

**ICF La Sablière – Cordia Conseil**

**Rédacteurs : Jean Luc Cousineau avec le soutien des équipes d’ICF**

**MAI 2015 – Mai 2017**

**BILAN PROJET**

**« Innovation sociale dans le champ de l’hébergement et de l’accès au logement » 10 000 logements accompagnés**

**OBJET du projet ICF La Sablière / 10 000 Logements autrement** :

Réduction du nombre d’expulsions locatives liées aux troubles psychiques sur Paris.

DATES : Mai 2015 à Mai 2017

**1. Contexte local et analyse des besoins**

Le partenariat d’ICF La Sablière avec l’Association CORDIA a débuté dans le cadre de la mise en œuvre de baux associatifs, permettant la création de nouveaux appartements de coordination thérapeutique, dans le cadre du suivi des familles de l’association.

La difficulté de la prise en compte de la santé mentale des locataires au sein du parc social par les bailleurs étant prégnante depuis quelques années, la recherche de partenariat s’est révélée nécessaire pour d’une part, tendre vers une meilleure professionnalisation de la gestion des familles et d’autre part, s’appuyer sur des experts en cas de situation de blocage entre le locataire et son bailleur.

Face à ces quelques situations complexes à solutionner, ICF La Sablière a recherché de nouveaux partenaires ayant un savoir-faire adapté à ces situations et qui jusqu’alors, n’avaient pas été trouvés.

C’est ainsi qu’en 2013, face à une expulsion imminente d’un locataire très fragilisé par ses problématiques de santé, un travail a été engagé avec l’Association Cordia. Une approche personnalisée a été mise en place avec et sans le bailleur dans un second temps. L’objectif étant de remobiliser le locataire, de reprendre le contact régulièrement et d’éviter l’expulsion par la mise en œuvre d’actions concrètes.

Aussi, forts de cette expérience et au vue des difficultés liées à la gestion de problématiques de troubles du comportement, la Direction Territoriale de Paris a souhaité travailler avec l’Association CORDIA dans le cadre de l’opération « 10 000 logements accompagnés ». Ainsi, plus d’une quinzaine de famille, pour lesquelles aucune solution adaptée n’a été trouvée et qui ont été/font l’objet d’une procédure d’expulsion, ont été signalées et pour lesquelles des actions en faveur du maintien dans les lieux ont pu être réalisées.

**2. Présentation du projet**

Pour éviter l’expulsion, les équipes pluridisciplinaires de professionnels de l’association Cordia (psychologues, travailleurs sociaux, soignants) vont, en lien avec le bailleur social, élaborer, à partir du repérage des causes de la situation et des risques inhérents à celle-ci, établir un diagnostic psycho-médicosocial. La finalité est de rechercher et de co-construire avec le locataire, un outil d’aide à la décision, les leviers d’actions possibles aux besoins identifiés et hiérarchisés de ce dernier. Dans le cadre de cette étude, des préconisations sont par la suite proposées afin d’étayer le bailleur dans la démarche de résolution de la problématique. Un rapport intermédiaire entre le 2ème et le 3ème rendez-vous (analyse de la situation, repérage des risques, pistes de préconisations, projection datée de la fin d’intervention…) et un rapport final après la dernière intervention s’articulant autour de 5 axes (déroulé des actions menées, situation sociale, analyse des visites, repérage des risques et préconisations) sont proposés.

* Public bénéficiaire : 18 locataires/20 initialement envisagés, présentant des troubles du comportement et présentant un fort risque de perdre leur logement ;
* Modalités d’accompagnement : Entretiens pluridisciplinaires (psychologue – travailleur social – soignant) dans le logement du locataire ;
* Durée du projet : 2 ans ;
* Lieu d’implantation du projet : Paris 18ème et Paris 13ème arrondissement
* Durée moyenne de la mission : 8 mois à 1 an (pour traiter une situation) ;
* Modalités de financement : Base 51 000€ pour 20 locataires = 2 550€ par ménage – financé sur budget du bailleur pour 50%.

**3. Evaluation du projet**

**Chargés du projet ICF Paris :**

* Mme HUET AGNES (Responsable Action Sociale) ;
* Mme MUSEUX Céline (Responsable Action Sociale) ;
* Mme GAMETTE (Conseillère Sociale Référente).

**Equipe d’intervention Cordia Conseil :**

* Sofia Dos Santos, Psychologue clinicienne ;
* Leila Bekthoui, Assistante sociale ;
* Sylvie Vercken, Médecin ;
* Céline Poirier, CESF ;
* Rodolphe Onestas, Psychologue clinicien.

🡺Nombre de locataires rencontrés (sur la période mai 2015 à mai 2017) : 18 locataires

Objectifs des rencontres :

***Voir tableau Excel ci-joint***

**Evaluation quantitative**

* Les rencontres avec les 18 locataires génèrent :
  + 20 heures de réunions préparatoires avec le bailleur et prise de rendez-vous (40h à 2) ;
  + 86 heures de déplacement (172h à 2) ;
  + 61,25 heures d’entretiens (122,5h à 2) ;
  + 68 heures de rédaction de rapports menés par 2 professionnels soit 136h.

En moyenne 3 à 4 préconisations ont été élaborées par ménage. Le temps de travail total est de 470,5 heures.

* L’outil ACX : Cet outil d’aide à la décision permet l’accompagnement pluridisciplinaire autour de la personne accompagnée. Il permet également de fluidifier le parcours de soin et de révéler les ressources de la personne afin d’accroitre ses capacités et de lui permettre de s’approprier lui-même le contenu du projet à réaliser. Le locataire identifie, hiérarchise ses besoins et croise le résultat avec le regard du professionnel. Les écarts éventuels vont constituer un socle de discussion permettant la définition d’objectifs tout en respectant le rythme de la personne.

Cet outil a été utilisé pour 4 ménages – A l’issue de cette expérience une nouvelle plateforme plus ergonomique a été élaborée.

**Les ménages concernés par l’opération sont (données confidentielles) :**

* Mr Settouti  : 6 entretiens (finalisé)
* Mme Celier : 1 entretien (en cours)
* Mme Touchard : 1 entretien (en cours)
* Mr Bedjl : 1 entretien (en cours)
* Mr Maillard : 3 entretiens (finalisé)
* Famille Alvarade **:** 4 entretiens (finalisé)
* Mme Amer Salem : 2 entretiens – 2 absences (finalisé)
* Mr Ginola (finalisé): 6 entretiens - 1 absence outil ACX utilisé
* Mme Diallo (finalisé) : 1 entretien– 2 absences
* Mme Merle Remond (finalisé) : 9 entretiens – 3 absences
* Mr Lefèvre (finalisé): 0 – Toujours absent de son logement – refus de collaborer
* Mr Bah (en cours) : 4 entretiens - ACX programmé version orale
* Mr Anderson (en cours): 1 entretien
* Mme Champeval (en cours) : 1 entretien – Rencontre dans les locaux d’ICF et 3 appels téléphoniques sans succès
* Mme Ponce (en cours) : 5 entretiens – 1 absence - utilisation ACX
* Mr Assabé (en cours) : 4 entretiens – 2 absences ACX programmé
* Famille Legendard : Refus de collaborer
* Famille Gaillard : Refus de collaborer

Sur 62 rendez-vous proposés, 49 ont été réalisés. Soit une adhésion à la démarche de plus de 79 %.

La durée moyenne de chaque entretien est comprise en ¾ d’heure à 1,5 heure selon la disposition du locataire.

**Evaluation qualitative**

A partir de la méthodologie proposée par Cordia Conseil, le bilan et le suivant :

* Le premier entretien tripartite est une démarche adaptée pour poser le contexte et rassurer le locataire ;
* ICF La Sablière a démontré un intérêt à l’analyse psychosociale permettant une meilleure compréhension des situations (importance du regard croisé). Ce qui a permis d’aiguiller les conseillères du bailleur dans l’accompagnement social ;
* Les échanges réguliers avec les responsables actions sociales concernés par les locataires ont été essentiels pour actualiser et fluidifier les informations recueillies lors des rencontres avec les résidents ;
* L’instauration rapide d’une relation de confiance avec le locataire par le binôme permet une médiation entre le bailleur et le locataire ;
* La qualité rédactionnelle des rapports (déroulé clair, énoncé des risques permettent de se saisir des préconisations) ;
* L’outil facilite l’appropriation des moyens à mettre en œuvre pour seulement un profil de locataire ;
* L’instauration d’un lien direct avec les partenaires relais a pu être mise en place sans attendre la fin de l’intervention par l’équipe Cordia Conseil. ICF La Sablière a pu être informé de l’avancée des démarches.

**Difficultés rencontrées**

* Le refus d’adhésion de 3 locataires malgré plusieurs stratégies déployées ;
* La méfiance de certains locataires car Cordia Conseil a été mandaté par le bailleur ;
* La nouveauté de l’outil qui a nécessité un temps d’apprentissage pour les professionnels.

**Résultats**

|  |  |
| --- | --- |
| **7 dossiers clos sur 18 engagés** | Nombres |
| Reprise du paiement régulier des loyers | 5 |
| Diminution des plaintes | 2 |
| Maintien des plaintes | 2 |
| A sollicité de nouveau un travailleur social après intervention | 5 |
| Poursuite des soins engagés après intervention | 4 |
| Refus de soins CMP | 2 |
| Maintien dans le logement | 6 |

* Paiement régulier des loyers : Les rencontres ont permis une reprise du paiement des loyers et 1 plan d’apurement (Mr Ginola) ; maintien ou augmentation du paiement du loyer (Mr Bah, Mr Assabé, Mme Ponce, Mr Settouti). Ces derniers ont repris contact avec un travailleur social. Il y a nécessité de réévaluer dans 6 mois si cette reprise est durable et s’il n’y a pas de nouveau des incidents de paiement. Mise en place d’un prélèvement automatique pour paiement loyer de Mr Maillart
* Diminution des plaintes : Les voisins de Mr Ginola et Mr Anderson ne se sont plus plaints auprès du bailleur depuis plusieurs mois. Il est visible une absence de nuisance sonore dans l’appartement des deux locataires. Concernant Mme Champeval et Mme Amer Salem, les plaintes se maintiennent. L’absence d’adhésion à notre accompagnement, ainsi que leur profil psychologique sont les facteurs qui ne nous permettent pas d’établir un lien stable avec elles afin de leur suggérer un soutien multidisciplinaire.
* Verbalisation des besoins – Redynamisation : L’ensemble des locataires ont pu exprimer les causes de leurs problématiques et échanger sur le sujet, évoquer leurs aspirations. Ils ont su élaborer des propositions.
  + 5 locataires ont sollicité de nouveau un travailleur social ou un autre intervenant pour mettre en place les solutions envisagées (Mr Ginola, Mme Merle, Mr Assabé, Mme Ponce, Mr Bah)
  + 2 locataires poursuivent les soins (Mr Anderson et Mr Assabé)
  + 2 locataires reprennent les soins médico-psychologiques (Mme Merle, Mr Ginola)
  + 2 locataires n’ont pas souhaité de soutien psychologique auprès d’un C.M.P (Mr Bah et Mme Champeval)

**4. Analyse du projet**

**Les objectifs que nous avions :**

1. Repérer avec l’aide d’une équipe pluridisciplinaire (soin – psy – social) et à partir d’une moyenne de 7 entretiens répartis sur 7 à 12 mois, les causes conjoncturelles/structurelles de la situation d’une personne en difficulté avec un bailleur ;
2. Co-construire avec le locataire, une feuille de route élaborée avec l’aide de l’outil, destinée au bailleur et à la personne concernée. Ce document sert de guidance pour le travail à engager avec les équipes médico-sociales et/ou avec les équipes sociales du bailleur ;
3. Faciliter la mise en réseau des partenaires concernés par les actions identifiées (CMP – CCAS – structures médico-sociales…) ;
4. Repérer, à partir du terrain, les besoins des personnes pour les faire coïncider avec les structures existantes et/ou à créer.

L’intérêt de la démarche a aussi consisté à mettre en œuvre une équipe pluridisciplinaire pouvant utiliser, lorsque cela était possible, un outil d’aide à la décision pour permettre de révéler le pouvoir d’agir de la personne dans le cadre des solutions trouvées et appropriées aux besoins repérés.

Utiliser en présence des professionnels, l’outil a facilité l’enregistrement, la gestion et la réponse aux besoins d’une personne en prenant en compte la variation de son poids en fonction du temps qui passe. Cette hiérarchisation a pour conséquence de produire une échelle de besoins, classés par ordre d’importance et facilite ainsi la réponse à la question : « par quoi et comment commencer ? ». Les moyens adaptés à mettre en œuvre sont donc plus aisément trouvés d’autant plus que l’outil associe, dans le cadre de son pouvoir d’agir, la personne concernée dans le choix de la valeur du poids de son besoin identifié par un tiers (professionnels, amis…). Cette co-construction du projet de vie qui en résulte, se caractérise par une feuille de route qui balise l’accompagnement et les réponses à déployer.

**Les effets constatés partagés avec le bailleur**

1. **La relation de confiance :** Facilitée par la neutralité de l'intervention de Cordia Conseil, précisée au locataire en abordant ses devoirs/ obligations mais également ses droits (demandes formulées au bailleur : cafards, remise aux normes, absence de badge hall d'entrée etc.), les locataires se sont souvent sentis privilégiés. L’absence de jugement manichéen et le regard bienveillant ont facilité la parole du locataire.
2. **L'écoute active de Cordia** a facilité l'expression du locataire et son explication de la situation. Il a pu devenir acteur de l'intervention et expert en apportant son évaluation et en se projetant dans l'avenir en envisageant des pistes pour régulariser la situation. Très peu de locataires avaient conscience de la situation et du risque d'expulsion mais leurs fragilités ou l'addition de fragilités ne leur permettaient pas d'affronter la réalité en élaborant une stratégie et en priorisant des actions.
3. **La valorisation de leur expertise** et la proposition par Cordia d'un plan d'action a permis aux locataires de remettre en question leur fonctionnement, d'expliquer leurs difficultés et de modifier leur représentation.
4. **L'inscription des locataires sur leur territoire,** l'information sur leurs droits sociaux, l'orientation vers les partenaires du territoire (CASVP, CCAS, CMP Hôpital, MDS etc.) leur a permis de d'envisager une autonomie et d'identifier les personnes et lieux ressources à mobiliser.
5. **L'outil ACX :** Certains locataires présentant des troubles psy (parano, schizophrénie, surdité, démence, etc.) n'ont pas rendu possible l'utilisation d'ACX. L’outil a dû être adapté aux capacités des locataires quand il était constaté une absence de culture informatique ou une situation analphabète ou illettrée. La version papier ou même orale a été mise en œuvre. L'outil a valorisé certains locataires et a renforcé leur adhésion. L'exercice est venu synthétiser et organiser le recueil des besoins, les difficultés et les demandes. Cela a facilité l’élaboration des réponses adaptées. L’outil a valorisé la parole du locataire qui le positionne en tant qu’expert de sa vie.
6. **La feuille de route :** Support pratique de repères pour le locataire mais également pour le bailleur. La signature a souvent officialisé une nouvelle relation bailleur/ locataire, balisée, encadrée. C’est une valeur symbolique importante.

**5. Conclusion**

L’aspect innovant de la démarche de Cordia Conseil initiant le regard croisé de professionnels habitués à gérer l’accompagnement de résidents logés en Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT), permet de proposer un diagnostic partagé et d’affiner les préconisations. Par ailleurs, cette démarche implique le locataire en tant que partenaire et acteur de la démarche de recherche de solutions à sa propre situation, par l’intermédiaire de méthodes issues de la démarche qualité. La rencontre structurée et pluridisciplinaire a été vécue comme une forme de reconnaissance de la part du locataire. Le sentiment de moyens mis en œuvre renforce l’adhésion à l’envie de trouver des solutions.

Les effets sur le bailleur ont porté sur l’encouragement des équipes par le regard du tiers, qui a validé ou modifié des hypothèses de travail. L’approche Cordia Conseil a facilité les postures à adopter en fonction des situations complexes.

**Ce procédé est à poursuivre de manière pérenne, nous considérons que ce processus pourrait résoudre au moins 30% à 40% des situations malgré un échantillon insuffisant.**

**Les principales préconisations émises à partir de l’analyse des besoins des locataires concernés**

* Encourager le locataire, avec l’aide du travailleur social à venir rencontrer le bailleur pour signer le protocole par rapport à sa dette ;
* Le locataire peut mettre en place un virement automatique mensuel (date selon ses rentrées d’argent) afin d’assurer le paiement de son loyer ;
* Prendre rendez-vous avec un psychologue identifié sur une hypothèse de durée de 6 mois qui se soldera par un nouveau point d’étape et une prolongation ou non de la prise en charge, ceci afin d’apaiser le mal-être massif, d’éviter des comportements auto-agressifs et de travailler sur une orientation en service de proximité (CMP) afin de le sécuriser et de l’inscrire dans un réel suivi psychothérapeutique ;
* Prendre rendez-vous avec le médecin coordonnateur de Cordia, afin de l’informer sur les traitements en cours, sur les risques d’une rupture de traitement et de le réinscrire dans une prise quotidienne de traitement (soutien à l’observance thérapeutique) ;
* Le projet personnalisé élaboré reprend les objectifs à atteindre et les moyens pour y arriver. Il est cosigné par le bailleur, Mr/Mme, et Cordia Conseil à l’occasion d’une future rencontre tripartite qui reste à organiser ;
* Le travail partenarial entre le bailleur et le service social de la S.N.C.F favorisera la valorisation des actions de Mr/Mme tout en lui assurant un cadre et un soutien sécurisants ;
* Concernant la dette locative, il convient d’encourager, via l’équipe sociale, le locataire à poursuivre ses efforts et envisager une reprise pérenne des paiements des loyers. Dans ses conditions, l’allocation logement pourra être réactivée et viendra alléger le montant de la dette totale. Sa situation devra cependant être réévaluée en vue de lui permettre d’accéder à ses droits en matière de dette locative (F.S.L., aide exceptionnelle etc.) ;
* Lui présenter les mesures d’aide à la gestion du budget auxquelles il pourrait prétendre telle qu’une M.A.S.P (Mesure d’accompagnement social personnalisé) ;
* Le bailleur (service social) pourrait établir un contact à intervalle régulier avec mère et fille (une fois par mois par exemple). Ce contact permettrait par la même occasion de rassurer la famille et de maintenir la tranquillité ;
* Nous orientons le locataire vers une structure extérieure de droit commun (mairie, centre culturel…) dans le but d’accéder à une activité « plaisir » et occupationnelle (bénévolat, loisirs, projet vacances…) dans l’attente et en complément d’une activité professionnelle. L’objectif est de proposer un espace social plus serein, et éloigné de son quotidien pesant et anxiogène. En parallèle, encourager l’orientation en Hôpital de jour afin qu’il puisse investir un espace valorisé personnel ;
* Afin que le locataire ne se sente pas démunie dans ses démarches administratives, et pour maintenir une cohésion dans le suivi et la mise en œuvre de ses projets, nous l’encourageons à maintenir un lien régulier et planifié avec l’assistante sociale de son CMP de référence.
* Dans le cas où le locataire se voit intégrer un logement autonome : Interroger de nouveau sur son adhésion à une intervention sociale et/ou médicale à domicile (de type SAMSAH) afin de lui assurer un étayage et une pérennisation du logement ;
* Envisager une mise sous protection au bénéfice du locataire. Cette démarche a nécessité au préalable l’adhésion qui a mis un certain temps à admettre ses besoins de représentation et de conseils au quotidien afin de pouvoir faire face aux exigences administratives et financières qu’impose une vie autonome.
* A Vérifier : 2 sorties d’hébergement thérapeutique via le dispositif??

**\*Fin du rapport\***