



Centre de Soins Infirmiers ABBÉ GRÉGOIRE



Partenaire de la Fondation Abbé Pierre



ACCOMPAGNER - HÉBERGER - LOGER

TOTEM

De la rue au logement

Rapport d'activité 2018



TOTEM

est soutenu par



Sommaire

Préambule	3
Totem – Généralités	4
Le contexte	4
Les objectifs	5
Le public concerné	5
L'équipe	6
Le projet, ses outils et ses atouts	7
Totem reconnu pour son travail	7
Totem – Bilan au 31/12/2018	8
Typologie du public accompagné en 2018	8
Admissions, commissions d'admissions, entrées et sorties du dispositif	9
Les nouvelles admissions en 2018	10
Les sorties du dispositif	10
Liens entre Entrées et Sorties du dispositif	10
Zoom sur le « service de suite »	11
Zoom sur les personnes en liste d'attente d'admission	11
Logement – Accès / Maintien / Outils	11
L'accès au logement en 2018	11
Les personnes accompagnées par Totem depuis le début (1/01/2012)	12
Le Maintien dans le logement	12
Le Lieu Repère	15
Les entretiens individuels, les Visites à Domicile (VAD) et les Aller-Vers	16
Le droit au recommencement	17
Totem – c'est aussi la santé	18
Une médiation avec les services de santé de « Droits communs »	19
L'approche des addictions par la Réduction des risques (Rdr)	20
La participation des personnes accompagnées	22
En 2018, nous avons également...	23
...Participé et/ou pris part...	23
...Rencontré...	23
... Travaillé sur...	23
Totem c'est accompagné jusqu'au bout	24
Glossaire	25

Préambule

2018, a été marquée par le déménagement du service au 51 rue des eaux Claires à Grenoble. Une page s'est tournée laissant le local initial du 41 rue du vercors. Les personnes accompagnées ont plutôt apprécié ce changement, cela a été plus complexe pour l'équipe qui a dû faire face à un déménagement éprouvant ! Mais comme tout changement, celui-ci a aussi permis de se re-questionner sur des fonctionnements collectifs sur le lieu Repère. Les personnes accompagnées et l'équipe ont réinterrogé des « habitudes » prises sur l'ancien Totem.

La liste des personnes en attente d'admission au 31 décembre 2018 est passée à 5 personnes après environ un an et demi de « gèle » des admissions ! Totem continue à être sollicité par des personnes qui ont du mal avec les services sociaux ou du moins s'en méfient quelque peu...

La liste d'attente ainsi que la liste du service de suite restent bien présentes et amènent donc l'équipe à accompagner de manière régulière les 25 personnes en file active plus les 15 personnes qui sont toujours en lien... ce qui nous fait 40 personnes et parfois plus.

La problématique de santé des personnes accompagnées est toujours aussi importante et délicate. Cette santé fait souvent défaut, voir freine les personnes dans leur mieux vivre au quotidien.

Certaines ont vu leur santé se dégrader sévèrement ce qui a nécessité une attention et une prise en charge importante par l'équipe.

Totem c'est aussi l'énergie d'une équipe, de ses partenaires et des personnes accompagnées qui, malgré un climat politique toujours aussi détestable pour les plus fragiles et ceux qui les accompagnent, insufflent, à partir de cette approche dite « du Logement d'abord » la possibilité d'aller peut-être moins mal à défaut d'aller mieux...

Comme l'année dernière, pour illustrer notre activité, nous avons continué à emprunter à Pascale Estecahandy, de la DIHAL et coordinatrice technique nationale de l'expérience « Un chez soi d'abord », bon nombre d'items et d'indicateurs que nous avons trouvé dans le *Bilan d'activité des équipes « un chez soi d'abord » au 1^{er} juin 2013*¹.

Vous l'aurez compris, le nombre de personnes accompagnées « hors mandat » officiel mais avec un mandat éminemment moral a considérablement augmenté. De même, nos interventions relatives à la santé ont pris une place extrêmement importante dans les accompagnements puisqu'elles en constituent près de la moitié en 2018 !

Si Totem a la chance d'être connu et reconnu, il semble surtout l'être en dehors des frontières du département... Nul n'est prophète en son pays paraît-il... La DIHAL, l'ANSA, la Fondation Abbé Pierre, la FAS et d'autres encore, nous ont encore une fois fait les honneurs de se pencher sur le travail que nous menions et ont souhaité le mettre en valeur. Cette reconnaissance nous touche toujours autant.

Années après années et c'est ce qui fait poids, Totem, comme les différents services qui relèvent de la politique dite du « Logement d'abord », démontrent qu'il est possible de « sortir de la rue ». Un étayage adapté comme le permet notre service, peut être indispensable, mais dans près de 75% des situations, les fameux « grands exclus » ne retournent pas à la rue et entament un parcours de soins.

Nous vous souhaitons une excellente lecture et comme chaque année, l'équipe de Totem reste à votre entière disposition pour éclaircir les éléments qui vous paraissent flous ou pour apporter un complément d'information.

¹ Ce document est facilement accessible en ligne en format PDF.

Totem – Généralités

Avant d'entrer dans le cœur du rapport d'activité de l'année écoulée, il nous paraît indispensable de remettre le cadre dans lequel s'inscrit le dispositif Totem – de la rue au logement et de poser en préambule quelques fondamentaux qui aujourd'hui le constituent.

LE CONTEXTE

Totem s'inscrit dans le cadre de la politique du « Logement d'abord » qui se propose comme un nouveau paradigme de la prise en charge des personnes sans domicile fixe.

S'appuyant sur des expériences étrangères et sur les conclusions de la Conférence de consensus européenne sur le sans-abrisme (2010), la circulaire cadrant cette politique (du 16 janvier 2012) estime que l'accès au logement comme point de départ d'un parcours d'insertion est plus efficace pour mettre un terme durable à la grande exclusion que les approches dites « en escaliers » qui font du logement une finalité.

Le logement n'est dès lors plus la finalité de l'accompagnement social, mais en est un outil. D'autres choses pourront être mises en œuvre à partir de ce point d'ancrage qu'est le logement : se poser durablement, se réinscrire socialement, accéder aux soins etc...

En octobre 2011, l'Isère a été désigné par l'Etat comme l'un des dix « territoires pilotes » du « Logement d'abord ».

Créé en 2012, soutenu initialement la DDCS de l'Isère puis par la DIHAL, Totem est porté par quatre associations qui, sur la base de leur expérience dans l'accompagnement des personnes en situation de grande précarité, voire en très grande précarité, ont cherché à développer de nouvelles modalités d'accompagnement permettant de remédier au fait qu'une frange de la population n'accédait pas ou plus aux dispositifs d'hébergements « traditionnels ».

- Le Relais Ozanam
- Le Centre de soins Infirmiers Abbé Grégoire
- L'Oiseau Bleu
- Un Toit Pour Tous

Aux quatre associations « porteuses » de Totem, il convient de rajouter **l'Equipe Mobile de Liaison Psychiatrique Précarité (EMLPP)** du CHAI de Grenoble. Indispensable interlocuteur sur les questions de santé mentale et de soutien à l'équipe.

Bénéficiant jusqu'alors d'un financement de 10 places sur des lignes budgétaires « CHRS » et de financements de la Dihal dans le cadre de l'expérimentation (pour l'équivalent de 10 places aussi), Totem – de la rue au logement a pu voir son activité pérennisée et étendue de 20 à 25 places suite à la réponse positive à l'appel à projets lancé par la DDCS de l'Isère et lié à la fermeture du CHRS La Boussole.

Annexe 1 de la circulaire NOR : SCSA1200271C du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord.

Annexe 1

Objectif

L'objectif de la stratégie du « Logement d'abord » est d'améliorer le service rendu aux personnes privées de logement personnel. Il s'agit de favoriser, autant que possible, l'accès direct à un logement pérenne, adapté et avec un accompagnement social chaque fois que c'est nécessaire. L'accès au logement peut légitimement être considéré, comme un point de départ, et non d'arrivée, d'un parcours d'insertion.

Concrètement, il convient de mettre en place les conditions pour que tous ceux qui attendent dans des hébergements ou logements temporaires n'y restent que le temps strictement nécessaire, et accèdent à un vrai logement. L'hébergement lui-même ne doit pas être un point de passage obligé.

L'approche « logement d'abord » doit permettre de privilégier le recours au droit commun, c'est-à-dire la proposition d'un logement avec bail ordinaire. Il convient donc de limiter aux seules situations où cela s'avère réellement nécessaire et souhaitable dans l'intérêt des personnes :

- le recours au statut d'hébergé,
- le recours aux structures collectives,
- les déménagements imposés : si des étapes s'avèrent indispensables, alors il convient de préférer un changement de statut d'occupation, variable dans le temps, au sein d'un même logement, à un changement de logement.

Au regard des expériences étrangères et des conclusions de la Conférence de consensus Européenne sur le sans abrisme de décembre 2010, il apparaît que cette stratégie du « Logement d'abord » est plus efficace que les approches dites « en escalier » lorsque l'on veut, non pas gérer les situations de grande exclusion, mais y mettre un terme durable. C'est cela qui est recherché et non la réalisation d'économies.

Cela implique un engagement de tous les acteurs pour faire évoluer notre offre de service, avec des actions de transformation de structures.

LES OBJECTIFS

- Lever les freins à l'accès au logement des personnes qualifiées de « grands exclus ».
- Accompagner les personnes dans leur logement et leur nouvel environnement.
- Faire en sorte que l'accès au logement puisse être le point de départ d'un parcours d'insertion et non la finalité.
- Permettre le maintien dans le logement des personnes qui le souhaitent.
- Faciliter l'accès aux soins et accompagner dans leur parcours de santé les personnes, en lien avec les partenaires locaux et à partir notamment de l'approche par la réduction des risques et par des actions de médiation auprès des professionnels de santé.

LE PUBLIC CONCERNE

Les personnes souvent qualifiées de « grands exclus », c'est-à-dire, celles, qui pour divers motifs (alcoolisme, toxicomanie, propriétaires de chiens, problèmes de comportements antérieurs etc.) n'accèdent pas ou plus aux dispositifs d'hébergement « traditionnels » et qui souhaitent accéder à un logement.

Le service TOTEM s'adresse ainsi à des personnes isolées ou en couple, sans enfant, vivant à la rue, pouvant être accompagnées d'animaux et cumulant diverses problématiques :

- addictions,
- difficultés relationnelles,
- santé somatique fragile,
- troubles psychiques voire psychiatriques,
- sortants d'incarcération ou d'hospitalisation,
- jeunes en errance etc.,

et qui souhaitent accéder à un logement afin de « quitter la rue ».

Depuis juillet 2015, TOTEM accompagne 25 personnes dans le cadre de sa mission

principale. Cependant, l'équipe a été présente, voire a parfois accompagné en 2018 de nombreuses autres personnes dans le cadre du suivi des personnes en liste d'attente d'admission, du service de suite de Totem et dans celui des maraudes « Rdr ». Nous nous y arrêterons un peu plus loin lors du bilan de l'année écoulée.

L'EQUIPE

Au 31 décembre 2018, l'équipe était pluri professionnelle (elle l'est toujours) et composée de salariés mis à disposition par les associations porteuses du projet pour la mise en œuvre de celui-ci. Elle représente 5,7 ETP pour près de 70 personnes que Totem accompagne dont les 25 pour lesquelles Totem est le service social référent. L'équipe comprend :

- **2 Travailleurs pairs (2 ETP).**
- **2 Travailleurs sociaux (2 ETP)**
- **1 Infirmière (0.5 ETP)**
- **1 Intervenant technique/maintenance (0.2 ETP)**
- **1 Chef de service (1 ETP)**

A l'instar des équipes du projet « *Un chez-soi d'abord* », que nous avons eu le plaisir de rencontrer à Marseille, par l'intermédiaire de Julien Lévy, l'équipe tend à s'inscrire vers **une intervention dite « en multi-référence »** : chaque membre peut intervenir indifféremment et indistinctement auprès des personnes sur tout un panel assez large de situations. Seul sur certains points précis, les salariés font valoir leurs spécificités (instruction de demande d'aides financières, négociations/échanges avec les praticiens de santé, réduction des risques liés à l'usage de drogues, partage d'une expérience de vie à la rue etc.).

Les personnes qui ont composé l'équipe de Totem en 2018 étaient donc :

- **Travailleurs sociaux :**

- **Lionel THIBAUD** (ES) (1ETP)
- **Stéphanie MIRANDE** (ES) (1ETP)
- **Baptiste LADREYT** (ES) (1ETP) en renfort sur les congés d'été et ancien stagiaire et remplaçant de Stéphanie MIRANDE.
- **Clémentine CHALVIGNAC (ES)** (1ETP) en remplacement de David Laumet et Majorie Cottani.
- **Travailleurs pairs :**
 - **Elise MARTIN** (1 ETP)
 - **Marie DUBRAC** (1 ETP)
 - **Nicolas LEPERS** (en remplacement d'Elise partie en stage pour 2 mois) (1 ETP)
- **Infirmières :**
 - **Mathieu CATTANEO** (en remplacement de Marjorie sur 2 mois)
 - **Marjorie COTTANI** (0,75 ETP)
- **Chef de service :**
 - David **LAUMET** (1 ETP)
- **Stagiaires :**
 - **Baptiste LADREYT** (ES_ IUT 2- Grenoble)
 - **Zoé NURY** (ES – IFTS Echirolles)
 - **Yann ZUBER** (IFSI Croix rouge)
 - **Mattieu CATTANEO** (IFSI Croix rouge)

En juillet 2015, au regard du peu de personnes entrant dans le dispositif chaque année (environ 5), des bonnes relations qui se sont tissées au fil des ans avec certains bailleurs (privés comme l'agence Lacroix-Jacquemard, comme publics comme l'OPAC 38) et des besoins liés à de l'accompagnement social et sanitaire de proximité, il a été décidé de ne plus faire appel à une personne spécifiquement chargée de la captation de logements. La captation est entrée dans le cadre de la « multi-référence » sachant toutefois, que toute l'équipe bénéficie du travail élaboré en amont et ce, depuis 5 ans, par

Lionel THIBAUD auprès des bailleurs. Un Toit Pour Tous qui employait notre collègue chargée de la captation de logements, continue évidemment à être un partenaire privilégié du service.

L'équipe de Totem reste ponctuellement épaulée par Julien LEVY, **sociologue** qui l'aide à mettre en exergue les points de tensions ou les points positifs de l'activité au regard des missions du service relevant du cahier des charges du « Logement d'abord » tant au niveau national, qu'à partir des expériences européennes ou nord-américaines.

Plusieurs fois dans l'année les directeurs des quatre associations se réunissent avec le chef de service et le sociologue, tant pour vérifier que le projet initial et sa mise en œuvre coïncide, que pour réajuster certains fonctionnements voire dysfonctionnements.

Quelques formations effectuées par des membres de l'équipe en 2018

- **Formation en addictologie :** Formation de Stéphanie Mirande qui s'est achevée en juin 2018.
- **Formation sur le rétablissement organisé par la FAS avec un chez d'abord de Marseille :** David Laumet et Stéphanie Mirande y ont participé.
- **Formation d'éducatrice spécialisée pour Elise Martin.**

LE PROJET, SES OUTILS ET SES ATOUTS

Afin de proposer des actions pouvant s'adapter aux différents besoins, le projet a misé sur un accompagnement se modélisant de différentes manières avec différents outils.

- **L'« Aller-Vers » et les « Visites à domicile » (VAD).**
- **La réactivité et le « volume » d'accompagnement.**

- **Un « lieu repère ».**
- **Un partenariat pluridisciplinaire.**
- **La présence de travailleurs pairs.**
- **La saisine pour entrer dans le dispositif.**
- **L'approche des addictions par la Réduction des risques liés à l'usage des drogues (Rdr)**
- **Le « droit au recommencement ».**
- **L'accompagnement vers les soins et la lutte contre le renoncement aux soins**
- **Une réflexion permanente**
- **La participation des personnes accompagnées constamment recherchée.**
- **Pour l'IEP de Grenoble – Master 2 « Villes, Territoires, Solidarités ».**
- **Par L'IUT 2 et de l'IFTS d'Echirolles** pour venir échanger sur différents aspects de notre travail
- **Avec le collectif SDF de Lille :** journée d'échanges autour des pratiques respectives et soutien et communication autour de actions du collectif.
- **Invitation de l'AURA HLM :** regroupement de bailleurs sociaux. Intervention autour du logement d'abord à Lyon
- **Par la FAS Auvergne Rhône-Alpes** pour intervenir à la journée « Housing First - Quelles nouvelles formes et pratiques de travail social ? »
- **Par le Réseau « Jeunes en Errance »** pour co-organiser les Journées Nationales du Réseau «Jeunes en errance »
- **Avec l'Entropie/ Cap Berriat :** 2017/2020 partenariat autour de l'aménagement de l'intérieur des totémiens qui consiste à conceptualiser et créer des meubles avec des designers.
- **Avec la coordination des Samu Sociaux :** invitation de Totem autour de la Participation

Afin que ces points ne restent pas à l'état de déclarations, nous vous invitons à voir leurs déclinaisons opérationnelles sur le site du Relais Ozanam (fiche de présentation de Totem ou rapport d'activités 2014).

TOTEM RECONNU POUR SON TRAVAIL

C'est non sans fierté que le service au regard de l'activité et des réflexions menées a été invité à communiquer/échanger/partager à plusieurs reprises :

- **Pour la Fondation Abbé Pierre :** dans le cadre du groupe de travail « Un Domicile Fixe et Décents Pour Tous »

TOTEM – BILAN AU 31/12/2018

Le rapport d'activité 2018, s'il tend évidemment à rendre compte du travail effectué l'année passée ne saurait hélas le faire de manière exhaustive. Il va néanmoins et heureusement, en dégager les grands axes. Nous allons maladroitement compartimenter les actions menées alors que bien évidemment elles se chevauchent ou se répondent. Ainsi, le maintien dans le logement et les actions liées à la santé se font bien souvent écho.

Autre complexité de notre « rendre compte » annuel, la superposition des suivis. En effet, une personne qui est sortie du dispositif restera souvent, toujours plus ou moins accompagnée par le service même si nous ne sommes plus le service social référent. Ainsi, toutes les personnes sorties du dispositif en étant locataires mais pas uniquement, sauf si elles le refusent ou si elles ne sont plus en contact avec le service, intègrent de fait, **notre « service de suite »**. Nous serons dans ce cas toujours amenés à intervenir ponctuellement à la fois sur des actions relatives au logement (bricolage, accompagnement vers les services sociaux de secteur en cas de dettes, médiation), à la santé ou à d'autres aspects de la vie (justice, droits). Elles pourront, et c'est très important pour elles, venir sur le Lieu-Repère autant qu'elles le souhaitent et solliciter l'équipe également. Il fallait cependant trouver un moyen de « sortir » des personnes des « 25 » pour lesquelles nous sommes mandatées (action principale), créer des relais à l'extérieur, pour permettre à d'autres d'entrer dans ce quota des « 25 ». La gageure était de ne pas fragiliser les « sortants ». Il en va sans dire que la création de ce « service de suite » représente une charge de travail supplémentaire qui apparaît néanmoins comme indispensable.

A noter qu'au 31 décembre 2018, 28 personnes et non 25 étaient accompagnées dans le cadre de notre « liste principale ».

Pourquoi ces trois personnes supplémentaires nous diriez-vous ? Entre les personnes qui relevaient de :

- la mission principale de Totem
- du service de suite
- de la liste d'attente
- des interventions dans le cadre des maraudes (10 sur 585 « contacts »)

C'est près de 90 personnes qui ont été accompagnées, certes à « géométrie variable » mais qui ont bénéficié d'une véritable intervention parfois au long cours, de l'équipe de Totem.

Selon les indicateurs présentés, nous ferons parfois des allers-retours entre une activité qui porte spécifiquement sur l'année 2018 et des indicateurs qui portent sur un temps plus long. En effet, il est intéressant d'appréhender certains items comme l'occupation du logement sur un temps qui dépasse l'année civile lorsque cela est possible.

Nous aborderons donc dans cette partie, des thèmes ayant trait à la typologie du public, aux demandes d'admissions, à l'accès au logement, au maintien, aux actions liées à la santé, au « lieu repère », à la participation des usagers etc...

TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCOMPAGNE EN 2018

40 personnes ont été accompagnées sur le service en 2018 :

25 dans le dispositif « principal » dont deux couples et 15 dans le cadre du service de suite dont deux couples.

→ **En 2018 le taux d'occupation du dispositif était de 113 %.**

Nombre de jours d'accompagnement dispensé par Totem en 2018 : 10 342 jours (9 125 prévues)

→ **Plus des ¾ des personnes accompagnées étaient des hommes** (25 hommes et 7 femmes soit près de 76%).

→ **Près de 72 % des personnes que nous avons accompagnées étaient âgées** entre 26 et 45 ans.

- 2 personnes avaient moins de 25 ans (5%)
- 1 avait plus de 55 ans

→ **15 personnes étaient à leur entrée dans le dispositif, bénéficiaires du RSA, 3 avaient l'AAH et 3 percevaient un salaire ou du pôle emploi.** 10 étaient sans ressource à leur entrée.

→ **Les 2/3 des personnes accompagnées sont propriétaires d'animaux** (22 sur 31).

ADMISSIONS, COMMISSIONS D'ADMISSIONS, ENTREES ET SORTIES DU DISPOSITIF

→ La demande d'admission peut émaner de plusieurs canaux : la personne elle-même, un travailleur social, une connaissance etc. Suite à ce premier contact une rencontre a lieu avec la personne intéressée à entrer dans le dispositif. Un des membres de l'équipe lui explique ce qu'est Totem. A l'issue de cet entretien, si la personne souhaite maintenir sa demande, celle-ci sera présentée à la prochaine commission d'admission. Il y a quatre commissions d'admission par an (mars, juin, septembre et décembre). Cette commission se compose d'un représentant de la DDCS, du SIAO 38, de l'EMLPP, du POHI (Pôle Orientation Hébergement Insertion) de l'agglomération grenobloise, du BALD (Bureau d'accès au Logement des personnes Défavorisées de l'Isère – Service de la Préfecture qui gère le contingent Préfectoral),

du Relais Ozanam, du Centre de soins infirmiers Abbé Grégoire, d'Un Toit Pour Tous et de l'Oiseau Bleu. Elle est animée par le chef de service.

→ **En 2018 il n'y a pas eu de commissions et le service a pris le parti d'arrêter la liste d'attente car le délai pour entrer dans le dispositif était trop long.**

Aujourd'hui la connaissance des partenaires des délais d'attente avant de pouvoir véritablement être accompagné par Totem explique en partie l'importante baisse de demandes d'admissions. L'équipe est très en lien avec les personnes de « la zone » et si nous les accompagnons malgré tout à faire valoir leur droit au logement, les personnes ne souhaitent plus faire une demande qui le cas échéant risque d'aboutir d'ici 5 ans dans les meilleurs délais...

En effet, certaines personnes entrées dans le dispositif en 2018 avaient été orientées pour 3 personnes en 2015 et 2 en 2016 !!!

→ **En 2018, comme en 2017 le premier « canal » d'orientation des personnes qui ont fait une demande d'admission à Totem, fut le « bouche à Oreille »** (54%, soit 17 personnes. Les autres orientations sont des services spécialisés comme le Satis, le Salto, le Codase ou encore le local des femmes.

Les nouvelles admissions en 2018

→ **6 nouvelles personnes toutes isolées, ont été admises sur le dispositif durant l'année 2018** pour 6 sorties. En 2018, nous avons été amenés à accompagner en même temps 32 personnes dans le cadre de notre mission principale, alors que nous sommes financés pour 25 personnes...

- **5 sur les 6 étaient propriétaires d'au moins un chien** (dont 1 personne avait deux chiens)
- **Les 6 personnes évoquent une problématique liée à des addictions** : alcool et/ou produits psychotropes.

- 4 ont été orientées par « Bouche à Oreille », 1 personne par l'Arepi, 1 par le Satis.

Les sorties du dispositif

→ **6 personnes sont sorties du dispositif en 2018.**

Parmi elles :

- **3 sont toujours locataires**
 - 1 en logement social
 - 1 par l'AIVS « Territoires »
 - 1 par une agence privée
- **2 ont intégrées un CHRS**
- **1 personne a intégré une pension de famille.**

Liens entre Entrées et Sorties

Il y a peu de turn-over des ménages à Totem.

→ **Le temps d'accompagnement moyen pour les 6 personnes sorties du dispositif en 2018 était de 37 mois** (il était 32,5 mois pour les personnes sorties du dispositif en 2016).

Zoom sur le « service de suite »

15 personnes sont au 31 décembre 2018 concernées par le service de suite.

La mise en place du « service de suite vise à pouvoir faciliter les entrées dans le dispositif ». Fin 2018, 5 personnes accompagnées durant cette même année, ont intégré le « service de suite » de Totem et y ont rejoint 7 personnes déjà présentes. Il y a 5 locataires. Ces personnes sorties du dispositif, la plupart du temps d'un « commun accord », peuvent continuer à bénéficier d'un soutien ponctuel de la part des membres de l'équipe et venir sur le « Lieu-Repère » (engagement de non-abandon), autant qu'elles le souhaitent. C'est ce maintien du soutien qui a très largement favorisé le « commun accord » de la sortie du dispositif. **Ce service de suite vise donc à permettre l'entrée dans le dispositif de nouvelles personnes en « liste d'attente » tout en proposant par la persistance effective et**

possible de la relation et de l'utilisation du « lieu-repère », un soutien, un étayage aux « anciennes personnes accompagnées », en lien avec les professionnels de l'action sociale des services de droits communs ou spécialisés dont ils dépendent désormais et si besoin.

Nous avons régulièrement servi de médiateurs entre elle et son assistante sociale et sommes ponctuellement intervenus lors de différents moments : hospitalisation, problème en lien avec le bailleur, déclaration de revenus... Une personne qui intègre le « service de suite » à l'année N, n'apparaîtra plus dans la liste des personnes accompagnées lors de l'année N + 1, mais dans le « service de suite ». Il nous semblait important par la création de ce « service » de rendre visible le travail effectué, de mettre en valeur son importance et le volume de travail qu'il peut malgré tout représenter d'autant plus qu'il ne va aller qu'en augmentant.

Zoom sur les personnes en liste d'attente

5 personnes étaient en attente d'admission dans le dispositif au 31 décembre 2018. Cette diminution significative correspond au fait d'avoir gelé la liste d'attente. (elles étaient 30 au 31 décembre 2016). L'équipe tente d'être en lien régulier avec elles (au moins une fois par mois mais certaines sont vues bien plus souvent et d'autres beaucoup moins) afin d'une part de tenter de les raccrocher, le cas échéant avec un service social et d'autre part en concertation avec le travailleur social référent lorsqu'il y en a un, pour avancer sur les démarches administratives relatives à l'accès au logement (établissement d'une pièce d'identité, rédaction et dépôt de la déclaration d'impôt...) et celles relatives aux soins et à la santé.

LOGEMENT – ACCES MAINTIEN / OUTILS

→ Typologie des 6 logements captés en 2018 : 4 baux glissants (parc public), 1 en sous location (logement AIVS) et 1 logement privé.

L'ACCES AU LOGEMENT EN 2018

→ 6 ménages (6 personnes seules) ont accédé à un 1^{er} logement en 2018.

- 5 dans le parc social
- 1 dans le privé

Type du logement	Localisation	Bailleur	Observations (avec ou sans ascenseur, PMR, étage,)	Loyer + charges	Chauffage
T1	Métro	SDH	2 ^e ascenseur	271,43€	Collectif urbain
T1	Métro	1TPT : AIVS	3 ^e étage	307 €	Individuel électrique
T1 bis	Métro	SDH	5 ^e avec ascenseur	338,07€	Collectif urbain
T1	Métro	SDH	1 ^{er} sans ascenseur	258,26€	Collectif urbain
T1 bis	Métro	Privé/ Particulier	RDC	350€	Individuel
T1 bis	Métro	ACTIS	1 ^{er} avec ascenseur	399,89€	Collectif urbain

→ **Les personnes logées pour la première fois en 2018 ont attendu en moyenne 2 mois** entre le moment où elles entraient de manière effective dans le dispositif et celui où elles entraient dans leur logement.

Le fait de travailler en amont avec les personnes en liste d'attente sur leur « projet – logement », mais aussi de solliciter l'ensemble des parcs mobilisables (public, privé, AIVS) explique cette baisse significative de délai.

→ **L'aménagement est un moment important** et mobilise tant la personne que l'équipe. La très grande majorité des logements sont loués vides. Il faut de fait tout trouver : cuisinière, frigo, literie, etc. ...

Pour certaines personnes cette phase a été très angoissante (le fait de devoir s'équiper, se meubler, avoir l'électricité, l'eau), alors que pour d'autres absolument pas.

Notre accompagnement doit tout le temps, s'adapter à ce que ressentent et nous disent les personnes. Certaines personnes vont souhaiter acheter du matériel neuf, alors que d'autres ne voudront que du matériel d'occasion.

Pour l'installation le FSL est mobilisé dès qu'il est possible de le faire. L'absence de ressource ou de pièces administratives notamment ne permet souvent pas de pouvoir y faire appel.

LES PERSONNES ACCOMPAGNEES PAR TOTEM DEPUIS LE DEBUT (1^{ER} JANVIER 2012)

Depuis 2012, 59 personnes ont été accompagnées dans le cadre du dispositif,

Sur ces 59 personnes, 48 ont accédé à un logement.

- 24 via l'AIVS Territoires
- 10 dans le parc social
- 9 dans le parc privé via un particulier
- 5 dans le parc privé via une agence immobilière.

→ Sur les 59 personnes depuis 2012, nous avons encore des contacts avec **32 personnes qui sont toujours en logement soit près de 60 %.**

- **Statut d'occupation pour les 32 personnes toujours en logement**
 - 13 sont locataires en titre
 - 13 sont « en Bail Glissant » (toujours en cours)
 - 6 sont en « Sous location » (toujours en cours)
- **Typologies du parc locatif actuel**
 - 46 % parc HLM
 - 31 % parc Privé via AIVS
 - 18% en logement privé
 - 3% en pension de famille.

88% des logements sont sur l'agglomération Grenobloise (65% à Grenoble), 4 sont en zone rurale voire en montagne (2).

LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

Depuis 2012, 49 personnes ont ainsi accédé à un logement.

→ **32 personnes sont toujours locataires au 31 décembre 2018.**

→ Parmi les 17 qui ont connu une expérience locative mais qui ne sont plus locataires :

- 7 ont « repris la route ».
- 4 sont décédées
- 3 ont été expulsées (mesure de justice)
- 1 est retournée chez ses parents.
- 2 sont entrées en CHRS

→ **Personnes dont le logement a été squatté.** Il est très difficile pour l'intervenant extérieur de nommer si le locataire vit une situation de « squat », c'est-à-dire une situation d'envahissement du logement non choisie ou, si, ce qui a pu être dans un premier temps une invitation à héberger quelqu'un perdue sans l'aval du locataire qui n'ose pas dire à son invité de quitter les lieux. En effet, rares sont les personnes accompagnées devenues locataires qui n'ont pas permis à une connaissance plus ou moins proche de profiter de leur logement. C'est la personne accompagnée qui nous définira si la situation relève de l'hébergement ou du squat. Sachant qu'il n'est pas rare que le statut envahisseur/invité change régulièrement en fonction de l'humeur des uns et des autres.

Les personnes sont chez elles et à ce titre, invitent qui elles veulent et pour la durée qu'elles souhaitent. La présence d'une autre personne peut relever plusieurs avantages : ne pas être seule, avoir des contre parties monétaires, en boissons, en produits, en nourriture, en tâches ménagères, en garde des chiens.

Nous intervenons relativement rarement pour gérer une situation d'envahissement. La plupart du temps, les personnes se débrouillent par elles-mêmes. En tout cas, nous les épaulons pour qu'elles gèrent cette situation par elles-mêmes.

Quelques personnes ne souhaitent communiquer à personne l'adresse où

elles habitent, de peur justement de se faire envahir. Elles expliquent qu'ils seraient en effet pour elles difficile de refuser le gîte à une personne sans-abri.

Ainsi nous n'avons pas de situation notable de squat à noter au sens purement d'envahissement. Ceci n'exclut pas les troubles de voisinages liées à l'hébergement d'invités.

→ Des interventions lors de troubles de voisinage.

Nous intervenons suite à des interpellations : voisins, syndics, bailleurs mais aussi personnes accompagnées. Notre intervention consiste à faire de la médiation entre les différentes parties et le cas échéant à accompagner les personnes accompagnées à trouver des solutions lorsque les plaintes sont avérées.

En 2018, nous sommes donc intervenus à 27 reprises pour des troubles de voisinages Ces troubles du voisinage peuvent-être de plusieurs ordres. Ils peuvent être liés à des problèmes d'hygiène (liés à l'entretien du logement, chiens qui font leur besoin dans les parties communes...), à des problèmes de nuisances sonores, à des problèmes « d'incompatibilité épidermique » entre voisins. Parfois des troubles de plusieurs ordres se cumulent...

Ces 27 interventions concernaient **10 locataires** différents. Les interpellations étaient principalement liées à des nuisances liées au bruit, ou d'odeurs ou de non respect des parties communes.

En fait, l'occupation du logement a pu s'avérer problématique pour le voisinage « seulement » pour 3 personnes. Totem a accompagné une personne vers une mise à l'abri dans le logement au CHRS, pour l'autre personne une orientation en CHRS a été

accompagnée et enfin pour la dernière une médiation a été initiée entre la personne, sa voisine et son père.

Il est donc important de signaler que pour les 32 autres locataires² en 2018, **l'occupation du logement s'est fait sans occasionner de « troubles » pour le voisinage. Soit pour 76 % des locataires.**

Ceci ne veut toutefois pas dire que l'occupation du logement se fait sans souci...

Même si nous devons quelquefois intervenir à plusieurs reprises, rares sont les cas où les situations ne se sont pas apaisées voire résolues. Des propriétaires et des syndics, nous ont ainsi remerciés de nos interventions.

→ Les changements de logement

Il est important que les personnes puissent évoquer le fait qu'elles ne se sentent pas bien dans leur logement. **A ce jour 2 personnes ont** changé de logement.

→ Le « Niveau d'autonomie »

Nous reprenons ici l'intitulé et la classification utilisés par Pascale Estecahandy, coordinatrice technique nationale du projet « Un chez soi d'abord » (Bilan d'activité 2013) et qui souhaitait d'un point de vue qualitatif « avoir l'avis des équipes quant à l'autonomie des personnes à vivre dans un logement selon les critères ci-dessous :

- **Habite mais sans appropriation réelle :** Passage pour dormir / N'entretient pas l'appartement
- **Habite mais manque d'autonomie :** nécessité de l'équipe pour les courses, l'entretien du logement

² Rappel : Les données concernant l'occupation des logements se basent sur les 32 personnes qui ont donc été locataires en 2018.

- Habite ordinairement : Pas d'aide pour l'entretien ni les courses.

→ **le 1/3 des personnes locataires en 2018 soit 31% (15) habitent ordinairement leur logement.**

→ **Près de la moitié 60 % (29) habitent mais ont besoin d'un soutien de l'équipe** (courses, entretien du logement)

→ **8% (4) habitent mais sans appropriation réelle** (passage pour dormir, pas d'entretien du logement).

Un travail très important est mené avec les 4 personnes qui habitent « sans appropriation réelle » de leur logement.

Si la question de la curatelle est un plus indéniable quant au paiement régulier du loyer des ménages, nous le verrons plus loin, le travail que nous réalisons avec elles pour l'entretien de l'appartement et les activités de la vie quotidienne sont indispensables à la viabilité du projet des personnes de rester dans le logement.

Nous essayons de les amener vers l'acceptation de la mise en place d'une aide à domicile. Cette démarche, au regard des ressources des personnes doit souvent passer par la demande et l'octroi de l'AAH. Nous nous heurtons bien souvent à de nombreux refus. Les personnes n'ont parfois pas envie qu'une tierce personne autre que nous intervienne. Mais nous persévérons et revenons à la charge régulièrement mais doucement en leur expliquant les raisons : faire valoir certains droits peut nous permettre d'avoir de la disponibilité pour les autres personnes accompagnées par le service.

→ Le paiement des Loyers

Le paiement des loyers est un paramètre important de la poursuite du projet locatif des personnes. Nous reprenons ici aussi la classification de l'expérience « Un chez soi d'abord » (2013). Ils envisagent 4 situations (nous indiquons entre parenthèses la part des 32 locataires de Totem concernés par la catégorie au 31 décembre 2018) :

81% des locataires habitent ordinairement leur logement, mais manque d'autonomie : ont besoin d'un soutien pour régler le loyer et les charges inhérentes, pour le ménage, les courses, pour accéder aux soins...

- 54 % (soit 16) « paient régulièrement leur loyer » et n'ont pas de dettes.
- 43 % ont une dette supérieure à un mois de loyer (14 personnes) dont deux personnes sont en mesure d'expulsion. Parmi les 14 personnes, 4 personnes ont signé un plan d'apurement et elles le respectent.
- 20 % (soit 10) « N'a jamais payé son loyer malgré des ressources ». Pour Totem, il conviendrait de pondérer le « jamais » en « ne paie plus depuis une longue durée ».
- 2 personnes ont été en mesure d'expulsion. Aucun trouble de voisinage pour 80% des locataires - 7 ménages concernés en 2018.

Depuis 2012 et au 1^{er} janvier 2019,

Sur les 49 personnes qui ont été logées dans le cadre du dispositif

- 62 % des personnes paient/payaient régulièrement leur loyer – 27 personnes
- 24% ont/avaient des impayés ponctuels et ont/avaient des ressources – 12 personnes
- 14 % n'ont/n'avaient jamais payé leur loyer ou rarement malgré des ressources – 7 personnes
- 6 % n'ont/n'avaient aucun impayé car le loyer et les charges

sont/étaient intégralement pris en charge par le service (Jeunes – 25 ans, étrangers, personnes sans ressource au moment de leur entrée dans le logement) – 3 personnes.

LE LIEU REPERE

Lorsque les personnes accèdent à un logement, beaucoup nous font très rapidement part du sentiment d'isolement, d'ennui, de solitude, qu'elles éprouvent lorsqu'elles sont dans leur appartement. C'est une crainte d'ailleurs souvent exprimée avant même d'accéder au logement.

Nombreuses sont celles qui nous avaient fait part de ce sentiment alors même que Totem n'était pas encore Totem : lorsque les premiers « hébergés » du CHRS La Place ont souhaité accéder à un logement, lors du « service de suite » de La Place ou du service « Rue-Logement ».

Afin de tenter d'y remédier, Totem a choisi de proposer un « lieu repère » pour les personnes accompagnées. Ce lieu propose des temps de permanence sans rendez-vous, les lundis (13h-16h), et les jeudis (10h-16h) au cours desquels les personnes peuvent venir passer un temps en journée, échanger avec les membres de l'équipe et/ou différents partenaires du projet, participer aux animations ponctuellement mises en place, etc.

Le « lieu-repère » a donc changé d'adresse en 2018, pour une maison avec une cour qui permet d'accueillir les personnes accompagnées avec leurs

animaux. Cette maison a été investie et reste encore en cours d'aménagement. Mais ce lieu continue à être un lieu de rencontres, d'échanges et de partage. Ces temps peuvent se présenter sous l'angle d'activités fédératrices organisées en fonction de thème. L'objectif principal est de répondre à l'un des besoins très largement partagé par les personnes accompagnées : lutter contre l'isolement ...qu'elles nous disent éprouver lorsqu'elles sont en logement. Leur réseau social reste composé d'autres personnes à la rue mais elles expliquent clairement que si elles restent en lien avec elles, depuis qu'elles ont leur logement, leurs préoccupations, leurs centres d'intérêt se sont sensiblement déplacés. Nous sommes aussi très vigilants à ne pas créer un lieu de relégation des « personnes exclues ». Nous travaillons avec tout un ensemble de partenaires (centre social, Réseau échanges réciproques des savoirs) afin que le lieu repère soit un lieu tremplin vers ce qui se passe aussi en ville. :
Nous avons donc eu des liens avec

- La MC2
- Prométhée
- Culture du Cœur
- Entropie
- Le Projet « Alternative à la manche »

Hormis les propositions de sortie à caractère « institutionnel » qui sont uniquement proposées par l'équipe, les autres émanent de souhaits et d'envies des personnes accompagnées mais aussi des membres de Totem et sont soumises à la discussion et si besoin au vote.

LES ENTRETIENS INDIVIDUELS, LES VISITES A DOMICILE (VAD) ET LES ALLER-VERS

→ En 2018, nous avons effectué plus de 1000 (1012)³ entretiens individuels sur le lieu-repère. Soit sur rendez-vous soit dans le cadre des permanences. Si l'on ramène aux 45 personnes accompagnées en 2018 (liste d'attente, file active, service de suite) cela fait une moyenne de plus de 14 entretiens au local par an et par personne.

A ces entretiens sur le local se rajoutent ceux accomplis lors de nos « Aller-vers », des « VAD », ou des Maraudes « RDR », (que nous ne déclinons pas ici mais dans la partie consacrée à la « Santé » de notre rapport d'activité). Ces différentes formes d'accompagnement se complètent, se superposent parfois, mais ont toutes pour finalité d'une part que la personne soit le moins mal possible à défaut d'être mieux ; d'autre part, que tout soit élaboré avec elle. Si ce dernier point semble aller de soi tant il est martelé un peu partout dans le travail social, à Totem nous tâchons d'en faire notre credo mais ce n'est pas si simple...

L'accompagnement proposé est un accompagnement social et sanitaire dit global. C'est-à-dire que nous allons accompagner la personne dans toutes les composantes de sa vie si et seulement si elle en est d'accord. Nous nous permettrons de partager avec elle nos interrogations, en fonction de ce que nous sommes amenés à voir, à percevoir de ses comportements, de ses conduites, de ses attitudes qui pourraient l'invalider, lui porter préjudice, la mettre en difficulté dans sa vie en général et dans l'occupation et le maintien dans le logement en particulier.

³ Toutes les données sont prises dans les cahiers de liaison de l'équipe de l'année 2018. Elles sont probablement en deçà de l'activité réelle du service puisqu'il se peut qu'il y ait eu parfois des oublis de prises de notes. Néanmoins, elles ont le mérite de refléter une certaine réalité du travail effectué.

Ceci peut paraître très normatif et ça l'est bien souvent ! L'intérêt pour nous est, que les personnes accompagnées puissent comprendre, décoder les enjeux, les attentes d'un environnement social et économique parfois très exigeant, d'en mesurer la portée et de pouvoir ensuite prendre une décision en connaissance de cause. En dernier lieu, la personne est libre de saisir les propositions que nous lui faisons. Elle est libre de les refuser, de les discuter et pour sûr, de proposer d'autres pistes auxquelles nous n'avions pas pensé ou qui lui paraissent plus pertinentes pour elle.

→ Les Visites à Domiciles (VAD)

Nous intervenons très régulièrement au domicile des personnes sans pour autant qu'il y ait d'urgence à le faire, simplement pour lui rendre visite et avec leur accord. Nous appelons ces accompagnements les VAD (Visites à domicile). Pour certains et par moment nous pouvons nous rendre chez eux plusieurs fois par semaine. La plupart du temps, les fréquences varient d'une fois par semaine à une ou deux fois par mois.

Nous leur demandons comment elles vont, nous leur faisons part de la manière dont elles investissent leur logement, nous pouvons travailler sur le budget, sur les factures reçues ou à recevoir, sur les relations avec le voisinage, sur le territoire où se situe le logement et la mise en relation avec les services de proximité...

Ainsi, l'équipe soutient la personne dans son quotidien, cela peut aussi prendre des formes très pragmatiques de « faire ensemble » : courses, ménages, rangement, emménagement, cuisine...

En plus de la question du logement, de son maintien ou de la ré-orientation vers des dispositifs plus appropriés si la personne le souhaite et si l'alternative logement ne semble pas lui convenir, nous travaillons également avec elle sur différents domaines : accès aux soins, surendettement, travail/formation, isolement social etc...

En 2018, nous avons effectué 398 VAD contre 324 en 2015 et 321 en 2014. Ceci s'explique par l'augmentation toujours plus importante de personnes logées.

→ Les « Aller-Vers »

Pour l'équipe de Totem, l'«aller-vers» consiste à favoriser la rencontre en dépit du terrain. Il s'agit de rencontrer les personnes accompagnées dans les lieux qu'elles fréquentent habituellement, là où elles vivent (squat, centre d'hébergement d'urgence, rue...), travaillent, peuvent passer leur temps, ou, où elles le souhaitent (dans un bar, un parc, un accueil de jour...).

De nombreuses personnes, notamment au début de l'accompagnement, lorsque la relation est à construire, ne viennent pas spontanément au local ou à notre rencontre. C'est à nous de faire le premier pas pour nous présenter et expliquer notre travail, nos outils. Cette phase d'accroche relationnelle nécessite un temps et une fréquence variable selon les personnes.

Ces temps d'« aller-vers» permettent également d'entretenir le partenariat indispensable avec les équipes intervenants auprès des mêmes personnes, les professionnels et les bénévoles des maraudes, des accueils de jour ou des centres d'hébergement d'urgence. Un très important et pertinent travail de collaboration s'est institué en 2016 avec deux accueils de jour Point d'Eau et Le Fournil, en lien avec deux personnes accompagnées par le service.

Le lien établi avec les partenaires doit favoriser la pertinence des orientations sur notre service ainsi qu'une meilleure continuité dans la prise en charge des personnes, à travers une meilleure coordination.

Ensuite, lorsque les personnes accompagnées accèdent au logement, les visites à domicile ne remplacent en rien la démarche « d'aller-vers » car nombreuses sont celles qui, en définitive, sont peu dans leur logement.

Cette modalité d'intervention, comme les autres est présentée aux personnes lorsque nous présentons pour la première fois le fonctionnement de Totem. Certains peuvent refuser que nous les rencontrions dans la rue ou ailleurs qu'au local. Nous acceptons leur choix. Il en est de même pour les VAD.

LE DROIT AU RECOMMENCEMENT

Accompagner des personnes sans domicile pour leur permettre de passer directement de la rue au logement, n'implique pas un parcours linéaire. La stabilisation pour des personnes ayant connu un long parcours d'errance prend du temps. Les « allers-retours » sont à prendre en compte. Inévitablement, en raison des lourds problèmes sociaux et personnels présentés, des périodes difficiles se présenteront dans le logement avec parfois nécessité d'en sortir de manière temporaire (notion de « séjour de rupture ») où pour trouver un habitat mieux adapté.

En cas de « situation de crise » au sein du logement occupé (angoisse, « pétage de plombs », mal-être, séparation...), **nous disposons depuis février 2015 d'un appartement au sein du CHRS du Gâtinais.** Il permet aux personnes pour une durée limitée dans le temps mais non déterminée d'avoir la possibilité de changer d'air sans pour autant passer par la case « rue ». Nous bénéficions pour se faire de l'ensemble de l'équipe du CHRS et du siège du Relais Ozanam qui veillent avec attention et bienveillance aux Totémiens qui investissent leurs lieux.

En 2018, 3 personnes ont pu bénéficier de ce logement. Il est important de souligner le travail réalisé par le service technique du Relais Ozanam qui systématiquement remet en état le logement afin de le rendre disponible.

Comme nous l'avons vu, le service de suite compte 15 personnes fin 2018. Le maintien du lien est important, humainement déjà, et il s'accompagne très souvent d'une invitation à

saisir un service social le cas échéant, mais il vise aussi à toujours montrer que la porte reste ouverte pour essayer à nouveau de prendre un logement. D'où l'impérieuse nécessité de dissocier maintien dans le logement et accompagnement afin d'éviter les ruptures liées à un non-maintien dans le logement quel qu'en soient les raisons. Ce non-maintien dans le logement est souvent synonyme d'échec, alors qu'il doit être pour nous, et qui plus est, pour les personnes accompagnées, ni plus ni moins considéré pour ce qu'il est, une simple expérience de vie.

Tant sur la question de l'accès au logement, que du maintien ou de la lutte contre l'isolement, la Fondation Abbé Pierre est un partenaire précieux. Financièrement, il nous permet de rendre concret cet engagement de non-abandon et la mise en œuvre de ces actions, et elle permet au service de bénéficier d'un capital sympathie plus que considérable auprès des voisins du local et de l'environnement des locataires accompagnés (voisins, propriétaires).

TOTEM – C'EST AUSSI LA SANTE !

Si l'accès au logement est un préalable pour ensuite travailler avec les personnes accompagnées sur tout ce qui peut concerner leur situation, les questions de santé au regard du public de Totem sont à la fois centrales et deviennent parfois vite prioritaires.

Dire que la rue abîme les corps et les esprits revient à enfoncer une porte ouverte. La présence de l'infirmière dans l'équipe, des collègues de l'EMLPP, des travailleurs pairs mais aussi l'approche par la Réduction des risques liés à l'usage de drogues sont autant d'atouts pour aborder avec les personnes que nous accompagnons, la question de l'accès aux soins autrement que par le prisme de l'urgence.

En 2018, près de 60% des actes posés (constitution de dossiers administratifs, appels téléphoniques...) et des accompagnements physiques concernaient la santé (210).

Nous avons pu constater qu'il faut constamment rassurer les professionnels de santé à la prise en compte de notre public et qu'il faut sans cesse être là dans des actions de négociations, de réassurance afin que d'un côté l'accès aux soins puisse être effectif et que de l'autre à force d'exaspération, les personnes accompagnées ne renoncent pas aux soins... Trop souvent cet accès aux soins repose sur des personnes, des relations interpersonnelles tissées entre les membres de notre équipe et un membre de l'équipe soignante concernée et qu'il est trop tributaire de cela. La petite notoriété du service commence néanmoins à se diffuser... Mais c'est parfois usant... Nous avançons tout doucement avec les services du CHAI (hors EMLPP) à nous faire confiance, mais cette avancée est lente...

>>> A NE PAS OUBLIER

Rappels succincts (mais qui méritent d'être dits et redits) - Sources: Mdm 2012, Rapport Samenta 2012

→ La rue tue

- la moyenne d'âge de décès des sans-abri est de 41 ans pour les femmes et de 56 ans pour les hommes (l'espérance de vie en France pour un homme est de 77 ans et pour une femme de 84 ans selon l'Insee).

- les personnes présentant des problèmes

de santé mentale (addictions et pathologies psychiatriques) ont une espérance de vie encore plus basse : 37 ans.

- les pathologies digestives (20,5 %) et pulmonaires (16 %) sont les principales causes d'hospitalisation ou de décès. Le stade d'évolution de la maladie, très avancé, témoigne d'une absence de suivi régulier ou d'intervention à temps.

- 15 % c'est le taux de suicide chez les SDF, soit sept fois plus qu'en prison.

→ La rue dégrade

Les pathologies les plus fréquentes : Infections respiratoires, problèmes dentaires, troubles psychologiques/psychiatriques/dépressifs, affections dermatologiques, addictions, traumatologie et rhumatologie, IST...

Une consommation de produits psycho-actifs cinq fois supérieure à la consommation de la population générale, les addictions sont surreprésentées parmi les sans domicile.

→ L'accès aux soins et aux droits de santé prennent donc une part extrêmement importante dans nos accompagnements tant au niveau du temps que nous devons y consacrer, que « psychologiquement » au regard de la fragilité et de la complexité des situations. Nous sommes heureux de pouvoir compter sur le soutien de l'ARS et de la Ville de Grenoble (service santé).

Ainsi deux grandes lignes tendent notre action « santé »

1. **La « médiation vers les services de santé « de droits communs » et vers les administrations permettant cet accès aux soins et aux droits liés à la santé**
2. **L'approche par la réduction des risques liés aux addictions**

LA MEDIATION AVEC LES SERVICES DE SANTE DE « DROITS COMMUNS »

Dans le rapport «La santé des personnes sans chez-soi », dit rapport Girard (2009), il est noté, pour la population visée, un ratio hospitalisations–consultations externes plus élevé que la moyenne ce qui montre qu'ils sont plus malades et qu'ils ont tendance à consulter plus tardivement. Ils utilisent ainsi très fréquemment les services hospitaliers et principalement les services d'urgence avec une difficulté de coordination des soins et de

suivi dans le temps de leur(s) pathologie(s). L'intérêt du service « Totem » est d'éviter l'errance institutionnelle et les allers retours rue-hébergement pour stabiliser les personnes sans domicile dans leur propre logement. Il doit ainsi permettre, sur les plans sanitaire et social, la construction d'un partenariat durable afin de limiter les ruptures de prise en charge. Une infirmière à temps partiel de l'association Oiseau Bleu, partenaire du projet, est mise à disposition du service à hauteur d'un mi-temps depuis juillet 2015.

De même que le soutien des membres de l'EMLPP, la présence de l'infirmière dans l'équipe est plus que précieuse... Véritable facilitateur de liens entre le secteur médical et social, elle permet de décoder le jargon du sanitaire et rassure les soignants quant à la présence de l'équipe. Il faut aussi reconnaître que les personnes accompagnées, ne sont pas considérées de la même manière par les équipes de soins lorsqu'elle est présente dans l'accompagnement.

Si l'équipe fonctionne sur le modèle de la «multi-référence», c'est très souvent l'infirmière qui va « au front » lorsque l'on sent un peu de crispation chez les praticiens... De nombreux accompagnements « physiques » simples relevant souvent de la réassurance sont ainsi assurés par l'ensemble des membres de l'équipe. Il en est de même pour le suivi des démarches plus administratives.

→ En 2018, nous avons effectué plus de 150 accompagnements « physiques » vers des services de soins ou en lien avec les soins (CHU, Médecins généralistes, CHAI...).

→ Concernant des problématiques psychiatriques, en lien avec l'EMLPP et le Centre de Soins Infirmiers Abbé Grégoire, nous avons aussi favorisé ou été à l'origine de :

- 3 hospitalisations libres au CHAI en 2018,
- 5 hospitalisations pour problèmes de santé physiques.

→ Plus de 90% des personnes accompagnées avaient un médecin référent (30) au 31/12/2018.

En 2018, près de 60% des actes posés (constitution de dossiers administratifs, appels téléphoniques) et accompagnements physiques concernaient la santé (près de 200 personnes !). Nous avons accompagné cette année des personnes ayant de graves problèmes de santé

Totem et son travail d'accès aux soins est reconnu par les personnes de la zone que ce soit dans le cadre du dispositif d'accompagnement vers le logement comme avec la maraude « rdr ».

Il a pu s'agir d'un échange téléphonique avec un praticien, un technicien de la CPAM ou encore une demande de remboursement auprès de la mutuelle d'une personne...

Le « au moins » a son importance, car même si nous essayons d'y être attentifs, il y a bon nombre de ces actes que, pris dans le flux de l'activité de Totem, nous omettons de consigner. Néanmoins ce chiffre reste assez significatif pour démontrer en plus de celui relatif au nombre d'accompagnements physiques, l'importance de la santé pour les usagers de notre service.

La très nette augmentation de ces actes s'explique de plusieurs façons :

- Tout d'abord il est lié au très important travail que nous faisons à la fois avec les 32 personnes pour lesquelles nous sommes intervenus dans le cadre de notre mission « Logement d'abord », mais aussi avec celles qui relèvent de notre service de suite et pour lesquelles les actions « santé » perdurent. **En résumé, les 32 personnes « Logement d'abord » ont été concernées, ainsi que 15 personnes du service de suite, 5 en liste d'attente et 10 issues de nos maraudes Rdr. Ce sont**

donc 62 personnes concernées par nos accompagnements « santé » en 2018.

- Ensuite, nous sommes de plus en plus identifiés par des partenaires de santé qui n'hésitent pas à leur tour à nous contacter pour des personnes que nous accompagnons ou qui pourraient relever de notre service. Les interpellations se font de plus en plus dans les deux sens, ce qui de notre avis est un indicateur de reconnaissance.
- Enfin depuis juillet 2015, l'augmentation du temps de travail de notre infirmière, la reconnaissance par « la zone » de notre service, ainsi que la formation en alcoologie de notre Educatrice Spécialisée contribuent fortement à développer le travail autour de la santé et de l'accès aux soins.

→ **Très occasionnellement des soins infirmiers (réfection de pansements, nettoyage de plaies peu profondes) sont réalisés pour des personnes suivies par le service.** Cependant la recherche de solutions relevant du droit commun est toujours privilégiée.

→ **Une prise en compte des difficultés psychiques et psychiatriques**

L'Equipe Mobile de Liaison Psychiatrie Précarité est partenaire du projet. Elle participe à la procédure d'admission et propose un accompagnement aux soins en santé mentale. Ce partenariat permet des orientations et des liens facilités avec le secteur psychiatrique (CMP, hôpital).

L'APPROCHE DES ADDICTIONS PAR LA REDUCTION DES RISQUES LIES A L'USAGE DES DROGUES

Comme nous l'écrivions dans le rapport d'activités 2014 et 2015, « la question de la toxicomanie est un caillou dans la chaussure du travail social ». Avec une consommation de produits psychoactifs cinq fois supérieure à la

consommation de la population générale, les addictions sont surreprésentées parmi les sans domicile. Dans le dispositif « Totem - de la rue au Logement », il n'y a aucune obligation d'acceptation d'un accompagnement sur ces problématiques, ni de s'abstenir de consommer de l'alcool ou de la drogue. L'accent est mis sur la réduction des risques. Il s'agit d'une politique de santé publique fondée sur l'acceptation de l'usage de la drogue : ne pas en consommer est mieux mais si on en consomme, il vaut mieux le faire de la moins nocive et de la moins dangereuse des manières. Elle vise à prévenir la transmission des infections, la mortalité par surdose et les dommages psycho sociaux liés à la toxicomanie. L'un des objectifs est que les personnes arrivent dans le meilleur état de santé possible le jour où elles souhaiteront/pourront arrêter leur consommation. Aborder cette question non par la loi ou la règle mais par la réduction des risques (ou des méfaits au Canada), a au moins un double intérêt :

- parler ouvertement de la consommation de drogues avec les personnes accompagnées et sortir d'un tabou. Ce qui permet d'aborder ensuite, si besoin, les questions d'ordre sanitaire mais aussi économique (impact budgétaire le cas échéant de cette consommation)
- sensibiliser et prévenir les risques sanitaires liés à une consommation pouvant comporter des risques importants.

L'équipe est formée à cette pertinente approche par le Centre de Soins Infirmiers Abbé Grégoire.

→ Les temps de formation et d'information Rdr

Totem organise régulièrement des temps de formation et d'information à destination des personnes qu'il accompagne et des partenaires du réseau de l'urgence sociale, des services d'accompagnements et d'hébergement de l'action sociale ainsi qu'à leurs usagers.

Ainsi en 2018, six temps ont rassemblé plus de 170 personnes, 31 personnes pour les temps échanges « La rdr à Totem ».

D'autre part, plus de 50 personnes étaient présentes aux Journées Nationales Jeunes en Errance. Quinze personnes étaient présentes au temps de sensibilisation « hépatites » co-organisé avec Prométhée.

Et plus de 70 personnes se sont rendues à la grande journée de sensibilisation autour de l'alcool : « **La dépendance à l'alcool : Une maladie chronique qui se soigne -Les malades experts de leur maladie. Usagers rétablis et Associations d'entraides.** » à la Maison des associations de Grenoble.

→ La Maraude « Rdr »

A l'initiative de Lola Perreaut, travailleuse paire, des maraudes « RDR » sont organisées depuis 2013. Une fois par semaine, depuis l'année 2016, c'est tous les vendredis après-midis, les travailleurs pairs de Totem accompagnés d'un-e infirmier-e du Centre de Soins Infirmiers Abbé Grégoire vont à la rencontre de personnes vivant en squat et/ou à la rue. A partir de cette approche via la réduction des risques à l'usage de drogue qui se matérialise concrètement et notamment par la distribution de matériel stérile toxicologique et la pratique de petits soins (désinfection de petites plaies superficielles), cette entrée en matière permet :

- d'informer sur les structures grenobloises existantes en matière de prise en compte et en charge des personnes toxicomanes (CSAPA et CAARUD)
- d'évoquer en fonction des discussions, les autres services médicaux ou de soins correspondant aux problématiques soulevées lors de ces rencontres (les Centres de Dépistages Anonymes et Gratuits, les centres de santé, les permanences Médecins du Monde, les PASS (Psychiatriques et Somatiques)...
- proposer parfois des accompagnements vers les services de santé selon les besoins et les demandes.

- depuis 2015, à partir de l'entrée « Rdr » de travailler sur les questions de « non-recours » aux droits et services liés au logement, à l'hébergement et à l'accompagnement social.

Lors de ces rencontres, nous proposons d'effectuer un Test Rapide Orientation Diagnostic (TROD) au VHC sur lequel nous avons été formés. Au vu des résultats des tests, nous orientons et nous proposons un accompagnement vers une prise de sang. Tout ceci est accompagné d'une large information sur l'hépatite C et les traitements actuels.

Depuis 2016, nous essayons d'intervenir en complément des autres maraudes et intervenons ainsi beaucoup dans des squats. La confiance dont nous font preuve les personnes « à la rue » nous permet de pouvoir être informés de lieux peu connus. A chaque fois l'accueil des habitants est très positif.

En 2018, nous avons vu en moyenne 15 personnes par « sorties » pour 34 maraudes effectuées.

Comme vu précédemment, la maraude de Totem est le principal « canal d'orientation vers le service ».

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES.

La participation des personnes accompagnées s'exerce à plusieurs niveaux.

→ **En premier lieu, celui de leur accompagnement.** En plus d'être les moteurs et acteurs principaux de ce que sera leur parcours, elles auront accès à tout moment à leur dossier social et à tous les documents qui les concernent. Ceci n'exclura en rien les échanges avec les membres de l'équipe : les partages d'opinions, de stratégies, les accords, les désaccords etc. Bien au contraire, puisque dès le départ, il aura été convenu que c'est la personne accompagnée qui aura la décision finale.

→ **Présentation du service.** Régulièrement, et de plus en plus systématiquement, nous proposons aux personnes accompagnées de se joindre aux membres de l'équipe lorsque nous présentons Totem à des partenaires ou lors de nos interventions dans des instituts de formation en travail social.

→ **Une évaluation à partir de la parole des personnes accompagnées.** Comme vous avez pu le voir, la parole, le ressenti, la perception qu'ont les personnes accompagnées par Totem du service, nous est indispensable et concourent à l'évaluation et si besoin au réajustement de celui-ci. Régulièrement lors des entretiens individuels nous les sondons. Nous leur demandons ce qu'ils pensent du service, les choses qu'il y aurait à améliorer, les manques, les atouts etc. Par ailleurs nous aimons émailler nos rapports d'activités de la retranscription de morceaux d'entretiens réalisés avec elles.

→ **Au niveau associatif(s).** Les personnes accompagnées par Totem sont invitées et participent à l'Assemblée Générale du Relais Ozanam et aux journées de réflexions thématiques associatives et des réseaux où adhèrent les associations qui portent Totem.

Si nous sommes convaincus de l'importance et de la pertinence d'associer un maximum les personnes accompagnées à la vie et aux décisions de Totem, gardons aussi en tête cette précieuse préconisation de l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux) , qui vise à ne pas faire de la participation une obligation : **« Il est essentiel de se rappeler que la participation et l'expression ne peuvent en aucun cas relever d'une injonction quelconque, et que le droit de l'utilisateur comporte aussi le droit de ne pas participer. Ce rappel est essentiel pour éviter qu'une nouvelle norme s'impose ⁴».**

⁴ ANESM, « Expression et participation des usagers dans les établissements relevant des secteurs de l'inclusion sociale », mars 2008.

EN 2018, NOUS AVONS EGALEMENT...

→ PARTICIPE ET/OU PRIS PART

- au Collectif « Morts de rue »
- au groupe de travail de la Fondation Abbé Pierre « Un Domicile Fixe et décent pour tous »
- au Groupe d'Appui National « Jeunes » de la FAS.
- au Comité de Pilotage de la Fondation Abbé Pierre sur les Boutiques Solidarités (ceci au regard des travaux qu'a mené notre chef de service au sein de l'ODENORE)
- Au Conseil Local de Santé Mental (CLSM)
- Conseil Social de l'Habitat
- au Réseau national Jeunes en Errance
- à la réunion des référents logements des structures d'hébergement et des services d'accompagnement
- aux rencontres du « Parlons-en »
- aux réunions de la Métro sur le logement
- aux commissions « AVDL » du POHI
- aux commissions « référents culture » du Relais Ozanam
- au comité technique du Pops (Point Précarité Santé de l'Oiseau Bleu)
- au dispositif « Alternative à la manche ».
- Au projet pour le développement et la promotion du travail pair

→ RENCONTRÉ

- Des collègues Lyonnais des « Logeurs d'Esprit »
- Nos collègues de la formidable association ALSA de Mulhouse
- Des collègues du collectif SDF de Lille.
- Régis Mellet, chercheur en sociologie

- Elodie Jouve et Pierrick de la MRE (Mission Régionale d'information sur l'Exclusion)
- des voisins
- des étudiant-es

→ TRAVAILLER SUR...

- **Raccourcir encore les délais d'accès au logement des personnes entrées dans le dispositif** (passage de 8 mois en 2014 à 4,5 mois d'attente en 2015, puis 2,2 mois en 2016, puis 2 en 2018)
- **Le livret d'accueil, le règlement intérieur, la plaquette de présentation du service** → Chantier à poursuivre en 2019 avec les nouveaux outils de « participation »
- **Le bénévolat à Totem. L'équipe doit se repencher à ce sujet.**

TOTEM, C'EST ACCOMPAGNER JUSQU'AU BOUT...

L'isolement des personnes de la rue n'est pas un mythe même s'il est indéniable que des amitiés se créent et parfois même très fortes, entre femmes et hommes qui ont connu la zone. Souvent nous avons mis en avant que Totem se devait de rester un repère pour les personnes qui sont suivies mais surtout pour celles qui l'ont été et qui désormais restent toujours en lien avec nous. Le service de suite est un exemple de cette pérennisation du lien, mais il n'est pas le seul.

Cette année, les accompagnements et les interventions liées à la santé des personnes ont constitué plus de la moitié de nos accompagnements. Les personnes accompagnées par l'équipe, qu'elles soient en liste d'attente, dans la file active, dans le « service de suite » et même parfois qu'elles aient été simplement rencontrées lors de nos maraudes « Rdr » peuvent compter sur nous pour être là dans les moments où elles rencontrent des problèmes sanitaires. Nous

sommes là à la fois pour leur permettre d'accéder aux soins, mais aussi le cas échéant pour permettre la poursuite, la mise en place et le maintien de ces soins, ou encore lorsque le diagnostic médical s'avère terrible et implacable, nous sommes là, à leur côté lorsqu'elles ont à affronter ces plus que difficiles moments liés à la fois des thérapies lourdes, invasives, douloureuses et, voire surtout à composer avec la possibilité de la fin de vie...

Nous sommes là, nous ne lâchons pas, mais c'est dur... C'est aussi ça, nous semble-t-il ce qu'est Totem. Un accompagnement, une présence, des engagements qui ne sont pas que du discours... Nous ne sommes pas top, dans de nombreux domaines, nous sommes bordéliques, éparpillés, un peu fanfarons mais pour ce qui est d'être proche, tout proche, à côté, voire avec les personnes que nous accompagnons, avec qui nous partageons de vrais morceaux de moments de vie, des rigolades, des engueulades, des peines, des peurs, nous ne nous camouflons pas, nous sommes là. Bien au-delà de faire partie de notre travail, ce positionnement apparaît à tous les membres de l'équipe, comme évident, comme allant de soi et non comme une simple

part du job. Y'a-t-il de l'affection pour les personnes accompagnées par le service ? Absolument ! L'équipe de Totem est composée de personnes engagées, et parfois lorsque des personnes que nous accompagnons décèdent, et bien c'est dur, très dur. C'est un proche que nous perdons et nous sommes tristes... Mais nous sommes là. Ensemble. Usagers, bénévoles, salariés... Totémiens comme certaines personnes accompagnées aiment à le dire...

Dire que Totem est une famille, ce serait d'une part tomber dans un lyrisme qui ne nous va pas trop et d'autre part, quand on voit la gueule de certaines familles et bien ça fait pas envie... De plus, nous imaginons sans peine la réaction de certaines personnes que nous accompagnons et qui pourraient nous rentrer dans le lard en disant « *Mais ça va pas la tête !!! Totem ma famille !!!???* »... Par contre, il y a une espèce de « truc », basé sur le respect, l'engagement, la proximité qui semble être le terreau du service. Cette proximité, ne va pas de soi et n'est pas enseignée dans les instituts en travail social.

Nous vous remercions sincèrement de votre lecture et toute l'équipe de TOTEM reste à votre disposition pour toute information complémentaire

TOTEM – De la rue au Logement
51 rue des eaux claires – 38100 Grenoble
Tel : 04-76-47-30-48 / Fax : 04 76 09 75 55
e.mail : totem@relaisozanam.org
Site : www.relaisozanam.org

GLOSSAIRE

AIVS Agence Immobilière à Vocation Sociale

ANESM Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux

ANSA Agence Nouvelle des Solidarités Actives

AVDL Accompagnement Vers et Dans le Logement

ARS Agence Régionale de Santé

BALD Bureau d'Accès au Logement des personnes Défavorisées

CAF Caisse d'Allocation Familiale

CCAS Centre Communal d'Action Social

CCRPA Conseil Consultatif Régional des Personnes Accompagnées

CESF Conseillère en Économie Sociale et Familiale

CHAI Centre Hospitalier Alpes-Isère

CHRS Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CLSM Conseil Local de Santé Mentale

CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie

DDCS Direction Départementale de la Cohésion Sociale

DGCS Direction Générale de la Cohésion Sociale

DHUP Direction de l'Habitat de l'Urbanisme et de Paysages

DIHAL Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

EMLPP Équipe Mobile de Liaison de Psychiatrie-Précarité

ES Educateur Spécialisé

ETP Équivalent Temps Plein

FAP Fondation Abbé Pierre

FEANTSA Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri

FAS Fédération des Acteurs de la Solidarité

IFTS Institut de Formation des Travailleurs Sociaux

IUT Institut Universitaire de Technologie

ME Moniteur Educateur

MRIE Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion

ODENORE Observatoire des Non-recours aux droits et services

POHI Pôle d'Orientation d'Hébergement Insertion

RDR Réduction des Risques (ici il s'agit de risques liés à l'usage des drogues)

RPA Réunion des Personnes Accompagnées de Totem

SIA Service Intercommunal d'Accueil

SIAO Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

SLS Service Local de Solidarité

TROD Test Rapide d'Orientation Diagnostic

VAD Visite à Domicile