



INSPIR'

ACTION

-

PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL

- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

# Histoire d'un partenariat entre un conseil local de santé et un bailleur social

-

## Communauté d'agglomération du Centre Littoral & Société d'économie mixte de Saint-Martin

[Guyane]

*Rédigé par Johanna PAVIE, coordinatrice du CISM de la Communauté d'Agglomération du Centre Littoral (coordonnées en bas)*

L'action présentée est portée par le Conseil intercommunal de la santé mentale (CISM) de la Communauté d'agglomération Centre Littoral (CACL) et le bailleur social la SEMSAMAR (Société d'économie mixte de Saint-Martin). Elle est le fruit de démarches parallèles qui s'entrecroisent sur un certain nombre de projets pour finalement se concrétiser sur l'action ci-décrise. Il nous a semblé indispensable de décrire le processus, sans qui l'aboutissement n'aurait pas eu le même impact.

## PROBLÉMATIQUE & CONTEXTE

Les travaux de préfiguration du CISM ont été initié en 2017 par la CACL. Dès les prémisses, la SEMSAMAR s'est engagée dans les réflexions et les comités de pilotage de ce dispositif. Pour le bailleur social, l'implication initiale se focalisait essentiellement sur le projet de cellule de concertation pour les situations complexes. En effet, depuis 2015, le bailleur social SEMSAMAR constatait une hausse des situations dites « complexes » car cumulant différents niveaux de difficultés et impliquant une problématique de santé mentale. Aussi, pour mieux accompagner ces situations vulnérables et ayant compris l'enjeu majeur de la question de la santé mentale dans son activité, la SEMSAMAR a envisagé dans un premier temps le départ en formation de son Pôle social/Relogement en mars 2017



## INSPIR' ACTION

PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL

- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

sur la thématique des usagers à troubles psychiques au sein du logement social.

Suite aux travaux de préfiguration, le CISM s'est mis en place en 2018. Il a permis d'impulser une dynamique partenariale sur la thématique santé mentale en portant différents projets s'inscrivant sur trois axes stratégiques :

- Mise en place des conditions d'un partenariat constructif ;
- Promotion, prévention, détection et accès aux soins en santé mentale ;
- Renforcement des partenariats pour l'amélioration des prises en charges.

Les premières instances de concertations mettent en exergue les éléments suivants :

- Les acteurs locaux qui concourent à la santé mentale sont nombreux. Pour améliorer l'accès des personnes concernées à des parcours de santé et de vie de qualité, sécurisés et sans rupture, ces parcours doivent être conçus dans une perspective transversale associant la prévention, le soin et l'accompagnement médico-social. Mais les partenariats, s'ils sont jugés indispensables ne sont pas toujours aisés. Cela constitue le fil rouge des premiers projets du CISM.
- Parallèlement, dans le but d'optimiser sa mission d'accompagnement en direction des locataires les plus vulnérables qui en font la demande ou qui leur sont signalés, et, tenant compte des difficultés sociales, personnelles, professionnelles, psychosociologiques auxquelles les familles peuvent être confrontées, le bailleur SEMSAMAR a permis l'intégration d'un agent de son pôle social dans un parcours de formation diplômante, en permettant la préparation du CAFERUIS (Certification d'Aptitude aux fonctions d'Encadrement et Responsable d'Unité d'Intervention Sociale), sur une période de 24 mois, constituée d'une période en formation présentielle d'une semaine par mois en centre de formation (IRDTS). Il a fallu ainsi créer un second poste au pôle social afin d'assurer la continuité de service.

Aussi, le pôle social/Relogement s'est impliqué sur plusieurs des groupes de travail animés par le CISM. Constatant que les problématiques rencontrées dans l'habitat étaient directement en lien avec les questions évoquées par le CISM, ils ont participé à des travaux qu'ils n'avaient pas spontanément identifiés comme étant des préoccupations.



## INSPIR' ACTION

---

PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL

- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

Forte des échanges avec le réseau d'acteurs et enrichie des projets travaillés en concertation d'une part, et ayant d'autre part identifié de nouveaux enjeux ne se situant pas uniquement au niveau de l'accompagnement individuel (développés au sein du mémoire CAFERUIS), l'équipe du pôle social s'inscrit dans une nouvelle dynamique d'accompagnement de ces publics vulnérables, développée dans le mémoire CAFERUIS, et qui implique l'ensemble des services de la gestion patrimoniale

➔ *Comment améliorer l'accompagnement et l'inclusion des personnes dans la cité par le maintien et l'accompagnement dans le logement ?*

### OBJECTIFS

Prendre en compte la santé mentale, ce n'est pas uniquement penser à la prise en charge des troubles mentaux : c'est avant tout s'inscrire dans une approche positive et globale de la santé qui considère les facteurs éducatifs, sociaux, de logement...

En ce sens, le CISM et la SEMSAMAR, même si leur prisme diffère, partagent des objectifs communs. Les 3 objectifs principaux sont interdépendants, il s'agit à la fois d'agir sur le bien-être des professionnel·les et des bénéficiaires.

#### *Pour les professionnels*

- > Accompagner les équipes de professionnel·les pour une montée en compétences et savoirs afin d'accompagner le changement de pratiques et de postures ;
- > Accompagner les équipes de la SEMSAMAR dans la construction d'outils relationnels et opérationnels pour gérer les situations qu'ils peuvent rencontrer avec les locataires vivant avec un trouble psychique (accompagnement du changement au niveau individuel et collectif) ;
- > Structuration des services pour les accompagnements de personnes vulnérables.

#### *Pour les locataires*

- > Permettre un accompagnement global des locataires (les différents pôles au service des situations et agissant en complémentarité) ;
- > Favoriser l'inclusion des personnes vivant avec un trouble psychique ;
- > Repérer les difficultés, incompréhensions, stéréotypes, stigmatisations qui constituent un frein à la relation locataire/professionnel·les et identifier des leviers d'actions avec les équipes.



## RACONTEZ VOTRE PROJET...

L'action présentée ici est le fruit d'un processus en différentes étapes. Il nous a semblé indispensable de présenter rapidement les différentes phases car :

### INSPIR' ACTION

PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL

- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

- d'une part, c'est un projet global qui se décline en plusieurs actions visant une meilleure qualité du service accompagnement rendu à nos publics ;
- d'autre part, l'action finale n'aurait pas été possible et pas aussi efficiente sans les phases précédentes. Il s'agit d'un processus de sensibilisation du réseau d'acteurs, permettant une implication et une appropriation progressive jusqu'à un cycle de formation destiné au bailleur social directement.

***En amont (actions non spécifiques au bailleur social mais dont la participation du pôle social a permis une maturation de la réflexion en interne)***

#### 1/ Nos échanges croisés

Mise en place d'un cycle d'échanges entre les acteur·rices, afin de :

- Renforcer l'interconnaissance des acteur·rices par des présentations croisées (missions, public, dispositifs, ...) et développer une vision globale des possibilités d'orientations et du parcours des usagers ;
- Se questionner sur son propre rôle sur la santé mentale (est-ce que j'interviens sur ce champ ? est-ce que je le prends en compte dans mes accompagnements ? quelles sont mes limites ? comment passer le relais ? ...);
- Impliquer des associations d'usagers, de représentants d'usagers, d'aidants afin de prendre en compte leur expertise ;
- Affiner les besoins en formation plus technique.

L'évaluation de cette action a permis de mettre en exergue le besoin intersectoriel de structurer l'approche santé mentale et d'accompagner les professionnels sur les évolutions que cela implique dans leurs pratiques.

#### 2/ Formation « Accompagner au rétablissement en santé mentale »

Mise en place d'une formation inter-partenaire sur la démarche de rétablissement, afin d'accompagner les professionnel·les sur les changements de pratiques induits par l'approche santé mentale. Une formation déclinée en plusieurs niveaux afin d'une part de proposer des outils opérationnels aux équipes de terrain et d'autre part de sensibiliser les directions de structures et les institutions pour favoriser dynamique de territoire.



## INSPIR' ACTION

---

PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL  
- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

### 3/ Implication au sein du réseau partenarial sur différents projets

- Participation au travail de préfiguration de l'Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (et partenariat resserré une fois l'EMPP opérationnelle) amenant une nouvelle dynamique d'accompagnement au sein du bailleur social, celle du médico-sociale.
- Participation aux travaux de préfiguration de la cellule de concertation pour les situations complexes qui permettrait au bailleur social de s'appuyer sur un réseau d'acteurs.

### En interne à la SEMSAMAR :

- Signature d'une convention avec le groupe SOS sur un dispositif d'habitat inclusif, contribuant à insérer des publics vivant avec un handicap psychique dans la cité ;
- Partenariat formalisé avec l'EMPP de l'hôpital ;
- Réalisation d'un Dossier d'Étude Technique et d'un mémoire (dans le cadre d'une formation CAFERUIS) intitulé « *Pour une nouvelle dynamique d'accompagnement des personnes vulnérables au sein d'un service de gestion locative sociale* ». L'élaboration de ces écrits s'est notamment appuyée sur des entretiens au sein des équipes de la direction du patrimoine permettant d'identifier les difficultés des équipes.

### 4/ Formation dédiée aux équipes de la SEMSAMAR

En interne et en lien avec la volonté d'initier une réflexion sur la thématique santé mentale au sein de ses services, la SEMSAMAR a réalisé un premier état des lieux pour identifier la perception de ses salarié·es sur le terme « *santé mentale* ». Les résultats ont révélé une association forte avec les troubles mentaux (dépression, folie, handicap...), l'inadaptation sociale (défaillance, difficultés relationnelles, manque de discernement...) et la dangerosité (agressivité, menaces, à surveiller...). Ce sont ces constats qui ont mené à la construction d'un projet de formation/accompagnement en interne.

Le projet comporte quatre phases permettant à la fois de construire une culture professionnelle commune et d'élaborer ensemble des outils opérationnels pour les équipes :

*Session 1/* Partager une définition commune de la santé mentale qui tiennent compte de la dimension universaliste du concept. Amener les participants à se questionner sur leur propre santé mentale, à identifier les facteurs qui influencent la santé mentale (outil utilisé : le cosmos mental).



## INSPIR' ACTION

PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL

- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

*Session 2/* Présentation des missions de chaque service qui constitue le pôle de gestion patrimoniale. Mise en relation de leurs missions avec la définition de santé mentale construite ensemble lors de la session 1. Réflexion partagée sur le rôle et les limites du bailleur et de chaque service sur le champ de la santé mentale.

*Session 3/* Partage de cas pratiques : les participant·es sont invité·es à présenter une situation dans laquelle ils et elles se sont trouvé·es en difficulté. Le groupe propose des solutions.

*Session 4/* Construction de procédures et d'outils de reporting interne (d'accompagnement, de suivi et d'évaluation) pour faciliter les accompagnements des situations évoquées précédemment (ex : annuaire de partenaires, fiches de liaison...). Cette dernière phase viendra, par ailleurs, alimenter l'élaboration du projet de service.

L'action s'adresse à l'ensemble des équipes de la gestion du patrimoine, dont la mission principale est d'œuvrer pour le maintien durable de l'ensemble des locataires au sein du logement, à savoir :

- L'équipe du pôle social/relogement composée de 2 conseillères en économie sociale et familiale chargées de la médiation, du relogement et du pôle social dont la mission pour ces publics vulnérables est de les maintenir durablement au sein du logement social et d'éviter l'aggravation de leur situation ;
- L'équipe technique composée d'agents de proximité, d'une assistante technique chargée de la prise et du suivi des réclamations et d'un cadre technique ;
- L'équipe de la gestion locative constituée d'agents de gestion locative et d'un responsable du service ;
- Deux agents d'accueil qui reçoivent le public, enregistrent les différents courriers et orientent les client·es auprès des différents services selon leurs doléances. Ils sont donc en première ligne.

## RÉSULTATS

*Par rapport aux objectifs, quels résultats ont été obtenus ?*

L'action de formation n'ayant pas encore eu lieu, il est difficile d'aborder les résultats. Néanmoins, nous pouvons d'ores et déjà constater :

- Le positionnement du bailleur dans le réseau (connaissance et reconnaissance) ;
- L'implication des équipes projets sur des dispositifs opérationnels qui vont être directement utilisés par le bailleur (ex : EMPP).



## INSPIR' ACTION

---

- PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL
- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

*Avez-vous observé des effets inattendus ?*

Le processus dans son ensemble a permis d'impulser, chez le bailleur, une dynamique sur la thématique santé mentale. Cette volonté s'affirme notamment par la formalisation d'un projet de service et de procédures d'accompagnement, co-construites afin d'en favoriser l'appropriation par les équipes.

*Quelles sont les perspectives pour l'action ?*

Des perspectives, à plus long termes sont envisagées :

- Impulser une dynamique partagée par l'ensemble des bailleurs sociaux du territoire, en prenant appui sur l'expérience et les résultats pour la SEMSAMAR (modélisation ?) ;
- Élaborer un projet de service avec les équipes du pôle de gestion locative afin de définir le cadre d'un nouveau mode de fonctionnement durable au sein de la structure (vers des pratiques professionnelles cohérentes et innovantes pour rendre plus efficient l'accompagnement de ces publics).

*Si un autre territoire souhaitait reproduire votre action, quels conseils lui donneriez-vous ?*

Plusieurs éléments ont représenté, pour nous, des effets leviers :

- Bénéficier à la fois d'un appui stratégique (adhésion de la direction) et technique (proactivité++ du pôle social) au sein du bailleur social ;
- Intégrer cette action dans une démarche de territoire a permis de faire le lien avec d'autres actions et de consolider le réseau avec les partenaires.

## FICHE-IDENTITÉ DE L'ACTION

*Porteur de l'action : CISM CACL / bailleur social SEMSAMAR*

*Cadre(s) d'intervention/politique(s) politique(s) dans lesquels s'inscrivent l'action : Convention constitutive CISM / projet de service SEMSAMAR*

*Public visé : locataires et équipes professionnelles*

*Partenaires opérationnels : Pôle psychiatrie du Centre Hospitalier de Cayenne, Plateforme handicap psychique (groupe SOS), MAIA, EPNAK, AGP (Association Guyanaise des Psychologues), GEM Un autre regard, Samu Social, ARS, Arbre Fromager, MDPH, Association des Aidants, Association tutélaire de Guyane...*

*Partenaires financiers : ARS et CACL par le financement du CISM*



## INSPIR' ACTION

---

- PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL
- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

*Précisez la gouvernance de l'action :* l'action s'inscrit dans les axes stratégiques tels que définis dans la convention constitutive du CISM, dont la gouvernance est constituée d'un comité de pilotage et de trois comités techniques (un par axe stratégique). En ce sens le projet a été validé en amont et ses résultats seront présentés ensuite.

Néanmoins l'action ne dispose pas d'une gouvernance ciblée. Le pilotage est assuré par le CISM de la CACL et le pôle social de la SEMSAMAR.

## TERRITOIRE

*Votre action s'inscrit-elle dans une dynamique territoriale de santé ?*

- Un Atelier Santé Ville
- Un contrat local de santé
- X Un conseil local de santé mentale
- Autre

*Le territoire est-il couvert par un contrat de ville ?*

- X Oui
- Non
- Ne sait pas

*Si oui, votre action s'inscrit-elle dans le contrat de ville ?*

- Oui
- X Non
- Ne sait pas



FABRIQUE  
TERRITOIRES  
SANTÉ

## INSPIR' ACTION

---

PARTENARIAT  
VILLE/BAILLEUR  
SOCIAL

- CISM CENTRE  
LITTORAL &  
SEMSAMAR

## CONTACTS RÉFÉRENTS

*Johanna PAVIE*

Coordinatrice CISM

Communauté d'Agglomération du Centre Littoral

[Johanna.pavie@cacl-guyane.fr](mailto:Johanna.pavie@cacl-guyane.fr)

06 94 38 15 83

*Sabine JOSEPH*

Responsable pôle social

Bailleur social SEMSAMAR

[sjoseph@semsamar.fr](mailto:sjoseph@semsamar.fr)

06 94 40 33 04

*Mis à jour en février 2021*

*Cette Inspir'action fait partie du Dossier ressources « Habiter ».*

À télécharger ici → <https://www.fabrique-territoires-sante.org/capitalisation/dossiers-ressources/habiter-et-promotion-de-la-sante>