



Centre de Soins Infirmiers ABBÉ GRÉGOIRE



Service TOTEM

De la rue au logement

-

Plateforme Addiction

Rapport d'activité 2022



Le service TOTEM est soutenu par



Sommaire

PREAMBULE	Page 5
2. FICHE D'IDENTITÉ	Page 6
3. DONNÉES	Page 16
3.1. La répartition des places	Page 16
3.2. L'activité générale	Page 24
3.3. Les présents du 1er janvier au 31 décembre	Page 25
3.3.1. La situation familiale	
3.3.2. L'âge au 1er janvier	
3.3.3. La nationalité	
3.3.4. La situation administrative	
3.3.5. La protection sociale à l'entrée dans la structure	
3.3.6. La situation professionnelle	
3.3.7. La nature des ressources à l'entrée	
3.3.8. Le montant des ressources à l'entrée	
3.3.9. Les difficultés en amont de l'entrée	
3.3.10. La situation au regard de l'hébergement en amont de la prise en charge	
3.3.11. La santé	
3.3.12. Les thématiques d'accompagnement	
3.3.13. Le lieu repère	
3.3.14. Les points de blocage en vue d'une sortie	
3.3.15. La durée de séjour	
3.4. Les entrants	Page 45
3.5. Les sortants	Page 51
3. 6 Les personnes accompagnées par Totem depuis la création du service	Page 56
4. LE PROJET MEDIATION CANINE	Page 58
5. TEMOIGNAGES	Page 60
6. LA PLATEFORME ADDICTION	Page 63
7. CONCLUSION ET PERSPECTIVES	Page 72
8. GLOSSAIRE	

GROUPEMENT DES POSSIBLES



Le Groupement des possibles est né de la volonté de 4 acteurs associatifs issus de l'économie sociale et solidaire de se réunir pour proposer une offre de services élargie aux personnes en situation de vulnérabilité sur le bassin grenoblois et plus largement sur le département de l'Isère.

Ainsi, en octobre 2018, L'Oiseau Bleu, Le Relais Ozanam, Cultures du Cœur et Cycle & Go ont fait le choix d'unir leurs expertises complémentaires pour, ensemble, développer un projet commun qui dépasse l'approche segmentée et cloisonnée des dispositifs classiques et promouvoir une logique de parcours de vie. Fortes de leur histoire, de leurs expériences partagées et d'une coopération soutenue, ces 4 associations mettent aujourd'hui en commun leurs compétences pour répondre aux besoins dans leurs diversités d'expression et proposer des actions innovantes autour de :

- Un panel de services d'accompagnement : social, parentalité, emploi, santé, médiation culturelle ;
- L'insertion par l'activité économique ;
- La gestion de structures d'hébergement et de logements adaptés ;
- L'innovation sociale : vieillissement et précarité, promotion du travail pair, soutien à la participation des personnes en situation de précarité.

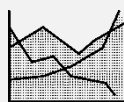
Aujourd'hui, le Groupement des possibles se positionne comme un acteur privilégié pour proposer des réponses adaptées en matière d'accompagnement et d'hébergement des publics en situation de vulnérabilité :

- Plus de 2 500 personnes accompagnées chaque année dont 60 % d'enfants ;
- Au sein de 6 CHRS / 5 pensions de famille / 4 résidences sociales / 1 crèche / 1 foyer de jeunes travailleurs / 1 chantier d'insertion / divers dispositifs d'accompagnement ;
- Par quelques 150 salariés ;
- Avec près de 9,7 millions € de budget annuel consolidé.

A partir des valeurs associatives, les associations adhérentes ont intégré trois axes structurants adoptés par le Groupement des Possibles :

- L'accès aux droits comme préalable
- Le pouvoir d'agir, la citoyenneté, la reconnaissance du savoir d'expériences
- L'approche transversale, décroisonnée
- Ainsi que 3 principes d'intervention :
- Le partenariat
- Le questionnement régulier des pratiques
- L'accompagnement, la formation des acteurs

Totem en quelque chiffres



Chiffres clé d'activité

31 Personnes accueillies

96% Taux d'occupation

8 personnes ont quitté le dispositif

7 personnes ont intégré le dispositif

68 % des personnes accompagnées d'animaux

Temps d'accompagnement moyen de 32 mois



Ressources engagées

6 lignes de financement au total

4 associations porteuses

9 salarié.e.s

60 kilos de café bio et équitable



Evènements marquants

62 permanences d'accueil pour 220 passages

48 maraudes pour 552 personnes rencontrées

Embauches de 2 nouveaux professionnels

Lancement officiel de la
Plateforme Addiction

23 professionnel.le.s / 5 équipes
accompagnées

Organisation de 2 journées d'échange et
d'information sur la R.D.R. / 70 participant.e.s



Amélioration continue

Chantiers d'amélioration continue

3 temps de travail de réflexion d'équipe – 1
Comité de pilotage – 3 Comité de direction

12 supervisions d'équipe

3 journées de réflexion sur nos pratiques en
2022

Formation Logement d'abord en interne
prévue pour 2023

Retour sur l'évaluation interne réalisée en
2021

Consultation de l'équipe sur la construction du
CPOM

1- PREAMBULE

Comme l'année dernière car nous ne l'oublions pas, nous commencerons par ouvrir ce préambule sur le tragique décès de notre collègue Elise Martin qui est survenu le 5 juillet 2021. Elise a travaillé avec nous comme travailleuse paire pendant 5 ans avant d'obtenir son diplôme d'éducatrice spécialisée et de rejoindre la plateforme de soutien au travail pair au côté de sa collègue Laetitia Schweitzer. Totem doit énormément à l'investissement d'Elise, à ses idées, son engagement et surtout à son caractère. Son authenticité et son éthique de travail nous manquent terriblement. Nous tenterons en continuant à porter le projet social de Totem d'honorer sa mémoire, c'est le moins que l'on puisse faire. Nous dédions à Elise ce rapport d'activité (ce qui ne l'aurait pas fait rêver d'ailleurs ...)

Revenons à cette année 2022, de façon chronologique. Tout d'abord, et parce que ce projet a occupé beaucoup de places dans nos têtes et nos agendas cette année, nous avons développé la Plateforme Addiction du service Totem. Il s'agit d'un projet original de création d'une plateforme intégrée de soutien des acteurs du secteur A.H.I.L autour de la prise en compte des addictions pour lequel nous avons été sélectionnés par la C.N.A.M. et la D.I.H.A.L. dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt « Addictions et établissements et services des secteurs de l'accueil, de l'hébergement, de l'insertion et du logement accompagné ». Nous avons recruté deux personnes supplémentaires en début d'année, avons suivi collectivement une « formation de formateur » et avons ensuite commencé à intervenir auprès des structures demandeuses, toutes faisant partie du Groupement des Possibles. Nous remercions nos « collègues » de

leur intérêt pour notre travail et d'avoir accepté d'être des « cobayes » !

Ensuite, l'année 2022 a aussi vu la reprise normale des permanences d'accueil après plusieurs années de fonctionnement dégradé. Une nouvelle permanence a été ouverte les jeudis matin avec un axe de travail spécifique autour de l'alimentation, notamment en lien avec les addictions. Ces permanences semblent atteindre leur objectif.

Du côté des projets partenariaux, notre collaboration avec l'association Entropie a perduré mais le projet initial qui consistait à construire un chenil dans la cour de notre local a été annulé, après plusieurs réunions. Si cela partait d'une bonne intention, nous voulions proposer aux personnes accompagnées de pouvoir laisser leur animal le temps d'aller faire une démarche, lorsque nous les avons consultées, la plupart nous ont dit que jamais elles « n'enfermeraient » leur animal ... Nous nous sommes complètement trompés sur notre diagnostic ! Il faut décidément que nous arrêtons de faire des diagnostics, cela ne nous réussit pas ! Le projet s'est réorienté sur un aménagement paysagé de la cour, prévu pour 2023.

Autre projet, celui autour de la Médiation canine avec nos collègues de Solivet. Celui-ci s'est également redéfini mais a globalement très bien fonctionné tel que vous pourrez le lire.

Nous avons de nouveau relancé notre projet « chantier » qui consiste à embaucher des personnes accompagnées sur une courte durée pour qu'elles se testent à une reprise d'activité professionnelle, comme vous pourrez le voir, ce fut de nouveau une grande réussite.

Du côté des personnes accompagnées, il y a eu naturellement des hauts et des bas, des sorties positives de notre file active et d'autres situations complexes et malheureuses. Certains accompagnements ont nécessité un engagement intense de la part de l'équipe. 8 personnes ont accédé au dispositif cette année et 7 en sont sorties. Nous constatons cette année qu'une majorité des personnes sortantes n'ont pas accédé au logement et ont été réorientées sur d'autres dispositifs, ce qui pose la question de la pertinence des orientations.

Vous trouverez dans ce rapport des éléments statistiques relatant l'activité du service, des

apports qualitatifs sur nos méthodes d'intervention et sur les projets réalisés ou toujours en cours. Nous tenons à préciser que la trame de l'écrit ne facilite pas selon nous une présentation fluide de notre service et de son activité. C'est pour cela que nous avons tenté d'intégrer de nombreux encarts et compléments afin de relater plus finement le quotidien de 2022.

Chaque membre de l'équipe a participé à la rédaction de ce rapport, nous vous souhaitons une bonne lecture et restons à votre disposition pour répondre à vos questions et accueillir vos remarques.

2. FICHE D'IDENTITÉ

2.1. Généralités

N°FINISS	380017947
NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Totem, de la rue au logement
ASSOCIATION GESTIONNAIRE	Relais Ozanam

2.2. Contacts

NOM	MAIL	FONCTION
THIBAUD Lionel	l.thibaud@relaisozanam.org	Responsable de service

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 les fondamentaux qui aujourd'hui le constituent. Nous avons délibérément modifié certains items. En effet, le « canevas » (déroulé) du rapport d'activité fait état de l'hébergement. Or Totem ne s'inscrit pas dans cette typologie d'accueil comme nous allons le préciser ci-dessous.

Totem est inscrit depuis sa création dans le cadre de la politique du « Logement d'abord », politique 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 du 16 janvier 2012 cadrant cette politique 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 par 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 ».

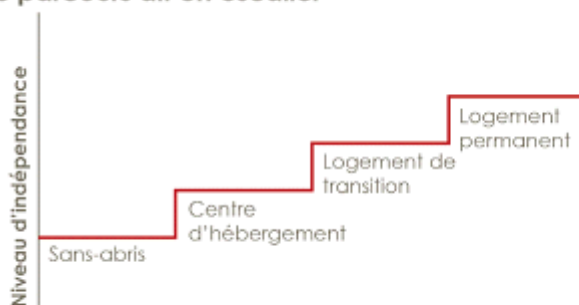
- Le Relais Ozanam - Le Centre de soins Infirmiers Abbé Grégoire

- Un Toit Pour Tous - L'Oiseau Bleu

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 en juin 2015 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.

Le parcours dit en escalier



Théorie et valeurs sous-jacentes :

/ Placements transitoires qui prévoient la stabilisation et l'apprentissage
/ Le changement individuel est requis par le traitement
/ Les utilisateurs doivent se montrer « prêts au logement »

Source : FEANTSA-Assises interrégionales du logement d'abord-automne 2011-en référence à Sam Tsemberis, 2010

Le public concerné :

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

Depuis juillet 2015, TOTEM accompagne 25 personnes en file active dans le cadre de sa mission principale. Par ailleurs, l'équipe peut être présente, et accompagne parfois des personnes dans le cadre du service de suite mais aussi dans celui des maraudes « Rdr ». Ces interventions oscillent selon les années.

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

L'équipe

Au 31 décembre 2022, l'équipe était pluri professionnelle. Elle est composée de salariés embauchés par les associations porteuses du projet pour la mise en œuvre de celui-ci. Elle représente 8.15 ETP **pour les 25 personnes accompagnées par Totem qui est le service social référent**. A cela s'ajoute les personnes dites en service de suite et les personnes vues lors de maraudes. Il faut noter que l'équipe était composée de 6.15 etp en 2020 et atteint 8.15 etp en 2022 du fait du développement de la Plateforme intégrée d'accompagnement des structures du secteur A.H.I.L. autour de la prise en compte des addictions.

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, ect)

Composition de l'équipe Totem en 2022

Comité de direction

Matthieu BERTONCINO (Centre de soin infirmier Abbé Grégoire)
Chrystel TARRICONE (L'oiseau Bleu)
Francis SILVENTE (Le Relais Ozanam)
Arthur LHUISSIER (Un Toit Pour Tous)

Responsable de service

Lionel THIBAUD (temps plein)

Secrétaire

Flavie MARQUEZ (0.15 ETP) – *(absente en 2022)*

Maintenance

Quentin CERRUTI (0.20 ETP)

Travailleurs pairs

Marie DUBRAC (temps plein) jusqu'au 18 janvier 2022
Lucile ROUSSELIER (temps plein) depuis le 18 avril 2022
Sania SEBIH (temps plein)
Cyril POTIE (temps plein)

Infirmière

Marjorie COTTANI (0.8 ETP)

Travailleuses sociales

Stéphanie MIRANDE (temps plein)
Clémentine CHALVIGNAC (temps plein)
Romain GASPARD (temps plein) depuis le 10 janvier 2022

Les stagiaires

Justine BURON-JACOB (Educatrice spécialisée – IUT de Grenoble) jusqu'au 4 mars
2022
Maureen PERRET-DEPIAZ (Educatrice spécialisée – IUT de Grenoble) depuis le 21
février 2022

Depuis 2015, la captation des logements est entrée dans le cadre de la « multi-référence ». Un Toit Pour Tous continue à être un partenaire privilégié du service pour cette captation.

Plusieurs fois dans l'année les directrices et directeurs des quatre associations se réunissent au sein du Comité de Direction (CODIR) avec le responsable du service afin de traiter divers sujets nécessitant des prises de décisions communes (budgétaires, partenariales, stratégiques). Le CODIR a pour objectif essentiel de veiller à la mise en œuvre du projet de service et à sa cohérence avec le projet initial.

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

FOCUS SUR QUELQUES CHIFFRES IMPORTANTS DE L'ANNEE 2022

- **La file active, le temps d'accompagnement**
 - **25** personnes accompagnées en file active. 31 personnes accompagnées au total sur l'année (32 en 2021) et une quinzaine de personnes dans le cadre du service de suite
 - **77 %** des personnes accompagnées sont des hommes (84 % en 2021)
 - **68 %** sont propriétaires d'animaux, raison principale de leur exclusion des dispositifs d'hébergement classiques (66 % en 2021)
 - **Le temps d'accompagnement moyen pour les 7 personnes sorties du dispositif en 2022 est de 32 mois** (37.5 en 2021, 17 mois en 2020, 41 mois en 2019)
 - Le taux d'occupation du dispositif est de **96 %** ce qui équivaut à 8754 nuitées d'accompagnement dispensées par Totem en 2022

- **Le logement**

- **624** démarches réalisées liées au logement sur l'année
- **4** personnes ont accédé à un premier logement en 2022
- **3** personnes ont accédé à un second logement
- **2** personnes ont vu le bail glisser à leur nom
- **1** personne a été hébergées sur le « logement de secours »
- **6.5 mois** d'attente en moyenne pour les personnes ayant accédé à un premier logement en 2022 (3 mois en 2021)

- **Les permanences**

Après une année compliquée en 2021 où les permanences avaient été annulées suite à des violences sur les membres de l'équipe, les permanences ont enfin pu reprendre durant l'année 2022.

Au total, **62** permanences ont été réalisées par les membres de l'équipe dont 20 dédiées au petit déjeuner à compter du mois de juin 2022 (nouvelle organisation). Plus de **220** passages des personnes accompagnées ont été relevés.

- **Des entretiens et des rendez-vous : 1039 interventions sur l'année**
- **274** entretiens individuels au local, **202** rendez-vous en accompagnement à l'extérieur, plus de **100** allers et **376** Visites A Domicile
- Plus de **2100** contacts téléphoniques et sms
- **Et la santé : 515 interventions autour de la santé**
- **185** démarches administratives en lien avec la santé, plus de **240** contacts établis avec le réseau partenarial santé : le PoPS, la Pass, l'EMLPP, le CHAI, le CAARUD et les CSAPA, le CHU, le village II de santé, **65** rdv extérieurs et **25** visites lors des hospitalisations des personnes accompagnées (*chiffres sous évalués*)
- **48** maraudes effectuées sur l'année dont la moitié dans des squats : **552** personnes rencontrées lors des maraudes (341 en 2021)

2.3. Partenariat : Schéma du réseau partenarial

NOM	OBJET	FORMALISATION	MOYEN	DURÉE
Totem				
DDETS	Accès au logement des personnes à la rue et Accompagnement socio-éducatif	Convention relative au fonctionnement des CHRS	25 places CHRS	
ARS	Accès aux soins des personnes ayant connu la rue 1 – L'accès aux droits liés à la santé 2- La médiation vers les services de santé de droit commun 3 – L'approche par la RDR	CPOF	Infirmière Travailleurs pairs (Aide au financement des poste)	Du 1/1/2020 au 31/12/2023
Ville de Grenoble	Soutien de la mise en œuvre du volet sanitaire du service	COM	Subvention de projet	1 an
GAM (politique de la ville)	Soutien à l'activité globale du service	Subvention annuelle	Subvention de fonctionnement	1 an
FAP	Chantier « Un domicile fixe et décent pour tous »- Soutien aux activités du lieu repère et au service de suite	Convention annuelle	Subvention de fonctionnement	1 an
Solivet	Accompagnement des propriétaires d'animaux dans l'accès au logement et Médiation canine	Convention	Financement d'une médiatrice canine <i>(Dans le cadre du Fond d'Initiatives Locales contre les Exclusions)</i>	1 an
Plateforme Addiction				
CNAM	Projet « Plateforme intégrée d'accompagnement des structures et des équipes du secteur A.H.I.L dans la prise en compte des addictions	Convention de financement pluriannuelle	Subvention de projet	Du 1/12/2021 au 30/06/2025

En 2022, nous avons pris part ou participé :

- Au groupe de travail de la Fondation Abbé Pierre « Un domicile fixe et décent pour tous »
- A différentes journées thématiques organisées par la Fédération des Acteurs de la Solidarité Auvergne Rhône-Alpes
- A la journée d'étude sur le logement d'abord de la communauté de commune du Grand Chambéry, animation d'un atelier sur l'accompagnement pluridisciplinaire
- Au réseau national « Jeunes en errance »¹
- Aux réunions thématiques organisées par la Plateforme Logement d'abord par Grenoble Alpes Métropole
- Aux réunions des référents logements des structures d'hébergement et des services d'accompagnement de l'agglomération grenobloise
- Au réseau « Règle » animé par le Planning familial de Grenoble
- Aux réunions des Référents RSA du département

Nous avons rencontré :

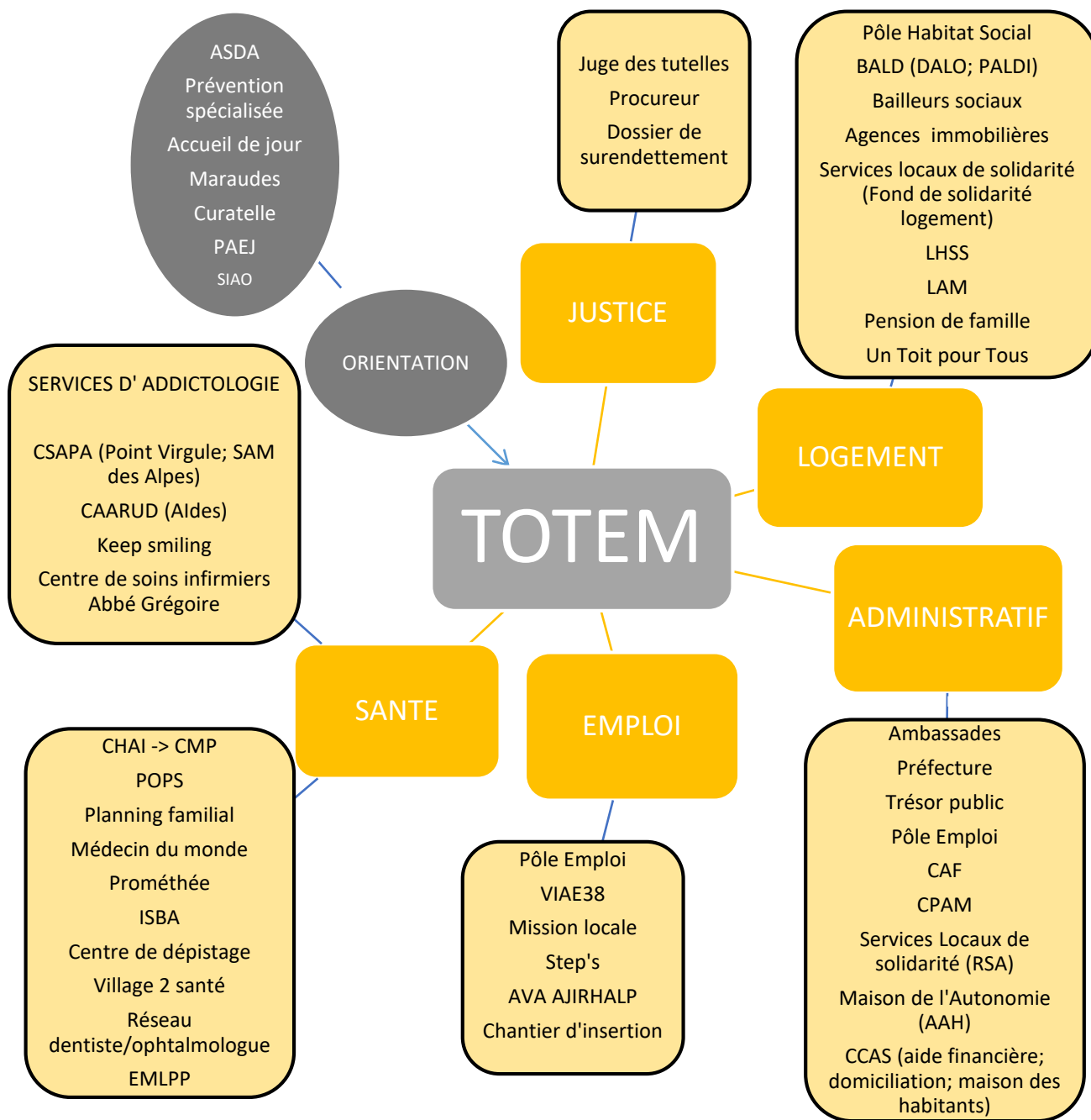
- L'équipe de l'association « Ça déménage »² qui aide les victimes de violences conjugales à emménager dans un nouvel appartement
- L'équipe du Centre de Planification Familiale Gambetta de Grenoble
- L'équipe du service Aller-Vers Accès aux Droits du CCAS de Grenoble
- L'équipe de la Plateforme Travail pair³ du Groupement des possibles
- L'équipe de la Plateforme Participation du Groupement des possibles
- L'équipe de la Plateforme Vieillesse / Précarité⁴ du Groupement des possibles
- Des étudiants de l'IUT de Grenoble et d'Ocellia Echirolles
- Les membres du CESER Auvergne-Rhône-Alpes pour leur présenter le service

¹ <https://jeunes-en-errance.cemea.asso.fr/>

² <https://www.cademenage38.org/>

³ <https://www.travail-pair.org/>

⁴ <https://plateforme-vip.org/>



2.4. Unités d'hébergement

Insertion	25 places
-----------	-----------

2.5. Bâtiments

La personne morale est-elle...	Nombre de bâtiments	Nombre de places installées
Locataire du bâti (en collectif) ?	Non	
Propriétaire du bâti (en collectif) ?	Non renseigné	
Locataire d'appartements	8 logements bail glissant	7
Propriétaire d'appartements	0	0
Autre	11 logements bail direct	16

Sur cet item, le service Totem ne gère pas de logements en collectif. Nous disposons d'une seule unité d'hébergement de secours qui se situe au sein du CHRS d'Echirolles et qui nous permet de reloger temporairement une personne accompagnée en cas de difficulté importante d'occupation du logement principal (problème de maintenance, trouble de voisinage, insalubrité).

Le service est cependant locataire en titre dans le cadre des baux glissants qui sont proposés aux personnes accompagnées lorsque leurs situations administratives ne leur permettent pas d'accéder à un bail direct dans un délai rapide.

Le service Totem est également en convention avec l'AIVS Territoires d'un Toit pour Tous pour 3 logements sur l'année 2022.

Sur les 31 personnes accompagnées durant l'année, 11 étaient en bail direct, 8 en bail glissant, une en sous-location dans le privé et 2 dans des logements de l'AIVS Territoire. 9 personnes n'ont pas accédé au logement dans l'année.

2.6 Capacité du 1er janvier au 31 décembre 2022

Au 1er janvier	Liste principale	TOTAL
Places autorisées	25	25
Places installées	25	25
Places financées	25	25

Au 31 décembre	Liste principale	TOTAL
Places autorisées	25	25
Places installées	25	25
Places financées	25	25

Commentaire sur l'évolution de la capacité :

25 personnes sont accompagnées dans le cadre de la « file active ». Suite à la dernière commission d'admission du 7 octobre 2022, sur les 17 personnes qui ont demandé un accompagnement, 9 ont été admises pour 3 places disponibles. 6 personnes étaient en liste d'attente. Au 31/12/2022, 3 personnes étaient toujours sur liste d'attente.

Les personnes non admises sont réorientées en lien avec le SIAO sur d'autres dispositifs : Dispositif Un chez soi d'abord / Plateforme Logement d'abord de la METRO / ASDA / SLS pour les personnes hébergées chez des tiers.

3. DONNÉES

3.1. La répartition des places

Le service Totem ne gère pas de chambre puisque sa mission est d'accompagner des personnes vers le logement de droit commun.

3.1.1. Chambres

	Individuelles	Collectives
En regroupé	Néant	Néant
En diffus	Néant	Néant

3.1.2. Appartements / l'accès au logement en 2022

Sur cet item, l'équipe travaille avec les personnes accompagnées pour un accès à des logements en bail direct ou en bail glissant lorsque la situation administrative de la personne ne lui permet pas d'accéder au logement dans un délai rapide. 7 logements ont été captés en 2022.

	Studio, T1, T1 bis	T2	T3
En diffus	5	1	1

Depuis 2019, nous avons pour objectif de favoriser l'accès au logement pour les personnes accompagnées en bail direct et de réduire le nombre de baux glissants qui représentait un risque au niveau financier pour le service du fait de la prise en charge intégrale des impayés de loyer et surtout des frais de remise en état des logements.

Cet objectif s'est en partie concrétisé en 2022 puisque sur les 8 logements captés, 5 l'ont été en bail direct. Les partenariats que nous entretenons avec certains bailleurs sont pour nous précieux, notamment avec la SDH dont nous saluons la facilité de nos échanges et de notre collaboration, et surtout pour la confiance qu'elle accorde à notre travail d'accompagnement social. Il faut également noter l'importance des captations via la coopération métropolitaine pour les logements PLAI, 3 sur les 7 captations.

En plus des 7 personnes qui ont accédé à un logement, 2 personnes ont vu leur bail glisser à leur nom et 1 personne a intégré une pension de famille.

○ Typologie des 7 logements captés en 2022 :

Type du logement	Localisation	Bailleur	Canal de captation	Loyer + charges	Statut d'occupation
T1	Grenoble	AIVS Territoire	Partenariat	420	Sous location
T1	Grenoble	SDH	Partenariat	323	Bail direct
T1	Meylan	Pluralis	Coopération métropolitaine	340	Bail direct
T3	Grenoble	Grenoble Habitat	Coopération métropolitaine	517	Bail direct
T1	Grenoble	SDH	Coopération métropolitaine	410	Bail direct
T1	Grenoble	Privé	Partenariat agence	400	Sous-location
T1	Grenoble	SDH	Partenariat	304	Bail direct
Glissement de bail en 2022					
T2	Fontaine	SDH	Partenariat	340	Bail direct
T1	Grenoble	SDH	Coopération métropolitaine	330	Bail direct

○ Modalités de captation

Nous utilisons toutes les entrées possibles pour permettre aux personnes d'accéder à un logement de droit commun à savoir :

- la demande de logement social déposé auprès du PHS en premier lieu
- les dossiers DALO et PALDHI
- les positionnements sur les logements de la coopération métropolitaine

Parallèlement, nous sollicitons en fonction des besoins l'AIVS Territoires et nos partenariats privilégiés avec les bailleurs sociaux pour capter des logements en bail glissant ou en bail direct. Nous accompagnons également les personnes dans les positionnements sur la location active mais avec peu de succès.

Il faut noter l'importance de la situation administrative des personnes lors de leur entrée dans la file active et de son impact sur la capacité à capter rapidement un logement. En effet, selon si la personne a déjà une demande de logement social, selon son ancienneté, selon l'état et le traitement de ses précédentes dettes locatives, etc, il lui sera plus ou moins aisé d'accéder au logement. C'est pour cela que nous conseillons, lorsque cela est possible, pour les personnes qui sont en liste d'attente sur notre service, de réaliser toutes les démarches administratives nécessaires. Il nous arrive également d'entamer directement ces démarches avec les personnes.

Sur les 31 personnes accompagnées en 2022, **23** n'avaient pas de demande de logement social lors de leur admission en file active.

○ Les entrées dans le logement

Parmi les 7 personnes qui ont accédé à logement en 2022 :

- 4 personnes ont accédé à un **premier logement** : toutes en bail direct. Parmi elles, 1 était hébergée chez des tiers, 1 était en hébergement et 2 vivaient dans la rue.
- 3 personnes ont accédé à un **second logement** : 2 personnes ont dû changer de logement suite à des conflits importants de voisinage et 1 était en sous-location et a accédé à un logement social en bail direct.

La possibilité pour les personnes de pouvoir changer de logement, de secteur ou de statut d'occupation est indispensable à leur maintien pérenne dans le logement. Nous constatons régulièrement que certaines personnes, après de nombreuses années de rue et après une première expérience locative, modifient leur demande initiale, sur les secteurs recherchés, sur la typologie du logement ou sur le budget alloué.

○ Le temps d'attente pour accéder au logement

Pour les 4 personnes qui ont accédé à un premier logement en 2022, la durée d'attente a été de **6.5 mois** (contre 3 en 2021, 9 en 2020 et 3 en 2019). Si nous pouvons être satisfaits de cette attente relativement « courte », il faut noter que nous avons peu de maîtrise sur cette durée car elle dépend d'une multiplicité de facteurs (situations administratives et financières des personnes, logements disponibles, adhésion à l'accompagnement, etc.).

Sur les 31 personnes accompagnées en 2022, 25 ont accédé à un logement, le temps moyen d'attente est de 4 mois.

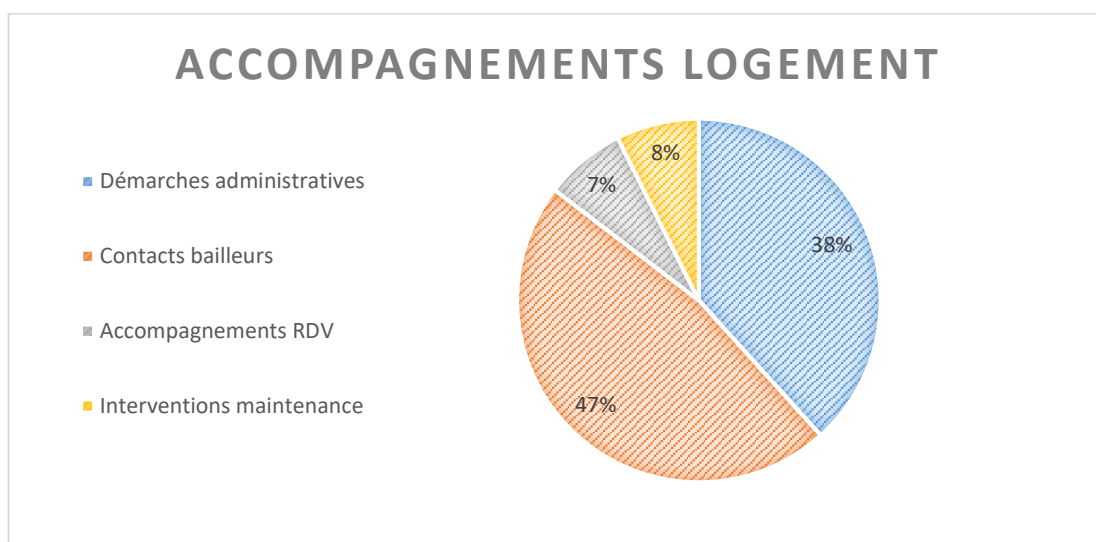
○ Situation résidentielle des 32 personnes accompagnées au 31 décembre 2022

Typologie des baux	Nombre de logement
Bail direct	11
Bail glissant	8
AIVS Territoires	2
Privé – sous location	1
A la rue	7
En hébergement (convention CCAS/Relais Ozanam)	2
Total	32

Sur l'année 2022, **624 démarches liées au logement** ont été effectuées par l'équipe.

Parmi ces 624 démarches, nous avons décliné celles correspondant à

- des démarches administratives (constitution de demande PHS, de dossier Palhdi, de positionnement auprès de la coopération métropolitaine par exemple) : **239** démarches
- des liens avec les bailleurs : **294** contacts
- des rendez-vous extérieurs : visites de logement suite à une attribution par exemple : **45** démarches
- enfin les interventions techniques de la maintenance : **46 interventions**



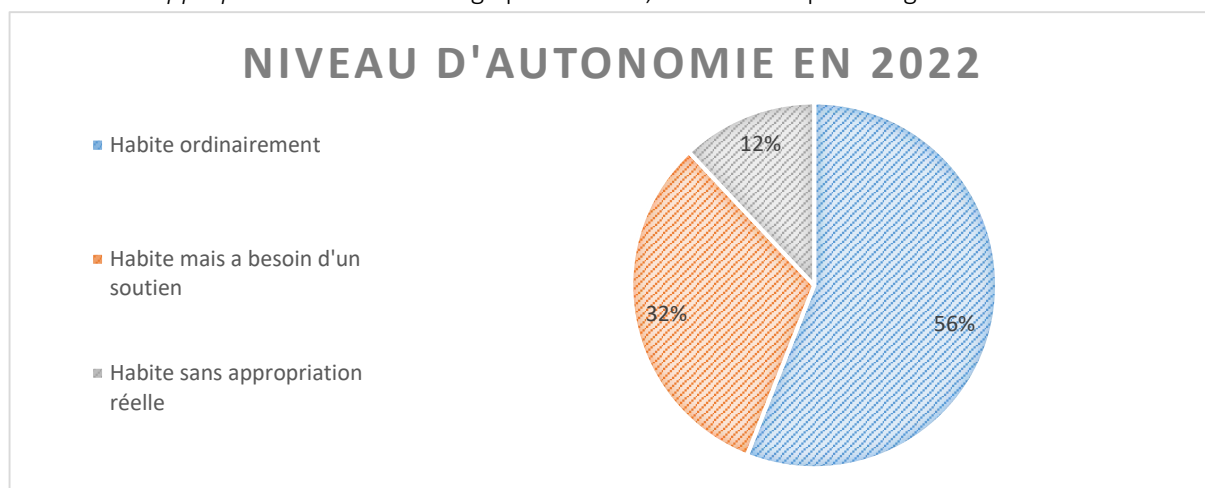
○ Le niveau d'autonomie

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 ordinairement : Pas d'aide pour l'entretien, ni pour les courses

Habite mais a besoin d'un soutien : nécessité de l'équipe pour l'entretien du logement, les courses, les démarches

Habite sans appropriation réelle : Passage pour dormir, n'entretien pas le logement »



Nous remarquons que plus de la moitié des personnes qui ont occupé un logement en 2022 habitent « de manière ordinaire » leur logement. Ce point est à notre sens essentiel car il illustre la non corrélation entre les difficultés rencontrées par les personnes et leur capacité à habiter ainsi que la relativité des diagnostics en amont de l'accès au logement. Cela ne signifie pas que les personnes ne rencontrent pas de difficultés, puisque 32% ont besoin de soutien, mais que globalement nous ne pouvons présager de qui aura besoin de quoi.

Le soutien peut être à géométrie variable selon les personnes allant d'un simple appui dans des démarches liées au logement et dans le maintien de celui-ci à un besoin plus soutenu voir intensif dans le quotidien (aide au ménage, aux courses, etc.). La fréquence de ce soutien est également variable dans le temps, selon les difficultés que les personnes rencontrent à un instant T. Cette souplesse dans l'accompagnement est très importante afin d'étayer au mieux possible les personnes désireuses de s'approprier leur logement et de s'y maintenir.

○ La gestion budgétaire

Le paiement des loyers est un paramètre important et déterminant pour la poursuite du projet locatif des personnes. L'accompagnement est d'autant plus nécessaire les premiers mois de l'accès au logement car les démarches administratives sont nombreuses (mise en place du FSL, des APL, modification des ressources, etc.). Le travail d'explication et de clarification est fondamentale afin que les personnes puissent se saisir des outils à leur disposition pour se maintenir dans leur logement, nous nous percevons parfois comme des « décodeurs administratifs ». Nous devons noter que certaines démarches ont été simplifiées ces dernières années comme la demande d'APL et de FSL directement par le bailleur (lorsqu'il s'agit d'un bail direct avec un bailleur social) ainsi que l'envoi automatique du chèque énergie (en lien avec l'avis de non-imposition). Ces simplifications sont importantes pour nous car elles permettent à la fois d'éviter le non recours aux droits liés à la complexité de certaines démarches administratives

et surtout de faciliter l'entrée et le maintien dans le logement.

Sur les 25 personnes qui ont occupé un logement en 2022, nous remarquons que **11** d'entre elles paient régulièrement leur loyer. 2 autres sont hébergées gratuitement. Pour les 12 autres personnes, **9** ont signé un plan d'apurement soit avec nous pour les personnes en bail glissant, soit avec leur bailleur pour les personnes en bail direct. **3** sont en procédures d'expulsion pour non-paiement de loyer.

Pour les personnes qui rencontrent des difficultés dans leur gestion financière et lorsque cela risque de les conduire à une expulsion du logement, nous abordons la possibilité de demander une mise sous curatelle. Cette proposition est souvent mal accueillie, les personnes refusant une perte de maîtrise de leurs ressources. Nous prenons le temps d'expliquer et de réexpliquer la pertinence de cette proposition que nous avons faite à 3 personnes en 2022, sans qu'elles ne s'en saisissent pour autant.

○ L'emménagement

L'accès au logement et le temps d'emménagement sont très importants tant les personnes doivent fournir d'efforts pour gérer l'ensemble des documents administratifs et pour pouvoir

parallèlement s'équiper. Nous avons constaté par le passé que le défaut d'équipement lors des premiers jours d'habitation d'un nouveau logement pouvait conduire à un départ du logement. Nous devons

donc proposer un soutien technique et relationnel intense lors de cette phase qui comprend la signature du bail, la réalisation de l'état des lieux, l'ouverture des compteurs et surtout l'aménagement. Pour cela, nous mobilisons les différentes ressources à notre disposition : aide du CCAS pour l'achat de mobilier et d'électroménager. L'aide du CCAS de Grenoble qui subventionne à hauteur de 600 euros en moyenne les personnes pour l'achat de leur frigo, d'une gazinière et d'une machine à laver lorsqu'elle accède à un premier logement est précieuse. A notre connaissance, aucun autre CCAS de la métropole ne propose une aide comparable. Pour les personnes qui ne peuvent bénéficier de cette aide, nous activons d'autres réseaux : ressourcerie, achat d'occasion et surtout la récupération. Depuis quelques années maintenant, nous récupérons, en lien avec des brocanteurs, du mobilier et de l'électroménager que nous stockons. Ceci constitue une réserve de dépannage le temps que les personnes puissent s'organiser pour s'équiper de façon plus qualitative.

Nous constatons cependant qu'il est plus difficile de récupérer des canapés ou de la literie en bon état. L'équipement en literie de qualité est d'autant plus important que les personnes accompagnées ont souvent des problèmes de santé consécutifs à de

○ L'entretien du logement

Nous avons vu que sur les 25 personnes accompagnées ayant eu un logement en 2022, 32% avait besoin d'un soutien régulier et 12% n'investissait pas ou peu leur logement. Ce soutien peut prendre des formes multiples mais peut aller jusqu'à aider les personnes à faire leur ménage, de façon plus ou moins régulière. En 2022, nous avons aidé 8 personnes dans la réalisation de leur ménage dont 2 pour lesquelles cela n'a pas suffi et qui ont par la suite quitté leur logement qui était en situation d'incurie avancée.

nombreuses années de vie à la rue. D'un point de vue éthique, il est important pour le service Totem de pouvoir proposer des literies neuves, généralement des canapé-lit car les personnes sont relogées dans des petits logements. Jusqu'en 2019, lors d'un accès au logement, les personnes pouvaient solliciter dans le cadre du Fond de Solidarité pour le Logement du Département une aide à l'installation mais celle-ci a été suspendue. Nous avons ensuite été soutenus par la Fondation Abbé Pierre qui nous a distribué une carte Cadeau d'un montant de 5000 euros que nous avons choisi de flécher sur l'achat de literie neuve pour 10 personnes et cela a été très apprécié par les intéressés. Cette aide exceptionnelle a rapidement été épuisée et nous avons choisi en 2022 de financer l'achat de la literie, dans la limite de nos moyens évidemment.

Pour les déménagements, l'équipe s'appuie sur notre service technique mais s'investit aussi directement, toujours dans le cadre de la multiréférence. Le « faire avec » nous permet souvent de gagner la confiance des personnes accompagnées et de partager ce temps d'emménagement qui prend une autre dimension lorsque les personnes sortent d'un parcours de plusieurs années de rue.

Pour les personnes les plus en difficultés dans l'entretien de leur logement, nous pouvons leur proposer la mise en place d'une aide à domicile ou l'intervention d'un SAVS pour être soutenues durablement et au quotidien. Cette démarche qui intervient souvent lorsque nous commençons à parler d'une fin de suivi par notre service doit souvent passer par une demande d'AAH. Nous nous heurtons souvent à un refus, les personnes n'ayant pas envie qu'une tierce personne autre que nous intervienne. Mais nous persévérons et nous constatons que le positionnement des personnes

accompagnées peut évoluer lors de la fin de prise en charge et dans ce cas, nous appuyons sur les nouveaux intervenants de secteur pour réaliser ces demandes.

L'entretien technique des logements représente un autre axe d'intervention essentiel. En tant que locataire, les personnes doivent entretenir techniquement leur logement et réaliser souvent des petites réparations. Nous les accompagnons dans ce sens, soit en mettant nous même les « mains dans le cambouis » lorsque c'est à notre portée, soit en sollicitant notre service technique. Le chiffre de 46 interventions de maintenance cité plus haut est largement sous-évalué car de nombreuses interventions ne sont pas comptabilisées du fait que notre collègue du service technique intervient directement au domicile des personnes, ce qui peut poser parfois problème. En effet, les personnes que nous accompagnons cumulant de nombreuses problématiques, notre collègue doit parfois intervenir avec beaucoup de patience et de finesse et avoir un positionnement adapté. Il est en fait un agent social de maintenance. Comme en 2021, nous continuons de nous interroger sur la pertinence et la faisabilité d'avoir un éducateur technique au sein de l'équipe qui pourrait accompagner davantage les personnes dans le développement de leur savoir-faire technique. Cette réflexion est toujours en cours.

Le service Maintenance – Quentin Cerutti

En tant qu'agent de maintenance intervenant auprès du service Totem, je remarque une différence entre intervenir dans des structure « classique » d'hébergement et une structure de logement d'abord. Nous ne sommes pas présents pour entretenir un parc de logement appartenant à l'association et où les gens ne seraient que de passage.

Les personnes accompagnées étant locataires de leur appartement, il est important que notre travail se fasse avec eux au maximum en tenant compte de leurs difficultés personnelles et de leur choix, pour pouvoir viser à un maximum d'autonomie une fois leur accompagnement terminé.

Il peut parfois être difficile d'aborder avec eux / elles des notions qui pourraient paraître banales pour quiconque a toujours vécu avec un toit au-dessus de la tête. C'est pourquoi nos interventions sont étroitement liés au travail effectué par les travailleurs.euses sociaux.

Au-delà des interventions que j'effectue dans les logements, j'ai aussi été amené à plusieurs reprises à effectuer des chantiers participatifs avec des personnes accompagnées.

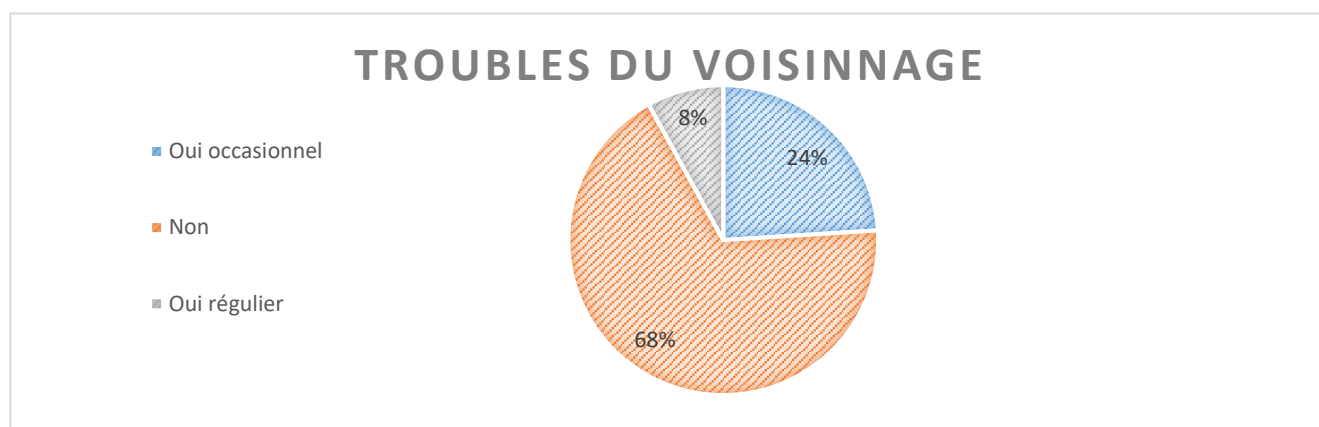
Ces chantiers peuvent avoir différentes formes : ménage, manutention, peinture, pose de sols et peuvent avoir un but qui leur est personnel, tel que rénover un logement qu'ils/elles quittent, comme donner un coup de neuf aux locaux occupés par le service.

Quentin Cerutti

○ Le voisinage

Le public que nous accompagnons est fréquemment stigmatisé et les nouveaux voisins pensent souvent qu'une personne sortant de la rue ne sait pas habiter. Il n'y a d'ailleurs pas que le voisinage qui peut penser cela, de nombreux travailleurs sociaux ou bailleurs également. Sur les 25 personnes ayant occupé un logement en 2022, 17 n'ont jamais rencontré de problèmes de voisinage, soit 68%. Ce chiffre est pour nous très important car il prouve qu'une majorité des personnes que nous accompagnons dans l'accès au logement après un parcours d'errance de plusieurs années n'occasionne aucun trouble. Lorsque nous échangeons avec certains bailleurs avec qui nous avons développé des relations de confiance, ils nous disent d'ailleurs qu'ils n'ont pas besoin de travailler avec Totem pour avoir de nombreux troubles de voisinage par ailleurs !

Pour autant, des difficultés peuvent survenir. Sur les 25 personnes, 6 ont rencontré des troubles de voisinage occasionnels, c'est-à-dire qu'ils se sont réglés, soit après une rencontre entre voisins ou avec le bailleur, soit suite à notre médiation. 2 autres personnes ont rencontré des troubles de voisinage importants qui, pour deux d'entre elles, se sont soldés par un départ du logement, volontaire ou non. Pour ces trois personnes, l'équipe de Totem est beaucoup intervenue et a dû réaliser un travail de médiation important avec les voisins. Il faut également préciser que les troubles peuvent aussi être causés par les voisins.es.



○ 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 ») ou pour trouver un habitat mieux adapté. En cas de « situation de crise » au sein du logement occupé (angoisse, conflit important de voisinage, problème

technique majeur, etc.), nous disposons depuis l'année 2015 d'un appartement de secours au sein du CHRS d'Echirolles du Relais Ozanam. 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 se retrouver à la rue. Nous bénéficions pour ce faire de l'ensemble de l'équipe du CHRS qui veille avec attention et bienveillance aux personnes hébergées qui investissent leurs lieux. En 2022, 1 personne a 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.

Nous avons accompagné une quinzaine de personnes dans le cadre du service de suite en 2022. 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. Dissocier maintien et accompagnement est essentiel afin d'éviter les ruptures liées à un non maintien dans le logement,

quelles qu'en soient les raisons. Nous ne considérons pas ce non maintien comme un échec, mais comme une expérience de vie supplémentaire.

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 essentiel et précieux. Financièrement, il nous permet de rendre concret cet engagement de non-abandon et la mise en œuvre de ces actions.

3.2.L'activité générale

3.2.1. Les journées

Places installées	25
Nombre de nuitées réalisables	9125 nuitées
Nombre de nuitées réalisées	8754 nuitées
Taux d'occupation	96%
Taux de vacance *	4%

Commentaires :

- ✓ **31 personnes ont été accompagnées sur le service en 2022** dont 25 dans la file active
- ✓ **68% des personnes accompagnées sont propriétaires d'animaux** (21 sur 31), raison principale de leur exclusion des dispositifs d'hébergements dits « classiques »

Nous anticipons les sorties des personnes et prévoyons une commission en amont des sorties afin qu'il n'y ait pas ou peu de vacance.

3.2.2. La participation des personnes accompagnées

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

- ✓ **En premier lieu, celui de leur accompagnement.** En plus d'être les acteurs principaux de ce qu'est leur parcours, elles ont accès à tout moment à leur dossier social et à tous les documents qui les concernent. Ceci n'exclue 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 est convenu que c'est la personne accompagnée qui a la décision finale.
- ✓ **Présentation du service.** Régulièrement, nous proposons aux personnes accompagnées de se joindre aux membres de l'équipe lorsque nous présentons Totem à des partenaires.
- ✓ **Une évaluation à partir de la parole des personnes accompagnées.** La parole, le ressenti, la perception qu'ont les personnes accompagnées par Totem du service, nous sont indispensables et concourent à l'évaluation et si besoin au réajustement de celui-ci. Régulièrement lors des entretiens individuels

nous leur demandons leur avis sur les modalités de leur prise en charge médico-sociale. Nous leur demandons ce qu'elles pensent du service, les améliorations possibles, les manques, les atouts etc.

- ✓ **Au niveau associatif(s).** Les personnes accompagnées par Totem sont invitées et peuvent participer à l'Assemblée Générale du Groupement des possibles ainsi qu'aux journées de réflexions thématiques associatives et des réseaux où adhèrent les associations qui portent Totem. A titre d'exemple, une personne accompagnée a participé en fin d'année au COmité de PIlotage autour du CPOM.

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'usager comporte aussi le droit de ne pas participer. Ce rappel est essentiel pour éviter qu'une nouvelle norme s'impose. »⁵

Éléments qualitatifs sur la participation des hébergés

A Totem, nous ne parlons pas de conseil à la vie sociale mais nous proposons plutôt des temps lors des permanences pour échanger avec les personnes sur des sujets qui pourraient les concerner avec un souci de créer des débats permanents.

Cette année, 3 temps ont été organisés autour du projet de chenil mené par notre partenaire Entropie et 2 autour du projet de Médiation Canine. Nous souhaitons cependant pour 2023 relancer une dynamique participative et collective.

Nombre de rencontres collectives réalisées à l'année
5

3.3. Les présents du 1er janvier au 31 décembre

3.3.1. La situation familiale

Les personnes accompagnées par le service sont principalement des personnes seules ou en couple sans enfant à charge.

	Nombre d'adultes
Homme seul	24
Femme seule	7
Total	31

⁵ ANESM, « Expression et participation des usagers dans les établissements relevant des secteurs de l'inclusion sociale », mars 2008.

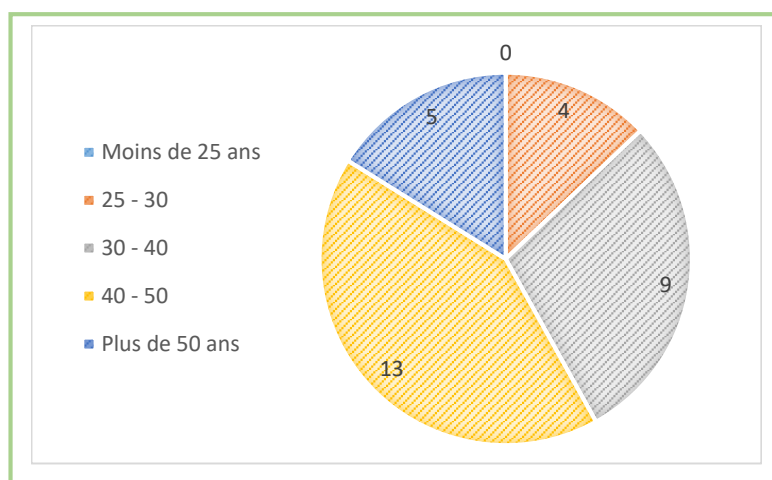
Sur l'année 2022, **24 hommes et 7 femmes** ont été accompagnés. La part des femmes par rapport aux hommes est régulière dans les statistiques du service bien que le nombre de femmes ayant un parcours de rue puisse être plus élevé. Nous constatons les années précédentes une demande quasi nulle des femmes dans nos commissions d'admissions.

Nous avons décidé de nous interroger sur ce point et de recréer du lien avec des services accueillant des femmes comme le local des femmes ou encore aller en maraude sur les squatts afin de tenter de capter ce public souvent invisible. Ce travail semble avoir porté ses fruits depuis 2021 : 35 % des personnes admises cette année-là étaient des femmes et 33% en 2022. C'est légèrement supérieur au 23% de femmes concernées par notre service en 2022 et au 20% de femmes depuis le début de notre activité.

3.3.2. L'âge au 1er janvier

Au premier Janvier 2022, la moyenne d'âge des personnes accompagnées est de 35 ans (contre 41 en 2021, 37 en 2020)

De 18 à 25 ans	0
De 26 à 59 ans	30
60 ans et plus	1
Total adultes	31
Moyenne d'âge des adultes	35
Total	32



3.3.3. La nationalité

France	23
UE	4
Hors UE	4
Total	31

La nationalité des 31 personnes présentes sur l'année 2022 est pour la majorité Française. Les autres nationalités représentées sont : Algérienne, Allemande, Italienne, Hongroise, Polonaise, Palestinienne, Tunisienne

3.3.4. La situation administrative

CNI	24
Passeport	4
Titre de séjour de 10 ans avec autorisation de travail	2
Sans droits ni titres	1
Total	31

Parmi les 24 personnes qui ont une carte d'identité, 4 doivent la refaire car elle a été perdue ou volée – La personne qui est « sans droits, ni titres » avait un titre de séjour d'un an qu'elle n'a pas renouvelé.

3.3.5. La protection sociale

Régime général	5
- dont bénéficiaire d'une mutuelle	5
Aide médicale d'Etat (AME)	0
ACSS	20
Sans couverture sociale	6
Total	31

Parmi les six personnes sans couverture sociale, cinq bénéficient de l'AAH mais n'ont pas de mutuelle. Toutes ont cependant une ALD. L'autre personne est « sans droits ni titres » et a fait une demande d'AME.

3.3.6. La situation professionnelle

En emploi (CDD, CDI)	4
- dont temps partiels	0
En recherche d'emploi	2
En invalidité	6
Personnes en IAE	3
Inactif	16
Total	31

L'activité professionnelle n'est souvent pas abordée au début de l'accompagnement, la priorité étant l'accès au logement et aux soins. Pour les personnes qui ont l'AAH, il n'y a pas de demandes d'emploi adapté. Pour les personnes bénéficiaires du RSA, certaines souhaitent reprendre une activité, c'est le cas pour les 3 personnes engagées dans un parcours IAE et 2 personnes en recherche d'emploi. Les travailleurs sociaux sont référents des 17 personnes qui sont au RSA et hors IAE.

Depuis quelques années, certaines personnes accompagnées par Totem ont des parcours de rue moins long qu'à la création du service. De ce fait, celles-ci s'inscrivent plus facilement dans un parcours d'insertion. Nous travaillons principalement avec le service VIAE 38 et avec le dispositif STEP'S. Depuis l'année dernière, nous avons expérimenté des chantiers intégrés durant lesquels nous faisons travailler des personnes accompagnées par le service et qui souhaitent avoir une première expérience professionnelle pour évaluer leur capacité à travailler. C'est l'association MFI-SSAM qui gère le portage salarial et notre service qui assure l'encadrement. Ci-dessous une présentation des chantiers réalisés en 2022.

CHANTIER D'INSERTION

Sur les mois de novembre et décembre 2022, l'équipe de Totem et particulièrement notre stagiaire Educatrice Spécialisée a pu mettre en place un chantier d'insertion, qui fait partie des projets qui tiennent à cœur à l'équipe depuis longtemps.

Notre chantier a concerné le rangement et le débarrasage de la cave du Relais Ozanam à Echirrolles, qui fait suite à un précédent chantier qui avait concerné ce même espace quelques années avant. Les besoins restaient les mêmes au niveau du Relais : libérer de l'espace et faire du tri dans les stocks pour permettre aux équipes de profiter au mieux de cet espace. Pour nous et les personnes que nous accompagnons, ce chantier était l'occasion d'être mobilisé.e.s sur un projet commun permettant de raccrocher voir confronter les personnes au monde du travail.

Ainsi, pendant une semaine, nous étions deux éducateur.ice.s Totem ainsi que Quentin de l'équipe technique à encadrer toute la journée quatre Totémien, qui travaillaient chacun 4h par jour (une équipe de 2 le matin, 2 l'après-midi). Nous leur proposons de partager le repas du midi après ou avant leurs créneaux de travail. Au total, ils ont effectué 64,5h de travail durant cette semaine en cumulé, et 3 ETP/jour nous concernant.

Ce chantier a été possible grâce à l'engagement de l'équipe Totem, l'équipe technique rattachée au Relais, l'emploi indirect via la MFI/ADAMS ADFE qui nous permettait d'assurer le portage salarial et la rémunération directe sous forme d'acompte après chaque créneau de travail ; et à la motivation et l'engagement des Totémiens impliqués. Cette rémunération directe nous tenait à cœur, pour que chacun recueille le fruit de son travail et appréhende la valeur de celui-ci.



Les enjeux pour les personnes accompagnées par Totem étaient donc la participation à un projet/une tâche commune, la communication d'équipe, la confrontation au cadre de travail (respect des horaires, présence ou communication le cas échéant, etc.). Nous avons proposé ce chantier à des personnes qui avaient déjà une ancienne expérience, souvent riche, du monde du travail ou au contraire aucune expérience professionnelle déclarée.

Chacun en revanche nous avait déjà fait part de son envie de s'impliquer dans un projet auprès de nous et de tester une reprise d'activité progressive. Notre action leur a permis de se tester, est venue interroger les rythmes de vie de chacun et la gestion d'éventuelles démarches ou RDV à l'extérieur, les conséquences aussi d'éventuelles consommations de produits sur ces rythmes et dans un cadre de travail (faire avec ou sans ces consos, gérer sa fatigue et sa capacité à tenir sur la durée, etc).

Nous cadrions cela en fonction des besoins en terme de sécurité pour chacun.e, sans les mettre à mal cependant. Une vraie question également, pour deux des Totémiens impliqués, était la garde de leurs animaux et la modification des rythmes de promenade ou autre pour que leur présence soit possible.

Quentin avait pu encadrer des chantiers Totem par le passé mais ce n'était pas notre cas, nous étions curieux de ce qu'allait dégager cette expérience ; avec une pointe d'appréhension ou en tout cas d'incertitudes sur le cadre que nous aurions à poser. L'ampleur du travail à fournir au vu de la surface conséquente de la cave était assez impressionnante, nous ne savions pas si une semaine suffirait pour terminer le rangement.

De plus, l'organisation du chantier n'a pas été assez discuté en amont avec les Totémiens, un manquement de notre part. Enfin, le sujet des consommations, de la mobilisation de chacun ainsi que la garde des chiens ont suscité cette part d'appréhension pour nous, encadrants de ce chantier d'insertion.

Finalement, ce chantier s'est déroulé à merveille ; le bilan pour nous comme pour eux a été extrêmement positif. L'implication de chacun a été remarquable, par exemple en 3 jours au lieu de de 5 nous avons déjà atteint l'objectif fixé en terme de rangement et débarrassage ; il nous a fallu trouver d'autres tâches et même réfréner les ardeurs de certain. Nous avons pu observer un travail d'équipe entre nous, une solidarité et une attention particulière des uns envers les autres.

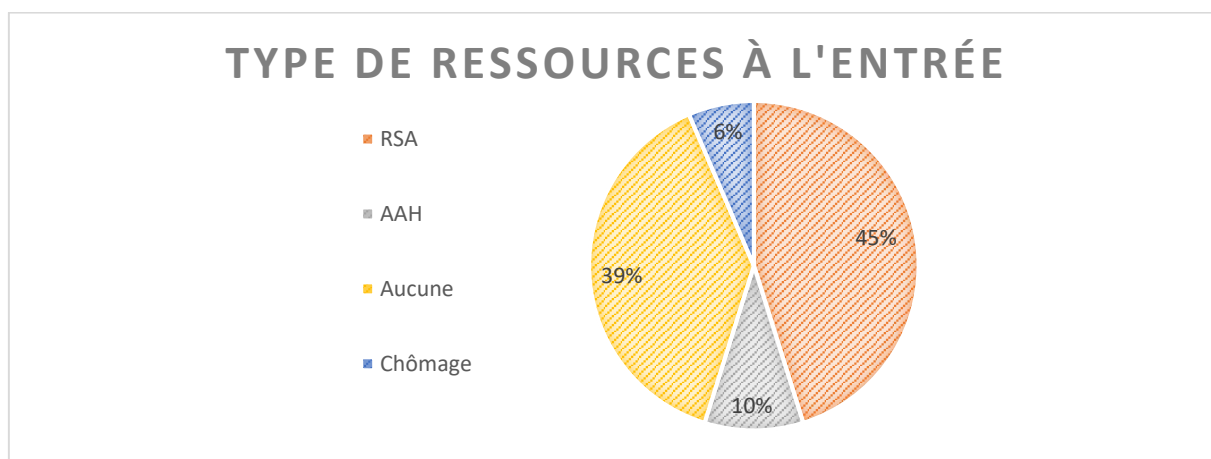
La plupart ont souhaité travailler une demi-journée de plus et a fait plus d'heures que prévues. Chacun nous a sollicité pour réitérer cette expérience, pour profiter dans le futur d'autres chantiers d'insertion voire d'expériences professionnelles.



Notre expérience, en tant que professionnel.le.s de l'équipe auprès d'eux a été riche et forte en partage, un partage mutuel. Nous avons pu les connaître dans un autre cadre que celui habituel, partager des moments informels forts, être en lien continu le temps d'une semaine. Nous avons pu mettre en valeur les expériences que chacun avait à nous apporter. Nous avons pu aborder dans un autre contexte les enjeux traversés par chacun, ainsi mener un travail autour des consommations et dépendances, les ressentis vis-à-vis d'une reprise d'activité et l'anxiété qui peut en découler. La cave du Relais Ozanam n'a jamais été aussi pimpante, même si les équipes se sont déjà bien réappropriées les lieux.

3.3.7. La nature des ressources à l'entrée

Les ressources des personnes à leur entrée sont très inégalitaires avec un bon tiers des personnes n'ayant plus de droits ouverts. L'ensemble de ces personnes pouvaient prétendre à des ressources mais faute de documents d'identité ou de démarches en suspens, elles étaient non pourvues. Le chiffre à lui seul illustre l'importance d'aider les personnes au niveau administratif et de l'ampleur du non accès aux droits.



Ressources d'activité	0
Allocations chômage	2
RSA socle	14
Allocation adulte handicapé (AAH)	3
Allocation temporaire d'attente	0
Sans ressources	12
Total	31

3.3.8. Le montant des ressources à l'entrée⁶

Aucune ressource	12
De 0 à 500 euros / mois	
De 501 à 1000 euros / mois	19
1001 et plus euros / mois	
Ressources inconnues	
Moyenne des ressources	362 €
Total	31

Nous remarquons que le nombre de personnes n'ayant pas accès à leurs ressources est important. C'est une des premières démarches que nous effectuons avec elles lorsqu'elles n'ont pas activé leurs droits. Il faut également noter que l'intégralité des personnes est en dessous du seuil de pauvreté (1102 euros mensuel pour une personne seule – source Insee)

3.3.9. Les difficultés en amont de l'accompagnement

⁶<https://www.insee.fr/fr/statistiques/5759045#:~:text=Le%20seuil%20de%20pauvret%C3%A9%20est,de%20mois%20de%2014%20ans.>

Les personnes qui sollicitent le service ont toutes en commun d'être sans domicile fixe et de connaître un parcours d'errance depuis plusieurs années. Comme présenté dans la première partie, et pour rappel, le service Totem s'adresse à des personnes isolées ou en couple, sans enfant à charge, vivant à la rue, pouvant être accompagnée d'animaux et cumulant diverses problématiques (addictions, difficultés relationnelles, troubles psychiques voir psychiatriques, sortant d'incarcération ou d'hospitalisation).

Il convient de noter, si ce n'est de rappeler, que les personnes sans-domicile fixes sont davantage victimes de vol et/ou d'agression que les personnes vivant dans un logement ordinaire. Selon l'INSEE qui a réalisé une étude en 2012⁷, parmi les sans-domicile francophones âgés de 18 à 75 ans, une personne sur quatre déclare avoir été victime, en 2011 ou 2010, d'au moins un vol ou d'une tentative de vol, et trois sur dix d'au moins une agression ou acte de violence. Elles sont 8 fois plus victimes de vol que les personnes ayant un logement et près de 2 fois plus d'agression. Les femmes sont d'ailleurs souvent plus victimes que les hommes. Cette étude note également que la majorité des sans-domicile ont vécu un évènement familial douloureux avant 18 ans.

Séparation / Divorce	
Rupture familiale	
Violences conjugales et intrafamiliales	
Maladie	
NSP	
Autre	32
Total	32

Il nous est impossible de renseigner ce tableau car nous ne tenons pas de statistiques précises sur ces sujets. Nous pouvons cependant noter que la majorité des personnes accompagnées ont vécu une rupture familiale.

3.3.10. La situation au regard de l'hébergement en amont de la prise en charge

Pour cet item, nous vous proposons d'évoquer la situation des personnes en amont de leur accompagnement global.

Fin d'hébergement (tiers)	5
Squat / Hébergement insalubre	1
Errance / Désocialisation	25
Fin de prise en charge urgence	0
Total	31

Toutes les personnes accompagnées par le service sont en situation d'errance, avec un parcours de rue déjà ancré.

Certaines ont pu avoir dans leur parcours un logement de droit commun qui a pu se solder par une expulsion. Pour la majorité d'entre elles, elles n'accèdent pas à de l'hébergement (ou ne souhaitent pas y accéder) et veulent devenir locataires en titre.

3.3.11. La santé

⁷ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1304053>

Santé mentale	
Personnes ayant des problématiques de santé mentale :	19
Dont suivi CMP	1
Dont suivi par un psychiatre	7
Dont suivi par EMLPP	0
Dont refus de soins	3

Santé physique	
Personnes ayant des problématiques de santé physique :	16
Dont handicap	9
Dont maladie nécessitant des soins/une prise en charge régulière	14
Dont perte d'autonomie	9
Personnes ayant un médecin traitant	24

Addictions	
Personnes concernées par la dépendance à un produit	29
Dont suivi addictologique	9

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 souvent 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.

Le travail de l'infirmière du service pour construire et entretenir un réseau de soin mobilisable est aussi important que difficile tant il est de plus en plus difficile de trouver des médecins traitants ou des psychiatres.

Les éléments statistiques rapportés ici sont sous estimés du fait de la difficulté des personnes à bénéficier d'un diagnostic et à adhérer à un parcours de soin.

Commentaires concernant la santé en général sur l'année 2022 :

- ✓ En 2022, **515 interventions** concernaient la santé en général en sachant qu'il y a eu certainement des informations non notées.

L'accès aux soins et aux droits de santé prend donc une part très 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 Promotion de la Santé) et plus globalement sur l'ensemble des acteurs de santé intervenant auprès des publics précaires.

Nous constatons depuis plusieurs années, mais cela semble s'accroître, une réelle difficulté à trouver des médecins traitants et des psychiatres. A titre d'exemple, encore cette année, une travailleuse paire du service a dû contacter des dizaines de cabinets médicaux pour pouvoir trouver un médecin traitant pour une personne, en élargissant évidemment à l'échelle de la ville sa recherche. Trouver un médecin à côté de chez soi n'est quasiment plus faisable tant les cabinets semblent débordés.

Nous constatons même une dégradation dans l'accès aux soignants cette année du fait que les deux cabinets (un dentaire et l'autre de médecine générale) sur lesquels nous orientons la majorité des nouvelles personnes accompagnées ne prennent plus de nouveaux patients.

ACCOMPAGNEMENTS SANTÉ



Nous pouvons décliner trois grandes lignes qui tendent notre action « santé »

1. L'accès aux droits liés à la santé : inscription vers le droit commun, accompagnement vers le soin.

L'équipe a effectué :

- ✓ **185 démarches administratives** en lien avec la santé : Couverture Sociale Solidaire, constitution de dossier AAH, ouverture de compte Ameli, recherches de soignants, etc.
- ✓ **65 accompagnements « physiques »** vers des services de soins ou en lien avec les soins (CHU, Médecins généralistes, CHAI, dentistes) ont eu lieu. *(Ce chiffre est largement sous-estimé du fait d'une mauvaise remontée statistique)*

L'accès aux droits liés à la santé et l'accompagnement vers le soin est donc prioritaire dans nos accompagnements. Les personnes ont souvent eu une mauvaise expérience avec des services de santé et ont besoin d'être soutenues et rassurées.

2. La « médiation avec les services de santé « de droits communs » et vers les administrations permettant cet accès aux soins et aux droits liés à la santé

Plus de **240 contacts** ont été établis avec le réseau partenarial santé : le Pops', la Pass, l'EMLPP, le CHAI, le CAARUD et les CSAPA, le CHU ou encore le village de santé. 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, mais aussi la mise en place d'une coordination autour des soins pour les personnes.

En 2022, trois personnes ont sollicité les urgences de manière récurrente pour des hospitalisations psychiatriques (toutes avaient un logement). Elles ont plusieurs fois ingéré des médicaments et/ou des substances et avaient des idées suicidaires. Sauf une exception, toutes sont ressorties des urgences au bout de quelques jours sans avoir pu bénéficier d'un lit en secteur psychiatrique.

Nous avons réalisé 2 signalements au procureur de la république pareillement pour alerter sur la vulnérabilité de ces personnes.

Lors des hospitalisations, nous restons évidemment en lien avec les personnes en allant leur rendre visite et en leur amenant ce dont ils ont besoin (vêtue, produits d'hygiène, etc.)

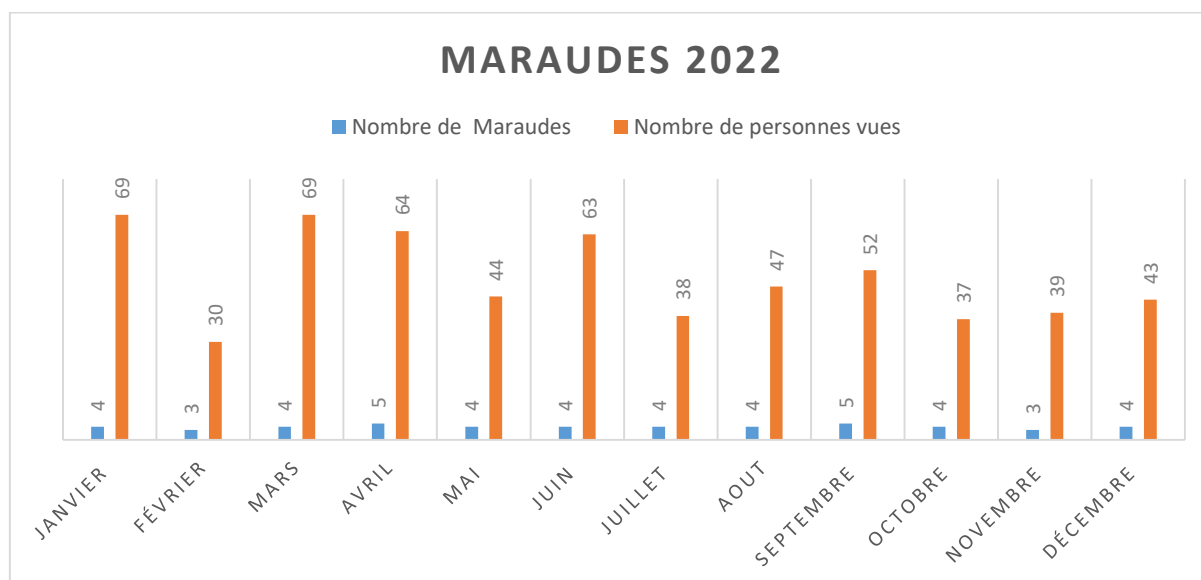
25 visites à l'hôpital ont eu lieu en 2022.

3. Les maraudes de Santé et de RDR

Une fois par semaine, depuis l'année 2016, 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, etc.)
- De proposer des accompagnements vers les services de santé selon les besoins et les demandes

A partir de l'entrée « RDR », les maraudes permettent également de travailler les questions de « non-recours » aux droits et services liés au logement, à l'hébergement et à l'accompagnement social.



En 2022, les travailleuses paires de Totem et les infirmiers du Centre de Soins du cabinet infirmier Abbé Grégoire ont réalisé 48 maraudes et rencontré au total 552 personnes (doublons). Ont été distribués du matériel de RDR à l'usage des personnes consommatrices de substances psycho-actives ainsi que des produits d'hygiène et des protections périodiques. 24 maraudes ont visé exclusivement des squats de la métropole.

En 2022, nous avons bénéficié du soutien de l'Agence du don en nature⁸ et avons pu nous fournir à moindre coût en produit d'hygiène.

Nous sommes en lien régulièrement avec le DM 115 pour partager sur les besoins repérés ou autour de situations inquiétantes. Pour autant, nous ne pouvons pas participer régulièrement aux réunions du DM 115, faute de temps disponible.

4. Les autres réseaux santé

Matériels distribués			Commentaires
Préservatifs	2214	49,40%	
Pailles	1267	28,27%	
Pipe à crack	414	9,24%	
Kits injection	253	5,64%	
Kits hygiène	334	7,45%	
Soins	19		nombre de maraudes où il y a eu des soins
Accès aux droits	28		nombre de maraudes où il y a eu de l'accès au droit

Le groupe des accompagnateurs de santé (GDAS), par Marjorie Cottani, infirmière du service

Avec le groupe départemental des accompagnateurs de santé, coordonné par l'équipe du Pops, nous nous retrouvons tous les trimestres afin de regrouper tous les intervenants en santé de l'Isère.

Ce groupe permet de maintenir à jour nos connaissances sur les différentes démarches et actualités en matière de santé. Chacun peut aussi partager une ou des situations rencontrées afin d'avoir un regard extérieur et prendre du recul sur des accompagnements complexes. C'est aussi une voie de recensement des difficultés rencontrées quotidiennement dans l'ensemble du panel d'accès aux soins. Il est aujourd'hui, plus que jamais, très difficile pour un citoyen lambda de trouver un médecin, un dentiste ou tout autre spécialiste. Et cela l'est encore plus pour le public précaire que nous accompagnons.

Par l'intermédiaire du groupe départemental des accompagnateurs de santé nous interpellons depuis février 2018 (puis en mai 2018 et enfin février 2022) sur la pénurie de dentistes en Isère. Pour cela nous avons fait parvenir à l'ordre des dentistes mais aussi à toutes les institutions en lien avec la santé, les élus et autres administrations gouvernementales plusieurs courriers d'alerte.

A ce jour nous n'avons obtenu comme seule réponse un courrier de la CPAM nous invitant à saisir les conciliateurs de la CPAM ou à mettre en lien les personnes avec la PFIDASS (plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé). Cette plateforme fait le travail d'accès aux droits et conciliations que nous faisons, nous mais avec la complexité de se mettre en lien avec la CPAM. Donc pas de réelle solution car nous savons à quel point il est difficile pour un public déjà très éloigné du soin, en non recours et méfiant de ce genre de démarches, de donner suite. A la veille des élections et face à la pénurie toujours présente de dentistes, nous

⁸ <https://www.adnfrance.org/>

relançons donc avec l'ensemble des acteurs présents au groupe, une nouvelle session d'envoi d'une lettre d'interpellation à destination des établissements hospitaliers, pour revendiquer l'ouverture urgente de services de soins dentaires. Ce courrier est envoyé à tous les établissements de santé, mais aussi aux élus de nombreuses communes, aux députés, aux associations et autres administrations de santé publique. C'est aussi un moyen de soutenir le projet mené par Solident et son président Alexandre Sage

(Dentiste et représentant de l'ordre des dentistes) de créer une PASS dentaire au sein du CHU de Grenoble.

Par l'intermédiaire du Groupe départemental des accompagnateurs de santé, l'accent est surtout mis sur les dentistes, mais le constat est identique pour l'accès aux médecins généralistes et pour tous les autres spécialistes. C'est une lutte quotidienne avec les personnes que nous accompagnons pour accéder à des soins de qualité et sans discriminations.



Samir et Marjorie, lors d'une sortie au bord de l'Ardèche en Aout 2022

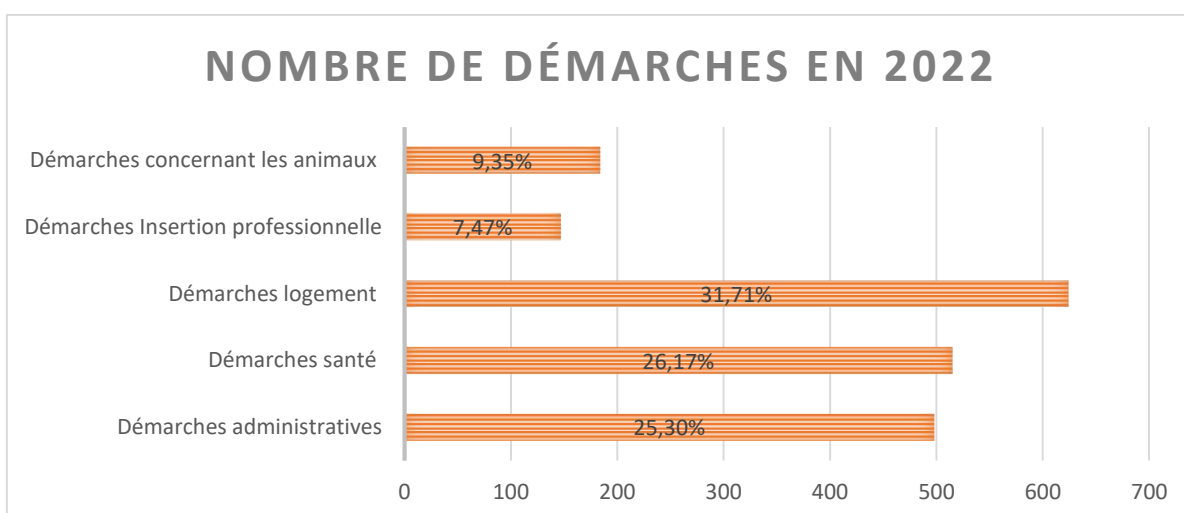
Les thématiques d'accompagnement

L'accompagnement au sein de Totem est un accompagnement qui se veut global, nous le définissons souvent comme « un accompagnement à la carte » : tous les items sont à un moment donné évoqués ou travaillés avec les personnes selon leur rythme et selon leur souhait.

Accès aux droits	30
Gestion budgétaire	27
Addictions	24
Accès aux soins	24
Accès à l'emploi	21
Gestion de la vie quotidienne	19
Autre (Lutte contre l'isolement)	19
Santé mentale	14
Soutien à la parentalité et à la vie familiale (9)	6
Total	184

Les items autour de la santé sont très présents dans les accompagnements des personnes ainsi que les accès aux droits et à la gestion budgétaire.

Le soutien à la parentalité et à la vie familiale, est rarement abordé puisque nous accompagnons des personnes seules. Pour autant, nous sommes parfois un appui à l'échange pour les personnes qui sont parents. L'item « Autre » renvoie à la lutte contre l'isolement.



3.3.12. Le lieu repère



Lorsque les personnes accèdent à un logement, beaucoup nous font très rapidement part du sentiment d'isolement, d'ennui, de solitude, qu'elles éprouvent dans leur appartement. C'est une crainte d'ailleurs souvent exprimée avant même d'accéder au 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 mardis (14h-17h), et les jeudis (9h-12h) 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. Mais nous sommes aussi très vigilants à ne pas créer un lieu de relégation des « personnes exclues ». Le passage sur les temps de permanence peut être très aléatoire en fonction des besoins des personnes accompagnées.

Nous remarquons que la présence des personnes est aussi liée à leur condition de « non logement ». Celles-ci viennent plus sur le lieu repère pour se poser, partager un repas.

Ces permanences permettent d'échanger avec les personnes accompagnées sur ce qu'elles souhaitent faire de ce lieu et de proposer des rencontres avec des partenaires comme Culture du cœur, Entropie ou Prométhée...

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.

En 2022, **62** permanences ont été organisées dont **20** axées autour du « Petit déjeuner ». Nous avons lancé ces permanences dédiées en Mai 2022 avec l'objectif principal de proposer un petit déjeuner et de répondre aux problèmes de malnutrition, notamment en direction des personnes rencontrant des problématiques majeures d'addiction. Ces permanences ont été un franc succès et nous souhaitons continuer en 2023 à les réaliser et à les améliorer. Sur l'ensemble des permanences, nous avons accueilli plus de **220** personnes, soit une moyenne de 3.5 personnes par permanences.



3.3.13. Les points de blocage en vue d'une sortie (d'une fin d'accompagnement)

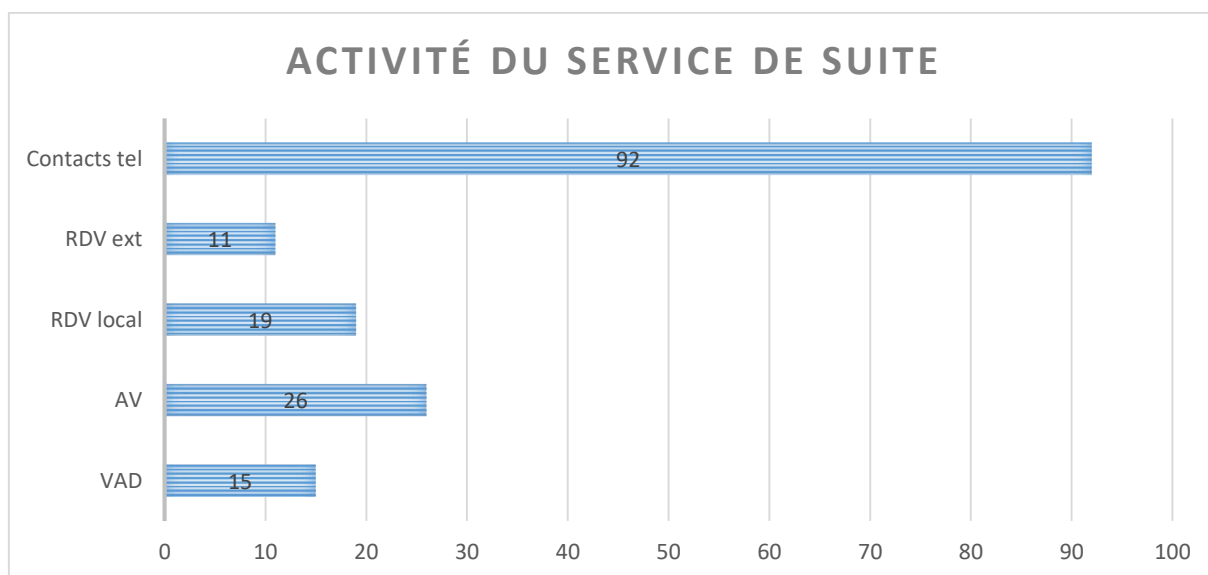
Accès aux droits	1
Ressources trop faibles pour occuper un logement	-
Difficultés familiales	-
Manque d'autonomie	1
Problèmes de santé physiques ou psychiques (déclaré ou observé)	-
Manque de places en logement adapté	-
Manque de places en logement autonome	-
Autre – Gestion budgétaire	4
Total	6

6 personnes sont accompagnées depuis plus de 4 ans par notre service, dont 4 depuis 6 ans. Parmi elles, 5 sont en bail glissant et une est retournée à la rue avant d'intégrer un nouveau logement. Différentes raisons expliquent cette durée et la difficulté de mettre fin au suivi : une personne s'est vue couper ses droits par la CAF et il a fallu contester la décision devant le tribunal administratif pour que ses droits soient ré ouverts (3 ans de procédures), ces droits ont été de nouveau ouverts début 2022 - une personne a été expulsée de son logement et rencontre de grandes difficultés à habiter - les quatre autres ne parviennent pas à gérer suffisamment leur budget pour que le bail glisse.

L'accompagnement proposé par Totem se veut souple et adapté aux personnes, non contractualisé et non limité dans le temps. Le service met un point d'honneur à ce qu'il soit le plus en adéquation avec leurs besoins. Nous évoquons aussi le droit au recommencement qui leur permet de s'autoriser à recommencer un parcours au sein d'un logement même si la première expérience ne s'est pas poursuivie. Parmi les 31 personnes accompagnées en 2022, **3** personnes ont accédé à un second logement pour différents motifs (premier logement non adapté, accès au logement social, problèmes de voisinage, expulsion).

La fin de l'accompagnement est discutée avec la personne. Nous mesurons avec elle si elle a encore besoin de notre service et sur quoi. Lorsque la situation administrative et le logement sont stabilisés nous lui proposons de passer « en service de suite » si elle a besoin encore de soutien ou de réassurance. A titre d'exemple, sur les 7 personnes qui sont sorties de la file active en 2022, **3** ont demandé à bénéficier du service de suite. Il s'agit essentiellement d'un maintien du lien social. Il nous arrive cependant à la demande des personnes ou des acteurs de secteur inquiets d'intervenir ponctuellement au domicile ou d'aider à la remise en lien avec d'autres professionnels. Nous sommes très vigilants à ce que le service de suite ne se substitue pas aux droits commun, d'autant que nos moyens restent très limités en terme de fréquence d'intervention.

En 2022, le service de suite a concerné une quinzaine de personnes pour plus de **120** démarches dans l'année et **90** contacts téléphoniques. Si l'on fait le prorata entre les démarches effectuées sur la liste principale et celles effectuées auprès des personnes en service de suite, cela représente environ **6** % de l'ensemble des démarches (en dehors des appels téléphoniques) qui ont lieu sur l'année 2022, ce qui n'est pas négligeable.



Zoom sur le service de suite

La mise en place du « service de suite » vise à pouvoir faciliter les entrées dans le dispositif. 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.

Nous servons régulièrement de médiateurs entre elles et leur assistante sociale et sommes ponctuellement intervenus lors de différents moments : hospitalisation, problème en lien avec le bailleur, déclaration de revenus... Il nous semble 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.

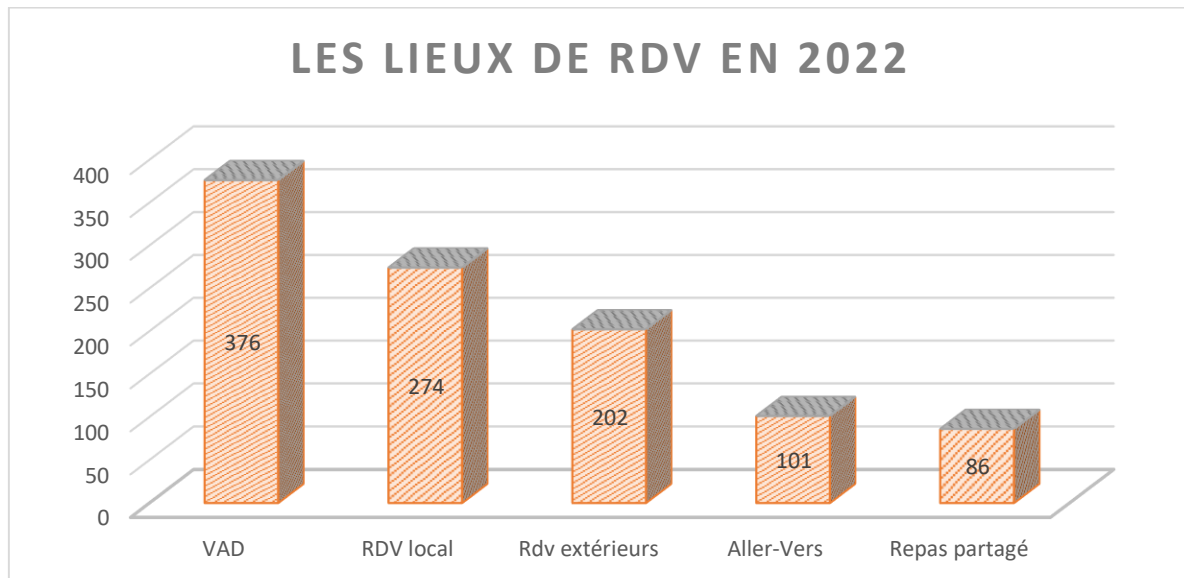
3.3.14. La durée de séjour

De 0 à 3 mois	6
De 4 à 6 mois	-
De 7 à 11 mois	4
De 12 à 18 mois	5
De 19 à 24 mois	4
Plus de 24 mois	12
Tps d'accompagnement moyen	28 mois
Total	31

A titre de comparaison, la durée de séjour était de 32 mois en 2021, 23 mois en 2020, 41 mois en 2019 et 37 mois en 2018. 3 personnes ont été admises au dernier trimestre 2022, ce qui diminue la moyenne.

Parmi les 12 personnes accompagnées depuis plus de 24 mois, 6 le sont depuis plus de 4 ans dont 4 depuis plus de 6 ans.

Nos modalités d'interventions



En 2022, nous avons effectué **274** entretiens individuels au local, **202** rendez-vous en accompagnements à l'extérieur, **101** aller vers ainsi que **376** visites à domicile et **86** repas partagés. **Au total, ce sont 1039 interventions qui ont eu lieu sur l'année.** La fréquence et l'intensité des accompagnements sont très variables d'une personne à une autre. La proximité avec les personnes accompagnées renforce le lien et la confiance qui se créent et permettent de désacraliser les rendez-vous avec les administrations qui ont parfois été mal vécus. Nous nous percevons parfois comme des « décodeurs administratifs » ou des « réconciliateurs d'administrations ». Cela montre aussi l'importance d'avoir une intervention souple qui s'adapte aux personnes et aux institutions !

Ces différentes formes d'accompagnement se complètent, se superposent parfois, mais ont toutes pour finalité que la personne soit le moins mal possible à défaut d'être mieux. 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.

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'aurions 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 leur 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. 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 réorientation 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...

- 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. 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.

Ces temps « d'aller-vers » permettent également d'entretenir le partenariat indispensable avec les équipes intervenant auprès des mêmes personnes, les professionnels et les bénévoles des maraudes, des accueils de jour ou des centres d'hébergement d'urgence.

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.

La multi référence à Totem, par Stéphanie Mirande, éducatrice spécialisée

Sur le service Totem, nous utilisons sans modération le fabuleux outil qu'est la **Multi référence**. Nous l'utilisons tellement bien que nous en avons même oublié ce qu'est le travail en référence. Pour la petite histoire, cet outil nous l'avons emprunté dès 2012 à nos chers collègues du Chez Soi Marseille, après leur avoir rendu visite et avoir partagé nos pratiques et interrogations ensemble.

Si Totem a fait le choix d'utiliser la multi référence dans son accompagnement, c'est notamment afin de limiter les freins de l'accès au droit du public que nous accompagnons car la multi référence vient notamment contrecarrer un biais de la référence unique, celui de parfois aboutir à l'exclusion des bénéficiaires des lieux dédiés à leur accompagnement. En effet, quand des tensions, des incompréhensions ou des représentations négatives s'installent entre un bénéficiaire et son référent social, elles peuvent parfois aboutir à leur paroxysme, c'est à dire une rupture de l'accompagnement social mettant ainsi le bénéficiaire en situation d'exclusion et de nonaccès aux droits primaires (précarité financière, non accès au logement, à la santé, ect.) venant ainsi renforcer les facteurs d'exclusion pour un public déjà bien exclu puisque qualifié de « grands exclus » en situation de « grande marginalité ».

La **multi référence** est un outil de l'accompagnement social parmi tant d'autre visant à réduire la fracture sociale, sur Totem elle s'exprime de cette manière :

La personne accompagnée n'a pas de référent social unique, chaque membre de l'équipe est à même de l'accompagner dans tous les domaines d'action (santé, social, emploi, ...) dont il aura besoin dans son quotidien. Cela lui permet d'accéder plus rapidement à ses droits : grande disponibilité et choix dans l'équipe. Cela lui permet aussi de s'appuyer sur une équipe dans son ensemble, donc sur des singularités d'individus différents, enrichissant ainsi la qualité des apports et des échanges.

Définition de la **Multi référence** établie dans le rapport DIHAL 2016 : « La multi référence correspond à une culture et une pratique située. Elle prend sens dans une orientation de travail qui vise à faire vivre une politique de rétablissement. C'est une culture commune, « de ne pas oublier que le cœur de la pratique consiste à comprendre collectivement ce que la personne demande à l'équipe et non pas que sa demande soit construite en miroir des supposées qualifications professionnelles de chacun ».

Totem partage le socle de points structurants la multi référence mis en exergue dans le rapport DIHAL 2016 :

- « La multi référence nécessite une organisation de travail pluri professionnelle.
- Chaque corps de métier garde son identité et sa spécialité.
- Dans le temps de la rencontre avec l'utilisateur, chaque professionnel est substituable.
- Le modèle de la fonction d'encadrement est celui de la coordination et de l'innovation.
- Le principe de la multi référence facilite la construction d'une logique de parcours de l'utilisateur.
- Les professionnels en multi référence sont dé-spécifiés dans leur fonction mais peuvent aussi se spécialiser au fur et à mesure de l'identification par l'équipe de besoins nouveaux.

- *Chaque fois que le modèle devient trop pyramidal, le principe de multi référence est écorné. Sans utilisation des nouvelles technologies de l'information, la multi référence n'est pas réalisable.*
- *La multi référence est plus une culture d'équipe qu'une technique d'intervention : le point de vue des locataires sur les pratiques qu'elle induit est essentiel ».*

Pour ce faire, la constitution d'une équipe pluridisciplinaire est un plus, puisqu'elle offre une grande diversité des spécificités aux bénéficiaires. Ainsi à Totem, notre équipe est constituée de travailleurs pairs, travailleurs sociaux et d'une infirmière. L'altérité et la complémentarité sont intrinsèques à l'équipe.

Pour que la multi référence fonctionne bien cela demande un aménagement du fonctionnement de l'équipe, donc du service dans sa globalité, puisqu'il faut tendre à une horizontalité professionnelle tout en gardant sa spécificité individuelle. Un système qui tend à la gouvernance collégiale favorise l'horizontalité au sein de l'équipe, ainsi chacun doit jouer le jeu, du salarié au cadre, chacun doit intérioriser et adhérer à ce modèle.

La cohésion de l'équipe est recherchée, tout en valorisant les différences interindividuelles puisqu'elles sont source de réflexion. La fluidité des échanges, donc la qualité des liens humains au sein de l'équipe sont primordiales afin de pouvoir repérer et s'appuyer sur les compétences des uns et autres. S'opèrent alors un partage de connaissances et un renforcement mutuel.

Cette organisation de travail nécessite de sacrifier les temps dédiés aux échanges formels et informels afin de favoriser la fluidité de la circulation des informations renforçant ainsi la cohésion du message rendu par l'équipe aux bénéficiaires. Des outils assortis d'une méthodologie propre y sont associés (transmission écrites : cahier liaison, fiche de suivi, fiches des actions à mener, tableau de suivi, outil informatique, téléphone portable), outils qui peuvent être repensés en fonction de l'évolution des besoins repérés.

Soulignons que nous expliquons constamment aux bénéficiaires notre manière de travailler, les possibilités qu'ils ont de nous saisir, et sur quelles modalités de rencontre. La personne a la possibilité de refuser la multi référence, c'est d'ailleurs le cas pour plusieurs personnes qui ont pu nous dire qu'elles préféreraient échanger plutôt avec deux personnes en particulier. Cela peut concerner l'ensemble de leur accompagnement ou bien certains pans, cela peut être stable ou bien temporaire. Ce qui compte c'est que la personne sache qu'elle a le choix et qu'elle peut à tout moment se sentir libre d'exprimer ses besoins ou ses réticences.

Pour autant, le fonctionnement en multi référence nécessite quelques points de vigilance :

Nous avons repéré que la dilution de la responsabilité est un danger pour le travail en multi référence, en être conscient nous en protège. Un exemple concret à Totem, nous avons tous la responsabilité partagée de penser à renouveler la demande d'AAH de Mr K, cependant personne ne l'a fait, à notre plus grand étonnement. Comment est-ce possible, nous avons tous la date sous les yeux et personne n'y a pensé. Le concept de dilution de responsabilité tel que repéré par les psychologues sociaux Darey et Latane en 1968 met en évidence un fonctionnement de l'être humain très connu : face à l'effet de groupe une responsabilité peut se diluer entre les individus, à tel point que personne ne prend la décision d'agir, cet évènement s'explique par le fait que chacun pense que l'autre va le faire. Afin d'éviter ce biais que nous avons repéré, nous mettons en place des fonctionnements tels que

l'assignation de deux personnes de l'équipe responsables d'une tâche, ainsi nous faisons appel à la responsabilité individuelle. D'autre part, nous modifions nos outils de communication d'équipe afin de réajuster notre pratique.

Nous devons être constamment en vigilance de préserver notre fonctionnement visant à l'horizontalité et au partage de compétences, garder en vigilance, entretenir un lien de qualité entre collègues, car le système dominant est pyramidal et a tendance à nous aspirer mais la collégialité de la direction du service nous aide dans ce sens puisque aucune décision importante, aucun changement de direction de travail de notre service n'est jamais imposé par une pensée unique, les quatre directeurs sont soumis à cette collégialité.

A Totem cet outil s'utilise en synergie avec d'autres outils de l'accompagnement social visant à renforcer l'accès aux droits, à favoriser la confiance en l'autre et en sa capacité à agir : un accompagnement sans projection, en avançant au rythme de la personne, faire avec la personne, l'aller vers, les visites à domicile, intervention en binôme ... autant d'outils simples et plein de bon sens qui ont fait leurs preuves.

Nous avons parallèlement choisi de porter individuellement ou en binôme des références thématiques, proches de nos appétences et/ou compétences professionnelles et individuelles, comme la référence : Santé, Addictologie, Logement, Insertion ou encore Culture.

3.4. Les entrants en 2022

8 personnes sont entrées dans le dispositif en 2022. L'admission et ses critères sont expliquées dans la partie 3.4 : orientation à la demande.

3.4.1. La situation familiale

	Nombre d'adultes
Homme seul	6
Femme seule	2
Total	8

3.4.2. L'âge à l'entrée

De 26 à 59 ans	8
60 ans et plus	-
Total adultes	8
Moyenne d'âge	37 ans
Total	8

L'âge des 8 personnes entrées dans le dispositif varie entre 25 ans et 45 ans.

3.4.3. La nationalité

France	6
UE	2
Hors UE	-
Total	8

3.4.4. La situation administrative à l'entrée

CNI	6
Autre : carte de séjour Passeport	2
Total	8

Sur les 6 personnes qui peuvent avoir une CNI, 1 doit la refaire

3.4.5. La protection sociale à l'entrée dans la structure

Régime général	1
- dont bénéficiaire d'une mutuelle	-
ACSS	6
Sans couverture sociale	1
Total	8

3.4.6. La situation professionnelle à l'entrée

En emploi (CDD, CDI)	1
- dont temps partiels	-
En recherche d'emploi	2
En invalidité	-
Personnes en IAE	1
Inactif	4
Total	8

A leur entrée, la majorité des personnes sont très éloignées d'une activité professionnelle

3.4.7. La nature des ressources à l'entrée

RSA	7
Allocation Adulte Handicapé (AAH)	-
Salaire	1
Sans ressources	-
Total	8

3.4.8. Le montant des ressources à l'entrée

Aucune ressource	-
De 0 à 500 euros / mois	-
De 501 à 1000 euros / mois	7
1001 et plus euros / mois	1
Ressources inconnues	-
Moyenne des ressources	640
Total	8

3.4.9. Les difficultés en amont de l'accompagnement

Séparation / Divorce	-
Rupture familiale	-
Violences conjugales et intrafamiliales	-
Maladie	-
NSP	-
Autre	8

Les personnes qui sollicitent le service souhaitent accéder à un logement de droit commun. Les 8 personnes qui sont entrées dans le dispositif en 2022 sont toutes à la rue à leur entrée. Les difficultés récurrentes se situent au niveau de leur santé, de leur accès à leurs droits et l'accès à un logement.

3.4.10. La situation au regard de l'hébergement en amont de la prise en charge

Fin d'hébergement (tiers)	3
Squat / Hébergement insalubre	1
Errance / Désocialisation	4
Total	8

Toutes les personnes accédant au dispositif sont en situation de grande vulnérabilité. Pour les personnes hébergées chez un tiers, elles le sont souvent chez plusieurs

3.4.11. La santé à l'entrée

Santé mentale	
Personnes ayant des problématiques de santé mentale :	6
Dont suivi CMP	-
Dont suivi par un psychiatre	1
Dont suivi par EMLPP	-
Dont refus de soins	5

Santé physique	
Personnes ayant des problématiques de santé physique :	1
Dont handicap	1
Dont maladie nécessitant des soins/une prise en charge régulière	1
Dont perte d'autonomie	1
Personnes ayant un médecin traitant	5

Il est difficile de renseigner précisément l'item « santé mentale » car nous avons besoin de temps et que la confiance s'installe pour que les personnes puissent s'autoriser à nous demander un accompagnement

Addictions	
Personnes concernées par la dépendance à un produit	6
Dont suivi addictologique	1

3.4.12. Les mesures d'accompagnement ou de protection à l'entrée

Référent social	3
Plateforme logement d'abord	2
SLS	1
ASDA	1
Sans référent social	1
Total	8

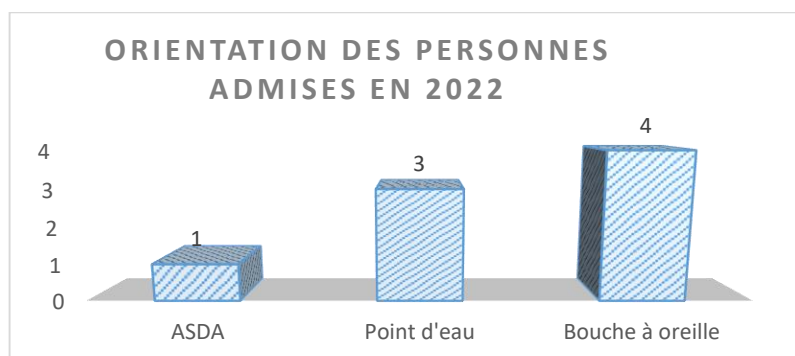
3.4.13. Les besoins d'accompagnement évalués par le prescripteur

Accès aux droits	8
Gestion de la vie quotidienne	
Solvabilité	2
Gestion budgétaire	3
Accès aux soins	4
Santé psychologique	1
Addictions	6
Communication	
Soutien à la parentalité et à la vie familiale	1
Accès à l'emploi	2
Autre – Accès au logement	8

Le service fait en sorte de dépasser la notion de pré requis d'insertion ou de capacité à habiter. Il n'y a donc pas d'évaluation des besoins pour l'accompagnement et par le prescripteur puisque la majorité des personnes qui nous sollicitent viennent par elles-mêmes (point évoqué ci-dessous). L'accompagnement se veut global. Les besoins en accompagnement se déclinent au fur et à mesure de la prise en charge. Pour autant, lors des entretiens de pré admissions, les personnes évoquent leurs besoins.

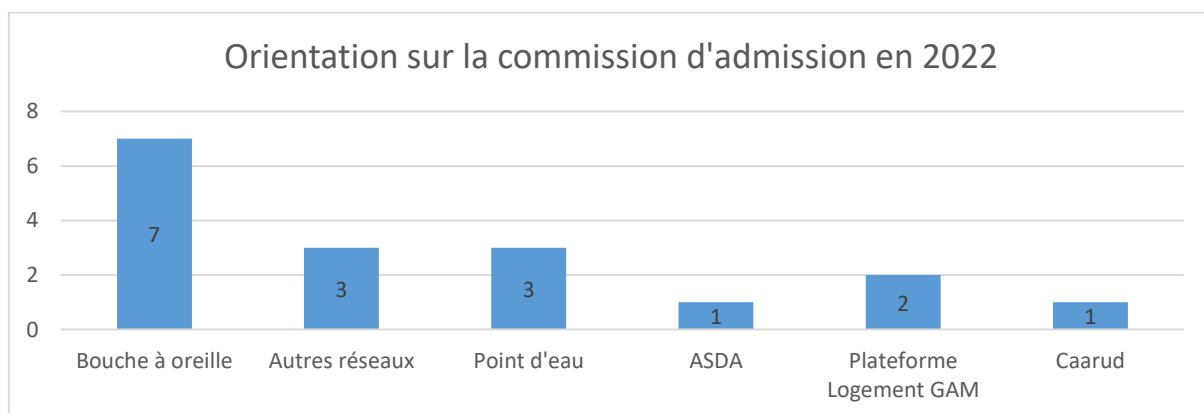
3.4.14. L'orientation à la demande

SIAO	-
HORS SIAO	8
Total	8



L'orientation des personnes fonctionne en majorité par le bouche à oreille. Cette spécificité permet au service de capter des personnes totalement éloignées de tout dispositif et plutôt méfiantes vis-à-vis des services d'aide.

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 pour 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. Cette commission se compose d'un représentant de la DEETS, du SIAO 38, de l'EMLPP, 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 responsable du service.



3.4.15. Les réponses aux demandes d'admission

Nombre de demandes	17
Nombre d'admissions effectives	9
Nombre de refus	8
Sur liste d'attente (parmi les 9 personnes)	6
Total	17

Une commission d'admission à eu lieu en octobre 2022

Le premier « canal » d'orientation des personnes qui ont fait une demande d'admission à Totem, est le « bouche à Oreille » (41 %, soit 7 personnes). Ce chiffre était de 75% l'année dernière. Nous avons davantage cette année été sollicités par les structures d'accueil et d'accompagnement de la Métropole.

Les personnes que nous accompagnons ou avons accompagnées nous contactent souvent pour nous orienter des connaissances qui auraient besoin d'un logement. Les maraudes sont également un moyen privilégié de rencontrer des personnes qui ne fréquentent pas les services qui orientent habituellement.

9 demandes ont été validées durant cette année : sur les 9 demandes, 3 personnes ont pu intégrer le dispositif et 6 personnes ont été mises sur « liste d'attente ».

- o La question de la liste d'attente

Nous avons décidé en 2018 d'arrêter la liste d'attente suite au constat que les personnes pouvaient attendre plusieurs années entre leur admission en commission et leur entrée sur la file active. Nous ne souhaitons pas que l'attente d'un accompagnement par notre service empêche les personnes de réaliser d'autres demandes ou de mobiliser d'autres ressources.

Les commissions avaient repris en 2019, deux ont eu lieu. Deux également en 2020 et une en 2021. Sur la dernière commission, 3 personnes ont été mises sur liste d'attente. Nous avons fait le choix de limiter cette liste à 5 personnes en partant du principe qu'elles seraient accompagnées de manière effective dans un délai allant de quelques mois à maximum un an. Il s'agit de la recherche d'un équilibre en terme de fonctionnement. Le principe de liste d'attente possède tout de même l'avantage que nous puissions commencer à travailler avec les personnes en amont de leur accompagnement et ainsi accélérer leur accès au logement. Nous avons continué cette année notre rapprochement avec la plateforme de Logement d'abord de la Métro qui est amenée à rencontrer en parallèle les personnes qui sollicitent notre service lors de leurs permanences dans les accueils de jour notamment. Ce travail de réseau est important car il remplit le même objectif de travailler sur la situation administrative des personnes afin d'accélérer leur accès au logement.

Autre changement cette année, nous avons fait le choix lorsque les personnes nous sollicitent de tenir un registre afin de pouvoir les recontacter lorsqu'une nouvelle commission d'admission aura lieu. Nous ne les recevons plus en entretien comme nous le faisons par le passé, nous prenons seulement leurs coordonnées ou celles des services nous sollicitant pour elles.

- o Le temps d'attente avant le début de suivi

Par la structure ...	
Autre motif de refus, précisez	
Ne relève pas du dispositif	-
Orientation vers un chez soi	2
Orientation vers la plateforme LDA	-
Pas de ressources pérennes	1
Relève d'un CHRS	5
Total	8

	Temps d'attente avant l'entrée dans le dispositif (en mois) à partir de la date d'interpellation	Temps d'attente avant l'entrée dans le dispositif (en mois) à partir de la commission d'admission
Moyenne générale	8,1	4
Moyenne sortants	11,7	8,25
Moyenne entrants	5,6	2,1

Nous percevons nettement la baisse du délai d'attente pour les 8 personnes qui sont entrées dans la file active du service en 2022 qui est inférieure à trois mois, contre plus de 8 mois pour les 7 personnes qui sont sorties du service cette année.

Les motifs de refus

Par la personne ...		
Ne s'est pas présenté à l'entretien / entrée		
Ne correspond pas à ses attentes		
Autre		
Total		

Les refus émanant de la personne sont très rares. En effet, les personnes nous sollicitent directement et ont généralement fait le choix de bénéficier d'un accompagnement de Totem.

3.5. Les sortants

7 personnes sont sorties du dispositif en 2022 (10 en 2021, 11 en 2020)

Parmi ces 7 personnes :

- ✓ 2 sont toujours locataires en logement social
- ✓ 1 personne a accédé à une prise en charge en Appartement de Coordination Thérapeutique
- ✓ 1 personne a quitté son logement (situation d'insalubrité) et est retournée à la rue
- ✓ 1 personne a été incarcérée pour une peine supérieure à 2 ans
- ✓ 1 personne n'a jamais adhéré à un accompagnement
- ✓ 1 personne qui n'avait plus de droits ouverts et qui ne pouvait accéder à un logement a intégré un hébergement au LHAPSE du CCAS de Grenoble

3.5.1. La situation familiale

	Nombre d'adultes
Homme seul	6
Femme seule	1
Total	7

3.5.2. L'âge à la sortie

De 26 à 59 ans	6
De 59 à 69 ans	1
Total adultes	7
Moyenne d'âge des adultes	47 ans

3.5.3. La nationalité

France	6
Hors U.E.	1
Total	7

3.5.4. La situation administrative

CNI	5
Aucun	1
Inconnu	1
Total	7

3.5.5. La protection sociale

	ENTRÉE	SORTIE
Régime général	2	1
dont bénéficiaire d'une mutuelle	2	1
ACSS	4	4
Sans couverture sociale	3	1
Inconnu		1
Total	7	7

3.5.6. La situation professionnelle

	ENTRÉE	SORTIE
En emploi (CDD, CDI)		
- dont temps partiels		
En insertion professionnelle (formation, contrats aidés)		
En recherche d'emploi	3	1
En invalidité	1	1
Personnes en IAE	1	
AAVA		
Inactif	2	4
Inconnu		1
Total	7	7

3.5.7. La nature des ressources

	ENTRÉE	SORTIE
Ressources d'activité		1
RSA	5	6
Allocation adulte handicapé (AAH)	2	3
Sans ressources	3	0
Total	10	10

3.5.8. Le montant moyen des ressources

	ENTRÉE	SORTIE
Aucune ressource	4	1
De 0 à 500 euros / mois	0	0
De 501 à 1000 euros / mois	3	5
Inconnu	-	1
Moyenne des ressources	428	460 €
Total	7	7

3.5.9. Les difficultés en amont de l'accompagnement

Séparation / Divorce	
Rupture familiale	
Violences conjugales et intrafamiliales	
Maladie	
NSP	
Autre	7

Comme pour les personnes entrant dans le dispositif, les 7 personnes qui sont sorties en 2022 étaient toutes à la rue à leur entrée. Les difficultés récurrentes se situent au niveau de leur santé, de leur accès à leurs droits et l'accès à un logement.

3.5.10. La santé à la sortie

Santé mentale	
Personnes ayant des problématiques de santé mentale :	5
Dont suivi CMP	-
Dont suivi par un psychiatre	2
Dont suivi par EMLPP	-
Dont refus de soins	3

Santé physique	
Personnes ayant des problématiques de santé physique :	4
Dont handicap	1
Dont maladie nécessitant des soins/une prise en charge régulière	3
Dont perte d'autonomie	1
Personnes ayant un médecin traitant	4

Addictions	
Personnes concernées par la dépendance à un produit	6
Dont suivi addictologique	2

3.5.11. Les thématiques d'accompagnement pendant le séjour

Accès aux droits	6
Addictions	6
Gestion de la vie quotidienne	5
Accès aux soins	5
Gestion budgétaire	5
Autre – Lutte contre l'isolement	5
Accès à l'emploi	4
Santé mentale	4
Solvabilité	4
Soutien à la parentalité et à la vie familiale	1
Communication	-
Total	45

3.5.12. L'ouverture des droits pendant le séjour

ACSS	2
RSA	2
AAH	1
RQTH	1
Total	1

3.5.13. La durée de séjour

De 0 à 3 mois	2
De 12 à 18 mois	1
De 19 à 24 mois	1
Plus de 24 mois	3
Moyenne durée de séjour	24.1
Total	7

3.5.14. Croisement de la situation d'hébergement à l'entrée et à la sortie

Entrée → Sortie ↓	Errance / Rue	Logement autonome	Hébergé(e) structure	Famille / Tiers	Établissement spécialisé	Camping
Errance / Rue						
Logement autonome	1					1
Hébergé structure	1					
Famille / Tiers	1			1		
Etablissement spécialisé	1					
Incarcération		1				

Commentaires :

Le temps d'accompagnement moyen pour les 7 personnes sorties du dispositif en 2022 est de 24.1 mois (contre 37 en 2021, 17 mois en 2020 et 41 mois en 2019). La baisse significative du temps d'accompagnement en 2022 s'explique, comme en 2020, par la situation d'une personne qui n'a pas adhéré à l'accompagnement proposé par l'équipe ainsi que les deux personnes qui ont été réorientées sur d'autres structures d'hébergement, L'accompagnement s'est de fait arrêté assez rapidement.

Sur les 7 personnes, le temps d'accompagnement oscille entre 1 mois pour une personne et 53 mois pour une autre. Cela illustre le besoin d'accompagner la personne tant qu'elle en ressent le besoin et tant que ses démarches d'accès à ses droits et au logement ne sont pas stabilisées.

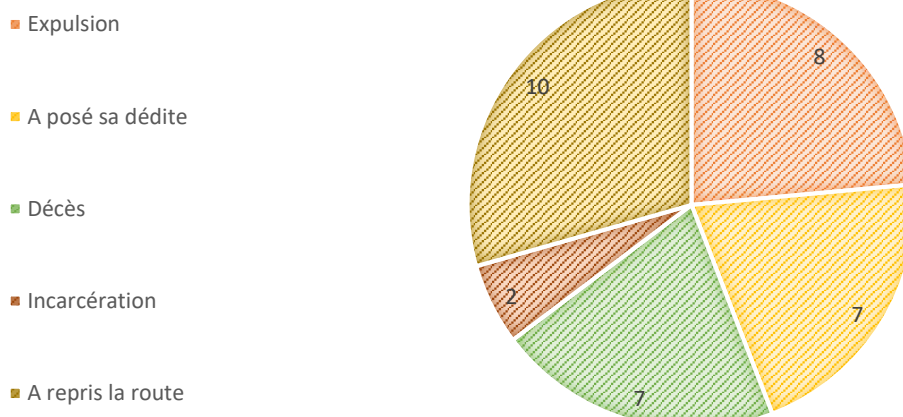
3.6 Les personnes accompagnées par Totem depuis la création du service

95 personnes ont été accompagnées par l'équipe du service depuis le 1^{er} janvier 2012

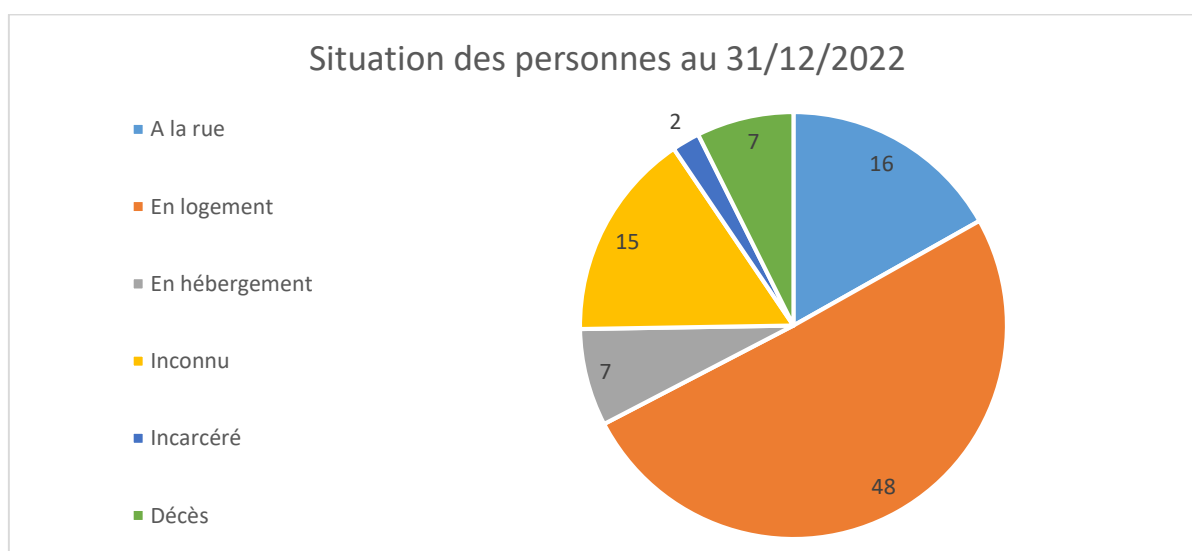
74 personnes ont eu une expérience locative dans le cadre du dispositif, soit **77,9 %**.

Parmi elles, 34 personnes ont quitté leur logement pour différentes raisons.

MOTIFS DE PERTE DU LOGEMENT



Situation des 95 personnes accompagnées depuis le 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2022



Au 31 décembre 2022, 48 d'entre elles étaient toujours locataires d'un logement, soit **64 %** des personnes ayant connu une expérience locative.

Le différentiel entre les personnes actuellement en logement (48) et celui de celles ayant quitté leur logement (74 – 34 : 40) s'explique par le fait que 8 personnes ont accédé à un nouveau logement par la suite, soit dans le cadre de l'accompagnement Totem soit par leur propre moyen pour 3 d'entre elles. Autre précision, parmi les 16 personnes à la rue, 4 sont en attente d'un logement dans le cadre de leur accompagnement par le service Totem.

4. Le projet de Médiation canine

Rappel du projet initial

Dès la création du service en 2012, la question animale a toujours été présente dans l'accompagnement des Totémien.ne.s propriétaires d'animaux. Les problématiques que peuvent rencontrer les propriétaires avec leurs animaux mettent à mal leur accès et/ou maintien dans un logement, leur accès aux soins, leur insertion professionnelle et leur insertion sociale globale.

Lancé en 2020, l'objectif du projet médiation canine à Totem était d'utiliser la relation entre les humains et leurs animaux afin de favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes accompagnées et leur permettre une insertion sociale et professionnelle.

Ce projet s'inscrivait dans un accompagnement global des personnes accompagnées et prévoyait initialement :

- 9 séances d'éducation collective permettant de travailler en groupe les problématiques les plus fréquentes.
- 25 séances d'éducation individuelle au domicile des personnes accompagnées, afin de prévenir ou remédier aux comportements indésirables de leurs animaux.
- Et enfin, 3 sessions de médiation animale afin d'aller plus loin dans l'accompagnement social autour de la présence animale.

Un partenariat a été mis en place avec l'association SoliVet afin de mener à bien ce projet.

Bilan intermédiaire du projet à Totem 2020-2022

Nous avons pris du retard dans la réalisation du projet, qui, suite à la subvention octroyée en 2020, aurait dû être achevé le 31/10/2021. En effet, ce retard s'explique en raison du contexte sanitaire qui a impacté nos modalités d'intervention, la fermeture de service pendant un temps, la surcharge de travail, le changement d'intervenants et enfin le changement de référents du projet.

Entre 2020 et 2021, nous avons pu poursuivre notre projet Médiation canine visant l'accompagnement des propriétaires d'animaux pour un accès et un maintien en logement grâce au financement FILE. Grâce au soutien de Solivet dans le développement de ce projet, nous avons recruté une intervenante éducatrice canine, Caroline GAUTIER. Au cours de cette période, entre 2 confinements, 1 séance collective et 11 séances individuelles ont pu avoir lieu auprès des personnes que nous accompagnons. En raison des contraintes du service, liées au contexte particulier de cette période, Caroline intervenait alors seule au domicile des personnes.

En 2022, après plusieurs mois d'arrêt, nous avons repris le projet avec la même intervenante, Caroline GAUTIER, et repensé les modalités du projet. Nous avons souhaité relancer le projet à travers la venue de Caroline sur une de nos permanences collectives pour qu'elle puisse être identifiée. L'idée était ensuite de pouvoir proposer des séances individuelles, repérer la journée du jeudi comme journée "chiens" pour organiser une permanence par mois sur cette thématique. Nous avons également acté que Caroline serait de nouveau toujours accompagnée par un.e collègue de Totem référent.e du projet

chiens pour éviter que les personnes ne passent directement par Caroline par téléphone en dehors des temps Totem, et pour rappeler l'enjeu du projet qui est de mêler social/canin.

La première permanence était fixée le 14/04/2022, mais elle n'a pas pu avoir lieu car l'intervenante a eu une urgence personnelle. Ensuite, Caroline a eu une évolution professionnelle et n'était plus disponible pour le projet. Le projet était alors de nouveau en suspens le temps de rechercher un.e nouvel.le intervenant.e.

Au cours de l'été 2022, nous avons recruté avec Solivet notre nouvelle intervenante, Coline VILLECOURT : l'enjeu était de trouver la bonne personne, et ce, pour la période de septembre 2022 à décembre 2022.

Nous avons de nouveau relancé le projet via une permanence "chiens" à Totem le 08/09/2022 où les personnes ont pu rencontrer Coline dans un cadre plus informel. Les personnes propriétaires de chiens que nous accompagnons sont quasiment toutes venues à cette permanence.

Entre septembre 2022 et décembre 2022 avec Coline, il y a eu 1 séance collective et 22 séances individuelles prévues avec 6 personnes accompagnées.

Nos constats :

- Nous avons eu des retours positifs des personnes ayant bénéficié de l'accompagnement de Coline. Celle-ci valorisait toutes les compétences que les propriétaires d'animaux avaient déjà.
- Pertinence du projet de réaliser les séances avec un.e membre de l'équipe de Totem et Coline (complémentarité, prise en compte du binôme Humain/Animal).
- Les personnes sont plus à l'aise pour parler des difficultés rencontrées avec leur.s chien.s en individuel plutôt qu'en collectif, cela vient convoquer quelque chose de l'ordre de l'intime. Les temps collectifs sont par contre pertinents pour l'identification de Coline.
- Il est compliqué de mobiliser les personnes en période hivernale et également dans la durée.
- Difficulté et différence de travailler avec des personnes qui entrent en logement et des personnes qui sont déjà en logement depuis un certain temps : difficile de calibrer l'intervention au bon moment, il semble plus pertinent que l'accompagnement soit proposé au moment de l'entrée en logement.
- Le format ne semble pas tout à fait pertinent : les interventions hebdomadaires ne sont pas adaptées aux besoins des personnes accompagnées, le délai entre chaque séance est trop court, un intervalle de 2 ou 3 semaines entre les séances serait plus adapté.
- Besoin d'anticipation pour Coline afin qu'elle puisse s'organiser avec le reste de sa clientèle et qu'elle ne soit pas perdante financièrement parlant à travailler avec nous dans le cadre de ce projet. Nous payons également la séance avec Coline même si la personne annule à la dernière minute.
- Difficulté d'avoir une seule personne de Totem référente du projet. Le projet est chronophage et il y a besoin de relais en cas d'absence (congrés, arrêt). Il serait aussi judicieux qu'un.e travailleur.se pair.e de Totem puisse être en co-référence avec un.e travailleur.se sociale.e.

Bilan 2022 de l'éducatrice canine Coline Villecourt

Début du projet mi-septembre 2022 avec une journée de présentation lors d'une permanence.

L'idée de revenir sur des permanences a été évoquée afin d'avoir des temps de conseils informels qui parlent plus à certaines personnes accompagnées.

Il a été difficile de trouver une manière de s'organiser qui convienne à tous, par rapport aux difficultés de chacun mais l'organisation actuelle semble fonctionner.

Le projet est pertinent car les problématiques des chiens sont parfois assez lourdes (excitation liée à une mauvaise gestion émotionnelle dans les parties communes, protection de l'humain ou d'objets, aboiement, malpropreté et destruction lors des absences, réactivité envers les congénères et les humains, stress lié à l'environnement urbain) et les séances permettent d'éviter que ces problèmes ne s'ancrent trop. Certaines problématiques liées

au chien favorisent l'isolement de leur propriétaire, (peur de laisser le chien seul à cause des aboiements ou des destructions, stress lors des sorties liées à la réactivité du chien, peur d'une réflexion des voisins dans les parties communes) d'où la pertinence du projet pour éviter cela. Des pistes et exercices pour travailler le calme, la gestion de la solitude ou la familiarisation à l'environnement (humain, chien, environnement urbain) sont donc nécessaires à une insertion réussie en logement pour le chien.

Les séances individuelles, avec à chaque fois la présence d'une personne de Totem, sont judicieuses car il est plus simple de discuter des diverses problématiques liées au chien en petit comité, avec une personne bien connue car il y a beaucoup de fierté dans la relation au chien et ce n'est pas toujours simple d'assumer les difficultés rencontrées.

L'évolution des bénéficiaires et de leur chien est visible et positive.

5. Témoignages

Il y a un an maintenant que j'ai été embauché par Totem (par le centre de soin infirmier Abbé-Grégoire). Je me souviens que je disais que je ne connaissais pas le boulot, que je le découvrais, aujourd'hui j'ai une vision un peu plus concrète, j'apprends que ce travail consiste à être proche des personnes que l'on suit. Il y a beaucoup de personnes qui de par notre vécu nous accordent leur confiance assez rapidement et un lien se crée. Après, les $\frac{3}{4}$ des personnes sont des amis, d'où la question et la difficulté : à quel moment peut-on dissocier le perso du pro ? C'est la grande question que l'on se pose avec l'équipe et à laquelle est encore difficile de répondre.

J'ai pu découvrir les maraudes, une activité qui m'était inconnue jusqu'à présent. C'est une expérience plus qu'enrichissante, une autre façon de travailler, une expérience humaine profonde qui touche au cœur. C'est important de pouvoir discuter avec des personnes que l'on ne connaît pas, de pouvoir échanger, soutenir et encourager des personnes qui ne croient plus en rien et qui sont démotivées. Pouvoir les orienter, leurs redonner confiance, ne serait-ce qu'un minimum, de voir leurs sourires et leur reconnaissance que quelqu'un fasse attention à elles, qu'elles puissent soigner leurs petites blessures et qu'elles puissent se confier, c'est juste énorme et on a l'impression de se rendre utile.

Cela donne envie d'aller encore plus loin.

Il y'a aussi les permanences qui sont également importantes, cela permet de faire du lien et d'aider ceux que l'on voit rarement à faire des petites démarches pour qu'il puissent continuer d'avancer. Ça leur permet également de voir du monde qu'ils n'ont peut-être pas l'habitude de voir, ou de croiser de nouvelles têtes. Il me semble important également de conserver ces liens que l'on a avec les permanences.

Si je pouvais faire une conclusion cela serait de dire que c'est une expérience unique, humaine et profonde. J'ai encore beaucoup de choses à apprendre mais une chose est sûre c'est que par mon expérience passée cela aide les personnes à donner leur confiance et les aident à avancer.

Cyril Potié, travailleur pair

Travailleuse paire à Totem depuis un peu plus de 2 ans, je fais quasiment le même accompagnement que mes collègues éducateur-trice.s spécialisé.e.s.

Je dis « quasiment » parce qu'en dehors de l'accès aux droits on a tous.tes plus ou moins nos « spécialités ».

Le travail pair m'était inconnu avant qu'un ami qui travaillait à Totem me fasse passer l'annonce et que je rencontre Véronique Maurice qui m'a embauchée.

Je dois avouer que ma prise de poste n'a pas été très claire et que je ressentais une sorte d'illégitimité. Puis avec l'aide de collègues et le temps aidant ? J'ai réussi à trouver ma place et mon rôle de paire auprès des personnes accompagnées et lors des maraudes.

Nous travaillons en multi référence, ce qui nous permet de croiser nos regards et nos expériences et d'accompagner au mieux les personnes qui nous sollicitent.

Je pourrais continuer en écrivant que la situation d'accès aux soins est critique, que la question de l'accompagnement des personnes percevant l'AAH est inexistante, que les personnes sans droit ni titre sont les grands exclus de notre société.

Je ne sais pas clore les courriers ni les discussions d'ailleurs alors Salut !

Sania Sebih, Travailleuse paire

Être en stage à Totem c'est apprendre à s'inscrire dans une équipe pluridisciplinaire tout en sachant respecter sa place.

Un équilibre à trouver et une certaine rigueur à adopter aux vues de la méthode de travail en multi référence, qui demande d'appréhender différents outils de communication.

Être stagiaire à Totem est formateur à tout point de vue et notamment à travers l'accompagnement social global, qui amène à intervenir sur divers versants, résultant d'une polyvalence importante pour tous les membres de l'équipe.

Totem c'est la découverte du lien de proximité avec les personnes accompagnées, une notion fondamentale du service qui amène à construire son positionnement professionnel et à poser ses propres limites.

Une expérience qui m'a également permis d'acquérir des connaissances au sujet des consommations, par l'approche des addictions par la posture RDR, qui fait partie intégrante des accompagnements. Des connaissances en termes d'accès aux droits, d'accès au logement, ...

Les situations rencontrées à Totem sont parfois difficiles, le soutien entre collègues ainsi qu'une atmosphère d'équipe saine et soutenante sont indispensables en tant que stagiaire. Il y a un équilibre entre beaucoup d'humour et beaucoup de sérieux, deux outils nécessaires l'un comme l'autre, dans un cadre de travail assez particulier.

Ainsi, la capacité à faire la différence entre les temps formels et informels est nécessaire, tout en ayant conscience de l'importance de ces deux temps.

Être accueillie dans ce service singulier et dans une équipe complémentaire est bénéfique en termes de valeurs, qui me suivront tout au long de mon parcours professionnel.

Être stagiaire à Totem fut un plaisir, certainement la période la plus riche et marquante de ma formation. Des rencontres d'équipe et de terrain mémorables.

Maureen Perret-Depiaz, stagiaire éducatrice spécialisée depuis Mars 2022

6. La Plateforme Addiction, *intégrée au service*

Soutenu par

LE FONDS DE LUTTE CONTRE LES ADDICTIONS



1 - Le projet

Nous avons répondu au mois de juin 2021 à l'AMI « Addictions et établissements et services des secteurs de l'accueil, de l'hébergement, de l'insertion et du logement accompagné », co-porté par le Fond National de Lutte contre les Addictions (FNLA) et la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL) à partir de l'argumentaire suivant :

« Au niveau national, les différents acteurs médicaux-sociaux dont ceux du secteur l'A.H.I.L. ont constaté unanimement la dégradation de l'accès aux droits et aux soins en matière d'addiction malgré les efforts du secteur spécialisé. Face à ce constat et aux préoccupations qui en découlent, il semble nécessaire de renforcer l'accès à l'information, aux soins et à l'accompagnement pour les publics souffrants d'addiction et les professionnels du secteur A.H.I.L.

La question des addictions est au cœur d'un nombre important de mise en échec de certains accompagnements médico-sociaux (violences, non-respect du règlement, désintérêt de la démarche d'accompagnement, etc). Cette aggravation particulière de la situation renforcée par l'épidémie actuelle du COVID19 rend incontournable la prise en considération et l'évolution des pratiques de l'accompagnement des addictions dans le secteur de l'A.H.I.L. L'information, la formation, l'accompagnement et la Réductions Des Risques en matière d'addiction sont des outils indispensables à décliner de manière adaptée dans chaque structure, chaque équipe en fonction des besoins et des difficultés du public concerné et des professionnels.

Face au constat de la difficile mais nécessaire prise en compte des addictions par les structures d'hébergement et d'accompagnement, nous avons souhaité saisir l'opportunité de cet A.M.I. pour développer une plateforme intégrée du service multi partenarial Totem. Celle-ci aura pour objectif global de proposer de l'information, de la formation, du soutien et un accompagnement dans la création d'outils favorables à l'évolution des pratiques.

A notre grande surprise, voire stupéfaction, nous avons été retenus en octobre 2021 pour développer cette plateforme sur une durée initiale de 3 ans, soit de 2022 à 2025. Voici le résumé de notre projet :

La plateforme intégrée d'accompagnement des structures du secteur A.H.I.L. (Accueil, de l'Hébergement, de l'Insertion et du Logement accompagné) dans la prise en compte des addictions a pour objectif global de proposer de l'information, de la formation, du soutien et un accompagnement dans la création d'outils et l'évolution des pratiques en vue d'améliorer le traitement médico-social du tabagisme, de l'alcoolisme et de la consommation de substances psychoactives.

Nous souhaitons nous appuyer sur nos dix ans d'expérience en matière de logement d'abord et de R.D.R.D (Réduction Des Risques et des Dommages) pour créer une plateforme spécifique à destination des structures du secteur de l'A.H.I.L. : professionnels, administrateurs, personnes accueillies, hébergées ou accompagnées et ce à l'échelle départementale, régionale, voire supra-régionale avec l'appui de notre fédération (Fédération des Acteurs de la Solidarité).

Cette plateforme dite « intégrée » a la particularité d'être une extension de l'équipe existante qui serait renforcée et qui mettrait à disposition des professionnels interdisciplinaires de terrain. Nous pensons que cette spécificité serait aussi pertinente que précieuse afin d'accompagner l'évolution des pratiques au plus près des réalités de terrain et des besoins et considérations des professionnels et des usagers concernés.

Nous souhaitons développer deux types d'actions afin de participer à une meilleure prise en compte des addictions au sein du secteur A.H.I.L. :

- Accompagnement des structures : Intervention d'un binôme pluridisciplinaire - Réalisation d'états des lieux des pratiques existantes et élaboration et développement de plan d'actions auprès des équipes et des bénéficiaires
- Organisation de journées thématiques d'échange et d'information autour des addictions (Tabac, alcool, substances psychoactives, Réductions des risques et des dommages, traitement de substitution aux opiacés, prévention, etc.

2 – Le développement de la Plateforme

Les deux salariés recrutés sont arrivés en janvier 2022 pour l'éducateur spécialisé et en avril 2022 pour la travailleuse paire. Ce projet de création de plateforme étant nouveau, nous avons choisi de suivre une « **formation de formateurs** ». Celle-ci s'est réalisée en Mai durant 2 jours et a été animée par une professionnelle de Scicabulle. Cette formation fut très importante dans la création de la Plateforme car elle permit à chaque professionnel de l'équipe de se projeter concrètement dans cette nouvelle mission et de partager ses doutes, ses questions, ses craintes et surtout ses savoirs. La Plateforme Addiction prenait forme et sens.

FORMATION de FORMATEUR-TRICE



LA FORMATION SERVICE TOTEM

FAIRE un MIXTE de THÉORIES et EXP
 PARTAGE entre PAIRS = RESSOURCES
 METHODO PARTICIPATIVE - DYNAMIQUE ÉCHANGE
 ADAPTER AUX ATTENTES
 ACCOMPAGNER LA REFLEXION et le CHANGEMENT
 TRANSMISSION PRATIQUE, SAVOIR-FAIRE
 S'APPUYER SUR COMPÉTENCES et CONNAISSANCE
 FAVORISER LE PARTENARIAT

- LES RÔLES**
- GÉRER un COLLECTIF
 - HUMILITÉ - TENDRE vers l'HORIZONTALITÉ
 - FACILITEUR, REVEILTEUR, SEMEUR de CHANGEMENT
 - FAVORISER l'INTERACTIVITÉ et CONVIVIALITÉ
 - MAÎTRISE des OUTILS au SERVICE du GROUPE
 - ÊTRE ACCESSIBLE et DISPONIBLE
 - ÊTRE AVEC, ne pas FAIRE POUR

SAVOIR

- Être capable de définir ce qu'est une addiction
- Qui sollicitez les personnes, le réseau
- Être capable de repérer les ressources (personnes/équipe)
- Connaissance des produits et modes de consommation
- Distinguer les enjeux individuels et collectifs au regard des courses
- Repérer les situations de mise en danger secondaires résultant des consommations
- L'addiction est une maladie chronique (SSM S...)

SAVOIR-ÊTRE

- Être capable de lever les tabous et les représentations
- Être capable de libérer la parole sur les courses (dans l'équipe/l'équipe et les personnes/les personnes entre elles)
- Ne pas réduire les personnes à leurs courses
- Être capable de transmettre et communiquer en équipe sur les addictions.

SAVOIR-FAIRE

- savoir utiliser et présenter les outils de RdR
- savoir intégrer l'addiction et la RdR dans les pratiques au quotidien pour l'ensemble de l'équipe

- On ne recherche pas à quelqu'un d'avoir un cancer pour certaines personnes

- Conscientiser le fait que consommer à consommer peut être la moins mauvaise réponse à une difficulté = Appel à l'aide



Formation de formateur.trice.s – Mai 2022

L'objectif de développer une plateforme dite intégrée, c'est-à-dire que l'ensemble des membres de l'équipe est amené à intervenir auprès des équipes demandeuses, a suscité de nombreuses interrogations en terme d'organisation de travail et de méthodologie. Nous avons fait le choix de désigner les deux professionnelles ayant le D.I.U. d'addictologie comme coordinatrices de la plateforme, dans un soucis d'efficience.

Nous avons ensuite organisé plusieurs temps collectifs pour travailler sur le développement d'outils et de contenus. Au total, il y en a eu 10 sur l'année.

Lorsque qu'une structure nous sollicite, nous procédons comme suit :

- 1 - Rencontre de l'équipe demandeuse pour présenter la plateforme et pour recueillir les besoins et les attentes
- 2 – Proposition d'un programme d'intervention qui peut être modifié
- 3 – Début des interventions : 4 demi-journée d'intervention + 1 demi-journée 6 mois plus tard



Stéphanie Mirande, l'une des coordinatrices de la Plateforme Addiction lors d'un atelier de préparation d'intervention

2 – L'activité 2022

Axe 1 : Accompagnement des structures demandeuses du secteur A.H.I.L pour améliorer la prise en compte des addictions

Au total, 5 équipes ont sollicités la plateforme Addiction en 2022 :

- 3 équipes des pensions de famille
- 1 équipe qui intervient sur un pôle jeune intégrant 3 dispositifs (F.J.T/ CHRS / A.R.J.M)
- 2 équipes qui interviennent sur un pôle hébergement intégrant 2 dispositifs (Résidence sociale et Pension de famille)

Concernant l'axe 1, nous constatons lors des temps de recueil des besoins et des attentes des équipes rencontrées que la demande en matière d'échange de pratiques, de formation théoriques et de présentation des acteurs du secteur de l'addictologie est forte. Nous avons des très bons premiers retours des temps organisés auprès des équipes. Nous pourrons lors du prochain bilan d'activité tenter d'analyser l'impact de ces temps sur les changements de pratiques.

Axe 2 : Organisation de journées d'échange et d'information autour des thématiques liées aux addictions

- Animation en Avril 2022 d'un atelier autour du thème « la mise en place de la RDR dans un service de logement d'abord » lors d'une journée d'étude de la FAS Auvergne-Rhône-Alpes
- Organisation d'une journée d'information sur la RDR le 24 juin 2022 à l'institut de formation Occelia à Echirolles en partenariat avec le C.A.A.R.U.D. Aides Grenoble et l'association d'auto-support Keep Smiling⁹– 30 participantes étaient présents
- Organisation d'une journée d'information sur la RDR le 13 décembre 2022 au Terra Nostra de la Bifurk à Grenoble en partenariat avec les modérateurs de la communauté de Psychoactif¹⁰ – Intervention de Lola Perreaut, infirmière formatrice en RDR

⁹ <http://www.keep-smiling.com/>

¹⁰ <https://www.psychoactif.org/forum/index.php>



Journée d'échange et d'information autour de la R.D.R. à Ocellia Echirrolles du 24 juin 2022

Concernant l'axe 2, les retours sont très positifs tant sur le contenu qui a allié théorie et pratique, que sur l'organisation. Nous avons pu également repérer les besoins des participants, ce qui nous permettra d'organiser les prochaines journées.



Journée d'échange et d'information du 13 Décembre 2022 au Terra Nostra à Grenoble

3 – Commentaires généraux

2022 aura été l'année du lancement de la Plateforme addiction et nous n'avions pas mesuré la charge de travail que cela allait représenter ! L'équipe de Totem a dû apprendre un nouveau métier, celui

d'intervenant formateur. Si la formation de formateur nous a donné des outils, il demeurait de l'appréhension pour la plupart des membres de l'équipe et un sentiment d'illégitimité. Qui sommes-nous pour former d'autres équipes ?

Quels sont nos savoirs, quelles sont nos pratiques ?

Le fait de commencer les interventions avec les autres équipes de notre réseau, à savoir celles du Groupement des Possibles qui regroupe 2 des associations porteuses de Totem, a été aidant. Nous remercions nos collègues d'avoir « essuyé les plâtres », d'avoir accepté d'être nos « cobayes ». Les premiers retours des équipes demandeuses ont été positifs, ce qui nous a mis en confiance et qui nous a confortés dans le fait que notre pratique du quotidien et nos savoir-faire représentaient au final notre légitimité. Nous n'en sommes pas encore aux évaluations finales qui ont lieu 6 mois après la fin du cycle d'intervention mais nous sommes curieux de pouvoir analyser si les interventions ont répondu à leurs attentes. Ce travail sera fait en 2023.

Cela serait mentir de dire que le développement de la plateforme a été facile. Le temps mobilisé s'est parfois fait au détriment des autres missions du service. Nous avons recherché durant toute l'année l'équilibre entre la plateforme Addiction et les missions courantes du service. Le fait que cette plateforme soit intégrée est exigeant et nécessite beaucoup de rigueur et d'organisation, ce dont nous avons parfois manqué, il s'agit là d'un point de vigilance important pour l'année 2023. Il faut noter que des temporalités s'opposent au quotidien, le travail d'accompagnement social à Totem se veut souple et réactif, nous sommes sans cesse confronté à l'urgence des personnes en grande difficulté, alors que la plateforme se déroule sur un temps long, les interventions étant prévues des mois à l'avance.

Une autre conséquence de la plateforme est l'augmentation de la taille de l'équipe qui est passée de 6,15 ETP à 8,15 ETP. Cela a inévitablement impacté l'organisation collective, la communication et surtout le travail

en multi-référence qui est déjà une modalité d'intervention complexe. Il s'agit d'un second point de vigilance pour 2023. D'autre part, pour les 2 professionnels recrutés récemment, l'enjeu est double puisqu'ils doivent à la fois s'intégrer à l'équipe existante, s'approprier les missions générales du service et s'inscrire dans le développement du projet de la Plateforme Addiction. Le temps d'accompagnement de l'équipe et de coordination de projet est de fait important.

Concernant le contenu des interventions proposées, nous sommes en train de réaliser un travail important en terme d'offre et de structuration. Les besoins sont nombreux et les possibles multiples. Nous souhaitons développer une palette large de propositions de contenu en fonction des attendus des équipes et pour cela nous appuyer sur notre réseau existant afin de co-construire les modules, à l'image de ce qui s'est fait avec un membre des Alcooliques Anonymes. L'élargissement de ce réseau est un objectif important à court terme.

Après avoir évoqué les difficultés rencontrées, il convient de parler des richesses. Tout d'abord, le fait de rencontrer d'autres équipes et d'autres professionnels du département et de la région est stimulant et enrichissant pour l'équipe de Totem, cela élargit notre connaissance des autres dispositifs, notre réseau et nourrit notre pratique du quotidien.

Ensuite, les interventions réalisées en partenariat avec les associations d'auto-support et les pairs-aidant en matière d'addictologie ont très bien fonctionné et nous donnent envie de renforcer nos collaborations qui s'avèrent complémentaires.

Pour conclure sur la plateforme addiction, nous n'avons pas réussi jusqu'à présent à intervenir auprès des personnes accompagnées et/ou hébergées dans les cycles d'interventions. Si nous constatons que la demande des

professionnels est forte, nous avons bien conscience que la participation des publics cibles ne se décrète pas mais s'organise. Nous

réfléchissons actuellement aux pistes de mobilisation possibles.

Les chiffres de la plateforme en 2022



7. Conclusion et perspectives

L'année 2022 aura été chargée à bien des égards mais nous pensons avoir assuré nos missions principales, en gros avoir fait le job, si on le disait comme des gens de terrain ! Nous pensons avoir rempli nos trois principaux objectifs que sont l'accès au logement, l'accompagnement médico-social et l'essentiel, être présent au côté des gens qui tentent d'améliorer leur situation d'existence. Nous ne sommes pour autant pas parfaits, nous devons continuer à améliorer nos pratiques, nos outils, nos collaborations. Nous constatons que nous n'avons pas permis à toutes les personnes d'aller bien si ce n'est mieux et même pour certaines, nous avons été très impuissants et les tristes observateurs de la dégradation de leur situation. Mais nous œuvrons dans un ensemble, dans une société qui parfois appauvrit, maltraite, isole, invisibilise ... et nous sommes tout petits, en tous cas nous nous sentons comme tel. Comme nous l'avons énoncé dans ce rapport à plusieurs reprises, il demeure difficile de faire valoir certains droits des personnes. Nous rencontrons des difficultés importantes sur deux axes principaux, et nous ne sommes pas les seuls : l'accès à la santé d'une part, il devient quasi impossible sur l'agglomération grenobloise de bénéficier d'un médecin traitant, d'un ophtalmologiste, d'un dermatologue, etc. L'accès à la psychiatrie est également fortement dégradé, en urgence comme en sectorisation. Cette situation nous inquiète et ne facilite pas ni notre travail, ni l'amélioration de l'état de santé global des personnes en situation d'errance et/ou de précarité. D'autre part, il y a la difficulté que nous rencontrons à passer le relais au niveau social après plusieurs années d'accompagnement soutenu voir intensif. En effet, nous constatons que le passage de relais avec les services sociaux de secteurs ne répond pas ou peu aux demandes et aux besoins parfois importants du public que nous avons accompagné. Nous ne souhaitons en aucun cas rendre responsables nos collègues assistantes

sociales de secteur par exemple qui accompagnent entre 200 et 300 personnes en file active. Comment pourrions attendre d'elles et d'eux un accompagnement de qualité et de la disponibilité avec une telle charge de travail ? Et même lorsque nous arrivons à mettre en place des étayages plus importants (mise sous protection tutélaire, S.A.V.S, lien avec les M.D.H, etc.), nous constatons que cela n'est parfois pas suffisant pour que les personnes sorties de la rue puissent se maintenir dans leur logement. Notre service de suite offre certes du soutien et une veille mais nous sommes limités en terme d'intensité d'accompagnement. Nous constatons cependant dans ce paysage dressé qui peut être sombre, qu'il demeure des pistes d'évolution positive comme celle des réorientations en Pension de famille. Plusieurs personnes ont pu accéder à des pensions de famille ces dernières années et nous constatons que cette offre d'habitat et de lien social est adapté pour de nombreuses personnes que nous accompagnons, en majorité pour les plus âgées. Les nombreuses ouvertures de places en cours dans le cadre du plan quinquennal de mise en œuvre du logement d'abord représentent pour nous des perspectives réjouissantes.

Venons-en à présent à nos perspectives pour l'année 2023 (et déjà bien entamée à l'heure où vous lisez ces lignes !).

Nous souhaitons relancer une réelle dynamique collective en maintenant nos accueils hebdomadaires sur notre local qui proposent différents services adaptés pour les personnes accompagnées : tout d'abord pouvoir venir sans RDV sur le local et ensuite, réaliser une démarche administrative, prendre une douche, ou simplement se poser et papoter. Le fait que nous ayons admis 9 nouvelles personnes lors de la dernière commission d'admission rend nécessaire de pouvoir les accueillir sur le local et leur offrir un lieu de répit et de lien social. Pour les personnes en liste d'attente, elles

peuvent aussi venir sur ces temps, ce qui nous permet d'engager la relation et le travail d'accompagnement. Nous souhaitons également renforcer la participation des personnes accompagnées au projet social de Totem et nous savons que les temps collectifs sont un terrain favorable pour cela. En cela le soutien moral, technique et financier toujours actif de la FAP nationale nous est précieux.

Le chantier d'insertion réalisé en 2022 a été de nouveau très apprécié tant par l'équipe que par les personnes accompagnées. Nous souhaitons d'ailleurs continuer à réfléchir sur la pertinence et la faisabilité du développement de ces chantiers collectifs sur lesquels nous embauchons des personnes accompagnées à la demi-journée ou à la journée dont nous avons eu des retours très positifs des participants salariés dont certains ont pu continuer un parcours d'insertion socio-professionnelle plus classique avec notre partenaire VIAE38.

Le partenariat avec l'association Entropie et ses membres qui sont difficiles à qualifier (bricoleurs, designers, menuisiers, créateurs, etc.) doit remonter en force en 2023 avec le nouveau projet d'aménagement de la cour du service. Entropie a été soutenu par la FAS régional cette fois ci pour pouvoir réaliser, avec les personnes accompagnées par Totem et qui sont désireuses de conceptualiser et de bricoler, des structures en bois.

Le projet de médiation canine qui a lieu depuis de nombreuses années et qui a été relancé en 2022 a été prolongé pour 2023. La FAS nous a généreusement (et de nouveau) accordé un report de la subvention dédiée à ce projet et nous avons prévu avec l'association Solivet, représentée par Théo Noguier, Vétérinaire et Coline Villecourt, médiatrice canine, de proposer à la fois des temps collectifs de conseils canins et des temps individuels où les personnes propriétaires d'animaux et accédant au logement peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour le co-emménagement dans le logement. Il s'agit au final de prendre soin de tout le monde, des

maîtres, comme des chiens, comme des voisins !

Concernant l'accès au logement, nous souhaitons continuer à équilibrer notre modèle de captation entre les captations via l'AIVS de Territoire, via les baux glissants et les baux directs. Nous comptons également continuer à renforcer nos partenariats avec l'équipe de la Coopération Métropolitaine, du BALD, et des différents bailleurs sociaux. Nous tenons à remercier particulièrement la SDH, qui comme les années précédentes, à continuer à nous faire confiance en 2022 et a favorisé l'accès à leur parc locatif aux personnes accompagnées par Totem. Ce lien privilégié qui repose sur des échanges constants, des rencontres nombreuses et une sincérité face aux difficultés parfois rencontrées dans l'occupation des logements, témoigne selon nous de l'importance pour les acteurs de l'accompagnement médico-social et du logement social de se rapprocher, d'expliquer nos missions respectives et nos champs de compétences et de co-construire des méthodes d'intervention collaborative. *(Merci Jessica !)*

Un des enjeux majeurs de l'année 2023 est sans doute le développement et la stabilisation de la Plateforme intégrée d'accompagnement des structures et des équipes du secteur A.H.I.L. dans la prise en compte des addictions. Comme nous l'avons déjà dit, ce développement a nécessité beaucoup d'énergie et de temps et est venu déstabiliser une organisation établie. Nous devons trouver l'équilibre qui permettra de réaliser les missions de la Plateforme sans que cela ne soit au détriment des missions d'accompagnement social du service.

De nouvelles interventions sont d'ores et déjà prévues dans le cadre de la Plateforme auprès de 5 équipes du département de l'Isère et 3 nouvelles journées d'interventions ont été programmés. Nous avons également prévu de réaliser une nouvelle formation collective autour de la facilitation graphique cette fois-ci.

C'est dans ce cadre que nous allons devoir pour l'année 2023 renforcer les références thématiques existantes actuellement à Totem (Santé, accès aux droits, accès au logement, maraudes, projets Entropie, Projet de médiation canine, coordination de la plateforme, culture). En effet, si nous intervenons en multi référence auprès des personnes accompagnées, nous nous sommes organisés depuis plusieurs années autour de références thématiques afin de veiller à ne pas perdre en technicité, afin que chaque membre de l'équipe, en fonction de son parcours, de ses diplômes et de ses appétences, puisse être garant de savoir-faire, de connaissance et d'activation de réseau.

Pour conclure, nous reprendrons la présentation du service qu'a faite Jean-François Cado qui a réalisé l'évaluation interne du service en 2021/2022 et qui a retenu notre attention : « Totem est « une machine » à tenir

compte du réel, le « principe de réalité ». A ne pas se raconter d'histoire et à ne pas imposer un « programme institutionnel » aux personnes accompagnées. Comme nous allons le voir, les conditions de séjour de l'article D 311 sont en fait les conditions du réel et surtout les conditions des personnes accompagnées ... des sujets. ». Il complète : « A Totem, l'échec possible est une donnée intégrée de base. Personne n'appartient à personne. D'une certaine manière, les seuls à accepter d'être « instrumentalisés » sont les professionnels au service des personnes. ».

En espérant que la lecture de ce rapport, partielle ou totale pour les plus courageux, vous aura intéressé et en restant à votre entière disposition pour éclairer les zones de flou, les phrases mal dites, répondre à vos questions et prendre en compte vos critiques bien évidemment.

8- Glossaire

A.A.H. : Allocation Adulte Handicapé

A.C.T. : Appartement de Coordination
Thérapeutique

A.I.V.S. : Agence Immobilière à Vocation Sociale

A.H.I.L. : Accompagnement, Hébergement,
Insertion, Logement accompagné

A.L.D. : Affection de Longue Durée

A.M.E. : Aide Médicale d'Etat

A.M.I. : Appel à Manifestation d'Intérêt

A.R.J.M. : Accompagnement Renforcé Jeunes
Majeurs

A.R.S. : Agence Régionale de Santé

A.V.D.L. : Aller Vers et Dans le Logement

B.A.L.D. : Bureau d'Accès au Logement des
personnes Défavorisées

C.A.A.R.U.D. : Centre d'Accueil et
d'Accompagnement à la Réduction des risques
pour Usagers de Drogues

C.A.F. : Caisse d'Allocation Familiale

C.C.A.S. : Centre Communal d'Action Sociale

C.O.M. : Contrat d'Objectifs et de Moyen

C.P.O.F. : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de
Financement

C.P.O.M. : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de
Moyens

C.H.A.I. : Centre Hospitalier Alpes Isère

C.H.R.S. : Centre d'Hébergement et de
Réinsertion Sociale

C.H.U. : Centre Hospitalier Universitaire

C.N.A.M. : Caisse Nationale d'Assurance
Maladie

C.P.A.M. : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

C.O.D.I.R. : COmité de DIRection

C.O.P.I.L. : COmité de PILOTage

C.S.A.P.A. : Centres de Soins,
d'Accompagnement et de Prévention en

Addictologie

D.E.E.T.S. : Direction de l'Economie, de l'Emploi,
du Travail et des Solidarités

D.I.H.A.L. : Direction Interministérielle de
l'Hébergement et de l'Accès au Logement

D.M.115 : Dispositif Mobile du 115

E.M.L.P.P. : Equipe Mobile de Liaison de
Psychiatrie Précarité

E.T.P. : Equivalent Temps Plein

F.A.P. : Fondation Abbé Pierre

F.A.S. : Fédération des Acteurs de la Solidarité

F.S.L. : Fond de Solidarité Logement

G.A.M. : Grenoble Alpes Métropole

I.U.T. : Institut Universitaire de Technologie

L.A.M. : Lit d'Accueil Médicalisé

L.H.A.P.S.E. : Lieux d'Habitat Partagés
Structurés sur l'Essai

L.H.S.S. : Lit Halte Soins Santé

M.D.H. : Maison Des Habitants

P.A.L.H.D.I. : Plan d'Action pour l'accès au
Logement et à l'Hébergement pour les
personnes Défavorisées en Isère

P.A.S.S. : Permanence d'Accès aux Soins de
Santé

P.H.S. : Pôle Habitat Social

P.O.P.S. : POint Précarité Santé

P.S.S.I. : Parcours Santé Soins Insertion

R.D.R.D. : Réduction Des Risques et des
Dommages (liés aux usages de substances
psychoactives)

R.S.A. : Revenu de Solidarité Active

S.A.V.S. : Service d'Accompagnement à la Vie
Sociale

S.I.A.O. : Service Intégrée de l'Accueil et de
l'Orientation

S.L.S. : Service Local de Solidarité

V.A.D. : Visite A Domicile



L'équipe du service Totem

De haut en bas et de gauche à droite

Cyril, Marjorie, Stéphanie, Clémentine, Esther, Lucile, Sania, Maureen et Romain

Il est grand temps de
rallumer les ~~étoiles~~.

~~Guillaume Apollinaire~~

Consciences

Abbé Pierre
+

Fraternité : quelques lettres
de plus pour faire la différence.

Aidez-nous à agir ! Donnez.
www.fondation-abbé-pierre.fr

