

Présentation et analyse Cordia Conseil sur une prise en charge de 48 ménages avec le bailleur 3F sur l'île de France – 2017 – 2018

Emetteur : Jean Luc Cousineau – Directeur de l'association Cordia

Destinataires : Présidence Fédération Santé Habitat – DHIAL - conseil administration Cordia

Edition : 23 avril 2019.

1°) L'activité de Cordia Conseil

L'association Cordia est constituée de plusieurs équipes pluridisciplinaires (psychologues, travailleurs sociaux, médecins et infirmières). Forte de son expérience d'hébergement et d'accompagnement psycho-médico-social de personnes précaires malades, atteintes de pathologies chroniques et invalidantes au sein de ses Appartements de Coordination Thérapeutique (A.C.T.), ses Lits Halte Soins Santé (L.H.S.S), Lits d'Accueil Médicalisés (L.A.M) et en Maison d'Accueil Spécialisée (M.A.S.), l'association Cordia développe aujourd'hui ses activités en proposant des expertises pluridisciplinaires, de conseil et d'organisation de coordination des actions médico-sociales auprès des locataires repérés en difficulté dans leur logement (dette locative, mauvaise occupation des lieux, incurie...).

L'objectif de la démarche est de définir et de mettre en œuvre un accompagnement de locataires en difficultés financière et/ou sociale et/ou présentant des troubles de santé mentale et/ou créant des troubles de voisinage dans la résidence.

Cet accompagnement vise à étayer la remise en route des locataires avec l'aide d'un soignant, d'un psychologue, d'un travailleur social en lien avec l'équipe sociale du bailleur.

Le renforcement du pouvoir d'agir qui en découle se caractérise par :

- une amélioration de la prise de conscience de la situation et
- un intérêt pour sortir de l'impasse,
- une augmentation de la capacité à décider.

Cet accompagnement vise ainsi à limiter le recours à l'expulsion, à permettre le maintien du locataire dans son logement (ou à définir et travailler une prise en charge adaptée liée au logement), et enfin, à assurer la tranquillité résidentielle des locataires conformément au règlement intérieur des sociétés des bailleurs.

Cette démarche initiée en 2016 a reçu un avis favorable du Comité des Aides de la CGLLS, en date du 5 février 2019, permettant de bénéficier du fonds de soutien à l'innovation (FSI) à hauteur de 189 000€.

Les engagements de Cordia :

- ➔ Réaliser les prestations de conseil, conformément aux règles de confidentialité et de protection des données, avec tout le soin et la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens.
- ➔ Produire un projet personnalisé co-construit avec le locataire et transmis avec son accord au bailleur,
- ➔ Proposer au bailleur un rapport intermédiaire et un rapport final pour chaque accompagnement réalisé.

Méthodologie d'intervention pour l'accompagnement des ménages

- Cordia valide en concertation avec le bailleur les situations proposées, propose un binôme d'intervention choisi en fonction de la problématique (psy – soignant – ou soignant avec travailleur sociale...) et un planning.
- Une première rencontre est proposée au locataire par le bailleur. A cette occasion, un soutien de l'équipe Cordia est apporté dans la recherche de stratégies pour entrer en contact avec le locataire si besoin. Le bailleur participe à cette rencontre en accompagnement de l'association afin de présenter le cadre et les objectifs d'intervention.
- Au cours des entretiens entre le locataire et l'association, des informations sont collectées afin de hiérarchiser les besoins du locataire, de repérer les risques éventuels et de faciliter l'identification de préconisations et de partenaires du territoire suite au diagnostic.
Le nombre d'entretiens entre l'Association et le locataire varie entre 8 et 9 selon les situations, d'une durée d'une à deux heures. La durée de l'intervention de l'Association auprès d'un ménage peut s'étendre de 6 à 12/13 mois en fonction de la situation rencontrée.
- Lors du dernier entretien avec le locataire, un projet personnalisé élaboré au fil de l'eau est rédigé avec le soutien du binôme d'intervention.
La feuille de route ainsi réalisée et validée par les parties prenantes sert de guidance pour le locataire et le bailleur après le départ de l'Association.

Sur ce document contractuel, sont indiqués :

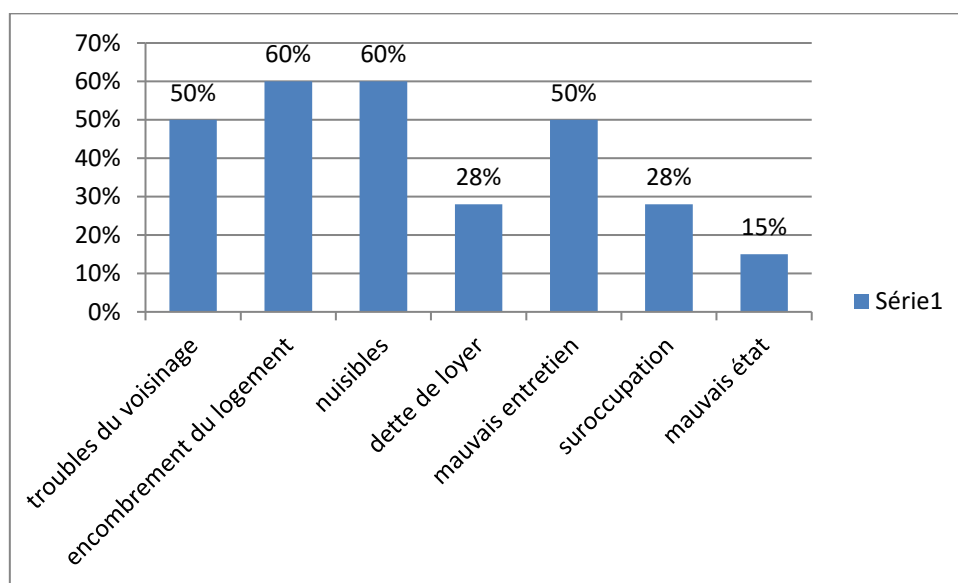
- la liste des besoins hiérarchisés
 - les moyens proposés pour répondre aux besoins
 - le planning prévisionnel de mise en œuvre des réponses co-construites.
 - Les coordonnées des acteurs de terrain concerné par la réalisation de la feuille de route
- Deux types de rapports sont transmis au bailleur tout au long de l'accompagnement :
 - **Un rapport intermédiaire** : il a pour objectif d'informer le bailleur de l'avancée du processus d'intervention de l'association, de fournir une analyse de la situation et des pistes de préconisations. Il est délivré au milieu du processus d'intervention de l'équipe de l'Association.
 - **Un rapport final** : il fournit un bilan de l'accompagnement et un diagnostic pluridisciplinaire de la situation du locataire et émet des préconisations d'actions et/ou d'orientations au bailleur (Ce rapport précise aussi les coordonnées des relais de secteur, service médical, AS...)
 - Pour faciliter la co-construction et pour aider les locataires, l'association utilise également une plate-forme numérique nommée ACX développée par l'association, également aussi utilisée dans le suivi des personnes accompagnées en appartement de coordination thérapeutique.

L'outil ACX a été imaginé avec un double objectif : renforcer la pluridisciplinarité et aider les personnes à élaborer leur projet personnalisé. Cette forme d'accompagnement positionne la personne en tant qu'experte d'elle-même : en effet, lorsqu'elle propose un poids à son besoin, co-élabore à la recherche de moyens et compare son avis à celui du professionnel, elle commence à « s'affranchir de la galère ».

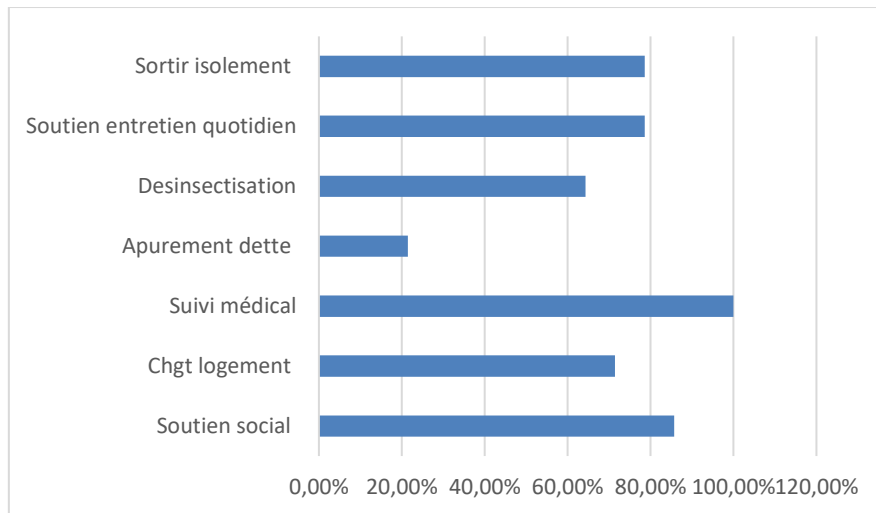
2°) Les effets de l'activité sur 48 ménages accompagnés en 2017 – 2018

Il existe plusieurs constats concomitants et il est difficile de faire des corrélations fiable aujourd'hui étant donné le nombre restreints de situations : la dette de loyer n'engendre pas forcément un mauvais entretien, ou présence de nuisibles... Les troubles du voisinage n'entraînent pas un non-paiement du loyer...ceci sera explorer après le suivi des 140 ménages suite à l'appel à projet « 10 000 logements autrement » de la DHIAL.

Données d'entrée repérées par le bailleur :



Constats d'une problématique multiple : 4 grands domaines représentés : **troubles du voisinage, logement encombré, mauvais entretien, et nuisibles** (à mettre en lien avec l'encombrement), à niveau égal (50 et 60%)

Besoins repérés par l'équipe Cordia Conseil

100% des ménages sont concernés par une problématique de santé, physique et/ou psychique avec un accès aux soins difficile qui peut parfois cependant exister mais de façon décousue. Il conviendra de vérifier ce chiffre sur population plus importante. Nous considérons la problématique de santé à partir de l'information donnée par le locataire (pour la problématique de santé mentale, à partir de notre évaluation). Les locataires nous montrent régulièrement les documents médicaux lorsqu'ils en ont. Triptyque des problématiques repérées : problèmes de santé, difficultés gestion administrative et financière et isolement

Besoin de reprendre un suivi médical régulier (100%)

- Réfléchir autour du bienfondé d'un suivi médical,
- Rechercher et trouver un médecin ou un service spécialisé,
- Soutien dans l'obtention d'un rendez-vous proche, ou consignes prodiguées afin d'y parvenir,...

Besoin d'accompagnement dans l'accomplissement des tâches administratives (85%) :

- Proposition d'une aide à la gestion administrative formalisée, besoin d'une évaluation de la problématique psychique : question d'une MASP, tutelle, curatelle...
- Orientation vers l'assistante sociale de secteur, relais social du quartier qui pouvait ne pas être connu jusque-là.
- Besoin de comprendre les documents administratifs (barrière de la langue, pas d'accès au numérique,...) : repérage, explication, compréhension.
- Apprentissage de stratégies d'organisation et de gestion des documents administratifs

Besoin de vivre dans un logement entretenu :

- Aide à domicile à l'entretien quotidien du logement, et pour l'accomplissement de tâches de vie quotidienne (78%) : aide à la préparation des repas, aux courses, toilette, ménage.... (Il est possible de raccrocher à cela le problème des nuisibles, de l'hygiène du logement)
- Faire une évaluation des capacités d'autonomie physique, dossier MDPH, AVS, aide-ménagère, portage de repas, aide aux déplacements pour rendez-vous médicaux, courses...

- Evaluation des compétences à « tenir un logement » : TISF,
- Pour les nuisibles (blattes, cafards, punaises, rats...) : transmettre des documents du bailleur avec explication de la procédure et discussion autour de la responsabilité de chacun (droits et devoirs du bailleur et du locataire), budgétisation de l'intervention et réfléchir à la suite afin d'éviter le retour des parasites. *Corrélation entre un mauvais entretien du logement et présence de nuisibles, qui peut être mis en lien avec les problèmes de santé qui affectent les capacités à se mouvoir et à assumer l'entretien du logement.*

Besoin de sortir de l'isolement :

Perte d'emploi, invalidité, longue maladie donc perte du réseau social, pas ou peu de relations avec les voisins, pas d'activité car pas de moyens financiers... Relations distendues avec les membres de la famille existants encore, réseau amical restreint voire inexistant, avec des personnes qui peuvent être dans les mêmes difficultés ce qui ne sert pas de tremplin...

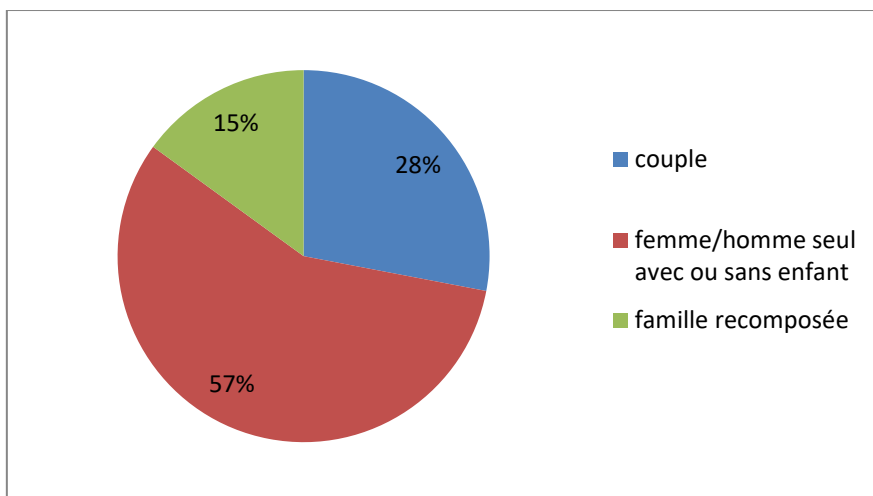
Autres besoins moins prégnants mais existants :

- Besoin de changer de logement qui n'est plus adapté à leur vie actuelle (66%), trop grand, dans des étages et problème physique qui nuit à l'autonomie suite aux pannes récurrentes de l'ascenseur (étage 3,4,7 8...), problématique de déclin cognitif qui met l'individu dans un état de dépendance et rend sa situation de logement non adaptée...
- Faire le lien avec le bailleur avec une demande de recherche d'un nouveau logement,
- Elaborer autour de ce changement, afin de rechercher le quartier le mieux adapté à l'évolution de la situation du ménage : travail de ce projet, recherche de la motivation de la demande.
- Faire l'état des lieux des modifications de changement de logement, désencombrement à faire, anticiper les tâches à accomplir en vue de ce grand changement et de cette réadaptation (le déménagement est repéré comme le facteur numéro 1 de source de stress !).
- Création d'une feuille de route pour repérer la procédure à suivre et pourvoir suivre l'avancement des actions engagées.

Besoin de régler la dette

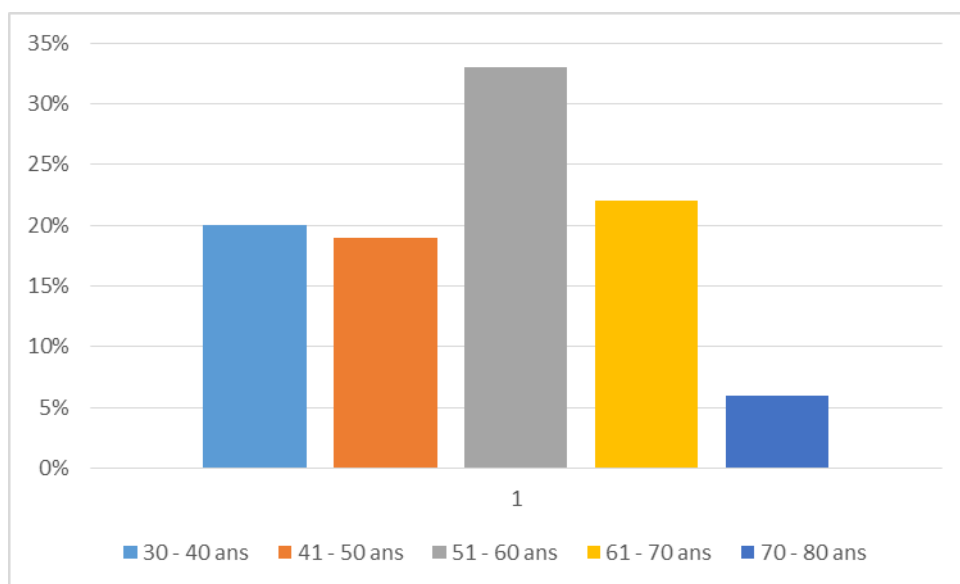
- Exploration de l'histoire personnelle et du mécanisme ayant produit cet état de fait,
- Faire un bilan budgétaire, discuter des priorités du ménage concerné, élaborer ensemble la construction d'un budget viable,
- Evaluation des droits ouverts et voir si tout est « à jour »...

Situation familiale



Près de 60% des ménages sont des femmes ou des hommes seuls sans emploi avec ou sans enfants, ce qui socialement représente une vulnérabilité et amène un isolement : triptyque Santé 100%, sans emploi 65% - isolement 78%.

Tranches d'âges



Surreprésentation des tranches d'âges 51/60 ans et 61/70 ans : un lien est peut-être à faire avec de plus grandes difficultés à accéder aux acteurs sociaux : déclin de personnes qui avaient un emploi et étaient totalement autonomes, qui ont alors du mal à aller chercher une aide extérieure (difficulté d'acceptation de leur nouvelle situation), avec une diminution de ressources dues aux problèmes de santé ou à une retraite très faible... *La tranche d'âge de 50 à 80 ans représente 60% de notre accompagnement.*

Conclusion : Effets produits 3 mois après notre intervention

La prestation Cordia Conseil pour cette opération a été valorisée à 3 200€ par ménage. C'est le bailleur qui en a supporté la charge. Grace au soutien de la DHIAL dans le cadre des « 10 000 logements autrement » nous allons poursuivre cet accompagnement préventif de 140 ménages qui, ramené au cout moyen d'une expulsion, est 4 fois moins cher.

Ces résultats sont encourageants. Le principe du développement du pouvoir d'agir dans ce domaine apporte des réponses intéressantes. Il est cependant impératif, pour ne pas laisser rompre l'élan, de maintenir un accompagnement autour de la stimulation menée à partir de la feuille de route élaborée -> l'essentiel de la réponse. L'apprentissage co-construit semble se maintenir mais reste fragile si le soutien nécessaire pouvant être mené par les équipes sociales du bailleur s'amenuise. Le renfort d'un ACT hors les murs nous semble être la réponse à apporter à la fois pour le ménage et pour les CAPPEX qui obtiennent ainsi une analyse complète de la situation engagée. Le taux de maintien dans le logement s'élève à 98%, sur les 13 ménages concernée par la dette locative 9 reprennent le paiement du loyer. Ci-dessous le tableau des résultats obtenus.

