



# Les Établissements et Services

de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims



Ils nous accompagnent et nous soutiennent tout au long de l'année.





## LE NOUVEL HORIZON

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale et de Stabilisation

Centre d'Hébergement et d'Accueil d'Urgence

CADA

CAO

Dispositifs d'IML

42, rue de Taissy

51100 Reims

Tél. : 03 26 85 23 09

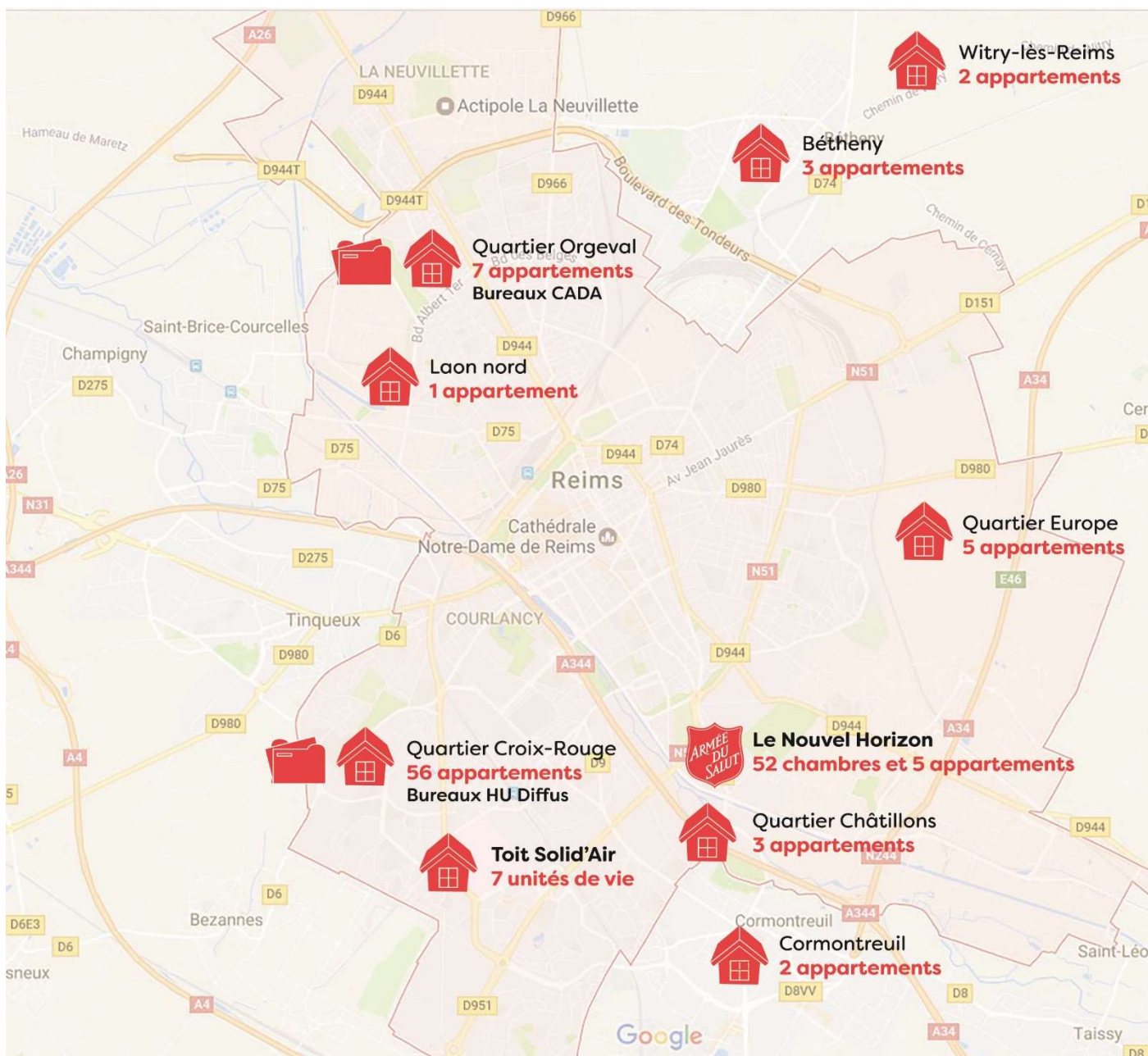
Fax : 03 26 85 27 89

Courriel : [nhorizon@armedusalut.fr](mailto:nhorizon@armedusalut.fr)

**Directeur** : M. Philippe WATTIER

**Directrice Adjointe** : Mme Marie-Pierre GUY

**Chef(fe)s de Service** : Mme Anne-Lise MOURET, Mme Aurélie THOURAULT, Mme LALLEMAND Lucie,  
Mme Jasminka ROBINET, M. RUMERIO Jean-Louis





## Table des matières

Le mot du Directeur .....	7
<b>Présentation de la fondation de l'Armée du salut.</b> .....	9
L'Armée du Salut dans le monde. ....	9
L'Armée du Salut en France. ....	9
L'Armée du Salut à Reims. ....	10
<b>Cadrage législatif</b> .....	12
Le cadrage national.....	12
Le cadre législatif .....	12
<b>Le CHRS</b> .....	15
L'hébergement d'urgence.....	15
La Stabilisation .....	15
Le CHRS collectif.....	15
Le CHRS diffus .....	18
L'ALT.....	18
L'accueil des personnes hébergées en hôtel .....	19
L'Intermédiation Locative .....	19
<b>L'hébergement d'urgence</b> .....	21
L'hébergement en diffus.....	21
Toit Solid'Air.....	23
<b>Le pôle demandeurs d'asile</b> .....	25
Le Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO).....	25
Le Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA).....	27
Les personnes accueillies dans le cadre du Plan Merkel .....	27
<b>Autres éléments sur la vie de l'établissement</b> .....	28
La restauration.....	28
L'accompagnement et le soutien psychologique .....	29
L'accompagnement et le soutien à l'emploi.....	29
L'accompagnement spirituel.....	29
L'espace multimédia .....	30
Le référent SI (systèmes d'informations).....	30
Chargé des indicateurs (recueil et coordination).....	31
Organigramme et salariés.....	32
Les budgets .....	34
<b>Quelques informations relatives à l'activité 2017</b> .....	36
<b>Annexes</b> .....	40





Les activités de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims ne cessent de s'accroître depuis plusieurs années. Aussi, il était indispensable de réfléchir à une organisation qui intégrait cette évolution, qui apportait des bonnes conditions de travail aux salariés et qui, par la même occasion, répondent aux besoins et aux attentes des personnes accueillies.

C'est ainsi que depuis la fin de l'année 2016 et les premiers mois de 2017, la Fondation de l'Armée du Salut à Reims est implantée sur quatre sites différents :

Le pôle CHRS insertion logement et le CHRS établissement sont installés au 42 rue de Taissy où se trouvent aussi les services logistiques, financiers et l'équipe de Direction.

Le Pôle asile, qui comprend le CADA et le CAO, est localisé au 47 rue Docteur Albert Schweitzer dans le quartier Orgeval.

Le pôle hébergement d'urgence a pour adresse le 6 Allée Maurice Lemaître, dans le quartier Croix Rouge, où la majeure partie des personnes est accueillie en logements diffus.

Toit Solid'Air, le site d'hébergement d'urgence dédié aux grands exclus qui est localisé au 15 rue Roger Aubry.

Avec cette organisation, notre autre défi était de penser à un fonctionnement qui nous permette à la fois d'être réactif face aux demandes d'évolution ou d'ouverture de places d'hébergement supplémentaires tout en étant soucieux de la qualité de notre travail et de notre respect des valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut.

En effet, en dépit des fractures que traversent notre pays, des arrivées massives de personnes en situation de migration, et de l'accroissement de la paupérisation, notre établissement ne doit pas se contenter d'offrir un simple toit.

Il se doit de faire preuve d'innovation dans l'intervention sociale qu'il développe et dans le soutien qu'il apporte aux nombreuses personnes accueillies quotidiennement au sein de ces services. C'est ainsi que dans le paysage rémois, notre établissement se distingue en ayant installé des logements dans les localités de l'agglomération avec l'accord des maires de ces communes. Le système de parrainage mis en place par le pôle demandeurs d'asile pour les réfugiés orientés à Reims constitue également une singularité de notre établissement.

En 2017, sur l'ensemble de ces services, le Nouvel Horizon a accueilli 1047 personnes en hébergement, soit l'équivalent d'un village comme Verzy, 616 personnes ont été accompagnées sans hébergement (hôtels et IML), comparable au village de Villers-Marmery, soit un total de 1663 personnes, l'égal de la commune de Sillery. Autre chiffre, 104, c'est le nombre de logements que loue notre établissement aux trois bailleurs sociaux.

L'une des finalités de notre action est aussi de favoriser l'accès au logement des personnes : 65 ménages en 2017, mais beaucoup d'entre elles doivent être soutenues dans ce processus d'autonomie. C'est donc dans cet esprit que nous avons ouvert un service d'intermédiation locative qui a réellement pris son envol en 2017 : 17 ménages ont bénéficié d'une mesure d'accompagnement social liée au logement (ASLL) et 8 autres d'un bail glissant.

A ces mesures s'ajoutent les projets 10 000 logements accompagnés en HLM conduits en partenariat avec Reims Habitat ou encore le projet Auto Réhabilitation Accompagné (ARA) porté avec la S.A. H.L.M. Plurial Novilia.

Expérimentaux à leur début, ces projets ont vertu à devenir pérennes tant leur utilité est reconnue par de nombreux acteurs institutionnels.

Avant d'accéder au logement, ultime étape de notre intervention, il nous faut répondre à la demande d'hébergement.

Le Centre d'hébergement et d'insertion sociale a accueilli 396 personnes dont 198 en hébergement d'urgence et en mise à l'abri. Si l'hétérogénéité des personnes est normale puisque nous sommes habilités pour recevoir tout public, force est de constater que ces hommes et ces femmes sont tous particulièrement vulnérables, isolés et en proie à de réels problèmes psychologiques, pour ne pas dire psychiques, et sont fragiles médicalement. La maladie est ainsi à l'origine du décès de plusieurs résidents en ce début d'année 2017.

Dans la même période, les professionnels ont dû faire face à plusieurs comportements agressifs de la part de quelques résidents qui nous ont conduits à entreprendre des poursuites judiciaires à l'encontre de certains. L'alcool, la consommation de drogues et autres produits illicites demeurent un fléau que nous arrivons peu à endiguer et qui génèrent un climat social insécurisant sur un collectif. En 2017, nous dénombrons 66 incidents, dont 15 ont nécessité l'intervention des forces de l'ordre, et 11 l'intervention de secours médicaux.

Cette ambiance déstabilise les plus fragiles et les plus âgés arrivés dans nos établissements à la suite d'une expulsion, de l'insalubrité de leur logement ou encore d'une longue période d'errance.

Nous avons également contribué à l'accueil de personnes migrantes suite aux différents démantèlements de camp, notamment celui de Grande Synthe en avril, et, plus proche de nous, des personnes installées sous tentes à Reims à la fin de l'été.

Pour autant, ces moments compliqués dans la vie de nos établissements sont aussi oubliés grâce aux nombreuses satisfactions que nous avons notamment lorsque des résidents accèdent à l'emploi : en 2017 34 personnes ont trouvé un CDD, un CDI, un emploi en intérim ou une formation qualifiante.

Mis en proportion avec le nombre de personnes hébergées qui ont le droit de travailler, ce chiffre n'est absolument pas négligeable. Il nous dit même implicitement que lorsqu'elles sont en confiance, les personnes réussissent à se ressourcer et à retrouver l'énergie et le dynamisme pour s'insérer professionnellement.

Même si elle n'est pas quantifiable, notre autre grande satisfaction est aussi de réussir à redonner de l'espoir, du bonheur à des femmes, des hommes et des enfants qui souffrent de leurs conditions de vie et de l'absence de perspectives. C'est toujours terrible pour un être de ne pas savoir ce que demain sera.

Parmi les autres activités que notre établissement entreprend, il nous faut écrire quelques lignes sur notre grande sensibilité à la condition des femmes victimes de violences ou de la traite humaine. Deux sites et plusieurs logements sont dédiés à leur hébergement, même si nous pensons qu'il est totalement incroyable que ce soit aux victimes de quitter leur domicile.

Notre établissement héberge aussi des personnes dans le régime des PSE (Placement sous Surveillance Electronique), alternative à l'incarcération. Il est également conventionné pour accueillir des TIG (Travail d'Intérêt Général).

Depuis 2014, nous assurons la restauration des personnes sans-abris qui sont hébergées en hôtel. Pour cette mission, qui nécessite une disponibilité qui va bien au-delà de celle de fournir un repas le midi et le soir, nous ne sommes pas soutenus financièrement, outre le prix des produits alimentaires.

Ce rapport d'activité est aussi l'occasion pour mes collaborateurs cadres et moi-même de remercier les nombreux stagiaires qui viennent au sein de nos établissements découvrir et se former à leur métier de demain. Par leur investissement et leur implication, ils viennent en soutien aux professionnels, par leur dynamisme, ils apportent de la bonne humeur et une certaine joie de vivre, par leur candeur, ils nous inscrivent dans une introspection indispensable.

Avant de laisser place à un condensé de l'activité de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims puisque cette année, choix a été fait de rédiger un rapport d'activité spécifique à chaque service, je voudrais adresser mon profond respect et toute ma gratitude à l'ensemble des salariés qui œuvrent quotidiennement dans les établissements et services. Sans leur disponibilité, sans leur réactivité et sans leur professionnalisme, l'Armée du Salut à Reims ne serait pas ce qu'elle est.

Bonne lecture,

Philippe Wattier  
Directeur des établissements  
et services du Nouvel Horizon





## Présentation de la fondation de l'Armée du salut.

---

### L'Armée du Salut dans le monde.

---

#### Origines et vocation

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par William Booth dans l'Angleterre industrielle du 19ème siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse.

Elle est présente dans 115 pays sur les cinq continents. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (*hôpitaux, dispensaires...*), de l'enseignement, du social et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie. L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

Cherchant à répondre à tous les appels de détresse, William Booth (1829-1912) a parfaitement défini la manière dont il convient d'aborder la personne en souffrance :

- ✓ L'accueillir et l'écouter, la soutenir et la sécuriser en lui offrant un cadre structurant, permettant de faire le point, d'évoluer
- ✓ Agir sur les causes, tout en procurant une réponse immédiate à son désarroi, ce qui suppose, le cas échéant, la mise en œuvre d'une aide d'urgence et/ou d'un accompagnement sur un plus long terme.

### L'Armée du Salut en France.

---

#### Une implantation progressive sur le territoire

Implantée en France depuis 1881, l'Armée du Salut s'est impliquée auprès des personnes en difficulté, créant notamment les « foyers du soldat » au cours de la première guerre mondiale.

Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire et social jusqu'en 1939.

A l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissages, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'Education spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (*UNIOPSS*), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (*FNARS*), le Syndicat général des Œuvres Privées sanitaires et sociales (*SOP*), La Fédération française des Banques Alimentaires, elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les exclusions, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

#### Adaptation aux évolutions et aux nécessités

En 1994, désireuse d'articuler avec une plus grande pertinence action sociale et spiritualité, l'Armée du Salut adopte de nouveaux statuts.

La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (*AOFBAS*).

Les officiers constituent une Congrégation reconnue par l'Etat, membre de la Fédération protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La Congrégation de l'Armée du Salut situe l'éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d'évangélisation. Elle assure en partie avec l'Association la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social.

### Du statut d'Association à celui de Fondation

A la suite du décret du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à la l'AOFBAS et est reconnue d'utilité publique. Si les valeurs et les missions de la nouvelle Fondation sont identiques à celles de l'Association, les moyens d'action sont plus étendus. Par cette démarche, l'Armée du Salut affirme sa volonté d'ouverture à la société civile, aux différents environnements politiques, culturels, sociaux et humains. Elle considère que l'échange et le partenariat sont sources de vitalité, d'enrichissement.

### Fondation « multi spécialiste »

La Fondation gère des établissements et services positionnés dans des secteurs diversifiés.

Ses établissements et services proposent une prestation de qualité en direction des usagers de l'action sociale et médico-sociale, dans les champs de la protection de l'enfance, du handicap, de la déficience, de la dépendance, du soutien, de l'accompagnement aux publics exclus, à la jeunesse, aux adultes handicapés, aux personnes âgées. L'action de la Fondation, de ses responsables, de ses cadres, de ses techniciens, est portée par les idées fondatrices et les valeurs de l'Armée du Salut. Son action « multi spécialiste » est fondée autour de trois missions « Secourir, Accompagner, Reconstruire ».

### « SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE »

La Fondation de l'Armée du Salut emploie 2000 salariés. Elle gère plus de 50 établissements en France. Les ressources de la Fondation se composent de financements des organismes publics, de dons et legs, de produits des ventes ainsi que des rétributions perçues pour services rendus.

Animée d'une forte volonté d'aller vers une efficience accrue, la Fondation de l'Armée du Salut poursuit une « Démarche Qualité » s'appuyant sur un référentiel. La certification par Bureau Veritas lui est attribuée depuis 2004.

Elle développe un mode de gestion des personnels fondé sur le management participatif par objectif.

Riche de son histoire et de son expérience, portée par des valeurs fortes, l'Armée du Salut entend au travers de la Fondation poursuivre et étendre son engagement dans le domaine social et médico-social. Elle est animée d'une volonté de modernisation, articulant caritatif et professionnalisme, l'éthique de convictions et l'éthique de compétences. La Fondation de l'Armée du Salut est attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux. Elle travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques nouvelles qui émergent dans le champ de l'action sociale.

## L'Armée du Salut à Reims.

---

### Quelques éléments d'histoire

L'Armée du Salut est probablement l'une des plus anciennes structures rémoises œuvrant auprès des personnes en situation d'exclusion.

Présente à Reims depuis la fin des années 1910, l'Armée du Salut a été successivement implantée au 82 rue de Cernay puis au 31 rue de Sébastopol. Après la seconde guerre mondiale, elle s'installe rue Navier où elle sera en charge du centre d'accueil de nuit.

Durant quasiment 50 ans, de 1963 à la fin de l'année 2011, elle occupe les anciens locaux de l'Asile de Nuit 10, rue Goïot, propriété du CCAS de Reims.

Au fil des années, l'Armée du Salut s'est adaptée au besoin des publics et a inscrit son action en totale synergie avec les dispositifs mis en place par l'État. Ainsi, le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale « Le Nouvel Horizon » a été agréé une première fois le 8 août 1963.

A partir de l'année 2003, le CHRS est également agréé pour accueillir des demandeurs d'asile (*hommes seuls, couples et familles*).

Depuis le mois de décembre 2011, l'établissement est localisé 42, rue de Taissy. D'une superficie d'environ 2500 m<sup>2</sup>, le nouvel établissement s'étend sur 4 niveaux. Situé à Reims, à l'angle de la rue de Taissy, le Centre d'hébergement est à la limite des quartiers Saint Rémi et Verrerie. Deux de ses services, celui du pôle asile et celui de l'urgence diffus se sont externalisés au cœur des quartiers Orgeval et Croix-Rouge.

Cet établissement s'inscrit dans une logique d'évolution et d'adaptation aux publics dans laquelle s'est engagée la Fondation de l'Armée du Salut.

En savoir plus : [www.armeedusalut.fr](http://www.armeedusalut.fr)



### Le cadrage national

Conformément aux valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut, les objectifs posés pour les dispositifs d'accueil de l'établissement et services du « Nouvel Horizon » sont :

- De proposer un hébergement individuel, digne qui se veut être une alternative à la rue et qui autorise d'être accompagné d'un animal
- De permettre aux personnes de se reposer et de se stabiliser.
- D'œuvrer en faveur de l'accès aux droits des plus démunis.
- D'établir des relations de confiance par une écoute dénuée de tout jugement.
- D'amener ces personnes à se sentir reconnues dans leur dignité et ainsi, qu'elles puissent retrouver une image positive d'elles-mêmes.
- De leur offrir les prémisses d'un accompagnement social permettant la restauration de leurs droits et/ou une orientation vers les autres partenaires
- De susciter auprès d'elles l'émergence d'un projet.

### Le cadre législatif

L'action d'un établissement d'hébergement s'inscrit dans le cadre législatif qui doit guider notre action et dont découlent nos missions. Nous déclinons ci-après les principaux textes réglementaires de référence :

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.

- L'affirmation et la promotion du droit des usagers.
- La diversification des services et leur assise juridique (*y compris ceux qui en étaient dépourvus comme les lieux de vie*).
- La définition de procédures d'évaluation.
- L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.
- La loi renforce le droit des personnes et prévoit la mise en œuvre d'un certain nombre d'instrument pour leur concrétisation (*livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte de l'usager, conseil de vie sociale ...*).

Le décret n° 2004-287 du 25.02.2004 relatif au conseil de vie sociale et la circulaire DGAS du 24.03.2004 relative au livret d'accueil en précisent les contours.

Le Plan PARSA (*Plan d'action renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes sans abri*), 8 janvier 2007, énonce le principe de continuité de prise en charge des sans-abri.

« Toute personne accueillie dans un contre d'hébergement d'urgence devra se voir proposer, en fonction de sa situation, une solution pérenne, adaptée et accompagnée si nécessaire (...) ».

La loi n°2007-290 du 5 mars 2007, dite loi DALO droit au logement opposable Instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale est de garantir le droit à un logement à toute personne qui résidant en France de façon stable et régulière, n'est pas en mesure d'accéder à un logement décent ou de s'y maintenir. La loi institue :

- 1) Un recours à l'amiable et en contentieux afin de faire valoir le droit, garantie par l'Etat, à un logement décent et indépendant.
- 2) Le principe de la continuité de la prise en charge des sans-abris.

« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée ».

La circulaire DGAS/1A/LCE/2007/90 du 19 mars 2007, relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri et à la suppression de la durée maximale de séjour, l'élaboration systématique d'un diagnostic et le principe de non remise à la rue.

La Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (*Mobilisation pour le Logement*) dite loi Boutin du 25 mars 2009.

La loi Molle instaure des changements dans différents domaines et notamment par l'article 73, qui définit les missions de l'hébergement d'urgence et le principe de continuité.

Le Code de l'Action Sociale et des Familles :

*« Art. 345-2-2.- Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ».*

*« Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier.*

*« Art. 345-2-3.-Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation. »*

Plus récemment, Le référentiel national de prestations, Circulaire DGCS/1A no 2010- 271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, dans son volet 2 précise les éléments juridiques et qualitatifs de mise en œuvre de la prestation « B- Mettre à l'abri ou Offrir un chez soi », notamment sur l'individualisation des espaces, le respect de l'accueil inconditionnel ; le respect des normes du logement







## Le CHRS

---



Le Pôle établissement comprend sur le site regroupé du 42 rue de Taissy, des places d'hébergement d'urgence pérennes, de stabilisation et de CHRS. Il est porté par une équipe de 7 travailleurs sociaux, de 4 hôtes d'accueil et de 4 veilleurs de nuit, encadrés par un chef de service.

### L'hébergement d'urgence

---

L'établissement de la rue de Taissy compte 21 places d'urgence pérennes. En 2017, nous avons accueilli 45 ménages, correspondant à 59 personnes. Le taux d'occupation a atteint 106,73%, du fait de mises à l'abri effectuées régulièrement pendant l'hiver.

Ainsi 60 personnes ont été mises à l'abri sur l'établissement sur les seuls mois de janvier et février occasionnant de fait, de fortes perturbations dans l'équilibre de la structure, nous doublions presque l'effectif de l'établissement au moment des repas. De l'accueil au self, de la salle télévision à la salle bien-être, également dans les bureaux du rez-de-chaussée ainsi que les salles de réunions, la structure regorgeait de personnes privant ainsi les résidents d'espaces ludiques avec une impression de « ne plus être chez eux », ce qui a pu susciter des difficultés de cohabitation et des tensions importantes au sein du collectif.

### La Stabilisation

---

Le dispositif de Stabilisation comprend 19 places. Il représente un échelon intermédiaire entre le dispositif de l'urgence et celui du CHRS. Il permet d'accueillir et d'accompagner des personnes jugées plus fragiles, plus désocialisées que celles orientées sur le CHRS. Cet accompagnement sans limite de temps et plus souple a pour objectif d'offrir à des personnes marginalisées un lieu d'hébergement sur lequel se stabiliser, afin d'amorcer un parcours d'insertion. Cet accompagnement spécifique nécessite parfois des aménagements du règlement de fonctionnement, afin de tenir compte des difficultés propres à ce public, des problématiques d'alcoolodépendance par exemple.

En 2017, nous avons accueilli 41 personnes seules, dont 32 hommes et 9 femmes. Le taux d'occupation annuel atteint 97,81 %, en tenant compte des mises à l'abri demandées par la Direction départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations sur des places affectées à la stabilisation.

### Le CHRS collectif

---

D'une capacité de 43 places, le CHRS a accueilli cette année 81 personnes, contre 89 personnes l'année passée, ce qui représente 55 ménages.

Nous dénombrons 50 ménages entrés (72 personnes) et 33 sortis (44 personnes) au cours de l'année. Le taux d'occupation annuel atteint 98,6%.

Les problématiques à l'arrivée en CHRS ne sont pas toujours identifiées. Une personne est accueillie d'abord en raison de son absence de logement. Ensuite, la mise en place du projet d'accompagnement permet d'identifier des problématiques aussi

## STABILISATION

Capacité d'accueil : **19** places



**41** personnes accueillies

**93,18 %** de taux d'occupation

**Entrées 2017**

**37** pers

**Sorties 2017**

**23** pers

Durée moyenne  
de séjour : **198 jours**



**9 %** Sorties en logement autonome

**22 %** En provenance de structures d'hébergement \*

**10 %** Expulsion Locative **20 %** Rupture des liens

**29 %** En situation d'errance



**22 %**



**78 %**



**51 %** des ménages  
avec ressources



**49 %**  
des ménages  
sans ressources

*\* (Urgence, Insertion, etc.)*

# CHRS DIFFUS et REGROUPÉ

Capacité d'accueil : **88** places



**157** personnes accueillies

**98** ménages

**93,42 %** de taux d'occupation

**76** Adultes seuls

Durée moyenne  
de séjour : **402 jours**



**Entrées 2017**

**124** pers / **80** ménages

**Sorties 2017**

**84** pers / **51** ménages

**67,74 %** Sorties en logement autonome

**57,96 %** En provenance de structures d'hébergement \*

**8,91 %** Expulsion Locative



**28,66 %**



**39,49 %**

**68,15 %**

de personnes majeurs



**14,01 %**



**17,83 %**

**31,84 %**

de personnes mineurs



**66 %** des ménages  
avec ressources



**58,75 %**  
des ménages  
sans ressources

\* (Urgence, Insertion, etc.)

diverses que variées : soucis de santé physiques, alcoolodépendance, toxicomanie, troubles psychiques, psychiatriques, rupture familiale, difficultés financières, endettement, surendettement, isolement social...

Un projet personnalisé est alors élaboré avec le référent en fonction de la situation de chacun et des objectifs à atteindre pour améliorer sa situation, conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.

## Le CHRS diffus

---

Le CHRS dispose de 12 appartements diffus, représentant 45 places, localisés principalement dans le quartier Croix-Rouge et dans une moindre mesure dans le quartier Orgeval. 4 logements sont dédiés à l'accueil en cohabitation d'hommes seuls, 2 sont destinés à des femmes seules, également en cohabitation, et les 6 autres logements sont prévus pour des familles et/ou couples sans enfant.

Les orientations sont prononcées par le SIAO de la Marne, mais ce CHRS hors-les-murs constitue bien souvent une passerelle entre le CHRS collectif et le logement autonome. La structure collective ne permet pas d'évaluer la capacité des personnes à gérer la vie quotidienne en logement, du fait de la restauration collective notamment. Le passage en CHRS diffus permet ainsi de s'assurer que les personnes sont autonomes au niveau du ménage, des courses, de la cuisine, et seront en capacité de vivre seules. L'objectif est ainsi d'affiner notre évaluation, afin d'envisager avec elles la sortie la plus adaptée à leur situation : logement autonome, résidence sociale, ou encore foyer de jeunes travailleurs, et de les y préparer au mieux.

Les personnes orientées en interne sont donc prioritairement des personnes possédant des ressources ou dont les droits sont en cours d'ouverture.

Pour les familles, cette évaluation se fait en conditions réelles, puisqu'en règle générale, chaque logement est occupé par une seule famille. En revanche pour les personnes seules, qui cohabitent à 3 au sein des appartements, l'évaluation est un peu biaisée car la cohabitation nécessite une organisation collective pour l'usage, l'entretien des parties communes, ainsi qu'une adaptation aux rythmes de vie parfois très différents des personnes accueillies.

L'orientation vers le CHRS diffus répond également aux besoins d'adapter la proposition d'hébergement pour des personnes pour lesquelles la vie au sein d'un grand collectif, tel que le CHRS rue de Taissy, s'avère difficile et risquerait de compromettre leur prise en charge. Pour des personnes en parcours de soins en addictologie par exemple, l'environnement collectif et ses tentations, peut se révéler délétère et mettre en péril le processus de soins engagé.

Deux travailleurs sociaux sont chargés de l'accompagnement global des personnes.

Sur l'année 2017, 81 personnes ont été accueillies sur ce service, représentant 44 ménages. Le nombre de ménages est en baisse par rapport à 2016 où nous en comptons 53, mais le nombre de personnes reste, lui, équivalent du fait de compositions familiales plus importantes.

Le taux d'occupation annuel est de 88,5%. Il est à noter que nous avons effectué des travaux de rénovation conséquents dans deux appartements (ensemble du logement repeint et changement de mobilier) qui ont gelé des entrées pendant la durée des interventions par nos agents de maintenance. Par ailleurs, nous avons été confrontés à partir de septembre à des difficultés d'orientation de la part du SIAO, certains appartements famille sont ainsi restés vacants pendant plusieurs semaines.

## L'ALT

---

Le dispositif d'hébergement temporaire ALT se compose d'un appartement dont l'Armée du Salut est propriétaire, et qui se situe dans un quartier de Reims proche de la Basilique Saint Rémy, dans une résidence très calme, où logent des personnes d'un certain âge.

La capacité d'accueil théorique de ce service est de 6 personnes, mais nous ne disposons que de 4 chambres et privilégions l'accueil de femmes seules, plutôt que de familles, pour des raisons de cohabitation avec le voisinage.

Contrairement au CHRS, l'hébergement ALT est assujéti à une participation financière. Par conséquent, l'accueil des personnes ne peut se réaliser que si celles-ci ont des revenus ou sont en passe d'en obtenir. Il leur est demandé de participer à hauteur de 15 % de leurs revenus pour une personne seule et 10% pour une famille.

Les femmes que nous accueillons sont pour partie victimes de violences conjugales ou familiales. Nous accueillons également des femmes provenant du réseau Ac-Sé avec lequel nous travaillons en partenariat, dans le cadre de l'orientation des personnes victimes de la traite des êtres humains. La localisation géographique privilégiée de l'appartement ALT répond au besoin de protection renforcée de ces personnes, qui fuient des environnements délétères et recherchent tranquillité et discrétion. Comme pour le CHRS, les orientations se font via le SIAO.

Au cours de l'année 2017, 9 ménages, représentant 11 personnes ont été accueillis sur le dispositif de l'hébergement temporaire. Ces chiffres sont les mêmes que ceux de l'année passée. Le taux d'occupation annuel de 68,12% témoigne des difficultés d'orientation sur ce dispositif évoquées plus haut.

## **L'accueil des personnes hébergées en hôtel**

---

Ce projet financé par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations de la Marne (DDCSPP), à titre expérimental pour une durée d'un an, a été mis en place en Août 2017. Il a pour objectif d'établir un diagnostic social et administratif des situations des familles hébergées en hôtel par le 115 et venant se restaurer à l'Armée du Salut. Le 115 oriente en effet à l'Armée du Salut les familles avec enfants, les couples sans enfant avec une problématique médicale et les femmes enceintes, pour une restauration midi et soir. Parmi ces familles, nous comptons des personnes étrangères, mais également des publics dits de droit commun.

Un travailleur social du Pôle Diffus est mis à disposition à temps plein pour effectuer cette mission. Pour établir ses diagnostics, le travailleur social rencontre, sur rendez-vous, les familles qui sont mises à l'abri à l'hôtel, via le 115. Il évalue la situation de chacune des familles de manière globale : situation administrative, parcours migratoire et niveau de maîtrise de la langue française pour les publics étrangers, composition familiale, ressources, situation de santé, parcours professionnel et de formation, scolarisation des enfants, fonctionnement de la sphère familiale, investissement du lieu de vie, besoins et difficultés repérés, démarches en cours ou à mettre en œuvre. A l'issue de cette évaluation, le travailleur social définit un degré d'urgence de la situation, validé par sa cheffe de service.

En 2017, le 115 a orienté sur le service de restauration de l'Armée du Salut 140 familles, représentant un total de 509 personnes, dont 234 adultes et 275 enfants.

## **L'Intermédiation Locative**

---

Le Service d'intermédiation locative est porté par le Pôle insertion diffus. Il est constitué d'un travailleur social à temps plein, de formation assistante de service social qui intervient sur trois dispositifs différents d'accompagnement dans le logement :

- L'accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), qui concerne indifféremment les locataires des différents bailleurs sociaux Rémois
- Le 10 000 logements accompagnés (en partenariat avec Reims Habitat)  
Sur ce dispositif l'équipe pluridisciplinaire est également partie prenante.
- Le bail glissant

D'une manière générale, l'Intermédiation Locative a pour objectifs de :

- Garantir une insertion ou un maintien durable des ménages concernés en grande précarité sociale dans leur logement.
- Inciter les bailleurs à accueillir ou maintenir dans leur parc des ménages cumulant des difficultés.
- Aider à la définition d'un projet logement ou de relogement.

En 2017, 18 ménages ont été accompagnés dans le cadre d'une mesure ASLL à l'entrée dans les lieux, contre 13 l'an passé.

Sur le dispositif 10 000 logements, 32 ménages ont été accompagnés au cours de l'année, 9 nouveaux ménages sont entrés dans le dispositif et 2 ménages ont réintégré le dispositif et 16 ménages en sont sortis.

En 2017, 3 nouveaux baux glissants financés par l'Etat ont été signés, ce qui porte à 9 le nombre de mesures en cours sur l'année. 3 Baux glissants ont glissé au cours de l'année et les personnes occupant l'appartement sont donc devenues locataires en titre.

Enfin, un agent technique intervient, pour sa part, sur le projet d'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA).

Ce projet d'Autoréhabilitation Accompagnée est porté par La Fondation de l'Armée du Salut à Reims, Plurial Novilia, le Département de la Marne, le Grand Reims et l'Etat dans le cadre du contrat de ville.

Le périmètre du projet s'étend sur les quartiers Orgeval et Neufchâtel, uniquement dans les logements du bailleur public Plurial Novilia.

Ce projet se concrétise par l'intervention d'un agent technique à temps plein, au domicile des locataires pour les aider à rénover une pièce de leur appartement. Il leur apporte des connaissances techniques, encadre le chantier et fournit le matériel nécessaire via la régie de Plurial Novilia.

L'encadrant technique anime également des ateliers bricolage dans un appartement mis à disposition par le bailleur sur le quartier Orgeval depuis le 05 mai 2017.

Le projet s'adresse en priorité aux familles monoparentales ou identifiées comme fragiles par le bailleur ou les partenaires sociaux.

En 2017, 11 chantiers ont été effectués et 10 ont été finalisés. Un seul a été abandonné en cours de travaux du fait de l'absence d'adhésion de Monsieur et de sa problématique addictive.





## L'hébergement d'urgence

Outre ses activités d'hébergement d'insertion en structure ou en diffus, en CADA ou CAO, d'intermédiation locative et d'ALT, le « Nouvel Horizon » assure une mission d'accueil d'urgence qui se décline principalement :

- ❖ En appartements diffus
- ❖ Au Toit Solid'Air (*anciennement les bungalows*) d'une capacité de 21 places.

Conformément aux valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut, les objectifs posés pour ce dispositif d'accueil sont :

- ✓ De **proposer un hébergement** individuel digne qui se veut être une alternative à la rue et qui autorise d'être accompagné d'un animal
- ✓ De permettre aux personnes qui, pour beaucoup d'entre elles, ont connu de grandes périodes d'errance de **se reposer et de se stabiliser**
- ✓ **D'œuvrer en faveur de l'accès aux droits** des plus démunis
- ✓ **D'établir des relations de confiance** par une écoute dénuée de tout jugement
- ✓ D'amener ces personnes à **se sentir reconnues dans leur dignité** et ainsi, qu'elles puissent **retrouver une image positive d'elles-mêmes**
- ✓ De leur **offrir les prémices d'un accompagnement social** permettant la **restauration de leurs droits** et/ou une orientation vers les autres partenaires
- ✓ De susciter auprès d'elles **l'émergence d'un projet**

### L'hébergement en diffus

Les bureaux de l'urgence diffus sont externalisés au 6 Allée Maurice Lemaître dans le quartier Croix-Rouge à Reims depuis le premier trimestre 2017. Le service s'est implanté à proximité des personnes hébergées facilitant ainsi les liens et permettant une plus grande disponibilité.

La capacité d'accueil théorique est de 169 places + 41 places d'urgence hivernale. L'hébergement se fait en colocation en appartement diffus dans les quartiers Orgeval, Croix Rouge, Europe et Châtillons.

Ces appartements d'urgence permettent d'accueillir toutes les personnes orientées par le 115 de manière inconditionnelle. Les missions premières de ce dispositif sont d'accueillir, héberger et alimenter et offrir un accompagnement social au plus près des problématiques des individus.

C'est donc une flotte de 36 à 44 logements que le service d'urgence diffus met à disposition des personnes pour un hébergement en cohabitation avec partage des pièces collectives : cuisine, séjour, sanitaires.

Les appartements sont équipés et meublés :

- ✓ Mobilier : literie, tables, chaises, canapés, armoires, lit, vaisselle et ustensiles cuisine.
- ✓ Electroménagers : réfrigérateur combiné, machine à laver, cuisinière, micro-ondes, cafetière.

Une caution de 50 euros est demandée aux personnes bénéficiant de revenus.

Les personnes sont domiciliées à l'adresse des bureaux au 6, Allée Maurice Lemaître.

La typologie du public accueilli est hétéroclite : il s'agit d'hommes, de femmes et de familles en situation de précarité sociale, toutes problématiques confondues.

L'hébergement proposé à vocation à leur donner les moyens d'améliorer leur situation administrative et sociale, et de travailler les questions d'emploi, de formation et toutes les problématiques de soins.

## LES APPARTEMENTS D'URGENCE

Capacité d'accueil : **210** places



**334** personnes accueillies

**145** ménages

**110,72 %** de taux d'occupation

**39,52 %** Adultes seuls

Durée moyenne  
de séjour : **447 jours**



**Entrées 2017**

**252** pers / **115** ménages

**Sorties 2017**

**109** pers / **48** ménages

**14,67 %** Sorties en logement autonome



**32,03 %**



**28,14 %**

**60,18 %**

de personnes majeurs



**20,35 %**



**19,46 %**

**39,82 %**

de personnes mineurs



**18,27 %**

des ménages  
avec ressources



**81,73 %**

des ménages  
sans ressources

334 personnes ont été accueillies en 2017, dont 133 enfants (46 âgés de moins de 3 ans). Il s'agit majoritairement d'enfants accompagnés de leurs parents, isolés ou non, en situation de migration.

L'accueil d'urgence reste un tremplin vers d'autres dispositifs. Dès que possible, un dossier SIAO est constitué avec les personnes accueillies pour faciliter l'orientation vers des structures adaptées. Des dossiers de demande de logement autonome sont également réalisés si les conditions de droits sont réunies.

## Toit Solid'Air

---



Le site Toit Solid'air, localisé au 15 rue Roger Aubry à Reims, a ouvert ses portes en novembre 2016 dans des locaux neufs venus remplacer les abris de nuit « les Bungalows ».

Cette réhabilitation, respectueuse de critères écologiques et économiques, a été réfléchi pour proposer un produit final confortable et fonctionnel, adapté pour accueillir des personnes en situation de handicap. Il est constitué de 7 unités de vie et d'une unité collective et peut accueillir simultanément 21 personnes. Toit Solid'air est un hébergement qui fonctionne 24h/24H, toute l'année depuis son ouverture.

Le site est constitué de 7 unités de vie et d'une unité collective équipée pour l'accueil, la restauration et l'accès au multimédia. Les extérieurs sont constitués de parcelles de jardin potager, d'un préau et un espace détente, d'un complexe d'aquaponie et d'une aire pour les animaux qui viennent compléter les installations.

Ce lieu se veut être entre l'externe (*la rue*) et l'interne (*chez soi*), être dedans et dehors.

Le 115 a orienté en 2017 67 hommes seuls et 20 femmes seules. Le Toit Solid'Air s'adresse à des hommes seuls et des femmes seules avec ou sans animal de compagnie. 7 personnes se sont présentées avec leur animal.

Le public accueilli se compose surtout de personnes en rupture de lien et de droits, de personnes très désocialisées et de personnes migrantes.

L'accueil et la disposition spécifique des lieux permet aux personnes un cadre sécurisant tout en gardant la sensation d'espace et reste moins oppressant, ou enfermante, qu'une structure plus imposante.

## LE TOIT SOLID'AIR

Capacité d'accueil : **21** places



**87** personnes accueillies

**98,12 %** de taux d'occupation

**67** hommes

**20** femmes

Durée moyenne  
de séjour : **107 jours**



**Entrées 2017**

**87** personnes

**Sorties 2017**

**66** personnes

**57 %** Sorties en logement autonome, résidences sociales,  
structures d'hébergement ou hébergement chez un tiers

**34,84 %** Départ sans laisser d'adresse



**58,63 %** des personnes  
avec ressources



**41,37 %** des personnes  
sans ressources



## Le pôle demandeurs d'asile

---

Ce pôle récent, né en octobre 2016 comprend 2 services (Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO) et Plan Merkel) et un établissement (Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA)).

Ces implantations sur le Grand Reims ont été possibles grâce à l'implication significative de chaque commune qui nous aide dans l'inclusion sociale de nos publics.

Nos logements issus du parc locatif des bailleurs sociaux, sont éclatés dans différents quartiers ou communes du Grand Reims permettant ainsi d'éviter un phénomène de concentration d'une même population en un lieu. Cette volonté nous a permis d'appréhender nos accompagnements davantage dans une idée d'inclusion sociale.

Les publics accueillis sur ce pôle sont tous issus du Plan Migrants qui a vu le jour en septembre 2015 avec l'arrivée des premiers réfugiés dit « Merkel ». Ce Plan migrants identifie des ressortissants fuyant de pays en conflits. On retrouvera donc sur ce pôle une très grande majorité personnes en provenance de Syrie, d'Irak, d'Afghanistan, et des pays de la corne de l'Afrique tel que le Soudan et l'Erythrée et plus à la marge l'Ethiopie, la Lybie, Le Tchad, la Somalie, etc.

Tous sont sortants de camp dit de « réfugiés » de France ou de l'étranger. Les publics issus des camps français (majoritairement de Paris et de Calais sur ce pôle) sont inscrits dans le programme de délocalisation du Plan Migrants alors que les publics issus des camps étrangers (Grèce en ce qui concerne ce pôle) font partie du programme de relocalisation via les « hot-spot » mis en place par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA).

Pour mener à bien toutes ces missions, le pôle demandeur d'asile dispose d'un réseau de bénévoles qui nous aident quotidiennement dans l'apprentissage de notre citoyenneté, de notre langue et de notre territoire. Ils œuvrent en étroite collaboration avec l'équipe éducative afin que nos publics puissent trouver de l'autonomie.

5 salariés sont dédiés à l'accompagnement du CADA et du Plan Merkel et un salarié pour le CAO. L'équipe bénéficie depuis le premier trimestre 2017 d'un soutien via l'arrivée d'une psychologue qui intervient une fois par semaine. Cette venue marque la pluridisciplinarité au sein de cette équipe.

En complémentarité viennent s'ajouter à cette équipe, une psychologue, un agent technique, une secrétaire comptable, un chef de service et plus récemment un professeur de Français Langues Etrangère (FLE).

### Le Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO)

---

Ce service a été principalement marqué dans la fluctuation des places sur cette année. Le CAO de 30 places initiales comptait à son ouverture 4 logements sur Reims pour 20 places et 10 places en Hôtel à Tinquieux. Sa capacité se réduit à 23 courant du premier trimestre et passer à 31 places en décembre 2017. Une mutualisation avec les travailleurs sociaux du CADA a donc été nécessaire au regard des situations parfois complexes.

La gestion des places en hôtel devenant difficile tant pour les publics accueillis que pour les salariés les accompagnants, décision fût prise de transférer ces places sur des appartements sur Reims et Bétheny avec une prêle de 7 places en mars. En décembre, en accord avec les services de l'Etat, 8 nouvelles places ont été ouvertes sur la commune de Reims portant le nombre de logement à 8 dont un sur Bétheny.

Sur 2017, pour un taux d'occupation de 96,97 %, ce sont 42 hommes isolés qui ont été accueillis sur ce service. Majoritairement âgés de moins de 30 ans, les sorties vers le CADA ou le logement (insertion ou non) ont permis d'accueillir de répondre à la demande de fluidification sur ce dispositif. Ainsi, nous avons pu offrir un accueil et accompagnement à des personnes issues des camps de Chapelle et Stalingrad durant le second semestre pour ce service qui, comme les autres CAO avait vu le jour au démantèlement de « La Jungle de Calais ».

Pour la plupart des personnes accueillies, la majorité a obtenu une protection internationale ou un droit d'asile permettant des durées de séjours courtes, de 3 à mois pour les 11 sortants du dispositif.



## L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS ET DEMANDEURS D'ASILE (CADA, CAO, MERKEL)

Capacité d'accueil : **146** places  
(112 places au 31/12)



**219** personnes accueillies

**104** ménages

**33,78 %** Adultes seuls



**Entrées 2017**

**110** pers / **70** ménages

**Sorties 2017**

**108** pers / **39** ménages

**72,22 %** Sorties en logement autonome

Durée moyenne de séjour : **296,33 jours**



**29,41 %**



**70,59 %**

**62 %**

de personnes majeurs



**38 %**

de personnes mineurs



## Le Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA)

---

Le CADA compte 75 places réparties sur 15 logements sur les communes de Reims, Witry-Lès-Reims, Bétheny et Cormontreuil. 2017 est la première année pleine de cet établissement qui a vu le jour en Juin 2016.

14 familles avec enfant, 2 familles monoparentales, 4 groupes familiaux et 27 hommes seuls ont bénéficiés de nos services, soient 137 personnes dont 67 enfants.

Conformément aux publics définis dans le Plan Migrants, nous avons pris en charge majoritairement des personnes issues de Syrie (85 personnes), d'Irak (17), du Soudan et dans la même proportion d'Afghanistan (9). Dans une moindre mesure en provenance de la corne de l'Afrique, hors Soudan, 7 personnes, soit pour cette région du monde 16 personnes.

25 ménages sont entrés dans ce dispositif dont 16 hommes seuls et 9 familles. 8 ménages sont inscrits dans le programme de relocalisation soit 33 personnes. L'intégralité des relocalisés accueillis sont arrivés de Grèce (camps autour d'Athènes). 17 ménages sont inscrits dans le programme de délocalisation soit 32 personnes, dont la majorité des relocalisés provient des démantèlements des camps parisiens (La Chapelle, Stalingrad) et ont été pris en charge par des accueils de jour.

Avec un taux d'occupation de près de 90 %, les durées de séjours pour les 19 ménages sortis se situent sur la tranche allant de 6 à 12 mois. 8 ménages ont accédé à un logement autonome avec un accompagnement (ASLL ou bail glissant) et 1 en résidence sociale, soit quasi 50 % de sorties positives.

## Les personnes accueillies dans le cadre du Plan Merkel

---

Doté de 53 places à son ouverture et de la gestion de 14 groupes familiaux sur 13 appartements, ce dispositif tend à disparaître. L'année 2017 aura donc été dans la continuité de la fin 2016 avec un travail d'insertion principalement tourné vers l'insertion par le logement.

Ainsi sur les 40 personnes encore comptabilisées en début d'année, 33 ont accédées au logement autonome. Pour 75 % d'entre elles, ces sorties se sont faites avec mesures d'accompagnement liées au logement portées par l'Armée du Salut et la moitié ont bénéficié d'un bail glissant.

Les dernières familles restantes devraient elles aussi accéder à leur autonomie en termes de logement courant 2018.



## Autres éléments sur la vie de l'établissement

### La restauration

Le Nouvel Horizon bénéficie d'un self sur le 42 rue de Taissy. Cette restauration, gérée par la société API, permet d'offrir aux personnes accueillies sur la structure collective de bénéficier de 3 repas par jour. Les personnes accueillies en hôtel, dans l'attente d'un hébergement, ont également la possibilité de venir se restaurer au 42 rue de Taissy.

Comme chaque année une enquête de satisfaction(cf.annexes) a été menée auprès des personnes accueillies.

#### Récapitulatif des repas pris par les personnes hébergées sur l'établissement et par les personnes venant des hôtels

Du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017



Mois	Etablissement	Hôtels
JANVIER	5983	969
FEBVIER	4642	1579
MARS	5414	1636
AVRIL	5619	2312
MAI	5351	2348
JUIN	4946	2973
JUILLET	5511	3157
AOUT	5192	3774
SEPTEMBRE	6498	3270
OCTOBRE	6240	4599
NOVEMBRE	5863	3701
DÉCEMBRE	6375	4265
Totaux	67634	34583
	102217	



La cuisine de la rue de Taissy donne également la possibilité d'accueillir des personnes qui doivent effectuer des TIG (Travaux d'intérêts Généraux). Un travail se fait donc également avec le SPIP de Reims dans ce sens. Sur 2017, 5 personnes ont été accueillies et accompagnées dans ce cadre, avec un seul abandon de la part d'une personne avant la fin de sa peine.

Concernant les personnes sur les dispositifs diffus (CHRS, ALT, Pôle Asile et Hébergement d'Urgence), elles peuvent bénéficier de colis alimentaires via l'Entraide Protestante notamment. Pour l'année 2017, cette association a distribué 15613 colis (2926 pour le Pôle Asile et 12687 pour le CHRS et L'HU) pour les ménages relevant du Nouvel Horizon, à savoir 432 personnes (soit 198 familles).

Dans certains cas, ce sont des bons alimentaires qui ont été donnés aux personnes pour assurer leur alimentation (à hauteur de 31405 € sur l'année 2017).

## L'accompagnement et le soutien psychologique

---

La mission fondamentale du psychologue au Nouvel Horizon est de faire reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique. Pour cela, il :

- Évalue, soutient et propose un suivi psychologique aux personnes hébergées qui le souhaitent.
- Oriente et informe les personnes accueillies sur les lieux d'écoute possibles à l'extérieur du CHRS.
- Identifie les besoins, dans le cadre de son rôle propre, pose un diagnostic psychologique, met en œuvre les actions appropriées et les évalue ;
- Contribue au bien-être et à l'intégration de tous les résidents

Les **entretiens individuels** restent l'activité essentielle mise en œuvre par la psychologue au CHRS Le Nouvel Horizon avec près de 44,8% du temps disponible de travail. Environ 110 personnes ont pu rencontrer, au moins une fois, la psychologue du Nouvel Horizon.

Le nombre moyen d'hommes et de femmes se présentant chez la psychologue sont presque similaires (Hommes ≈ 18 et Femmes ≈ 19). Seule la répartition de la demande change puisque les femmes sollicitent la psychologue dans l'ensemble des dispositifs tandis que les hommes ne viennent voir la psychologue principalement dans des situations de réinsertion et de stabilisation.

## L'accompagnement et le soutien à l'emploi

---

La mission de Conseillère en Insertion Professionnelle (CIP) s'effectue en synergie avec les membres de la communauté éducative, dans le respect des compétences de chacun.

La CIP aide les personnes accueillies dans leurs démarches vers l'emploi et / ou la formation, elle a connaissance du marché de l'emploi et se réfère régulièrement aux outils fournis par Pole emploi et autres institutions (exemple l'enquête annuelle "Besoins en Main-d'œuvre"). Ceci permet de proposer une orientation aux personnes accueillies vers des formations ou des métiers en adéquation entre leurs souhaits et les besoins du marché du travail vers les métiers « porteurs ».

Elle mobilise un réseau de partenaires : entreprises, centres de formation, intérim et entreprises d'insertion, pôle emploi, mission locale...pour suivre l'évolution des dispositifs, accélérer les démarches et ainsi optimiser son service.

La CIP aide les résidents à construire un projet réaliste et réalisable, après avoir effectué un diagnostic professionnel, elle conseille et est aussi force de proposition.

L'expertise de la CIP passe par une aide à l'émergence, par la personne, de ses compétences, ses aptitudes et ses envies. Elle tient compte des freins à l'employabilité et met un accent sur les qualités professionnelles.

Presque 500 **entretiens honorés** en 2017, soit 90 % des rendez-vous programmés. Le nombre de personnes accueillies accompagnées sur l'année 2017 par la CIP est de 122 soit 73 hommes et 49 femmes, quel que soit le nombre d'entretiens.

Concernant les personnes accueillies qui relèvent des dispositifs d'insertion et qui ont adhéré au suivi par la Conseillère en insertion professionnelle, **45 % ont obtenu un emploi ou/et suivi une formation qualifiante.**

Dans le cadre du suivi personnalisé renforcé, est proposé un accompagnement aux rendez-vous Mission locale et Pole Emploi, ainsi que la mise en place d'un suivi collaboratif avec les conseillers référents des personnes accueillies.

## L'accompagnement spirituel

---

La Fondation de l'Armée du Salut œuvre pour la restauration de la personne dans son intégralité, pour son épanouissement complet. Elle s'efforce de le faire dans le respect des personnes et par une qualité de service offerte à chacun des résidents de ses établissements.

Elle a choisi de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne, y compris ses besoins et ses demandes d'ordre spirituel.

Elle propose donc des temps de présence, d'écoute et d'échange dans la plupart de ses établissements.

En ce qui concerne notre établissement, un accompagnant spirituel, Aumônier des hôpitaux de Reims, le Pasteur Augustin RIVO, a remplacé pour une bonne période, le Major NGIMBI Jean-Claude, directeur de l'accompagnement spirituel. Il intervient deux fois par mois, le jeudi de 12 h 30 à 15 h 30, en accord avec la direction, pour une permanence d'écoute et de dialogue sur des questions posées par la vie.

Cet espace a vocation à apporter, dans le respect des convictions de chaque personne, des éléments de réflexion, de connaissance et d'approfondissement autour d'une recherche de sens sur les événements qui surgissent dans la vie, et d'accomplissement de soi. Aussi, permet-il de rompre l'isolement afin d'entrevoir l'avenir avec sérénité et espoir.

L'accompagnant spirituel peut aussi écouter les salariés car ceux-ci, dans l'accomplissement de leur mission d'accompagnement social, ont besoin de se renseigner sur certains rituels ou quelques attitudes qu'ils observent, voire sur des questionnements existentiels voire théologiques de la part des personnes accueillies...

Quelques chiffres :

Au cours de cette année 2017, nous avons dénombré :

- 18 entretiens individuels et/ou en famille, à la Permanence même ;
- 1 vingtaine de permanences d'écoute et d'accompagnement spirituel assurées auprès des personnes en grande détresse moral, social et physique...

## L'espace multimédia

---

Ce lieu est équipé d'ordinateurs mis à la disposition des personnes accueillies de tous les services du Nouvel Horizon. L'utilisation se veut libre, mais accompagnée en fonction des besoins (créations de boîtes mails, utilisation d'outils informatiques, surf sur internet, projets personnels, etc.). L'espace multimédia fonctionne sous la forme de cybercafé pour les accès libre (code utilisateur personnel, crédits de temps alloués pour les sessions). La maintenance est coordonnée par le chargé de suivi des TIC.

La salle informatique est en capacité d'accueillir en même temps 8 personnes, sur des sessions d'une heure, renouvelable le cas échéant. Elle est ouverte en semaine à raison d'une à plusieurs après-midis, les matinées étant consacrés à des accompagnements individualisés.

Pour l'année 2017, l'animation de ce lieu a été effectuée par 2 jeunes en Services Civiques sous la gouverne du chargé de suivi des TIC, M. CHAMPENOIS et Mme TRIOLET Conseillère en Insertion Professionnelle.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires en Service Civique ont pour tâche de participer à l'animation de la salle multimédia et de collaborer sur l'élaboration de documents internes.

Cela passe par mener des cours individuels et collectifs en informatique auprès des personnes accueillies (découverte de l'informatique, perfectionnement sur logiciels, aide à l'utilisation de l'outil informatique pour des réalisations de documents, etc.), à l'aide à la réalisation du journal interne, affiches, etc.

Tout au long de la mission, les volontaires peuvent apporter une touche personnelle à la mise en œuvre des objectifs de la mission et participer à son évolution en fonction de leurs compétences spécifiques, de leur motivation et envies, en articulation avec le projet de l'établissement.

## Le référent SI (systèmes d'informations)

---

Cette fonction dévolue au chargé de suivi des TIC consiste à la fois dans la gestion du parc lié au réseau informatique pour l'établissement (Fondation Armée du Salut / salariés) et la gestion du parc de l'espace multimédia, à savoir :

- Sauvegarde du serveur
- Organisation du contenu des documents partagés du serveur,
- Pré-diagnostic des pannes et coordination de la maintenance,
- Analyse des besoins / proposition de solutions adaptées,
- Gestion et coordination de la téléphonie fixe et mobile,
- Gestion et coordination de la maintenance pour les copieurs de l'établissement,
- Contacts avec les prestataires de la maintenance et demandes de devis, achats de petits matériels.

Dans le cadre de ses missions, le chargé de suivi des TIC est également le porteur de projet sur les logiciels de Suivi Individualisé (dossiers informatiques) des personnes accueillies, PROGDIS pour le Nouvel Horizon. Il assure donc pour cet item la liaison avec le prestataire, le rôle d'administrateur local du logiciel, la formation des travailleurs sociaux et utilisateurs.

Pour 2017, l'externalisation des bureaux du service d'hébergement d'urgence diffus, et le changement intégral du parc informatique ont été les deux gros temps forts pour le service. Fin 2017, l'ensemble de l'établissement et ses services compte un parc de 44 postes fonctionnant sous Windows 10, équipés des derniers logiciels bureautiques, et d'un serveur neuf.

Egalement sur le dernier trimestre, l'intégration progressive s'est faite pour l'utilisation des logiciels d'Etat pour les différents dispositifs d'hébergement SI-SIAO (insertion) et SIAO 115 (Urgence).

Le chargé de suivi des TIC est également présent dans l'accompagnement bureautique au sein de l'établissement pour :

#### Aide à l'utilisation des outils bureautiques auprès des salariés

- ❖ Propositions et élaborations d'outils simplifiés pour le fonctionnement de l'établissement (présentations diverses en interne ou en externe auprès des partenaires)
- ❖ Mise en forme d'un Journal Interne avec les personnes accueillies, le Conseil de la Vie Sociale, et les salariés.

### Chargé des indicateurs (recueil et coordination)

	Quotidien	Hebdomadaire	Mensuels	Trimestriels	Annuels	Ponctuels
DDCSPP / SIAO	Disponibilité places d'urgence pour le 115	Disponibilité de places insertion				Mise en exergue de données et d'indicateurs sur différents projets - Toit Solid'Air - préparation au dialogue budgétaire avec les tutelles de l'établissement - projet d'établissement - évaluation externe - recensement INSEE - enquête ES-Difficulté sociale Adultes - enquêtes flash Etat - ...
DDCSPP			Entrées / sorties insertion	Sorties vers le logement tout dispositif	Indicateurs d'activités (insertion)	
			Etat de présence et situation (urgence)		Rapport annuel de performance (insertion)	
			Situations administratives tout dispositif		Rapport d'activité service CHRS	
			Etat de présence et situation HUDA		Rapport d'activité stabilisation	
DDCSPP / CAF					Etude Nationale des Coûts	
Siège FADS / Etablissement			Nuitées tout dispositif		Rapport d'activité service ALT	
	Suivi des effectifs tout dispositif				Rapport d'activité annuel du Nouvel Horizon	

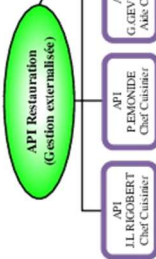
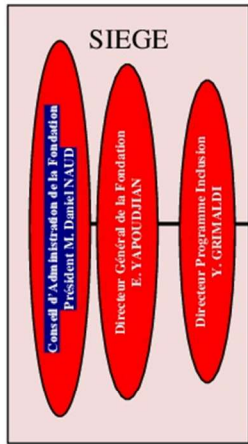
Le chargé de suivi des TIC, dans un autre temps est en charge également du recueil de données pour l'élaboration des indicateurs et des données statistiques afin de répondre aux sollicitations et besoins des tutelles de l'établissement (DDCSPP, OFII, Siège, financeurs, etc.) et participe à l'élaboration et l'évolution des différents projets nécessaires à la prise en charge globale des personnes accueillies. Ce travail s'effectue en collaboration avec Mlle BROUILLON, en poste à l'accueil de l'établissement.

Ce recueil de données est nécessaire afin de pouvoir affiner tant le regard et le recul global que les équipes peuvent avoir sur les personnes accueillies que la direction quant aux orientations à prendre sur la gestion de l'établissement et ses services.



ETABLISSEMENTS ET SERVICES  
DU NOUVEL HORIZON

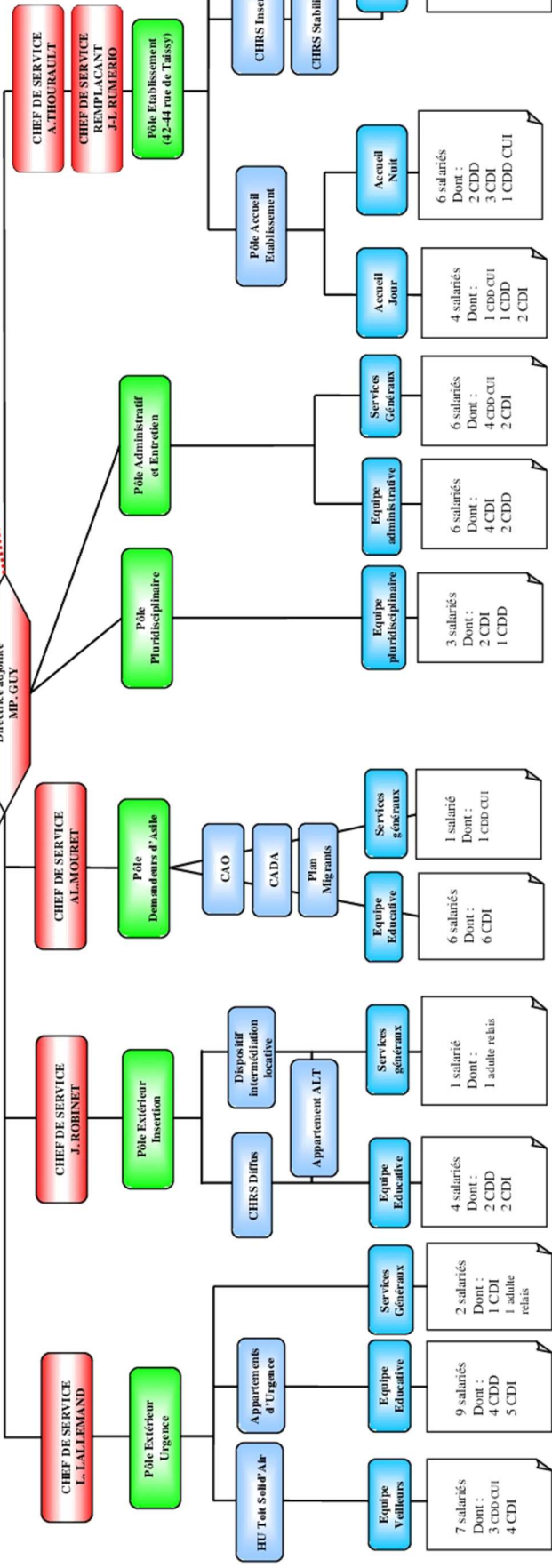
J.C. NGIMBI  
Accompagnement  
Sponsor



C. MOREL  
Assistante de Direction

Directeur de l'établissement  
P. WATTIER

Directrice adjointe  
M.P. GUY



TOTAL : 70 salariés  
Dont :  
27 CDD - 43 CDI



## Le nombre de salariés

L'établissement a connu sur 2017 une augmentation du nombre de salariés, passant de 61 salariés en début d'année à 67 salariés, tous contrats confondus, au 31/12/2017. Au 04 décembre, le Nouvel Horizon comptabilisait 70 salariés.

Comme les années précédentes, une enquête de satisfaction à l'attention des salariés et des partenaires a été mise en place.

## Les formations

Concernant les formations, 302 jours de formation ont été alloués aux salariés de l'établissement (hors formation longues).

Dénomination des formations année 2017			
Longues		Spécificités métiers	
Educateur Spécialisé	1 salarié	Accueil physique et téléphonique	1 salarié
Analyse Systémique	1 salarié	Journée Adulte Relais	2 salariés
		Initiation à l'apiculture (5 jours)	1 salarié
		Prise en charge de la nuit en institution	1 salarié
Gestion et administration		Techniques et outils	
Accident de travail et maladies professionnelles	1 salarié	Formation externe progiciel SI SIAO- SIAO 115	2 salariés
Encadrer et manager	1 salarié	Formation interne progiciel SI SIAO- SIAO 115	32 salariés
Formation RH	1 salarié	Habilitation électrique	3 salariés
Gérer La relation contractuelle de l'embauche à la rupture	1 salarié	Base et perfectionnement Excel	4 salariés
Maternité paternité congés d'adoption	1 salarié	Base Word	5 salariés
OETH référent handicap	1 salarié	SSI alarme	8 salariés
Tuteur et gestionnaire administratif des services civiques	2 salariés	SSI incendie	12 salariés
		SST initial	8 salariés
		SST recyclage	8 salariés
Accompagnement des personnes			
Aide à la constitution des dossiers OFPRA (deux jours)			13 salariés
Compréhension de la Carte éthique de la Fondation (deux sessions de 1 jour)			25 salariés
Ethique et intervention sociale auprès des personnes vulnérables			1 salarié
Faire face à la violence des usagers			3 salariés
Faits religieux et laïcité			2 salariés
Formation de base en addictologie			2 salariés
Interculturalité			1 salarié
Intermédiation locative			4 salariés
Jeux d'argent et jeux de hasards			1 salarié
L'accueil et l'accompagnement de demandeurs d'asile			2 salariés
La personnalité paranoïaque : peut-on gérer les paranos ?			1 salarié
La violence en institution : définir et agir (3 jours)			18 salariés
Le logement d'abord, hébergement d'urgence et travail social			2 salariés
Les écrits professionnels du quotidien			1 salarié
Les formes de dépressions et de bipolarité			1 salarié
Nouvelles conduites addictives			2 salariés
Précarité et spécificité des soins psychiatriques			3 salariés
Revisiter son approche, ses outils et ses techniques d'insertion			1 salarié
Savoir habiter quelque part, politiques sociales et postures professionnelles (3 jours)			13 salariés
Secret professionnel (fois deux jours)			2 salariés
Séminaires Ac-Sé			4 salariés

Stages	Durée totale
Lycée St Jean Baptiste - section maintenance des bâtiments	2 semaines
	4 semaines
U1ASS Assistante de service social IRTS Reims	270 heures
IRTS - V1ES - Educateur spécialisé	8 semaines
M2 MEEF encadrement éducatif - UNIVERSITE DE REIMS CHAMPAGNE ARDENNE	4 semaines
PMSMP	2 semaines
Stage AEFTI	2 semaines
DUT 2ème année carrières sociales	8 semaines
IRTS - V3ES - Educateur spécialisé	8 semaines
	22 semaines
IRTS - V3ES - Educateur spécialisé	280 heures
	770 heures
IRTS - V3ES - Educateur spécialisé	280 heures
	770 heures
PMSMP Pôle Emploi	77 heures
UFCV - DE d'accompagnant éducatif et social	12 semaines
IRTS de Lorraine - élève Directeur CAFDES DF4 - UE 4,3 Expertise de l'intervention et préconisation	133 heures
DCESF Lycée Hugues Libergier	16 semaines
PMSMP Pôle Emploi	10 jours
PMSMP CAP EMPLOI	10 jours
IRTS - V2ASS - Assistante de service social	22 semaines
CIP	Environ 40 jours
Lycée St Jean Baptiste - section maintenance des bâtiments	5 semaines
Lycée St Jean Baptiste - section maintenance des bâtiments	5 semaines
CFP Saint-Michel	3 semaines

Comme chaque année, l'établissement et ses services ont accueillis des stagiaires, 21 pour l'année 2017.

Les comptes administratifs sont en cours de finalisation et en attente d'être validé par les instances concernées.







## Quelques informations relatives à l'activité 2017

### 1/ L'évolution de l'organisation de l'établissement

Depuis le début de l'année 2017, à la suite de son important développement, la Fondation est implantée sur 4 sites à Reims.

Pour rappel, notre CADA est ouvert depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 et le CAO est en activité depuis le 25/10/2016.

Nous avons aussi été retenus pour ouvrir un Centre Provisoire d'Hébergement qui devrait voir le jour dans le second semestre 2018.

Du côté de l'hébergement d'urgence, 41 nouvelles places d'hébergement ont été installées en octobre 2017.

Enfin, il convient de rappeler que 52 places d'hébergement d'urgence sous subvention ont fait l'objet d'une transformation en mode DGF. Agrément du Préfet de la Marne en date du 22/05/17.

Le Nouvel Horizon à Reims comprend dorénavant 299 224 ? places agréées (sous DGF), se répartissant comme suit :

CHRS insertion 88 places

Centre d'Hébergement de Stabilisation 19 places

Centre d'Hébergement d'Urgence 117 places dont 21 places pour le dispositif Toit Solid'Air

### 2/ Les temps forts de l'année 2017

L'accueil de migrants en provenance du camp de Grande Synthe le week-end de Pâques constitue un grand temps fort de l'année. Le samedi à 18h00, l'établissement a dû s'organiser pour héberger 28 personnes qui sont arrivées à 21h30. Plusieurs professionnels travaillant ce samedi sont restés jusqu'à tard dans la soirée, tandis que d'autres sont revenus travailler à la demande du Directeur.



En juin, une trentaine de personnes accueillies et environ 20 professionnels de tous les services ont partagé un repas interculturel confectionné par les résidents.

Cet instant, qui a permis de mettre le temps entre parenthèse, était en quelque sorte un dernier hommage rendu aux 5 résidents décédés à la suite de longues maladies dans les premiers mois de l'année 2017.



Les festivités de Noël et les innombrables moments de convivialité organisés par les professionnels sont également à mettre en exergue, tout comme les sorties durant la période estivale. La participation des résidents aux spectacles du Manège de Reims (scène nationale de danse contemporaine et d'arts du Cirque) est à souligner tant cela témoigne de la volonté des professionnels de l'établissement de s'ouvrir sur l'extérieur et de s'appuyer



sur la culture pour rompre l'isolement des résidents.

### 3/ Principales actions réalisées concernant les bâtiments et les équipements

L'agencement des bureaux du pôle demandeurs d'asile et du pôle hébergement d'urgence en diffus, mais aussi la rénovation intégrale de presque la moitié logements dédiés aux personnes hébergées en CHRS Diffus ont représenté la plus grosse partie des interventions liées aux bâtiments et équipements. La qualité de l'accueil passe aussi par la rénovation des appartements qui voient passer de nombreuses personnes.

### 4/ Informations quantitatives significatives en 2017

1047 le nombre de personnes hébergées sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement de la Fondation à Reims.

616 le nombre de personnes accueillies ou accompagnées hors hébergement (intermédiation locative et personnes accueillies en hôtels).

107 le nombre de logements que loue la Fondation aux 3 bailleurs sociaux présents sur le territoire.



34583 repas servis aux personnes hébergées en hôtel à qui nous fournissons le déjeuner et le dîner : soit une moyenne de 94,74 repas par jour venant s'ajouter aux repas fournis aux résidents de l'établissement de la rue de Taissy, soit au total 102217 repas (280 repas par jour).

67, c'est le nombre de salariés au 31 décembre 2017 : soit une augmentation de presque 10 % par rapport à 2016.

302 c'est aussi le nombre de journées de formation proposées à 56 salariés différents en 2017 soit l'équivalent d'un salarié à temps complet.

### 5/ Informations qualitatives significatives en 2017

La participation de nombreux salariés à des actions de formation et particulièrement à trois formations collectives en intra : « Savoir habiter quelque part - Politiques Sociales et nouvelles postures professionnelles », « La violence en Institution », « Aide à la constitution des dossiers OFPRA et CNDA niveau 2 ».

La rédaction de l'appel à projet du centre provisoire d'hébergement (CPH) est venue témoigner de notre capacité à mettre en mots notre expérience auprès des publics dits réfugiés et nos connaissances sociétales des réflexions que génèrent les mouvements migratoires.

Pour donner suite aux décès et autres périodes de grande violence vécues lors du premier semestre, des salariés ont été orientés vers une psychologue spécialisée dans le stress professionnel. 2 professionnels ont bénéficié de ce soutien et une autre a été accompagnée financièrement par l'établissement dans la plainte qu'elle a déposée contre un résident qui l'avait agressée et menacée avec une arme à feu.

### 6/ Participation et parole des personnes accueillies

Des réunions d'expression des résidents ont été organisées par service à 2 ou 3 reprises.

Quelques résidents ont aussi participé au Conseil Régional des Personnes Accueillies de Champagne Ardenne (CRPA), instance où sont investis 2 à 3 professionnels de nos établissements.

La présidente du CVS a aussi participé à la commission départementale d'évaluation des appels à projet.

## 7/ La contribution des établissements de Reims au « Faire Fondation »

L'établissement porte la parole et les valeurs de la Fondation régulièrement sur le territoire. Outre les rencontres avec les élus locaux, départementaux et nationaux ainsi qu'avec les pouvoirs publics et les représentants de l'Etat, l'établissement est régulièrement cité par la presse locale : au moins 22 articles, et par les médias audiovisuels : au moins 5 interviews dont 2 avec deux médias nationaux.

## 8/ Partager les réflexions et questionnements du groupe éthique dans l'établissement et ses services

Un travail d'appropriation de la charte éthique a été enclenché avec un philosophe à la fin de l'année 2016. Il s'adressait à tous les salariés. En 2017 : deux groupes de 12 et 13 salariés se sont réunis autour de cette charte.

## 9/ L'appropriation et la déclinaison des orientations stratégiques de la Fondation

Quelle évaluation pouvez-vous faire, pour 2017, des quatre actions suivantes, repérées comme celles les plus largement mises en œuvre dans le cadre des orientations stratégiques ? Si votre établissement a mis en œuvre ces actions en 2017, à quels besoins ont-elles répondu et comment ces actions ont-elles été organisées ? si ce n'est pas le cas, pouvez-vous en indiquer les raisons/obstacles rencontrés ?

L'absence de deux chefs de service, sur l'année 2017 n'a pas permis de réaliser l'entièreté des objectifs et actions 2017.

*9.1 « Organiser un accueil bienveillant à toute personne susceptible d'être accueillie ou de se présenter inopinément »*

Transformation d'une pièce en espace d'accueil et de convivialité et si besoin permettant de faire des mises à l'abri.

*9.2 « Développer des espaces partagés permettant à des personnes de se rencontrer entre nos différents dispositifs, dans un même établissement ou avec des personnes extérieures »*

Réaménagement de l'ancien bureau CVS en cuisine pédagogique pour les personnes accueillies tout dispositif.

Existence d'un espace de jardin partagé au sein de l'établissement.

Organisation de sorties culturelles, de repas culturels et de rencontres sportives.

*9.3 « Retravailler les projets personnalisés en s'appuyant sur les compétences et les besoins des personnes accueillies » (évaluation quantitative et qualitative)*

Les hébergements en CHRS s'effectuent sur la base d'un projet personnalisé. Cependant ce projet s'appuie insuffisamment sur les compétences des personnes mais d'avantages sur les besoins co-exprimés par le travailleur social et le résident. Ce travail est à faire en 2018.

*9.4 « Développer les établissements sous forme de passerelles/dispositifs »*

Mise en place d'une organisation des dispositifs d'hébergement favorisant les synergies et rendant possible les changements de site d'accueil tout en maintenant un hébergement aux personnes (pôle asile-pôle urgence, pôle insertion-pôle urgence, pôle insertion-intermédiation locative, pôle asile-intermédiation locative).





*Mémo Statistiques*.....p37

*Enquêtes de satisfactions des services d'hébergements*.....p45

*Questionnaire satisfaction restauration*.....p53





## Mémo Statistiques

### ACTIVITES DES SERVICES

Service	CAPACITE*	% D'OCCUPATION	Nuitées prévues	Nuitées réalisées	Nombre de personnes accueillies	soient Nombre de ménages
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	88	93,42	32120	30008	157	98
CHRS Collectif	43	98,62	15695	15478	81	55
Stabilisation	41	97,81	6935	6783	41	41
HU Pérenne***	21	101,73	7665	8181	59	45
Mises à l'Abri	0		0	2059	139	91
CHRS Diffus	45	86,46	16425	14530	81	48
ALT	6	68,12	2196	1496	11	9
Urgence Diffus (DGF)	75	100,43	27375	27494	92	42
Urgence Diffus (Subvention)	135	119,91	30660	36764	242	103
Toit Solid'Air	21	98,12	7665	7521	87	87
CADA	75	89,50	27375	24501	137	47
CAO	31	96,97	8782	9056	42	42
Accueil Réfugiés	40-6	100,00	**	3463	40	16
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>493</b>	<b>104,35</b>	<b>150773</b>	<b>157326</b>	<b>1052</b>	<b>626</b>

\*places ouvertes et fermées dans l'année

\*\*fermeture progressive des places

\*\*\* hors mises à l'abri

### TYPOLOGIE (nbre de personnes)

Service	Nbre d'hommes (majeurs)	Nbre de femmes (majeurs)	Nombre de personnes accueillies	Moins de 3 ans	Agés de 3 à 17 ans	Agés de 18 à 25 ans	Agés de 26 à 30 ans	Agés de 31 à 50 ans	Agés de 51 à 60 ans	Agés de plus de 60 ans	Non renseigné
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	62	45	157	5	45	24	19	48	9	7	0
CHRS Collectif	31	28	81	2	20	16	5	29	5	4	0
Stabilisation	32	9	41	0	0	13	7	14	4	3	0
HU Pérenne***	25	22	59	7	5	9	9	20	5	4	0
Mises à l'Abri	70	37	139	6	26	28	8	48	5	3	15
CHRS Diffus	33	20	81	3	25	9	14	22	5	3	0
ALT	1	9	11	0	1	1	1	6	1	1	0
Urgence Diffus (DGF)	33	27	92	14	18	12	8	27	7	6	0
Urgence Diffus (Subvention)	61	80	242	32	69	24	24	74	17	2	0
Toit Solid'Air	67	20	87	0	0	21	13	44	6	3	0
CADA	41	29	137	9	56	20	18	30	3	1	0
CAO	42	0	42	0	0	18	22	1	1	0	0
Accueil Réfugiés	13	11	40	1	14	5	3	12	3	2	0
<b>Totaux</b>	<b>449</b>	<b>292</b>	<b>1052</b>	<b>74</b>	<b>234</b>	<b>176</b>	<b>132</b>	<b>327</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>15</b>

**TYPOLOGIE (ménages)**

soient Nombre de ménages	Groupes familiaux	adultes seuls	adulte seul avec enfant(s)	couples avec enfant(s)	couple sans enfant	enfants
98	0	76	13	7	2	50
55	0	44	7	3	1	22
41	0	41	0	0	0	0
45	0	33	10	2	0	12
91	0	67	6	9	9	30
48	0	37	6	4	1	28
9	0	7	1	0	1	1
42	0	17	7	11	7	32
103	0	46	18	31	8	101
87	0	87	0	0	0	0
47	13	27	2	14	0	67
42	0	42	0	0	0	0
16	0	5	2	5	4	15
<b>626</b>	<b>13</b>	<b>453</b>	<b>59</b>	<b>79</b>	<b>31</b>	<b>308</b>

**MOTIFS D'ENTREE**

Service	Nombre d'entrée sur 2017 (personnes)	Nombre d'entrée sur 2017 (ménages)	Rupture (famille, amis...)	Hébergement précaire (insalubrité, surpopulation, saturnisme, squatt...)	Violences (conjugales, familiales, par des tiers)	Expulsion du logement, vente du logement, reprise du logement par le bailleur	Sortie d'établissement (urgence, insertion, stabilisation, CHRS hôtel pris en charge par une association)	Sortie de centre hospitalier général
CHRS global (coll+diff)	124	80	14	2	10	14	91	1
CHRS Collectif	72	50	10	2	6	7	39	1
Stabilisation	8	4	2	4	9	0	1	0
HU Pérenne***	54	40	3	0	2	0	4	0
Mises à l'Abri	139	91	3	0	2	0	0	1
CHRS Diffus	59	37	4	0	4	7	54	0
ALT	6	5	1	0	1	1	8	0
Urgence Diffus (DGF)	46	24	0	0	0	0	11	0
Urgence Diffus (Subvention)	206	91	7	0	4	0	16	0
Toit Solid'Air	87	87	26	0	0	0	6	1
CADA	68	28	0	0	0	0	0	0
CAO	11	11	0	0	0	0	0	0
Accueil Réfugiés	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>756</b>	<b>468</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>139</b>	<b>3</b>

**MOTIFS D'ENTREE (suite)**

Service	Nombre d'entrée sur 2017 (personnes)	Nombre d'entrée sur 2017 (ménages)	Sortie d'hôpital psychiatrique	Sortie de cure et de post-cure	Sortie de prison	Fin/rupture de prise en charge ASE	Situation d'errance	Autres	Non renseigné
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	124	<b>80</b>	1	0	0	0	20	3	1
CHRS Collectif	72	<b>50</b>	1	0	0	0	14	0	1
Stabilisation	8	<b>4</b>	1	0	1	0	12	0	0
HU Pérenne***	54	<b>40</b>	0	0	0	0	0	50	0
<b>Mises à l'Abri</b>	139	<b>91</b>	2	0	1	0	1	129	0
CHRS Diffus	59	<b>37</b>	0	0	0	0	9	3	0
ALT	6	<b>5</b>	0	0	0	0	0	0	0
Urgence Diffus (DGF)	46	<b>24</b>	0	0	0	0	0	81	0
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>	206	<b>91</b>	0	0	0	0	1	214	0
Toit Solid'Air	87	<b>87</b>	1	0	5	0	24	24	0
CADA	68	<b>28</b>	0	0	0	0	0	137	0
CAO	11	<b>11</b>	0	0	0	0	0	11	0
Accueil Réfugiés	0	<b>0</b>	0	0	0	0	0	40	0
<b>Totaux</b>	<b>756</b>	<b>468</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>689</b>	<b>1</b>

**HEBERGEMENT LA NUIT PRECEDENTE**

Service	Domicile personnel (locataire, propriétaire)	Domicile des parents	Hôtel (payé par soi-même)	Hébergement par des tiers	Autre structure (urgence, insertion, stabilisation, CHRS, hôtels pris en charge par une association...)	Prison
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	14	6	0	17	99	0
CHRS Collectif	8	4	0	13	42	0
Stabilisation	2	1	0	2	13	1
HU Pérenne***	1	0	0	5	38	0
<b>Mises à l'Abri</b>	3	0	0	9	25	1
CHRS Diffus	6	2	0	4	61	0
ALT	1	0	0	1	6	0
Urgence Diffus (DGF)	2	0	0	1	58	0
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>	1	0	0	6	162	0
Toit Solid'Air	1	0	0	11	12	4
CADA	0	0	0	0	0	0
CAO	0	0	0	0	0	0
Accueil Réfugiés	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>417</b>	<b>6</b>

**HEBERGEMENT LA NUIT PRECEDENTE (suite)**

Service	Etablissements hospitaliers ou de soins	Etablissement ASE ou accueil familial	Hébergement mobile ou de fortune (caravane, camping, squatt, ...)	Sans domicile (rue, voiture...)	Autres	Non renseigné
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	1	0	2	15	0	1
<b>CHRS Collectif</b>	1	0	2	10	0	1
<b>Stabilisation</b>	1	0	5	15	0	0
<b>HU Pérenne***</b>	0	0	1	8	1	5
<b>Mises à l'Abri</b>	3	0	0	95	1	2
<b>CHRS Diffus</b>	0	0	0	8	0	0
<b>ALT</b>	0	0	0	3	0	0
<b>Urgence Diffus (DGF)</b>	0	0	0	15	0	16
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>	0	0	8	49	2	14
<b>Toit Solid'Air</b>	3	0	1	55	0	0
<b>CADA</b>	0	0	0	0	137	0
<b>CAO</b>	0	0	0	0	42	0
<b>Accueil Réfugiés</b>	0	0	0	0	40	0
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>258</b>	<b>223</b>	<b>38</b>

**SITUATION**

Service	Autorisation Provisoire de Séjour	Citoyen UE	Débouté	Demande d'Asile	Demande d'Asile Prioritaire	Droit Commun	Dublin 2	Inconnu	Récépissé de Titre de Séjour	Situation Administrative Irrégulière	Statut de Réfugié ou Protection Subsidiaire	Titre de séjour (VPF, "étranger malade", ...)
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	29	0	0	0	0	53	0	1	2	0	23	49
<b>CHRS Collectif</b>	9	0	0	0	0	44	0	1	2	0	6	19
<b>Stabilisation</b>	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	1	7
<b>HU Pérenne***</b>	8	1	1	12	3	6	2	0	0	26	0	0
<b>Mises à l'Abri</b>	4	0	1	59	6	26	8	14	0	21	0	0
<b>CHRS Diffus</b>	21	0	0	0	0	13	0	0	0	0	17	30
<b>ALT</b>	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	2
<b>Urgence Diffus (DGF)</b>	8	1	49	6	3	2	2	0	0	16	0	5
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>	31	0	40	91	20	7	17	0	0	36	0	0
<b>Toit Solid'Air</b>	13	1	3	12	2	44	1	0	0	10	0	1
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>97</b>	<b>3</b>	<b>94</b>	<b>180</b>	<b>34</b>	<b>178</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>109</b>	<b>27</b>	<b>64</b>

## RESSOURCES

Service	AAH	ARE	ASS	ATA /ADA	Formation	Inconnu	Pension	Prestations familiales	Retraite	RSA	RSA + Prestations familiales	Salaire	Sans
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	5	3	0	2	4	1	0	3	2	14	6	12	105
CHRS Collectif	4	1	0	1	0	1	0	2	2	9	3	4	54
Stabilisation	5	2	0	0	0	0	0	0	3	9	0	2	20
HU Pérenne***	1	0	0	3	1	0	0	0	1	1	0	0	52
Mises à l'Abri	1	0	1	1	0	0	0	0	2	4	0	0	130
CHRS Diffus	2	2	0	1	4	0	0	1	0	6	3	9	53
ALT	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	3
Urgence Diffus (DGF)	0	0	0	5	0	0	0	0	0	3	0	1	83
Urgence Diffus (Subvention)	1	0	0	42	0	0	0	0	0	5	0	4	190
Toit Solid'Air	4	1	1	12	1	0	0	0	0	26	0	5	36
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>621</b>

## DUREE DES SEJOURS

Service	Nombre de personnes sorties	Nombre de ménages sorties	Durée des Séjours	Durée des séjours							
				Moins d'une semaine	Moins d'un mois	Entre 1 et 3 mois	Entre 3 et 6 mois	Entre 6 et 12 mois	Entre 1 et 2 ans	Entre 2 et 3 ans	Plus de 3 ans
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	84	51	402	0	5	7	13	19	24	15	0
CHRS Collectif	44	32	268	0	5	6	4	17	12	0	0
Stabilisation	23	23	199	1	2	6	3	8	3	0	0
HU Pérenne***	33	25	234	0	0	8	5	16	2	2	0
Mises à l'Abri	137	89	25	46	57	29	5	0	0	0	0
CHRS Diffus	44	23	500	0	1	1	8	7	11	15	0
ALT	6	5	430	0	1	0	0	1	3	1	0
Urgence Diffus (DGF)	46	24	775	0	0	0	0	3	5	4	2
Urgence Diffus (Subvention)	95	41	399	3	11	21	13	19	7	6	15
Toit Solid'Air	6	6	107	8	6	26	12	11	3	0	0
CADA	63	19	322	0	1	0	6	53	3	0	0
CAO	11	11	124	0	0	1	9	1	0	0	0
Accueil Réfugiés	34	14	443	0	0	0	0	8	26	0	0
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>542</b>	<b>312</b>	<b>3826</b>	<b>58</b>	<b>84</b>	<b>98</b>	<b>65</b>	<b>144</b>	<b>75</b>	<b>28</b>	<b>17</b>

**TYPES DE SORTIES**

Service	Logement autonome bailleur public	Logement autonome bailleur privé	Résidence sociale	Logement ALT	Maison relais	Structure d'insertion (CHRS, Stabilisation, ...)	Structure d'urgence (HU collectif ou diffus, ...)	CADA	Hébergement médico-social
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	46	0	3	2	0	8	3	1	0
<b>CHRS Collectif</b>	17	0	2	2	0	7	1	0	0
<b>Stabilisation</b>	2	0	1	0	0	5	4	0	1
<b>HU Pérenne***</b>	3	0	0	0	0	8	17	0	1
<b>Mises à l'Abri</b>	0	0	2	0	0	13	48	12	0
<b>CHRS Diffus</b>	29	0	1	0	0	5	2	1	0
<b>ALT</b>	3	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Urgence Diffus (DGF)</b>	1	0	0	0	0	8	2	2	0
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>	15	0	4	0	0	1	11	34	0
<b>Toit Solid'Air</b>	2	0	3	0	0	13	8	2	1
<b>CADA</b>	45	0	1	0	0	13	0	0	0
<b>CAO</b>	0	0	1	0	0	0	0	9	0
<b>Accueil Réfugiés</b>	33	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>93</b>	<b>60</b>	<b>3</b>

**TYPES DE SORTIES (suite)**

Service	Chez un tiers	Hébergé par la famille	Hôtel	Incarcération	Départ sans laisser d'adresse	Rupture de contrat de ...	Décès	Ne s'est pas présenté
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	4	0	0	0	8	8	0	1
<b>CHRS Collectif</b>	2	0	0	0	6	7	0	1
<b>Stabilisation</b>	3	0	0	0	0	5	2	0
<b>HU Pérenne***</b>	0	0	0	0	3	0	1	0
<b>Mises à l'Abri</b>	2	0	10	0	50	0	0	0
<b>CHRS Diffus</b>	2	0	0	0	3	1	0	0
<b>ALT</b>	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>Urgence Diffus (DGF)</b>	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>	5	0	2	0	21	0	2	0
<b>Toit Solid'Air</b>	9	1	0	2	23	0	2	0
<b>CADA</b>	0	0	0	0	2	2	0	0
<b>CAO</b>	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Accueil Réfugiés</b>	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>110</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

**PROVENANCES**

Service	Afghanistan	Albanie	Algérie	Angola	Arabie Saoudite	Arménie	Azerbaïdjan	Bangladesh	Belgique	Bénin	Birmanie	Bosnie-Herzégovine	Brésil	Cameroun	Centre Afrique	Chine	Comores	Congo	Côte d'Ivoire
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	2	12	9	5	1	21	3		1	1				4	2		1	5	7
<b>CHRS Collectif</b>		7	3	5	1	8	1		1					3					1
<b>Stabilisation</b>		1	1			1								1		1			
<b>HU Pérenne***</b>		12	5			6		2						5				1	1
<b>Mises à l'Abri</b>		38	2			12							1	1				2	
<b>CHRS Diffus</b>	2	5	6			13	2			1				1	2		1	6	7
<b>ALT</b>						2										2			
<b>Urgence Diffus (DGF)</b>		11	5			28					1			8	3				1
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>		62	17			63					1	1		16	3			9	10
<b>Toit Solid'Air</b>		2	4			3			2	1			1	3	1			3	1
<b>CADA</b>	9			4															4
<b>CAO</b>	15																		
<b>Accueil Réfugiés</b>																			
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>26</b>	<b>138</b>	<b>43</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>136</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>25</b>

**PROVENANCES (suite)**

Service	Erythrée	Ethiopie	France	Gabon	Gambie	Géorgie	Ghana	Guinée	Haïti	Inconnu	Inde	Irak	Iran	Kazakhstan	Kosovo	Libye	Mali	Maroc	Moldavie
<b>CHRS global (coll+diff)</b>	3		50	3		3		4		1					1			5	
<b>CHRS Collectif</b>			41	3				1		1					1			1	
<b>Stabilisation</b>		1		32		1												1	
<b>HU Pérenne***</b>			5	2		1		2									1	2	
<b>Mises à l'Abri</b>	2		26			9		15		7	1				5		1		
<b>CHRS Diffus</b>	3		12			3		3										4	
<b>ALT</b>			3																
<b>Urgence Diffus (DGF)</b>			2			10		1					1		15			2	1
<b>Urgence Diffus (Subvention)</b>			9	2		19		4		1	1		1	2	35			3	1
<b>Toit Solid'Air</b>			40			3		2			1	1			3			5	
<b>CADA</b>	3	3										17	1			1			
<b>CAO</b>													2						
<b>Accueil Réfugiés</b>									4										
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>138</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>2</b>

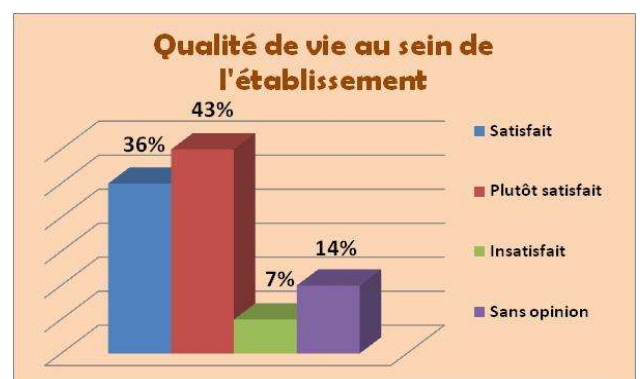
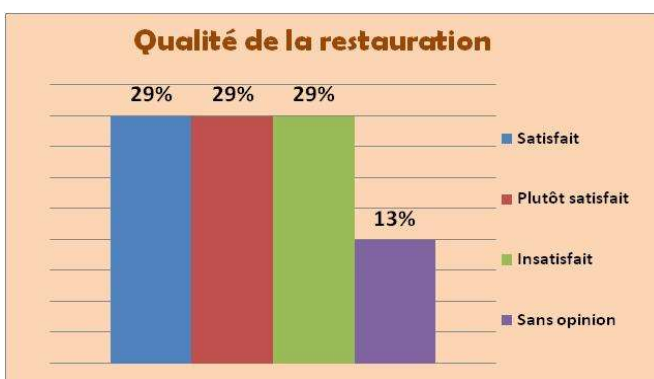
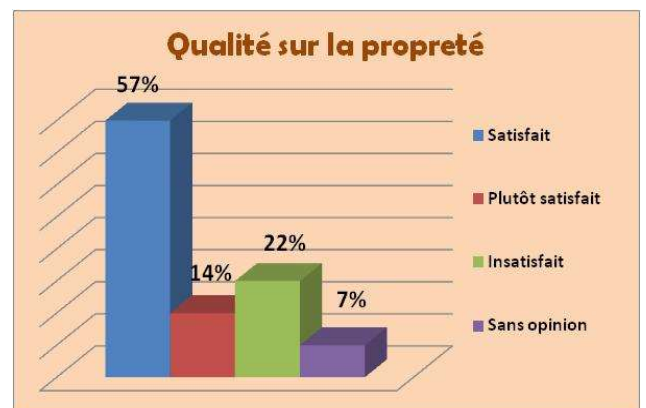
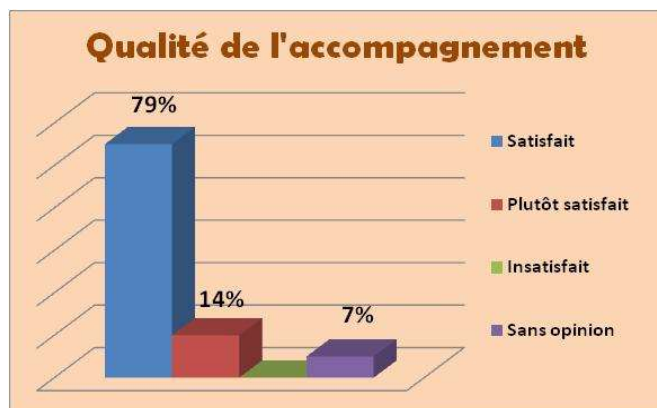
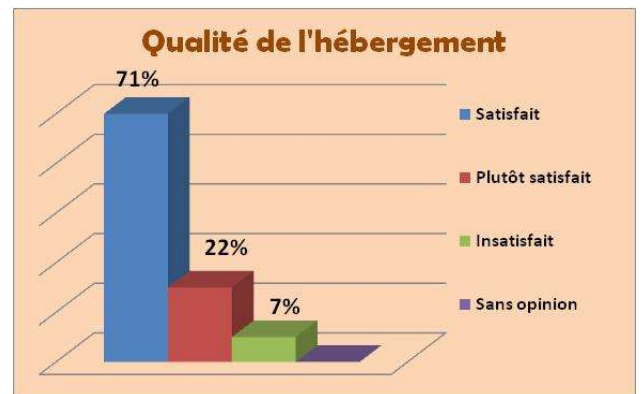
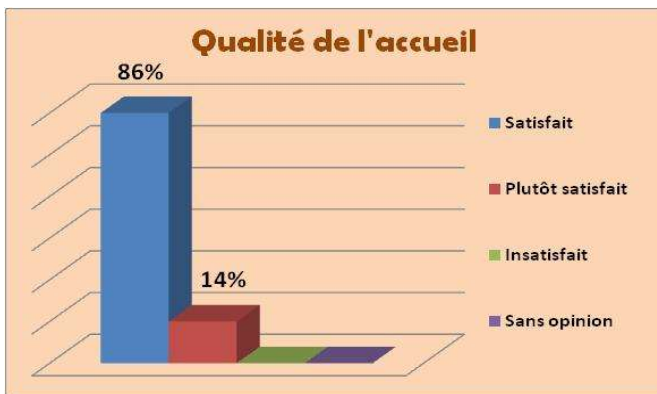
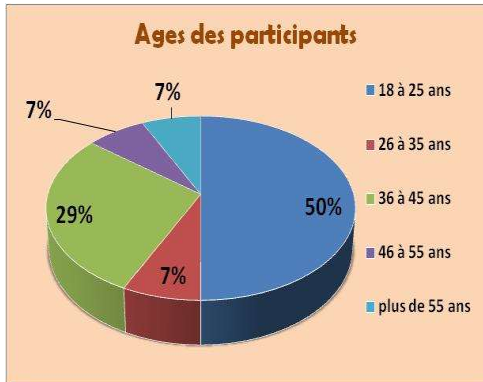


**PROVENANCES (suite et fin)**

Service	Niger	Nigeria	Pakistan	Pays-Bas	Portugal	République Thèque	Roumanie	Russie	Rwanda	Sénégal	Slovaquie	Soudan	Somalie	Sri Lanka	Syrie	Tchad	Tunisie	Turquie	Ukraine	Ex-Yougoslavie
CHRS global (coll+diff)	1	2						1	4			5								
CHRS Collectif	1											2								
Stabilisation												1								
HU Pérenne***		8						1		1					3		1			
Mises à l'Abri		2						12										1	2	
CHRS Diffus		2						1	4			3								
ALT		3										1								
Urgence Diffus (DGF)		2																		
Urgence Diffus (Subvention)		13					8	42		1				5	1					1
Toit Solid'Air		4	1		1				1		1	1				1	1			
CADA			1									9			85					
CAO													2		23					
Accueil Réfugiés															36					
<b>Totaux Hébergement</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>148</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

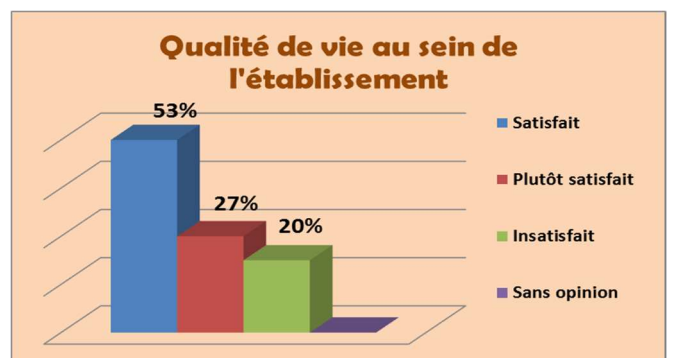
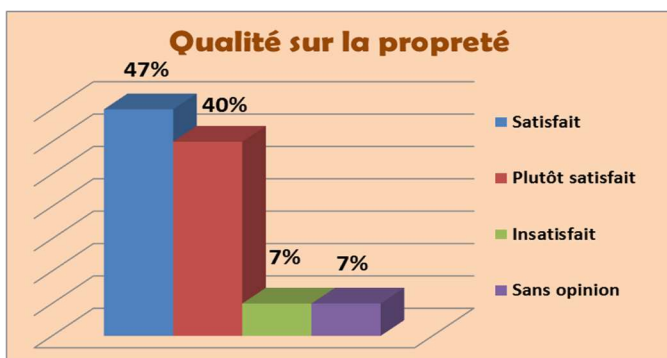
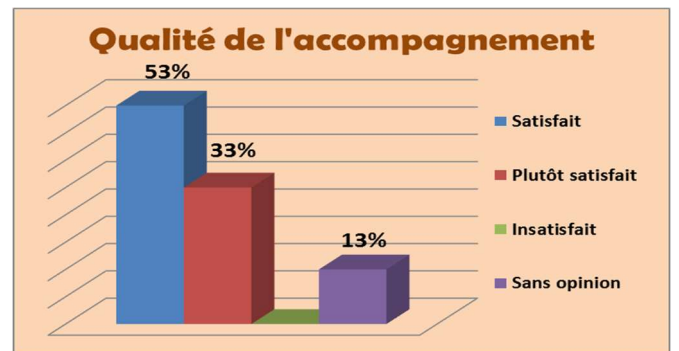
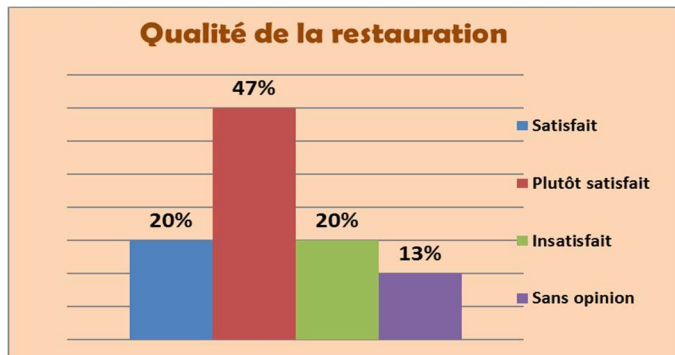
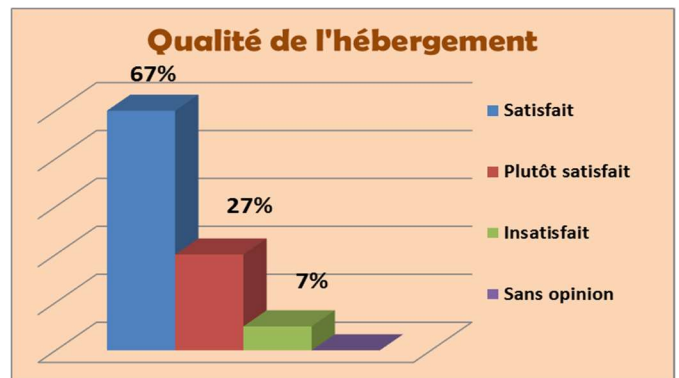
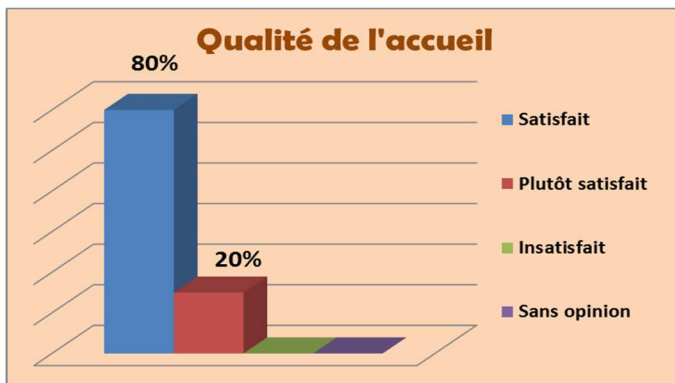
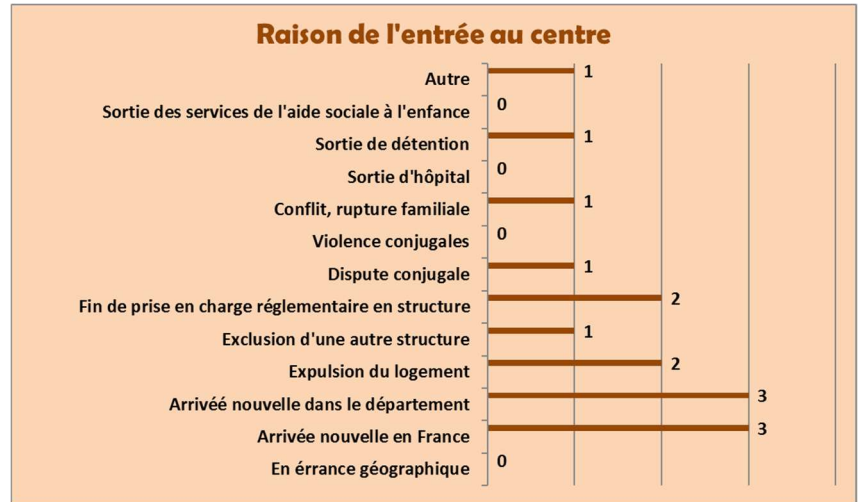
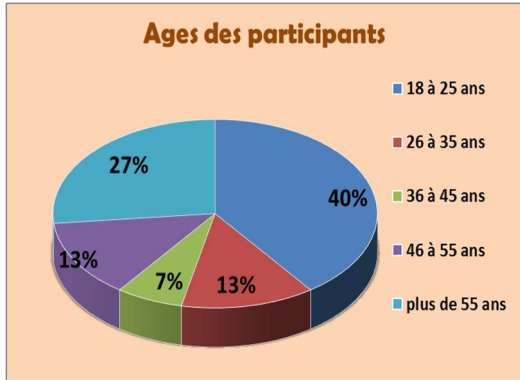
# Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le pôle : « ÉTABLISSEMENT »

**Pour le mois de mars 2017 : 14 personnes ont répondu à notre enquête.**



# Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le pôle : « ÉTABLISSEMENT »

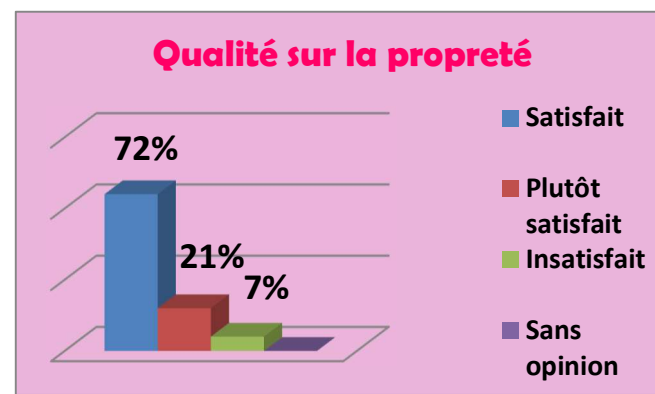
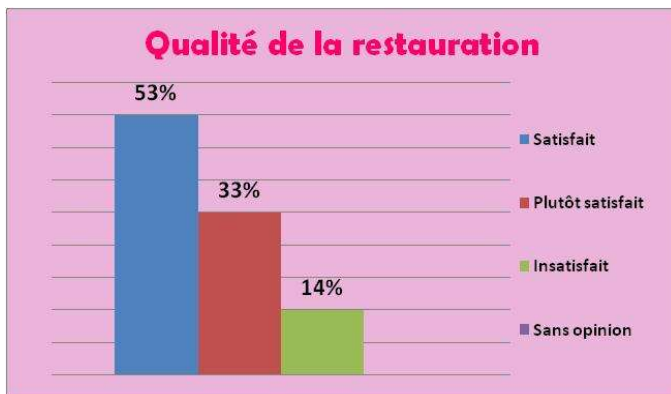
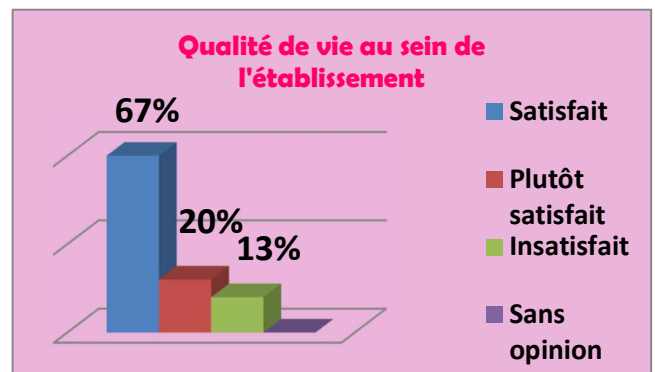
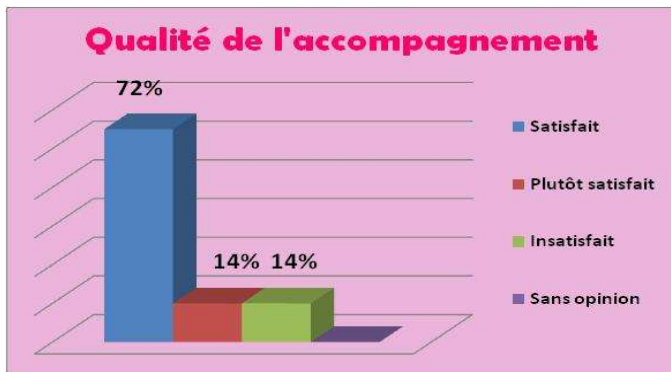
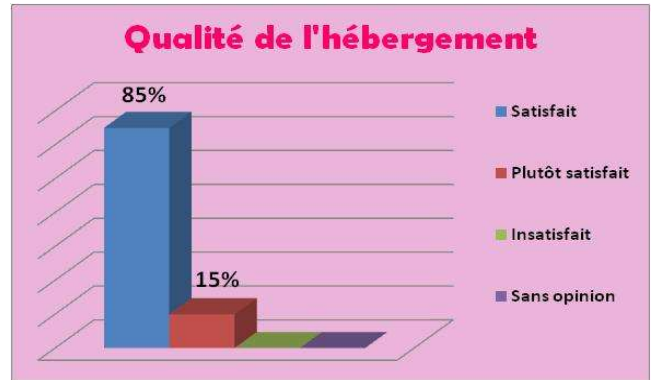
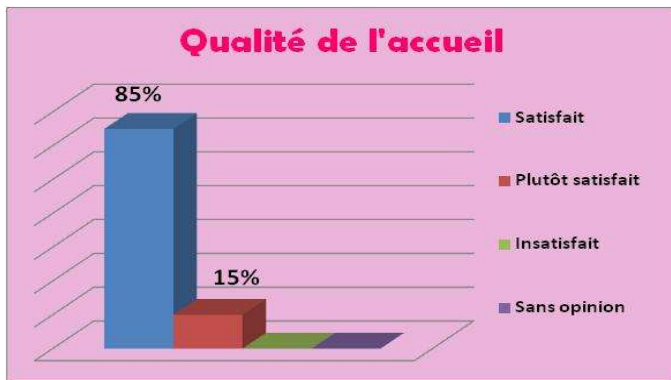
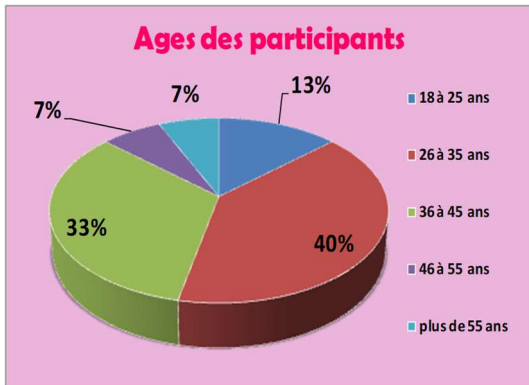
**Pour le mois d'octobre 2017 : 15 personnes ont répondu à notre enquête.**



# Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le pôle :

## « CHRS DIFFUS »

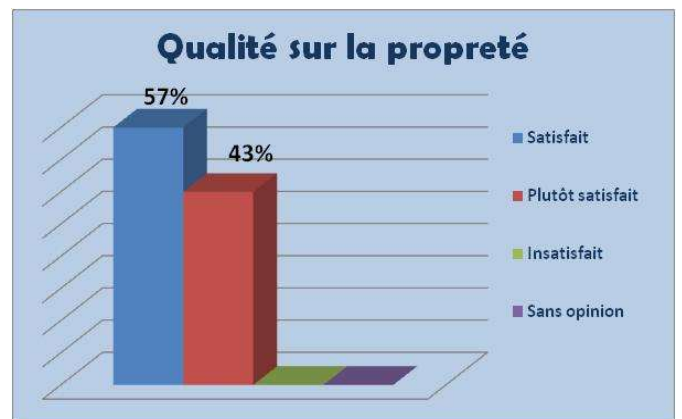
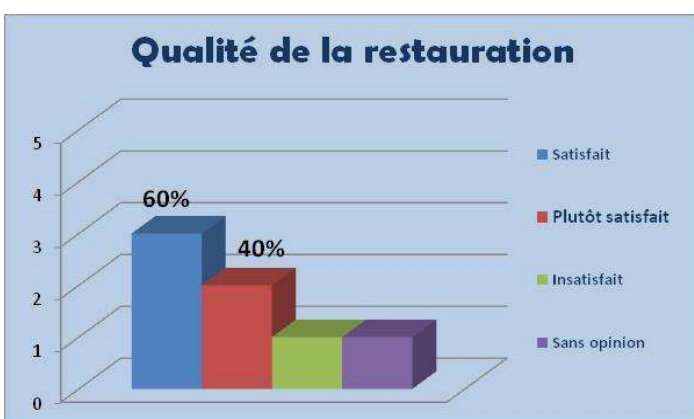
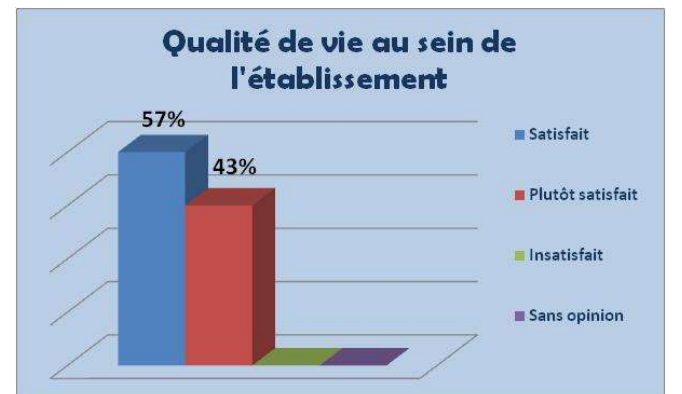
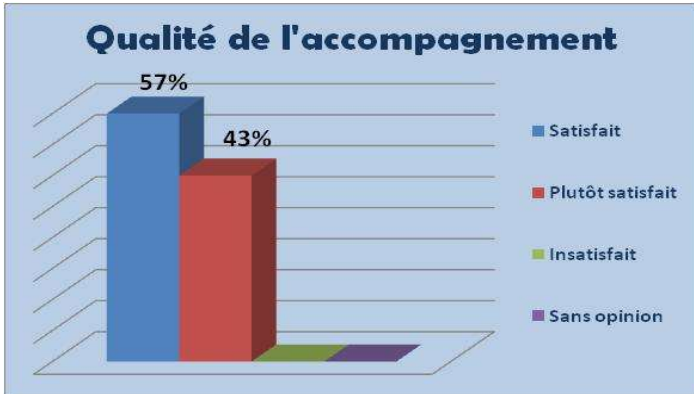
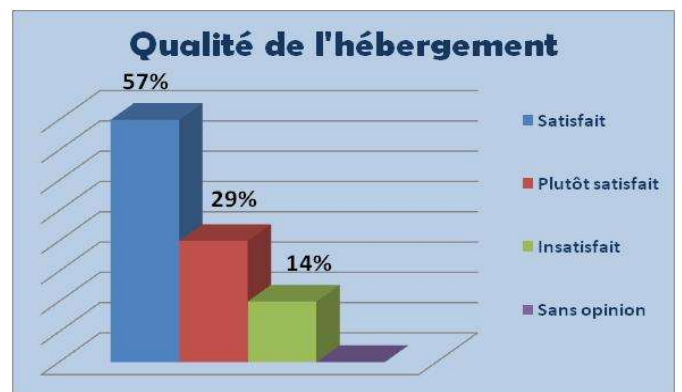
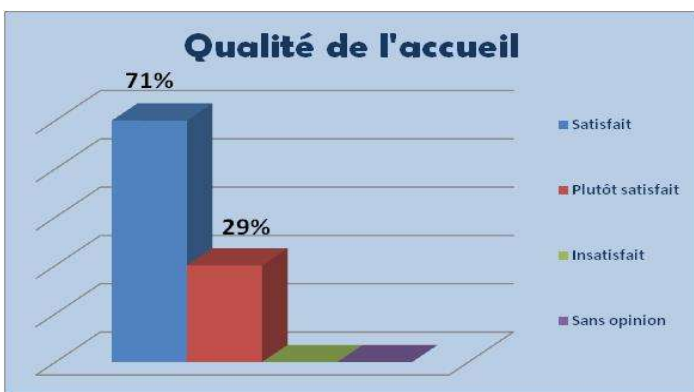
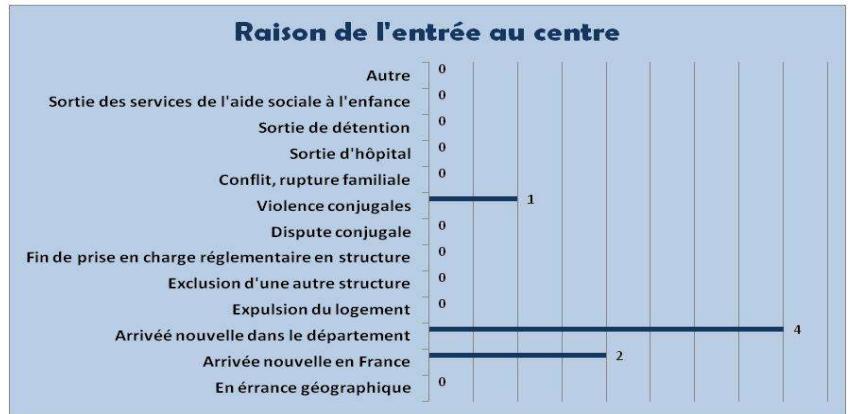
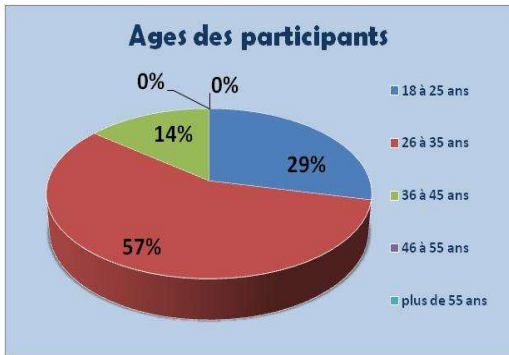
Pour le mois de mars 2017 : 15 personnes ont répondu à notre enquête.



# Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le pôle :

## « URGENCE »

Pour le mois de mars 2017 : 7 personnes ont répondu à notre enquête.

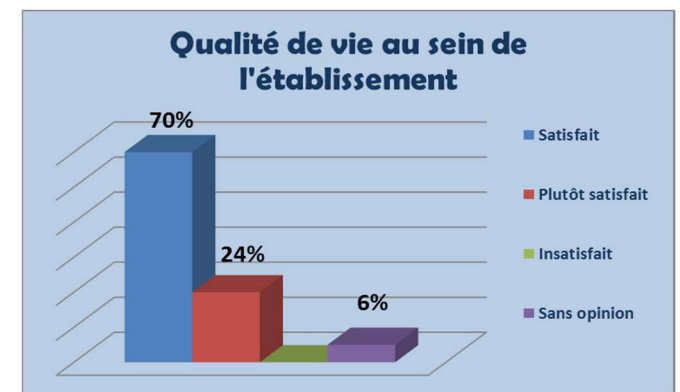
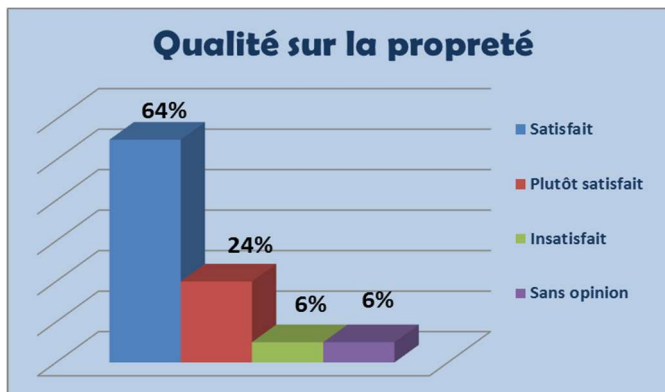
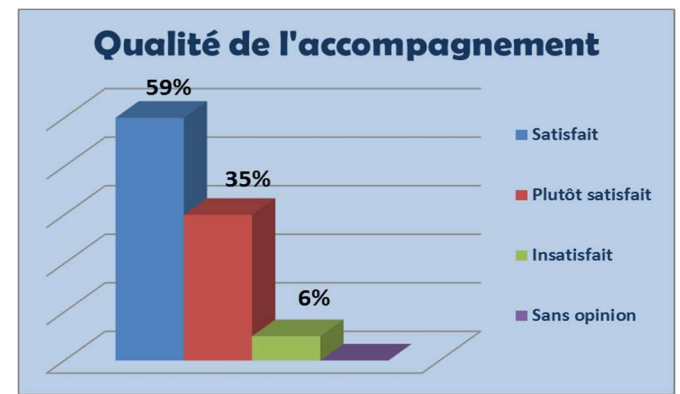
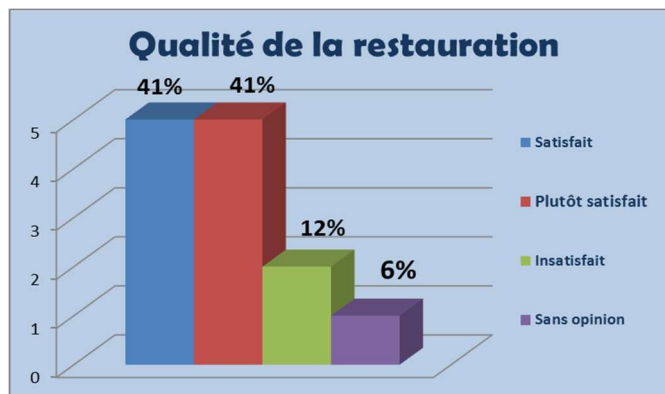
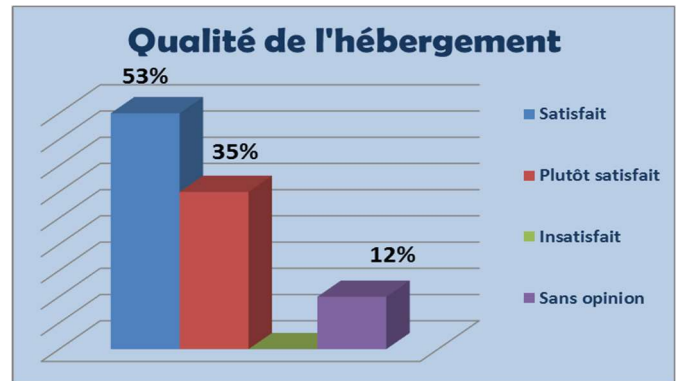
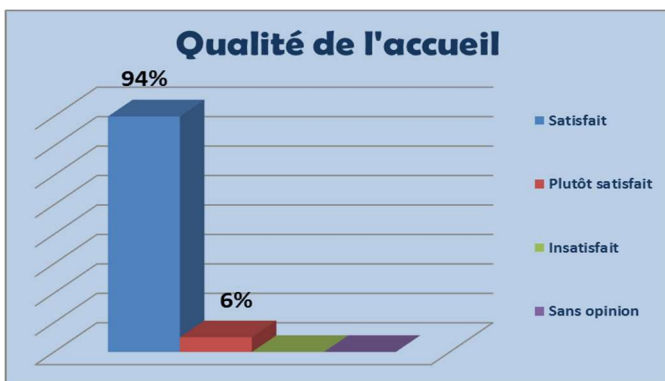
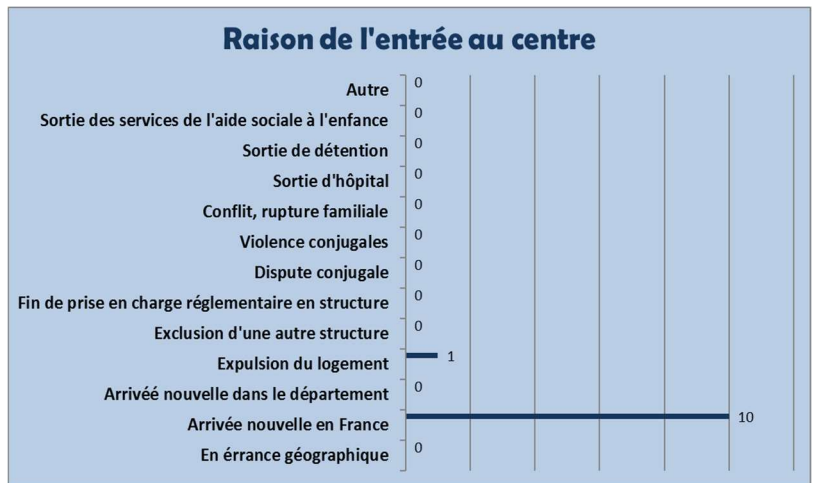
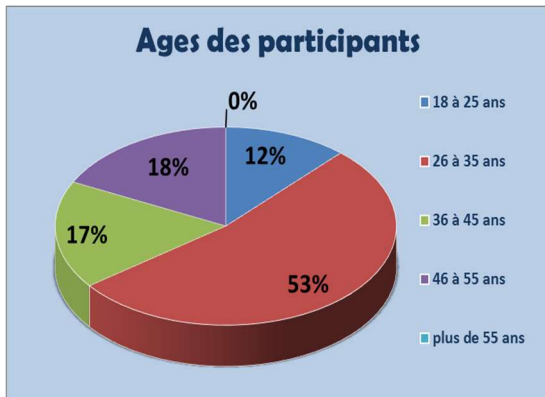




# Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le pôle :

## « URGENCE »

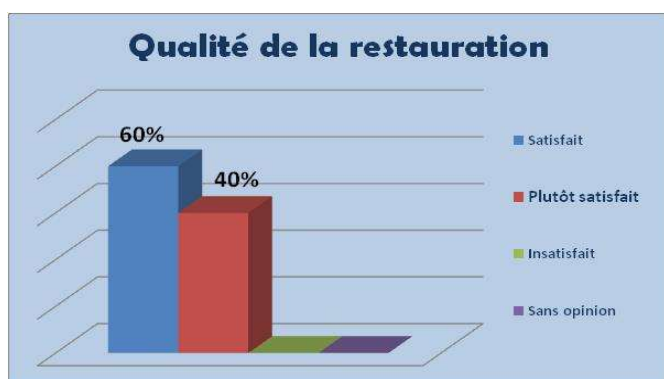
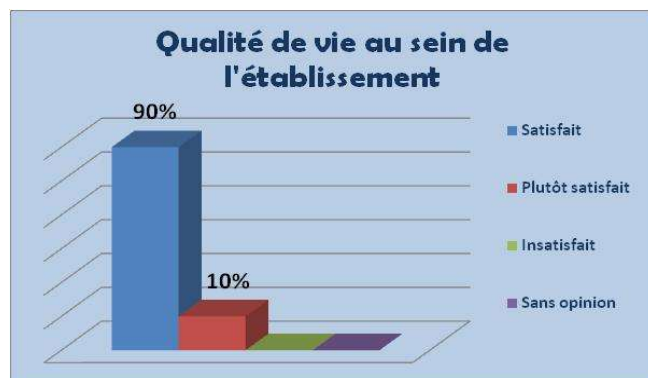
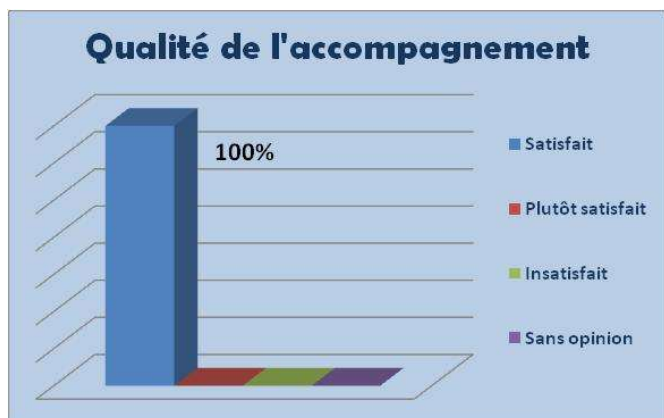
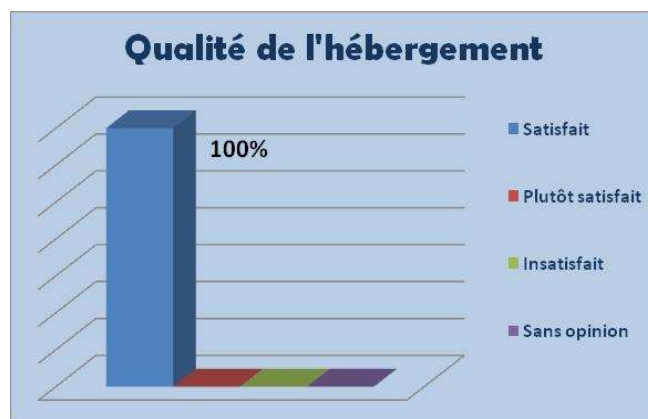
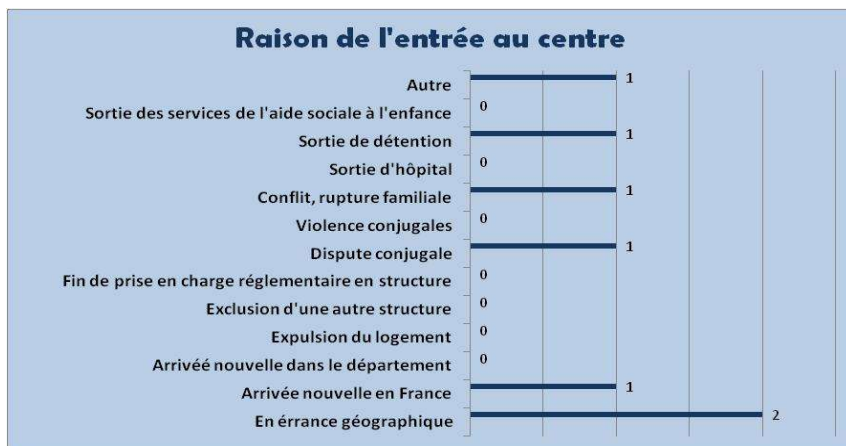
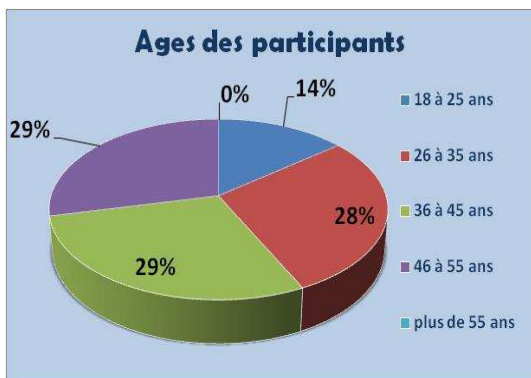
**Pour le mois d'octobre 2017 : 16 personnes ont répondu à notre enquête.**



# Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le pôle Urgence :

## « Toit Solid’Air »

Pour le mois de mars 2017 : 7 personnes ont répondu à notre enquête.



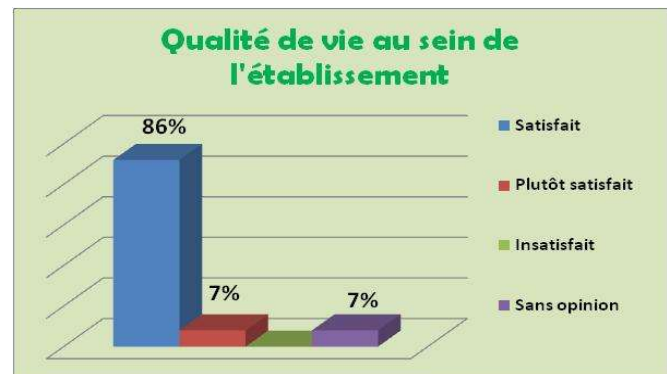
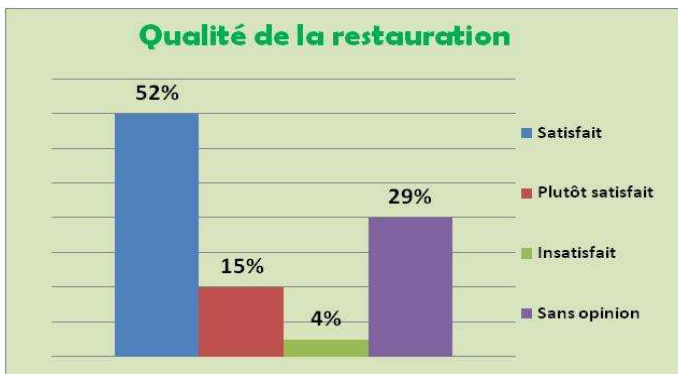
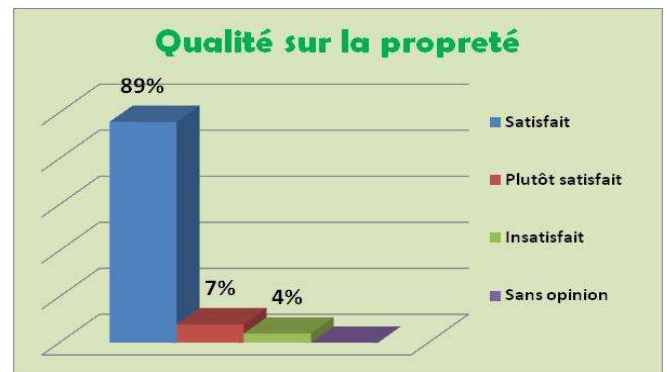
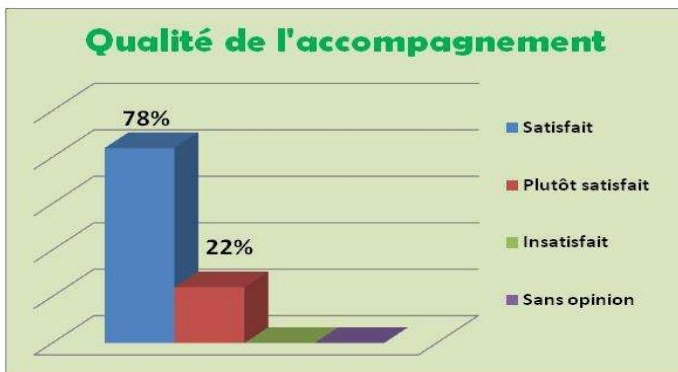
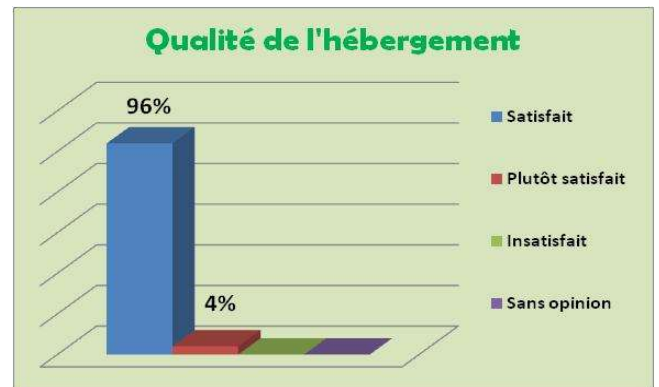
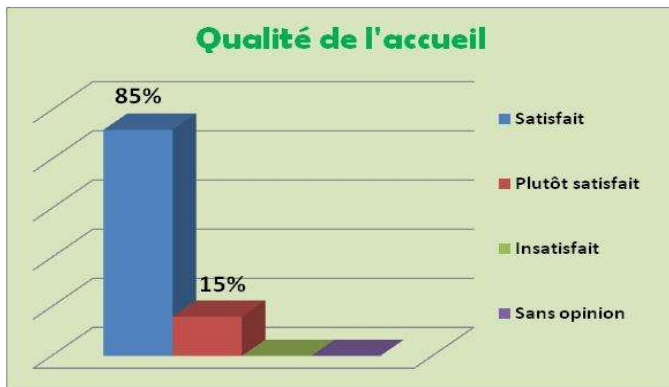
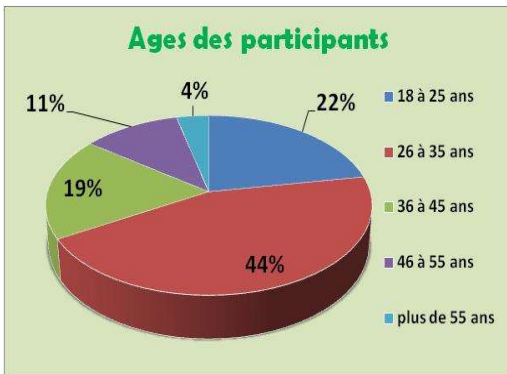


# Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le pôle :

## « CADA – CAO »

Pour le mois de mars 2017 : 23 personnes ont répondu à notre enquête, dont 5 personnes

accueillies sur le CAO



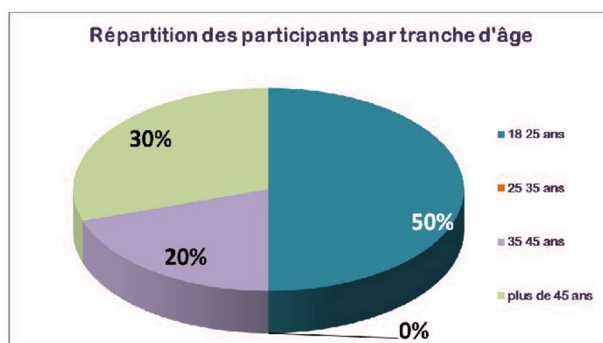
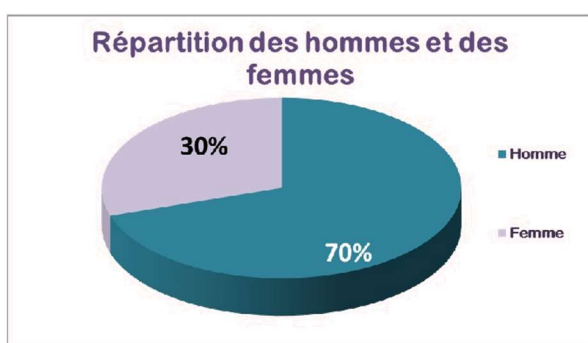


# Questionnaire Restauration - Décembre 2017

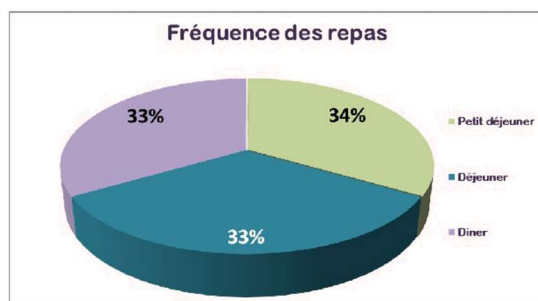
*Nous vous remercions pour votre participation, et nous vous souhaitons un bon appétit avec notre service de restauration collective API.*



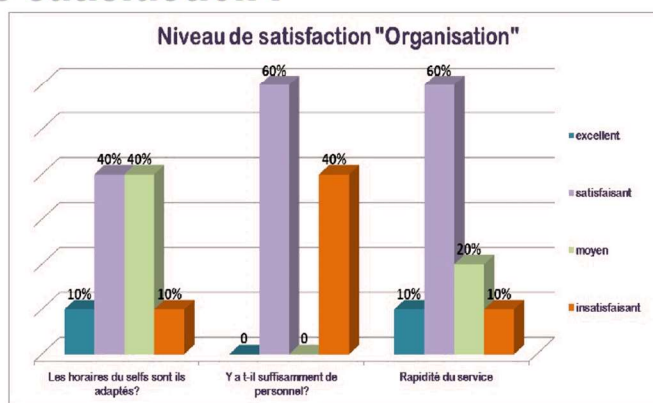
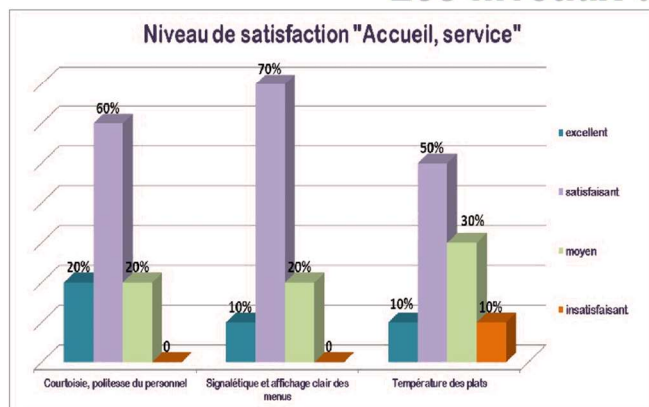
## Quelques détails sur nos participants:

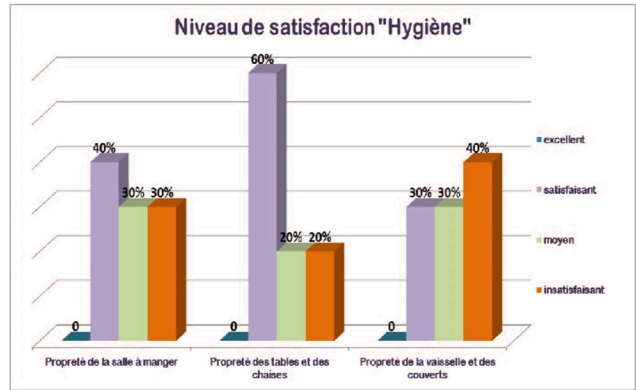
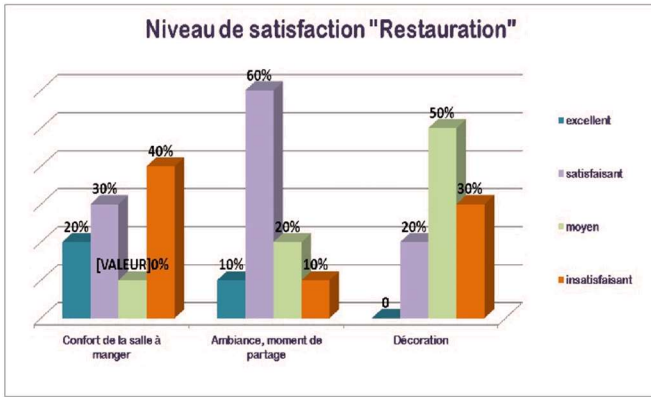


## Quels repas sont pris au refectoire ?

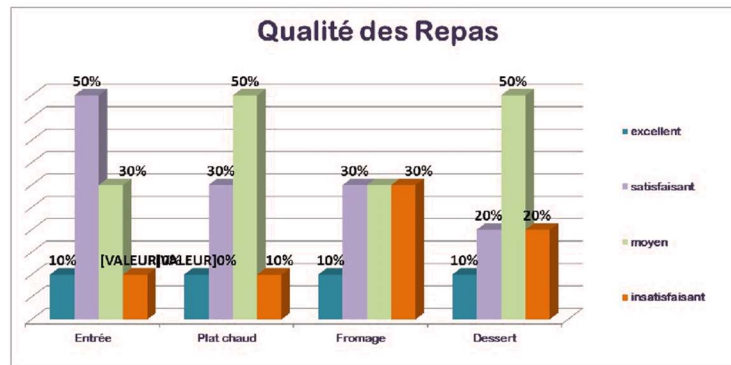
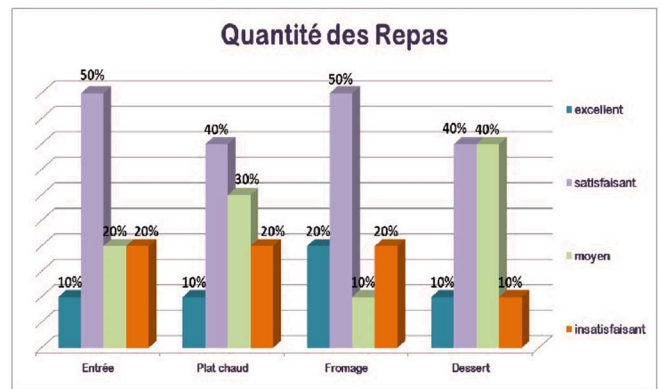
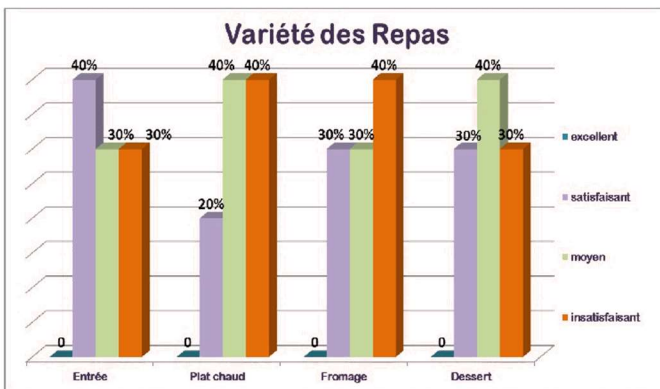


## Les niveaux de satisfaction :





## Les repas :



## Commentaires et suggestions :

Les repas ne sont pas assez variés, mieux nettoyer les couverts, on aimerait avoir du rab,  
Saumon, Pâtes à la carbonara, Soupe, Hachis parmentier,  
Grüllère avec les pâtes, Ratatouille, Paëlla, raclette

*Toute l'équipe de l'Armée du salut  
vous remercie pour votre participation !*







**Colonel Daniel NAUD**

*Président de la Fondation de l'Armée du Salut*



**Éric YAPOUDJIAN**

*Directeur de la Fondation de l'Armée du Salut*



**Philippe WATTIER**

*Directeur des Établissements et Services du Nouvel Horizon*



**Yvan GRIMALDI**

*Directeur des programmes Inclusion*

**Les Établissements et Services du Nouvel Horizon**

42, rue de Taissy - 51100 Reims  
Tél : 03 26 85 23 09 - Fax : 03 26 85 27 89  
Mail : [nhorizon@armeedusalut.fr](mailto:nhorizon@armeedusalut.fr)

