

Précarité

Des algorithmes pour mieux accompagner

À Paris, l'association Cordia, qui gère des appartements de coordination thérapeutique pour des personnes très fragiles, a développé avec l'école Polytechnique le premier logiciel d'aide à la décision en milieu médico-social. Retour sur une expérience qui intéresse maintenant les bailleurs sociaux pour prévenir les expulsions locatives.



© Philippe Chagnon/Cocktail Santé

► Le système mis en place par Cordia combine entretiens répétitifs, postures de recueil de l'information, et logiciel expert.

Cela fait une semaine que Fabrice a été admis à la Villa Amédée, une belle maison parisienne qui regroupe six appartements

de coordination thérapeutique (ACT) gérés par l'association Cordia. Atteint d'une maladie grave, dont il tait le nom, son visage porte les traces d'une longue période d'errance, alternant passages à la rue, hébergements provisoires, soins dispensés rapidement par des structures sanitaires sous pression. Comme tous les résidents de l'association, il a dû passer trois entretiens lors de son admission. L'un avec un médecin, l'autre avec une psychologue, le dernier avec un travailleur social. « Quand on m'a présenté le résultat des entretiens, on m'a montré une grille avec des priorités chiffrées sur lesquelles travailler. Ça changeait de tout ce qu'on peut vous dire à l'hôpital.

C'était clair. Et on m'a dit qu'on referait un point plus tard, pour voir comment les indicateurs évoluaient. »

Une première

La grille en question est le produit d'un logiciel d'aide à la décision médico-psycho-sociale, mis au point après un travail conjoint entre les professionnels de l'association et l'école Polytechnique. Une première dans le monde médico-social. Elle fait partie d'une méthode de recueil de l'information destinée à faciliter le repérage des besoins d'un public malade et désocialisé. Sa genèse tient en fait à un constat. Alors que la vocation des appartements de coordination thérapeutique est de

Fiche technique

- **Cordia** : 83 ACT à Paris (43), La Rochelle, Poitiers et Tours
- **59 salariés**
- **110 personnes** accueillies en 2014
- **Durée de séjour** : 24 mois



➔ Après deux ans passés à la Villa Amédée, à Paris, Diane est sur le départ pour Montpellier, sa ville d'origine. Un moment d'espoir et de crainte.

remettre du soin et du social dans la vie des usagers, il est très difficile de construire avec eux des réponses tant ils peinent à exprimer leurs besoins. « La plupart ont, en effet, basculé à la rue à la suite de leur maladie. Après un parcours dévorant en énergie, une personne entrant en ACT n'a qu'une envie : se poser et oublier. Tout s'arrête et elle a du mal à se remobiliser pour un nouveau départ », décrit Jean-Luc Cousineau, directeur de l'association.

Télescopage entre deux mondes

Pour aider ses usagers à se révéler, Cordia s'est donc engagée en 2014 dans une démarche des plus rigoureuses. Trois chercheurs du Conservatoire national des arts et métiers (Cnam) ont suivi l'équipe afin de repérer les instants où un résident prend conscience de ses capacités d'action, identifier le geste ou la parole professionnelle à l'origine de cette ouverture, et modéliser ces observations pour un meilleur accompagnement.

Dans la foulée, un appel à collaboration est lancé pour le développement d'un outil numérique capable de hiérarchiser les besoins identifiés dans une démarche pluridisciplinaire éducation à la santé, projet professionnel, reprise de contact avec la famille, droits sociaux, logement. En effet, aucun des domaines n'aura le même poids selon que l'on est travailleur social, médecin ou psychologue. Une sorte de casse-tête logique auquel l'École Polytechnique décide de s'atteler en organisant, début 2015, une rencontre avec dix élèves ingénieurs.

Flora Ait Kaci Ali, psychologue clinicienne, se souvient d'un télescopage entre deux mondes que tout sépare, celui des mathématiques, réputées relever des sciences dures, et celui, infiniment moins certain, du psychologique et du social. « Nous avons amené aux étudiants nos réflexions, mais aussi nos doutes par rapport aux limites de l'informatique. Le plus important était de faire passer cette idée qu'une personne cheminait tout au long de son accompagnement et que des priorités identifiées aujourd'hui ne seraient plus valables demain. » Pendant dix heures, les polytechniciens vont s'imprégner du quotidien et des attentes d'une équipe médico-sociale intervenant auprès d'une population extrêmement fragile. « Par exemple, pourquoi faut-il noter la douleur,

l'hygiène, la connaissance de la maladie et mesurer leur évolution ?, raconte Sylvie Vercken, médecin coordonnateur. Sans la compréhension par les élèves ingénieurs de cette notion essentielle qu'est la temporalité de l'action, un outil n'aurait jamais vu le jour. »

Ouvrir au dialogue

De fait, restitué en mai 2015, le logiciel issu de cette collaboration identifie les besoins en « soins », « psy » et « social » recueillis après un entretien avec le résident. Chaque indicateur renseigné par les différents professionnels est interprété en fonction de son évolution positive ou négative dans le temps, puis comparé aux autres indicateurs caractérisant la personne, avant le déclenchement de priorités d'action chiffrées. ➔

➤ Plus de 80 % de porteurs du VIH

C'est un portrait de la misère moderne que dressent les résidents de l'association Cordia. Personnes fragiles, femmes seules avec enfant, exilés ayant quitté leur pays dans l'espoir de se faire soigner. Plus de 80 % sont porteurs du VIH. Les pathologies sont souvent compliquées par le passage à la rue ou par des troubles associés, notamment psychiatriques ou liés aux addictions. Dans les ACT pour personnes seules, la moitié des résidents sont originaires d'Afrique subsaharienne. Dans les ACT pour familles, cette proportion atteint 90 %. Les résidents sont accompagnés dans leurs démarches administratives (titre de séjour et couverture sociale, notamment). Les orientations à la sortie se font majoritairement vers un logement autonome, via des accords avec les bailleurs sociaux, ou vers un dispositif médico-social. Pour éviter une rupture brutale, l'équipe maintient un suivi bénévole après la sortie.



© Photos Philippe Chagnon/Cocktail Santé

➔ **L'accompagnement privilégie la resocialisation : activités collectives, préparation des repas et entraide entre résidents.**

➤ Maxence, pris en charge en ACT depuis un an, a été l'un des premiers à tester l'outil. Atteint d'une double pathologie invalidante, il fait partie de ces malades qui ont lutté contre la désocialisation après avoir tout perdu. La volonté qu'il met à sortir de cette « mauvaise passe », comme il nomme sa situation, lui a fait adhérer aussitôt au principe d'algorithmes susceptibles de traduire le résultat de ses efforts. « D'entretien en entretien, on voit ce qui avance et

ce sur quoi appuyer. Certaines difficultés peuvent apparaître déjà dépassées, alors qu'on pensait que cela prendrait du temps, et on peut se fixer des échéances pour les autres, comme un calendrier personnel. »

Les craintes que l'outil informatique prenne le pas sur la réflexion des professionnels se sont envolées. « L'objectif est au contraire de parvenir à un projet coconstruit avec la personne », assure Laetitia Lahbabi, conseillère en économie sociale et familiale (CESF). Ainsi, les priorités tracées par le logiciel sont soumises à l'approbation du résident avant leur exploitation. « Si sa vision diverge de la nôtre, cette différence de perception ouvre sur un dialogue qui permet de creuser davantage les problématiques », explique la CESF.

associations partenaires du territoire concerné.

Sans attendre les conclusions de la Dihal, un partenariat a été signé avec le bailleur social ICF Habitat pour une vingtaine de nouveaux dossiers en 2016. Avec l'effet bouche-à-oreille, d'autres bailleurs se disent prêts à s'engager. « Sachant qu'une expulsion coûte en moyenne 30 000 € à un bailleur social, si nous résolvons ne serait-ce que 30 % des situations, c'est une aubaine pour la société », se félicite Jean-Luc Cousineau.

Ce qu'ils en pensent

« Le plus important était de faire passer cette idée qu'une personne cheminait tout au long de son accompagnement. »

Flora Ait Kaci Ali

« Sachant qu'une expulsion coûte en moyenne 30 000 € à un bailleur social, si nous résolvons 30 % des situations, c'est une aubaine pour la société. »

Jean-Luc Cousineau

Débouché dans le logement social

L'association ne souhaite pas s'arrêter là. Pour son directeur, la collaboration avec les élèves de Polytechnique a abouti à une méthode qui peut servir dans d'autres situations nécessitant une approche pluridisciplinaire. En témoigne l'intérêt aussitôt manifesté dans les milieux de l'habitat social. La délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) vient ainsi de confier à Cordia un test sur une quinzaine de locataires d'HLM en situation d'impayé ou en rupture potentielle en raison de leurs troubles psychiques. Jusqu'en avril 2016, l'équipe réalisera des diagnostics selon le même principe que le suivi réalisé en ACT : un travail sur les postures de recueil des besoins, une succession de plusieurs entretiens, et au final l'édition de priorités d'actions. Seule différence : les résultats seront communiqués soit à l'équipe sociale du bailleur, soit à des

Complexité des situations

Pour l'heure, chacun dans l'équipe ressent de l'enthousiasme à l'idée de ce débouché que personne n'aurait pu imaginer quelques mois plus tôt. Avec la création d'une structure conseil spécialisée dans la prévention des expulsions, prévue pour la fin 2015, Cordia sera en mesure d'intervenir en soutien à un public dont les problématiques psychologiques, médicales et sociales s'apparentent à celles de ses résidents. Surtout, les grilles qui sortiront du logiciel pousseront les bailleurs à reconnaître la complexité des situations et à agir en conséquence. Un résultat que savoure Jean-Luc Cousineau, ingénieur qualité de formation. « Aboutir à un outil d'aide à la décision qui fonctionne, c'est stimulant. » Puis il tempère le propos : « Maintenant, nous allons devoir trouver un peu de recul. » ■

Marc-Michel Faure

CONTACT

Association Cordia
1, villa des Pyrénées, 75020 Paris
Tél. : 01 53 38 59 30
www.cordia.asso.fr