissances souhaitent profiter d'un nouvel endroit pour s'y installer, n'hésitant pas à envahir le locataire malgré sa volonté, que les habitudes de rue soient encore très présentes, notamment autour de la question de l'hygiène et que le voisinage se plaigne d'être inconforté par des odeurs puissantes, etc. Le soutien devient alors primordial pour aider les personnes à se maintenir dans le logement.

L'équipe se rend également disponible pour l'ouverture des compteurs, pour faciliter l'achat des meubles et la décoration, pour permettre la réalisation de réparations, l'amélioration des appartements, l'accès à de nouvelles clés en cas de perte ou vol, etc. Il en va de même pour le suivi des demandes de déménagement, très fréquentes comme expliqué dans l'un des paragraphes suivants. Enfin, une importante part de temps de travail est liée à l'accompagnement administratif et financier des locataires, sujet qui peut générer beaucoup d'anxiété tant la mission peut se révéler besogneuse. Signature des baux, réalisation des états des lieux, suivi du paiement des loyers, mise en place d'échéanciers en cas de dettes, accompagnements au glissement de baux, etc., sont autant de missions inhérentes au rôle des chargés de gestion locative adaptée.

2. La collaboration avec les différents interlocuteurs

La mise en lien avec des partenaires spécifiques à la question de l'habitat est un rôle essentiel de l'équipe de gestion locative adaptée. Que ce soit pour l'aide au ménage, le changement des serrures, les travaux ou encore les équipes de déménageurs, l'équipe de Gestion Locative Adaptée coordonne le lien entre locataires et services divers afin de fluidifier les démarches. Elle se veut aussi facilitatrice dans les rapports avec le voisinage ou les propriétaires/bailleurs

sociaux, notamment lorsqu'il existe des tensions qui ne se résolvent pas. Cette année, les médiations organisées (à l'initiative de l'équipe, à la demande des locataires ou des bailleurs ou propriétaires) ont quasiment toutes, à minima, permis un apaisement de la situation. L'équipe de gestion locative adaptée, en collaboration avec l'équipe médico-sociale, n'hésite pas à proposer aux personnes accompagnées rencontrant des difficultés importantes dans leur logement (qu'ils en soient à l'origine ou non), de déménager pour ne pas se retrouver engluées dans des situations trop anxiogènes. Le respect et le bien-être du voisinage sont une préoccupation pour les professionnels de l'équipe, tout comme la lutte contre la stigmatisation des locataires.

Plus spécifiquement, la relation avec les bailleurs sociaux ou les propriétaires privés, bien au-delà des conflits de voisinage, est un véritable enjeu pour le dispositif. Un Chez-soi d'abord, qui ne pourrait exister sans logement et sans les acteurs qui ont décidé de faire confiance au dispositif en louant leur appartement. Très régulièrement, des échanges avec l'équipe et les propriétaires ou bailleurs ont lieu ; la transparence et la communication sont essentielles pour maintenir des liens sereins, le tout dans le respect de la confidentialité et du secret médical.

Lors de la signature de contrat de sous-location avec des bailleurs sociaux, il est nécessaire de procéder à la signature d'une convention tripartite (entre le locataire, le Chez Soi d'Abord et le bailleur), ce qui permet :

- Aux bailleurs de comptabiliser la location dans les objectifs des accords ACIA
- Aux locataires de se projeter dans l'idée d'un glissement de bail (au bout d'un an en général, ce délai ayant été renouvelé jusqu'à présent)
- À l'équipe du Chez-soi d'abord de contractualiser la collaboration avec les bailleurs et de travailler avec les locataires sur la question de l'autonomie

Les chargés de gestion locative adaptée sont finalement polyvalents et inventent en permanence leur métier, qui nécessite à la fois la maîtrise de nombreuses procédures administratives, mais également un lien de proximité, une grande écoute du public accompagné et une importante capacité à créer et entretenir les liens partenariaux, essentiels au dispositif.

3. La captation

La crise sanitaire qui a marqué l'année 2021 n'aura pas empêché la prise à bail du 100e logement durant le premier semestre. Si les partenariats sont restés actifs avec la plateforme louer solidaire 69 (1 logement capté en 2021) et la MVS (4 logements captés en 2021), la captation des logements nécessaires au programme est principalement assurée par l'équipe GLA.

4. Les emménagements, les déménagements

En 2021, il y a eu 42 emménagements de locataires (contre 55 l'an passé), dont 30 primo entrants (36 en 2020) et 12 déménagements (19 en 2020). L'activité a donc été un peu ralentie par rapport à 2020, du fait sans doute de la moindre captation d'appartements et du faible nombre de sorties du dispositif.

Mais le nombre de mouvements sur l'année reste élevé (un peu moins d'un par semaine, et un déménagement par mois).

5. Le recouvrement des loyers

Peu de personnes sont orientées vers le Chez-Soi en ayant une absence totale de ressources. Ainsi, sur les 30 personnes qui ont intégré le dispositif en 2021, seules 2 n'avaient pas de ressources connues. Une fois admises, l'ouverture de leurs droits est une priorité pour l'équipe d'accompagnement. Pour mémoire, un défaut de ressources entraînant un défaut de paiement de loyer au-delà de 6 mois consécutifs peut remettre en question l'occupation du logement.

Ainsi, la plupart des locataires sont en situation de payer un loyer à leur admission au Chez-soi d'abord. Le volume des appels de loyers en 2021 représente un montant total de 167 894 €.

Cependant, 54 locataires ont connu en 2021 des incidents de paiement, ce qui constitue une part majoritaire des 82 personnes logées en 2021.

Ces incidents de paiement représentent un total de 46 565 € non recouverts au 31 décembre 2021. Ils sont à mettre en regard avec les 121 329 € de recettes effectivement perçues en 2021 au titre des loyers des locataires. Le taux d'impayés est donc de 28 %, ce qui reste relativement contenu au regard du profil des publics. Ce résultat s'explique :

- Par une adaptation très forte des niveaux de loyers aux ressources des personnes. La majorité du parc étant dans le marché locatif privé, la plupart des locataires n'auraient pas les ressources nécessaires pour l'intégralité des loyers, même une fois les APL déduites. Le Chez-Soi d'Abord couvre une partie du différentiel de loyer, car aucun des appels de loyer envoyés aux sous-locataires, ne peut excéder 30 % de ses ressources.
- Beaucoup de locataires subissent des pertes temporaires de ressources (changement de situation, non déclaration de situation à la CAF, suspension provisoire, trop-perçu, dette CAF...), ce qui suspend les paiements de loyers et les recouvrements des retards. Les loyers étant calculés à partir des ressources des personnes, et leur variabilité étant très forte, cela implique un suivi très fin de ces variations de ressources et une grande souplesse dans la politique de recouvrement.
- Une partie importante des locataires bénéficie d'une mesure de protection judiciaire : au moins 28 d'entre eux en 2021.



XI. L'activité de gestion locative adaptée 2021

6. La maintenance

L'organisation de la maintenance a beaucoup changé courant 2021, surtout depuis l'arrivée d'une nouvelle salariée à ce poste. Même si toute l'équipe de GLA est concernée par la maintenance, elle se charge de coordonner les travaux dans les logements, de faire de petites interventions ponctuelles de maintenance et de suivre les travaux réalisés par des artisans où nos partenaires de LAHSO.

Le nouveau logiciel Hope GLA permet également de suivre les travaux dans les logements, via la création d'actions et d'événements. Ce logiciel nous permet également d'avoir un historique des travaux réalisés, ce qui s'avère très pratique pour le suivi qui s'avère parfois minutieux.

Cette nouvelle façon de procéder, en ayant un professionnel "fil rouge" sur la maintenance, permet beaucoup plus de fluidité dans les interventions et a permis d'établir un réseau partenarial d'artisans important.

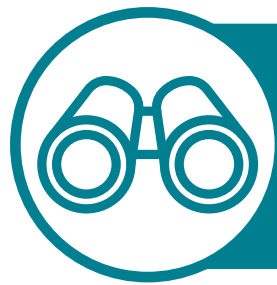
Plusieurs petits kits de maintenance, comprenant deux tournevis, deux pinces, un mètre et un cutter ont également été achetés afin de donner la possibilité aux professionnels de l'équipe médico-sociale de réaliser de petites interventions chez des locataires.



Signature de bail.



Temps maintenance et nettoyage chez un locataire.



XII. Les perspectives en 2022

A. PERSPECTIVES DE L'ACTIVITÉ SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE

1. Les commissions d'orientation

L'objectif des 100 locataires ayant été atteint en septembre 2021, nous avons imaginé la tenue d'une commission d'orientation tous les trimestres en 2022 (en lieu et place des commissions mensuelles jusqu'alors) afin d'intégrer de nouvelles personnes dans l'hypothèse d'un turn-over d'environ 10 % (sorties du dispositif tous motifs confondus), et de maintenir un observatoire de la demande et des besoins pour le profil de public accueilli.

2. La Formation des équipes

Dans le cadre du PAUF, plusieurs formations sont d'ores et déjà programmées pour l'année 2022, pour une partie ou l'ensemble de l'équipe :

- 6 jours de formation au Théâtre Forum, animés par la Compagnie Rue du Soleil, pour l'ensemble des membres de l'équipe et afin que chacun soit en mesure d'animer des temps collectifs et des réunions sous un format différent qui devrait permettre une plus grande participation des locataires.
- 3 jours de formation autour de la thématique « Se réapproprier ses expériences et reprendre le pouvoir sur sa vie », animée par l'association des entendeurs de voix (REV), pour toute l'équipe.
- Tous les membres de l'équipe réaliseront des séjours d'immersion et des switches de professionnels au sein d'équipes d'autres villes.
- Les collègues n'ayant pas encore bénéficié de la formation WFX sur le rétablissement devront s'y inscrire.
- Une formation sur les premiers secours en santé mentale pour tous.
- Une formation autour de l'Open Dialogue pour tous.
- Une personne devrait pouvoir s'inscrire au DU Logement d'Abord.
- Une personne devrait pouvoir candidater au Master ANACIS.

3. Un Chez-soi d'abord Jeunes à Lyon ?

En 2022, une mission de préfiguration et d'évaluation des besoins en vue de l'ouverture d'un dispositif Un Chez-Soi d'Abord Jeunes est d'ores et déjà programmée, à partir de mai et pour 6 mois. Ce projet impliquera un jeu de chaises musicales dans l'équipe avec notamment le remplacement de la coordinatrice actuelle, qui basculera sur le poste de chargée de mission pour la préfiguration du Chez-Soi d'abord Jeunes, par un éducateur de l'équipe qui libérera son poste pour les 6 mois de mission.

Cette mission de préfiguration devrait permettre, comme son nom l'indique, de préparer au mieux l'ouverture tant espérée du dispositif Un Chez-soi d'abord Jeunes dédié aux moins de 25 ans. Pour cela, il sera nécessaire de réaliser une cartographie des acteurs locaux et une évaluation des besoins. La mission sera lancée par l'ARS et la Métropole de Lyon.

4. Un Lieu de répit à Lyon ?

L'expérimentation d'un Lieu de Répit est actuellement en cours dans la ville de Marseille. Il permet à des personnes sans-abris confrontées à des crises psychiques et non désireuses de se rendre à l'hôpital d'accéder à un lieu accueillant et sécurisant pour traverser cet état et cette étape souvent douloureux. L'objectif est donc celui de la diminution du nombre et de la durée des hospitalisations en urgence et/ou sans consentement des personnes sans chez-soi vivant une crise psychotique.

Plusieurs acteurs œuvrant dans le secteur de la psychiatrie et de la précarité à Lyon, dont l'équipe du Chez-soi d'abord, souhaiteraient également participer à cette expérimentation. En 2022, plusieurs rencontres avec l'équipe marseillaise sont prévues afin d'échanger sur le déploiement et les perspectives locales.

5. Le Working First

Cette année, plusieurs sites Un Chez-soi d'abord ont répondu collectivement à un appel à manifestation d'intérêt qui devait permettre le déploiement du dispositif *Working First* dans différentes villes, dont Lyon. Malheureusement, le projet n'a pas été retenu. Nous ne perdons pas espoir et allons continuer d'œuvrer en faveur du

développement d'un dispositif innovant autour de l'emploi pour les personnes souffrant de troubles psychiatriques, en collaboration avec le programme Job Coach de LAHSo.

6. La mise en place du Comité Social et Économique

La mise en place du Comité Social et Économique (CSE) est obligatoire si l'effectif d'au moins 11 salariés est atteint pendant 12 mois consécutifs. Le Chez-soi d'abord est donc concerné par la création de cette instance qui devrait voir le jour en 2022. Ce sera également l'occasion de constituer un groupe de travail pour la rédaction du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

7. La célébration de la fin de la montée en charge

« Parce que la lutte contre les exclusions n'est pas qu'un combat morose et qu'elle doit pouvoir prendre la couleur de la fête, parce que les personnes accompagnées et les professionnels du secteur social et médico-social méritent bien de s'offrir un cadeau commun, joyeux et exaltant et parce que nous avons une immense envie de célébrer les projets sociaux et médico-sociaux innovants à Lyon, nous aimerions que le mois de juin 2022 soit placé sous le signe de la célébration et de la fête ! »

Voilà l'introduction du mail qui devrait permettre l'organisation d'un événement collectif en juin 2022 pour célébrer nos victoires et celles de plusieurs dispositifs cousins.

8. Une meilleure participation des locataires

Nous souhaitons travailler autour d'une plus grande implication des locataires au sein du dispositif : participation aux différentes instances de gouvernance du Chez-soi d'abord, intervention lors des formations dispensées, collaboration lors de la réflexion et l'élaboration de nouveaux outils, etc.

B. PERSPECTIVES DE L'ACTIVITÉ DE GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

1. Le guide GLA

La volonté de construire un guide GLA commun à tous les sites de France va continuer de cheminer, avec notamment plusieurs rencontres à l'échelle nationale en 2022. Cette démarche de capitalisation des pratiques a fait émerger la nécessité de générer notre propre guide GLA, au niveau local. Ce sera donc l'un des chantiers importants de l'année 2022, pour répondre à des questions fondamentales pour chaque démarche et chaque procédure : Qui contacter ? Qui informer ? Qui facturer et à quelle hauteur ? Où enregistrer les informations ? Qu'est-ce qui est autorisé ou non ? etc.

L'initiation de ce travail a fait naître l'ambition d'adapter ce guide pour le rendre le plus accessible possible aux locataires avec une véritable vocation pédagogique : comment rétablir l'électricité ? Comment changer une ampoule ? Et pour ouvrir mes compteurs ? Que faire lorsque j'ai perdu mes clefs ? etc.

2. Les glissements de baux

Le différentiel de temporalité entre le fonctionnement des bailleurs sociaux et le nôtre nous a fait comprendre en 2021 que les glissements de baux prendraient, avec notre public, plus de temps que l'usage qu'il en est chez les bailleurs. Ainsi, nos premiers glissements de baux auront lieu en 2022.

Certaines appréhensions ont été notées du côté des bailleurs mais aussi du côté des locataires et de leur entourage. Ce sujet est et sera donc travaillé lors des rencontres avec les bailleurs ainsi que dans le guide GLA adapté aux locataires. Il est d'ores et déjà présent dans les discussions avec les locataires, notamment pour rassurer sur le fait que le glissement de bail n'entraîne pas l'arrêt de l'accompagnement médico-social si les personnes souhaitent que ce dernier perdure.



XII. Les perspectives en 2022

3. L'amélioration du logiciel « Hope GLA »

En 2022, l'équipe poursuivra la prise en main du logiciel GLA et devrait totalement abandonner les autres outils comme l'ancien logiciel comptable. Lorsque la prise en main du nouvel outil sera totale et plus sereine, les suivis administratifs et statistiques devraient être beaucoup plus faciles à réaliser, par exemple sur les activités qui concernent la maintenance.

4. Temps collectifs GLA

Dans le but de renforcer l'accompagnement et l'autonomie dans le logement seront proposés des temps collectifs liés à l'habiter, par exemple : Comment faire ses courses ? Que cuisiner chez soi ? Pour la petite manutention : Comment changer une ampoule ? Comment déboucher des WC ? Comment faire le ménage de son appartement ?

5. Les temps de travaux avec les locataires/le budget rétablissement

Dans le cadre de la démarche d'élaboration du guide GLA, il a été décidé que des temps individualisés et accompagnés avec les locataires pourraient être réalisés à leur demande, leur permettant d'effectuer des réparations dans leur appartement, de repeindre ou de décorer les lieux. Un budget pourrait être alloué à ces temps spécifiques dans le but d'intégrer la démarche au processus de rétablissement.

2022 sera dommnnc une année placée sous le signe de l'appropriation des logements par leurs habitants. Cette démarche pourrait permettre d'améliorer le bien-être des locataires au sein des appartements et peut être mener à une réduction du nombre de déménagements.



XIII. Si le Chez Soi m'était conté, à travers quelques récits de vie

Important : tous les noms ont été modifiés afin de garantir l'anonymat des locataires.

Enzo

Enzo est un jeune locataire, arrivé au chez soi en mai 2019. Un an après son installation dans son logement, il est toujours compliqué d'entrer en lien avec lui. Malgré quelques mois d'hospitalisation, temps qui permet parfois de rencontrer certains locataires que nous voyons peu à l'extérieur, l'équipe avait toujours autant de difficulté à trouver une place dans le quotidien d'Enzo.

Enzo n'avait ni montre ni téléphone pour se repérer dans l'espace-temps et il était injoignable. Lorsque nous arrivions à tomber sur lui au domicile, Enzo ne souhaitait pas nous accueillir. Nous nous rencontrions donc sur le pas de sa porte où nous pouvions brièvement apercevoir l'état de l'appartement : on y trouvait pêle-mêle des déchets jonchant le sol, des vêtements usagés en boules, des emballages repas et des mégots.

Petit à petit, Enzo a accepté d'échanger un peu plus longuement à l'extérieur, souvent autour d'un café. Un jour nous nous sommes saisis d'une de ces rencontres pour lui proposer un repas collectif. Il semble alors intéressé, nous demande à plusieurs reprises la date et l'heure. Le jour J, Enzo est bel et bien là !

Au cours du repas, au détour d'une conversation, il nous dit être squatté et ne pas se sentir en sécurité dans son appartement. Peu de temps après, l'équipe mobile de psychiatrie qui le suit depuis sa sortie d'hospitalisation nous fait part de la même suspicion.

Nous organisons alors rapidement une visite au domicile. Enzo est absent et l'appartement est grand ouvert. Il n'y a plus aucune porte d'entrée, des fils électriques sortent de son appartement, des matelas supplémentaires sont apparus dans la pièce. Inquiets pour lui et ne le trouvant pas, nous augmentons notre nombre de passages dans son quartier et nous ajoutons des temps de maraude là où nous savons qu'il pourrait se trouver.

Nous trouvons Enzo quelques jours plus tard, dans son immeuble. Il peut nous dire à quel point son quotidien est compliqué et à quel point il a peur. Nous lui proposons donc une mise à l'abri en hôtel le temps de trouver une autre solution et de comprendre ce qu'il s'est passé. Avec lui, nous prévenons tous les partenaires, dont l'équipe mobile de psychiatrie et la curatrice.

Dans les semaines qui suivent, nous passons beaucoup de temps avec Enzo et trois personnes de l'équipe sont désignées comme « fil rouge » : nous essayons qu'une d'elle soit toujours présente lors des visites en binôme. Il nous semble alors que la relation change. Enzo parvient à nous faire part de ce qui l'a effrayé : des hommes venaient chez lui, munis d'armes blanches et d'armes à feu.

Mais il évoque aussi des histoires plus personnelles : son parcours, ses rêves... comme avoir un nouveau logement, travailler dans les espaces verts, rencontrer l'amour.

Nous lui avons proposé de travailler d'abord la question du logement. Comment pourrait-il se positionner, investir un appartement ? Pour la première fois, nous pouvons élaborer avec Enzo un « plan d'action » pour atteindre ses objectifs. Nous lui proposons alors, après quelques jours d'hôtel, la possibilité de visiter un nouvel appartement. Ce serait un relais : un appartement transitoire, dont le bail est d'un mois, renouvelable tous les mois. Il serait accompagné de certaines conditions : deux visites à domicile par semaine par l'équipe du Chez Soi, l'entretien régulier du logement et l'absence de troubles du voisinage (qui ont été un problème récurrent auparavant). Enzo accepte.

Aujourd'hui, Enzo est dans son appartement, et son bail a été renouvelé ! Nous sommes beaucoup plus en lien avec lui, il est volontaire et prend des initiatives. Il a monté son lit avec l'équipe, il nous alerte en cas de problème dans son appartement (fuite d'eau), nous l'aidons à effectuer son ménage, nous allons prendre des cafés, il voit régulièrement l'équipe mobile de psychiatrie. Cerise sur le gâteau, Enzo attend la livraison de son four et nous pourrions bien être prochainement reçus par le fumet d'une tourte !



XIII. Si le Chez Soi m'était conté, à travers quelques récits de vie

Jean

Nous avons rencontré Jean pendant l'été 2021. Il a été orienté par l'hôpital où il a passé quelques jours après un parcours de rue. Il était ravi d'intégrer le dispositif, mais parvenir à le rencontrer n'a pas été simple.

Jean bougeait beaucoup dans Lyon et n'était pas joignable par téléphone. Il n'était pas toujours présent aux différents rendez-vous fixés. Nous avons alors travaillé longuement avec nos collègues du SAMU social qui le connaissaient bien pour organiser des maraudes et nous coordonner au mieux.

Après plusieurs mois, la visite d'un premier appartement a lieu. Jean semble conquis : cet appart, il aimerait vite s'y installer. Quelques jours plus tard, le bail est signé. Nous arrivons à nous rencontrer plus régulièrement pour choisir les meubles, organiser la livraison, monter le canapé... Nous avons pris le temps de choisir ce qui lui plaisait.

Jean peut aussi nous formuler certaines préférences par rapport à nos visites, nous le verrons dorénavant le matin.

Quelques jours après son installation, nous recevons plusieurs appels des voisins incommodés par des odeurs désagréables. Nous en informons Jean et lui demandons son avis. C'est aussi l'occasion de constater que l'état de son appartement est très préoccupant, tous ses déchets et sa vaisselle avec les restes de nourriture sont au sol. Jean ne voit pas de problème à cela et, initialement, refuse d'en discuter : « Tout va bien ! ».

Petit à petit, il devient possible de parler franchement du ménage et des obligations associées au statut locatif : entretenir son appartement, au risque de se voir expulsé. Jean évoque sa difficulté à réaliser les tâches ménagères et souhaite être aidé par une aide-ménagère. Nous lui proposons d'en discuter avec son curateur : il serait possible de faire intervenir régulièrement une société de nettoyage spécialisée dans l'accompagnement de personnes ayant des troubles psychiatriques.

Jean a accepté tout récemment. Il vous faudra lire le rapport 2022 pour connaître la suite !

Sofiane

Nous entrons en contact avec Sofiane au début du mois de juillet 2021. Celui-ci étant incarcéré, nous commençons par échanger avec lui au téléphone puis communiquer par mails avec sa maison d'arrêt.

Nous finissons ainsi par rencontrer pour la première fois Sofiane au parloir fin juillet.

Plusieurs fois avant sa libération, nous discutons avec lui au parloir. Des permissions de sortie lui seront accordées, celles-ci nous permettront d'entamer un lien constructif avec lui, lui donnerons l'occasion de parler de ses souhaits de logement et de se projeter sur sa sortie définitive, qui aura lieu vers la fin du mois d'octobre.

Lors de ces visites, il nous expose les motifs de son incarcération, il se confie sur son parcours de vie, de rue.

Durant ces échanges, il nous fait part de ce qu'il attend de notre accompagnement tandis que, de notre côté, nous l'écoutons puis lui exposons les principes du Chez-soi d'Abord et notre manière de travailler : accès avant tout au logement, permettant ensuite de se projeter et d'œuvrer au rétablissement.

Notre mission première est de faire en sorte que Sofiane ait accès à un logement dès sa sortie de prison. Nous organisons donc la visite de deux appartements durant son incarcération.

Nous faisons également le lien entre Sofiane et le CMP, afin que le suivi se fasse dans le secteur de l'appartement choisi.

Le lien avec la curatrice est également un enjeu important. Avec l'accord de Sofiane, nous la contactons et échangeons sur les choix de Sofiane. Nous en profitons pour expliquer ce qu'est le Chez-soi d'Abord, en quoi consiste notre accompagnement.

Nous retrouvons Sofiane le jour de sa sortie et allons manger dans un petit restaurant de son quartier, partageons un café, une cigarette avant de nous rendre ensemble dans son nouveau logement pour signer le bail.

Durant le repas comme après, les discussions, souvent initiées par Sofiane, tournent autour de ses traitements, ses démarches administratives ou les meubles qu'il voudrait commander pour son appartement. Concernant ce dernier point, le budget de 1000 euros mis à la disposition de chaque locataire par le Chez-soi d'abord permet à Sofiane de réfléchir plus précisément à ce que pourrait devenir son appartement une fois aménagé.

Sofiane a passé de nombreuses années en prison et est demandeur d'un accompagnement soutenu. D'après ses propres dires, son incarcération a encore accentué sa sensation d'isolement social, de solitude. La relation avec le Chez-soi d'abord, qui s'était créé rapidement et sans difficulté, continue de fonctionner et de se développer jusqu'à maintenant, début 2022.

Étienne

Nous appelons Étienne et convenons d'un premier rendez-vous avec lui en avril 2019. Étienne semble nous accorder sa confiance dès le premier rendez-vous et n'a pas de difficulté à se confier et parler de lui, de ses expériences personnelles, de ses troubles psychiques, de ses engagements multiples pour le respect des droits des personnes présentant ces troubles et des personnes consommant des produits stupéfiants et addictifs : il prépare justement une thèse sur ces sujets. Il nous explique également que sa priorité est d'avoir un logement rapidement, se sentant très angoissé par sa situation d'itinérance d'alors, dans un quartier où il ne serait pas stigmatisé par son apparence et son orientation sexuelle.

Après deux visites et au moins une rencontre par semaine avec notre équipe, il rentre enfin en logement à la fin du mois de mai 2019. Cette période sans logement a été compliquée pour Étienne, qui nous sollicitait souvent pour qu'on l'aide à lui trouver des solutions d'hébergements d'urgence.

Alors qu'il est extrêmement soulagé d'avoir enfin un appartement à lui et qui lui plaît beaucoup, il nous fait rapidement part du fait qu'il se sent en difficulté psychique, notamment en lien avec ses consommations addictives mais aussi pour des raisons plus personnelles qu'il n'a pas forcément envie de partager avec toute l'équipe. Ainsi, il privilégie parfois la visite et le dialogue avec des membres de l'équipe en fonction de leurs caractéristiques professionnelles, par exemple avec un psychologue ou psychiatre pour évoquer ses troubles psychiques, ou un médiateur santé-pair pour parler d'addictions. Étienne apparaît à l'ensemble de l'équipe comme une personne extrêmement lucide, notamment sur sa situation personnelle.

Avec Étienne, nous constatons que le logement seul ne suffit pas à se rétablir : il nous confie souvent les problématiques le concernant, comme ses conduites addictives, la tension de sa relation avec ses parents, une vie sociale et amicale qu'il aimerait plus dense ou le désir de terminer sa thèse et ses études. Par ailleurs, il nous explique que depuis qu'il est en logement, il se sent plus isolé, qu'il voit moins de monde, ce qui accentue beaucoup ses états dépressifs et l'amène parfois à faire des séjours ponctuels en établissement psychiatrique.

Au fur et à mesure de la relation qui s'est tissée entre Étienne et l'équipe, la question du rétablissement a pris peu à peu de plus en plus de place et elle reste sans doute l'aspect et la préoccupation principales que nous abordons ensemble encore aujourd'hui, Étienne devenant chaque jour un peu plus l'acteur principal de son

propre rétablissement. Ainsi, s'il a refait un séjour en clinique psychiatrique récemment, il était totalement volontaire et c'était avant tout dans l'optique de faire une cure de désintoxication.

Aujourd'hui, Étienne souhaite plus que tout terminer sa thèse, il s'agit pour lui de pouvoir se concentrer sur autre chose, notamment ses addictions. A l'heure actuelle il ne se sent pas encore rétabli, cependant il tend à concrétiser ses envies, ses perspectives d'espoir, et son besoin d'indépendance.



Temps collectif bowling.



Temps collectif repas de fin d'année.



Retrouvez notre rapport budgétaire sur notre site internet
www.ucea-lyon.org



GCSMS Un Chez-Soi d'abord - Métropole de Lyon
C/O Fondation ARHM
290 Route de Vienne
69355 Lyon Cedex 08
contact@ucea-lyon.org
www.ucea-lyon.org

