

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
« L'AMIRALE » MAJOR GEORGETTE GOGIBUS**



SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



CHRS L' « AMIRALE » Major Georgette GOGIBUS 14, BOULEVARD DU GENERAL KOENIG 92200 NEUILLY-SUR-SEINE

☎ : 01.55.62.02.95 - Fax : 01.47.22.86.91

Courriel : agogibus@arneedusalut.fr

Siège social :

Fondation Armée du Salut

60 rue des frères Flavien

75976 Paris Cedex 20

01.43.62.25.00

www.arneedusalut.fr

Directrice : Emmanuelle HUTHWOHL

Cheffe de service : Shamima LEMEE GURBHOO

Moyen d'accès :



Metro ligne 1

Bus 43, 73, 93, 157, 158, 174,176

Station « Pont de Neuilly »

Sommaire

<i>Fiche signalétique</i>	p. 2
<i>Sommaire</i>	p.3
<i>Présentation de l'organisme gestionnaire et de l'établissement</i>	p. 4
<i>La Fondation de l'Armée du Salut</i>	p. 4
<i>L'Armée du Salut dans le monde</i>	p. 4
<i>L'Armée du Salut en France</i>	p. 4
<i>Aujourd'hui en France : une Fondation multi spécialiste</i>	p. 5
<i>L'ambition de la Fondation, pour aujourd'hui et demain ...</i>	p. 8
<i>Le secteur exclusion et ses spécificités</i>	p.9
<i>Le projet associatif et les orientations stratégiques</i>	p. 10
<i>Le CHRS l'« Amirale » Major Georgette Gogibus</i>	p. 11
<i>Localisation</i>	p. 11
<i>Capacité d'accueil</i>	p. 11
<i>Habilitations et agréments</i>	p. 12
PRESTATIONS DELIVREES ET ORGANISATION DES SERVICES	p. 13
<i>Accueillir et mettre à l'abri</i>	p. 13
<i>Accueillir et mettre à l'abri</i>	p. 13
<i>Alimenter</i>	p. 13
<i>L'accompagnement social individualisé</i>	p. 14
<i>Assurer un accompagnement à l'hygiène et un cadre de vie propre</i>	p. 14
<i>Faciliter l'accès aux soins</i>	p. 14
<i>Les aides financières et matérielles</i>	p. 17
<i>L'accompagnement social</i>	p. 17
<i>Soutenir la gestion de la vie quotidienne</i>	p. 20
<i>Evaluer et proposer / orienter vers une solution adaptée</i>	p. 20
<i>Animation et temps collectifs</i>	p. 21
<i>Favoriser la participation des usagers</i>	p. 24
<i>S'accompagnement spirituel</i>	p. 24
LES MOYENS HUMAINS ET LE TRAVAIL EN RESEAU	p. 26
<i>Les moyens humains</i>	p. 26
<i>Le travail en réseau</i>	p. 32
LE PUBLIC ACCUEILLI PAR L'ETABLISSEMENT	p. 34
<i>Quelques données quantitatives et qualitatives</i>	p. 34
<i>Le résultat financier</i>	p. 42

L'armée du Salut dans le monde

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par le pasteur William Booth, dans l'Angleterre industrielle du XIXe 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 132 pays à travers le monde. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l'enseignement, du social, médico-social et du sanitaire 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.

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 décret daté du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire, social et médico-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'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'éducation spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ sanitaire et médico-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 devenue FAS), le Syndicat patronal de la branche né de la fusion de la Fegapei et du Syneas (NEXEM), la Fédération d'Entraide Protestante (FEP), la Fédération française des Banques Alimentaires. Elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les formes d'exclusion, 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 porte 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, dans le cadre d'actions d'intérêt général.

Du statut d'Association à celui de Fondation reconnue d'utilité publique

Par décret daté du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à 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, socio-culturels et humains. Elle considère que l'échange et le partenariat sont sources de vitalité et d'enrichissement.

Aujourd'hui en France : une Fondation multi spécialiste

Quelques chiffres

Plus de 2 700 salariés et plus de 5 000 bénévoles mettent en œuvre dans plus de 220 établissements et services un accueil et un suivi adaptés aux besoins de près de 23 000 personnes accueillies chaque jour, cela dans 12 régions de France (chiffres 2020), afin de garantir la dignité de la personne et d'assurer un accompagnement personnalisé, humain et spirituel.

L'organisation

La Fondation est organisée en 2 secteurs et 4 champs d'intervention (jeunesse, handicap, dépendance et inclusion sociale), avec un Siège social qui travaille en lien étroit avec les établissements, leur apportant pilotage et soutien. Autour de la Direction Générale, 12 directions accompagnent les directeurs d'établissements sur les principaux champs d'intervention traversant leurs activités : programmes, ressources humaines, sécurité, finances, assurances, systèmes d'information, patrimoine et projets immobiliers, communication, partenariats et relations publiques, ressources, qualité, gestion des risques, responsabilité sociale et environnementale, gestion des achats, bénévolat, accompagnement spirituel.

La représentation des personnes accueillies dans la Fondation est assurée par le Haut Comité des Personnes Accompagnées et Accueillies (HCPAA), le groupe des ambassadeurs de la Participation et Communication Adaptées (PCA) et les Conseils de la Vie sociale (CVS).

Chaque établissement est rattaché à une Direction de programmes de secteurs garante du respect des valeurs éthiques et professionnelles de la Fondation de l'Armée du Salut.

Chaque établissement intervient dans l'un des 4 champs d'intervention présentés ci-dessous, auprès d'une ou plusieurs catégories de publics :

	Jeunesse / Famille	Handicap	Dépendance	Inclusion sociale
Publics	Enfants de l'Aide sociale à l'enfance, Enfants du milieu judiciaire, Migrants mineurs isolés, jeunes majeurs.	Adultes : polyhandicap, handicap mental et troubles associés, handicap psychique. Enfants : troubles du comportement et de la personnalité Personnes handicapées vieillissantes.	Personnes âgées en perte d'autonomie, personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, personnes isolées, personnes à faibles ressources, personnes en soins de suite et convalescence, aidants.	Accueil mère/enfant, personnes isolées, familles monoparentales, familles de migrants, personnes sans domicile fixe, travailleurs pauvres, femmes victimes de violence, personnes très éloignées du marché du travail, mineurs non accompagnés.
Actions menées	Placements administratifs et judiciaires, accueil mère/enfant, accompagnement éducatif, scolaire, insertion professionnelle, animation, protection, accueil de jour, placement à domicile, accompagnement à la parentalité, hébergement, accueil en crèche, accompagnement au logement autonome...	Éducatives, pédagogiques, thérapeutiques, insertion professionnelle, soins, nursing, animation, accompagnement à la parentalité, suivi en milieu ouvert, protection.	Accueil de jour, accueil temporaire, soins de suite, protection, hébergement, nursing, soins, animation, accompagnement, soutien des aidants, plateforme de répit pour les aidants, accompagnement jusqu'au bout de la vie et soins palliatifs et visites à domicile.	Mise à l'abri, hébergement, accompagnement social, urgence sociale, orientation, soins, restauration, animation, accès au logement autonome, insertion par l'activité économique, accompagnement à la parentalité...

Cette organisation permet à la Fondation de l'Armée du Salut de répondre aux sollicitations émanant de l'État et des collectivités territoriales. Elle assure également en lien direct avec la Congrégation des actions sociales de proximité (Activités d'Intérêt Général). Elle accompagne certaines structures associatives du secteur social ou médico-social, soutien prenant la forme d'une assistance de gestion, et pouvant aller jusqu'à une reprise. Enfin, elle se donne les moyens de répondre à des appels à projets pour la création de nouveaux dispositifs ou établissements.

L'accompagnement spirituel

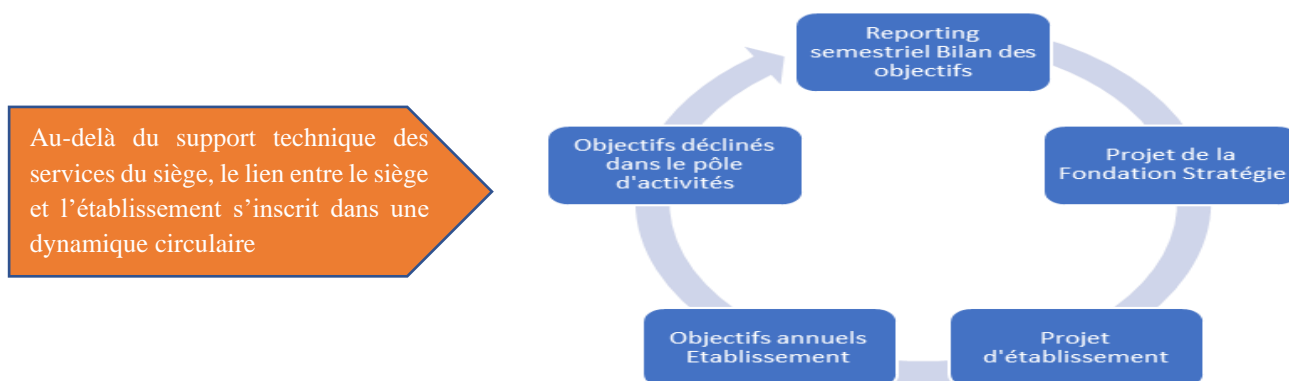
Spécificité du lien entre les 2 entités de l'Armée du Salut, la Congrégation accompagne la Fondation dans la coordination de l'accompagnement spirituel, ouvert à tous et sans prosélytisme, dans tous les établissements et services.

Le bénévolat

Depuis sa création en 1987, la direction du bénévolat renforce par son action les missions de l'Armée du Salut sur l'ensemble du territoire. Aux côtés des établissements et du siège de la Fondation, ses principales actions se déclinent en 5 axes : l'aide alimentaire (maraudes, distribution, colis alimentaires, collectes ...), la transmission de savoir (FLE, soutien scolaire, accompagnement individuel), l'accompagnement des personnes âgées (jardinage, sortie, jeux), les animations (sportives, culturelles, artistiques) et les métiers spécifiques (santé, bien-être, juristes ...).

Les directions du siège en appui aux directions d'établissements et services

Directions du Siège	Liens Siège /Etablissements
Programmes Jeunesse, Handicap, Dépendance, Soins Programmes Inclusion sociale	Réunion de secteur, groupes de veille, réunions groupes de soins, réflexion éthique propre au secteur, Haut Comité de personnes accueillies, Ambassadeurs à la participation et à la communication adaptée - Accompagnement de l'établissement en lien direct avec le cœur de la mission.
Ressources Humaines	Aide aux établissements sur toutes les questions juridiques, intranet RH, matinales RH, formations mutualisées, développements d'outils RH, politiques RH, Prévention et Santé au travail, GPEC, indicateurs sociaux.
Finances	Contrôle du respect des obligations comptables et fiscales – Production d'une information financière transparente envers les donateurs – Mise en œuvre des recommandations des organismes de contrôle et de labellisation – Pilotage des établissements afin de s'assurer de leur équilibre financier et de la pérennité de leurs activités.
Systèmes d'information	Pilotage et maintien en condition opérationnelle (MCO) des systèmes d'information de la Fondation - Accompagnement des porteurs de projets numériques au niveau national et local (en établissement) - Pilotage des contrats cadre et fourniture des services informatiques.
Qualité, Gestion des risques & RSE	Pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité, contrôles de conformité, accompagnement et suivi des actions de conformité – Organisation de la protection des données (RGPD) et aide juridique – Pilotage de la démarche RSE et accompagnement à sa mise en œuvre.
Communication, Relations Publiques & Ressources	Communication interne et externe, recherche de dons privés - Site Internet de la Fondation, avec visibilité sur l'activité de chaque établissement - Contacts avec les autorités et élus du territoire, en lien avec les établissements.
Patrimoine & Projets Immobiliers	Accompagnement des établissements dans les différents programmes immobiliers, préparation des commissions de sécurité, mise en conformité des bâtiments.
Bénévolat	Assistance pour la gestion de la plateforme bénévolat, appui dans la recherche de bénévoles, réponses techniques sur des situations faisant appel à des jurisprudences sur le plan du bénévolat, valorisation des bénévoles, mise à disposition de documentations
Affaires Générales	Gestion des stocks et organisation logistique des dons en nature - Gestion des contrats « cadre » sur le plan national.



L'ambition de la Fondation, pour aujourd'hui et demain...

En 2018, la Fondation de l'Armée du Salut modifie ses statuts, et ainsi se dote d'instances de gouvernance renforcées. Cette modification ouvre par ailleurs son champ d'intervention à l'international ;

En janvier 2019, la Fondation de l'Armée du Salut obtient le label Idéas, qui atteste de la mise en œuvre de bonnes pratiques en matière de gouvernance, de gestion financière et de suivi de l'efficacité de l'action.

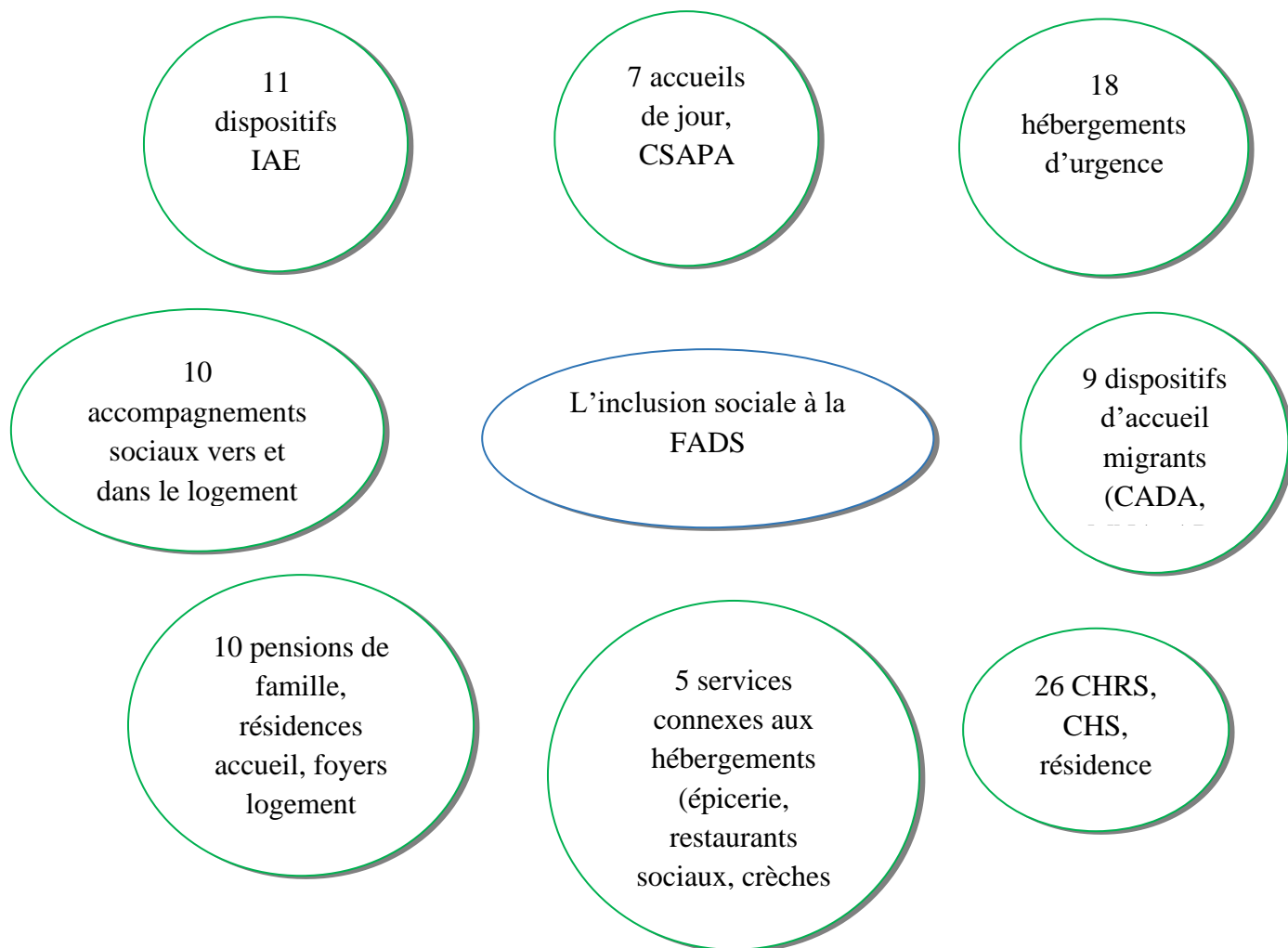
En 2021, elle renouvelle son projet, porté par les 5 valeurs d'inconditionnalité, de fraternité, de participation, d'exigence et d'espérance.

Riche de son histoire, de son expérience et portée par des valeurs fortes, la FADS s'inscrit dans la mise en œuvre des politiques sociales des secteurs social, médico-social et sanitaire. Elle est particulièrement attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux et travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques émergentes dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. Ainsi, elle répond ainsi aux défis du vieillissement des populations et aux situations d'urgence, notamment celles, liées aux flux migratoires, tout en consolidant ses actions auprès des jeunes, des situations de handicap et de tous ceux qui vivent dans la rue, exclus de notre société. Sur ces toutes dernières années, la Fondation a ainsi répondu aux besoins nouveaux d'accueil de migrants, multiplié les opérations de maraude, mis en place des dispositifs d'aide alimentaire pour de nouveaux publics issus de la crise sanitaire.

L'ambition de la Fondation de l'Armée du Salut, sous l'impulsion de son Conseil d'Administration et de sa Direction Générale, est d'inscrire les établissements dans une démarche d'amélioration continue du service rendu aux personnes accueillies, y compris dans cette période de crise sanitaire si violente, pour être le plus réactif et le plus efficace, face aux drames de la vie de notre prochain.

Le secteur inclusion

Depuis de nombreuses années, La Fondation Armée du Salut s'est investie dans l'accueil et l'accompagnement des adultes isolés ou en famille en situation de grande précarité. Elle accueille chaque année des milliers de personnes fragilisées, vivant parfois un long parcours d'errance ou de migration et confrontées à des problématiques souvent complexes. Un travail nécessitant du temps, de nombreuses compétences professionnelles et une forte coordination permet de les accompagner dans leurs projets, en particulier pour accéder à un logement à un emploi et à leurs droits.



Aujourd'hui, la politique du logement d'abord favorise l'accès au logement des personnes sans abri ou hébergées engendrant des transformations au niveau des prestations proposées et des modes d'accompagnement. Ainsi ce sont les pratiques qui sont réinterrogées, les financements des établissements collectifs et une forte pression est exercée pour réduire la durée de séjour et augmenter les orientations vers le logement. Mais les situations des personnes accueillies peuvent être complexes et ne permettent pas toujours de répondre aux injonctions des politiques sociales : situations incomplètes au regard du séjour, des droits sociaux, problématiques de santé notamment psychique ...

Le projet associatif et les orientations stratégiques

Le projet de la Fondation se décline à travers un plan stratégique qui a été réactualisé pour la période 2022/2026. Ainsi sont déclinées les actions à mettre en œuvre, un comité stratégique au niveau du Conseil d'administration est chargé d'assurer le pilotage du plan. Une évaluation sera faite chaque année sur la mise en œuvre de ces actions et l'analyse des écarts.

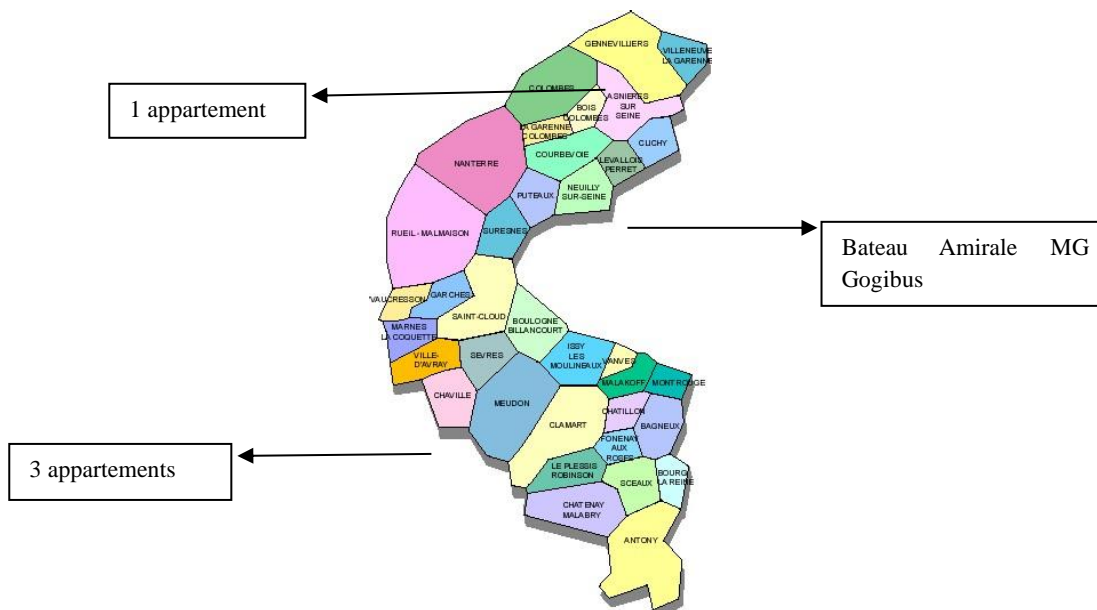
Le plan se décline en orientation selon axes suivant :

- ✓ Les liens Fondation / Congrégation : ces liens sont mutuellement bénéfiques et contribuent au rayonnement des deux entités. L'accompagnement des personnes au sein de la FADS prend en compte l'ensemble des besoins de cette dernière, y compris d'ordre spirituel.
- ✓ La stratégie de développement afin de renforcer son utilité et ses contributions sociales
- ✓ La stratégie de communication et de plaidoyer en mettant en avant son action et ses valeurs pour mieux les faire connaître.
- ✓ La mobilisation du bénévolat car les 5000 bénévoles sont une force au service des personnes en situation de vulnérabilité.
- ✓ L'engagement à l'international
- ✓ La Responsabilité Sociale et Environnementale car la Fondation s'engage dans une démarche volontariste et la promotion de celle-ci
- ✓ L'ambition de qualité en visant à mener une action transversale pour améliorer la qualité du service rendu et accroître le professionnalisme
- ✓ La stratégie immobilière afin de garantir la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies
- ✓ La stratégie financière et de ressources
- ✓ Des SI performants pour la mission et le pilotage
- ✓ Une politique RH attractive et valorisante

➤ Le CHRS l'« Amirale » Major Georgette Gogibus

1) La localisation

Le CHRS s'est implanté dans les Hauts de Seine en aout 2009. A son ouverture, il s'agissait d'un dispositif d'hébergement collectif. Depuis 2016, le dispositif s'est agrandi puisque nous avons développé notre activité avec de l'hébergements en cohabitation dans le diffus.



2) La capacité d'accueil

C'est dans ce cadre que s'inscrit le CHRS l'Amirale Major Georgette Gogibus avec ses deux dispositifs. Nous avons une capacité d'accueil de 64 places au total, la répartition des places se fait de la façon suivante :

- 50 places en hébergement collectif sur un ancien bateau de croisière localisé au Pont de Neuilly qui accueille 10 couples et 30 personnes isolées (hommes et femmes).
- 14 places en appartements diffus sur les communes de Chaville et Asnières accueillant 3 couples et 8 personnes seules (hommes et femmes).

Les orientations se répartissent de la façon suivante :

- 20 places SIAO insertion 75
- 20 places SIAO urgence 92
- 14 places SIAO insertion 92
- 10 places Fondation de l'Armée du Salut

Les prestations délivrées sont définies par le référentiel « prestation/cout » permettant ainsi de proposer une aide globale, qualifiée et adaptée. Sur les deux dispositifs, les principales prestations sont les suivantes :

- Accueillir.
- Alimenter. Cette prestation n'est proposée que sur le dispositif collectif.
- Mettre à l'abri et/ou offrir un chez soi.
- Diagnostiquer et proposer /orienter vers une solution adaptée ou procéder à une réorientation.
- Faire émerger et/ou élaborer un projet de vie.
- Rendre les droits effectifs.
- Soutenir la gestion de la vie quotidienne.
- Accompagner vers l'autonomie, en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions.

La participation financière à l'hébergement a été fixée par arrêté préfectoral et s'élève à 30 % des ressources pour les personnes hébergées au bateau et 10 % pour celles hébergées en appartements diffus.

3) Habilitations et agréments

« L'Amirale » Major Georgette Gogibus est un établissement dont l'ouverture a été autorisée par le Maire de Neuilly-sur-Seine le 7 août 2009.

Un arrêté préfectoral en date du 23 novembre 2010 autorise la création du CHRS. La commission de sécurité valide tous les deux ans, la continuité du service. Une convention, d'une durée de 10 ans, a été signée avec le Port Autonome de Paris afin de pouvoir occuper un emplacement sur la Seine au niveau du Pont de Neuilly.

Concernant les appartements, la Drihl nous a notifié l'autorisation d'ouverture des 14 places supplémentaire à compter du 1er juillet 2017.

- *Accueillir et mettre à l'abri*

En 2021, 33 candidatures ont été reçues suite à mise à disposition des places vacantes auprès des Siao de Paris ou du 92 qui se déclinent de la façon suivante :

- 16 places couples pour lesquelles nous avons eu 7 refus.
- 17 places pour personnes isolées, pour lesquelles nous avons eu 4 refus.

Les motifs de refus sont divers : peur de l'eau, cabine trop petite, ne souhaite pas payer de participation financière... ; une personne n'a pas pu être jointe et un couple ne s'est pas présenté.

- *Alimenter*

La prestation alimentaire est fournie uniquement aux résidents du bateau. Pour l'année 2021, nous avons servi :

- 9 114 petits déjeuners
- 10 300 déjeuners
- 12 700 diners

Nous constatons que de moins en moins de personnes prennent le repas de midi au sein de l'établissement. Cela s'explique par une proportion plus importante de personnes ayant une activité professionnelle en journée, déclarée ou non. Nous constatons que la population accueillie n'a plus les mêmes besoins et notamment alimentaires. Même si nous tenons compte des pratiques religieuses des résidents en commandant une proportion de repas sans porc ou sans viande, une partie des personnes accueillie prennent leurs repas à l'extérieur. D'autres cuisinent à l'extérieur et ramènent les denrées alimentaires préparées mais ne peuvent les mettre au frais. Cela pose un problème de rupture de la chaîne du froid, nous essayons de mener des campagnes d'informations et de prévention.

- *Assurer un accompagnement à l'hygiène et un cadre de vie propre :*

L'entretien de la cabine est sous la responsabilité du résident occupant. Des visites sont organisées pour veiller à l'hygiène et maintenir le bon état matériel de cet espace.

Les visites sont organisées avec un travailleur social et la maitresse de maison ou agent technique. L'échange se déroule autour de la vie quotidienne et de l'espace de vie. Cela s'inscrit dans l'accompagnement au « SAVOIR HABITER » : utilisation des draps, propreté de la salle de bain, traces et odeurs de cigarettes ou encore aménagement de l'espace et décorations. Des points d'observation relatifs à l'hygiène des personnes accueillies font aussi l'objet d'une évaluation : propreté des draps, présence et utilisation des produits d'hygiène.

Il est demandé de constater : l'état du lit, le bon écoulement des eaux (toilettes, lavabos, douches), la présence d'humidité, de nourriture, d'appareil électriques, des consignes d'évacuation, l'état du sol ou encore du détecteur d'incendie conformément au règlement de fonctionnement

Le poste d'Accompagnant Educatif Social créé fin décembre 2019 a permis de renforcer cette aide autour du « prendre soins de soi ». L'AES intervient auprès de personnes vieillissantes et /ou en perte d'autonomie. Ainsi il est intervenu **98 fois** pour aider les personnes au **niveau des toilettes ou de soins** de pédicure ou liés à l'hygiène. Il est également intervenu **107 fois** pour aider les personnes dans le **changement des draps** ou pour **des accompagnements sur l'entretien du linge personnel**.

- *Faciliter l'accès aux soins*

Les années de rue entraînent des conséquences physiques importantes : problèmes moteurs qui rendent les déplacements difficiles, des corps marqués par des blessures non soignées, le manque d'hygiène du fait des conditions de vie, les conséquences du froid, la consommation d'alcool importante (risque de maladie chronique).

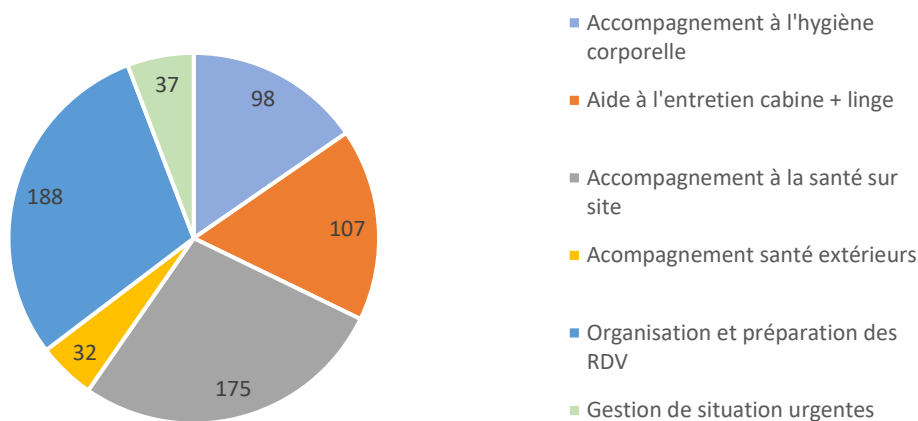
Un nouveau public issu des parcours migratoires arrive aussi très marqué dans leur corps à la suite des violences subies, à l'abandon du suivi médical (absence de suivi gynécologique par exemple). Il est observé aussi des pathologies hépatiques, des maladies non soignées, des maladies spécifiques de type hépato zoologique.

Pour ce public l'accompagnement passe par une prise en charge physique concrète (bobologie), puis l'accompagnement vers le soin, la compréhension du droit à la santé et l'éducation à prendre soin de son corps. Pour tous il s'agit de se poser, apporter les premiers soins, de pouvoir faire un bilan de santé complet, de se repérer dans le discours et les symptômes et de faire des liens pour orienter vers le médecin ou le spécialiste approprié.

Le vieillissement (avec l'allongement des durées de séjour) fait apparaître des problèmes de santé chroniques nécessitant des soins réguliers (exemple : des cardiopathies).

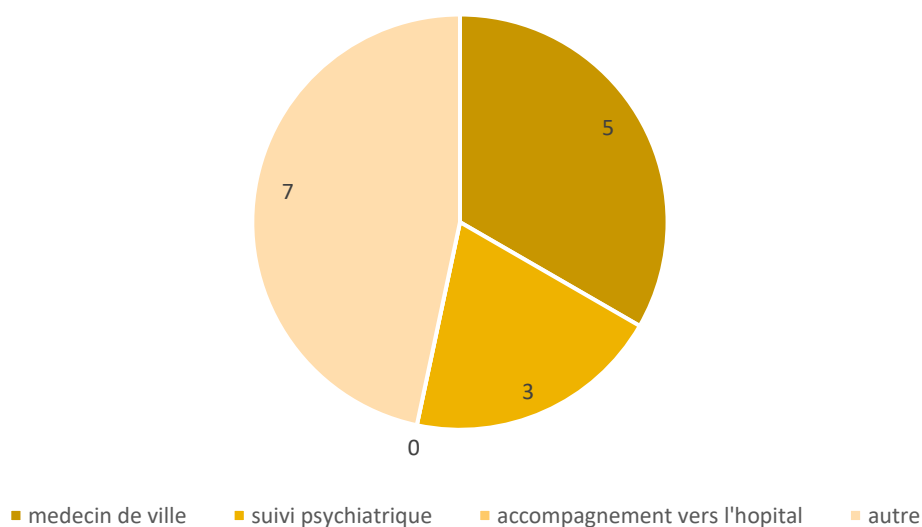
Alors que l'établissement n'est pas médicalisé, nous devons faire face à l'ensemble de ces constats et essayer de trouver les relais nécessaires à la prise en charge de ces personnes. Nous sommes cependant régulièrement confrontés à la stigmatisation de notre public et des orientations difficiles à faire vers les services de soins. Il est donc nécessaire de préparer les accompagnements vers le soin afin d'éviter les écueils.

Missions individuelles de l'AES



Au niveau du dispositif diffus, l'accompagnement vers le soin se traduit ainsi :

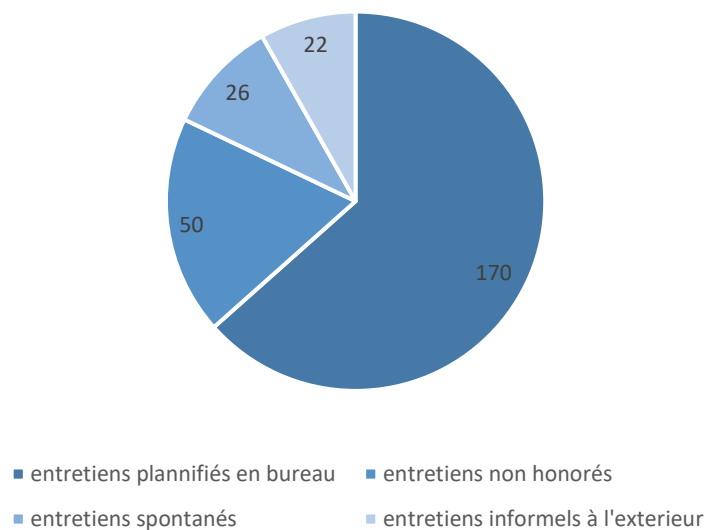
Accompagnement vers le soin en diffus



Une psychologue est présente au sein de la structure à mi-temps. Nous avons procédé à un nouveau recrutement en février à la suite du départ de la précédente psychologue en tout début d'année 2021. Les missions de la psychologue consistent à permettre un accompagnement individuel et un accompagnement collectif.

Dans le cadre des accompagnements individuels, il y a les entretiens dans le bureau, les entretiens informels et les demandes spontanées. En 2021, cela se traduit de la façon suivante :

Interventions de la psychologue



Concernant l'accompagnement collectif, un temps café est organisé tous les mardis matin. C'est un temps d'échange avec les résidents et les salariés ou les stagiaires présents. **En moyenne 4 à 6 résidents** participent. Les sujets abordés sont variés : les incidents du week-end, les élections, les informations du moment ... Elle a également organisé un atelier botanique au printemps permettant ainsi de faire des plantations ainsi que des visites à la médiathèque de la ville de Neuilly sur Seine.

Partenariats et travail en réseau

La psychologue a été en lien avec des partenaires pour 6 résidents afin d'échanger et d'adapter au mieux leur prise en charge. Des liens ont été créés vers des centres spécifiques pour l'accompagnement des personnes issues de l'immigration tels que Primo Lévy ou le centre Minkowska.

Cette année, le travail collaboratif avec l'équipe du C.M.P s'est poursuivi en début d'année mais les mouvements de personnels n'ont pas permis la continuité du partenariat débuté il y a plusieurs années.

- ***Les aides financières et matérielles***

Dans le cadre de l'accompagnement social, les travailleurs sociaux peuvent être amenés à solliciter des aides financières auprès d'associations telles que l'Entraide Protestante pour des besoins spécifiques (transports, aide au séjour, loisir ...). Nous avons également procédé à des avances de frais notamment pour l'obtention de documents liés aux conditions de séjour. En effet, aujourd'hui avec la dématérialisation des démarches, il peut être difficile pour les personnes accueillies de procéder aux paiements en ligne faute de carte de crédit.

En 2021, aucune aide financière n'a été sollicité auprès d'organismes extérieures. Par contre, des demandes d'aides alimentaires ont été proposé pour des personnes rencontrant des difficultés ponctuelles. **4 demandes ont été faites.**

Le CHRS met à disposition un kit hygiène (produits d'hygiène et linge de toilette) pour toutes les nouvelles personnes intégrant la structure que ce soit au bateau ou dans les appartements. Dans le cadre de l'accompagnement, certains résidents n'ont pas de ressource, nous leur mettons donc à disposition le nécessaire.

L'établissement met à disposition des tickets de métro permettant aux personnes ne disposant pas de ressource de pouvoir se déplacer dans le cadre de démarches de soins et administratives. En 2021, nous avons fait **l'acquisition de titres de transport pour un montant de 1205,50 €**. Il est à noter que la RATP souhaite dématérialiser la délivrance de titres de transport ce qui n'est pas sans nous questionner car nous ne serons pas en mesure de charger les cartes des personnes accueillies en fonction de leurs besoins en déplacements. La réforme devait se mettre en place au 1^{er} octobre mais a été finalement repoussée.

- ***L'accompagnement Social***

Le projet individuel de chaque résident est au centre de l'action d'accompagnement, selon 3 axes :

- Se reconstruire,
- Se repositionner dans la société, dans ses droits et devoirs,
- Préparer son départ.

La mission du CHRS est d'accompagner chaque personne dans son insertion (ou réinsertion) sociale pour qu'elle (re)trouve des conditions de vie correspondant à ses besoins et attentes, Quelles que soient les modalités d'accès à l'hébergement, l'accompagnement proposé est global et couvre, en cela, différents aspects tels que :

- ✓ L'accès à une activité professionnelle ou une formation ;
- ✓ L'accès aux soins, l'orientation vers une prise en charge sanitaire (somatique, psychiatrie, addictions...);
- ✓ L'accès aux droits et à la citoyenneté ;
- ✓ L'amélioration de l'autonomie au quotidien ;
- ✓ L'accès à la culture, au sport et à une vie sociale ;

✓ L'accès au logement ou un autre type d'hébergement

L'accompagnement est individualisé et personnalisé. Il porte également sur la participation à la vie de l'établissement (tâches collectives ou d'entretien, soirées ou sorties culturelles et de loisirs) et l'ouverture sur l'extérieur (partenaires institutionnels ou associatifs, bénévoles).

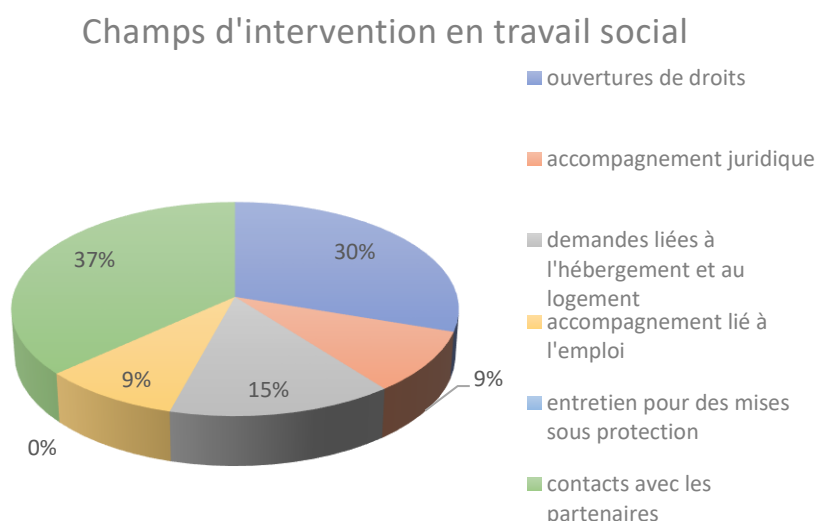
La diversité des prestations implique une approche pluridisciplinaire qui mobilise un ensemble d'acteurs aussi bien internes qu'externes (partenaires institutionnels ou associatifs, bénévoles). Cette diversité ne conduit pas pour autant à un morcellement des prises en charge dans la mesure où un travailleur social référent, désigné à l'admission, assure la cohérence du suivi du résident.

Pour accompagner les personnes accueillies, l'équipe sociale est composée de 6 travailleurs sociaux mais l'année 2021 n'a pas permis de fonctionner avec 6 salariés car nous avons du palier à la vacance de poste, sur des périodes longues, faute de pouvoir recruter. Malgré tous les travailleurs sociaux ont assuré le suivi et l'accompagnement de l'ensemble des personnes accueillies sur l'établissement quel que soit le dispositif.

Ainsi ont été réalisés :

- 677 entretiens dans un bureau
- 58 entretiens en cabine/ chambres
- 410 accompagnements à la vie quotidienne (tâches collectives...)
- 74 actions collectives : atelier jardinage, bien-être, organisations de repas festifs et conviviaux ...

Les principaux champs d'interventions des travailleurs sociaux auprès des résidents sont répartis comme suit :



- **L'accompagnement des personnes hébergées sur le diffus**

Le CHRS diffus dispose de 14 places adultes dans 3 appartements sur la commune de Chaville dont 2 places couple et 4 places adultes sur la commune d'Asnières dont une place couple.

L'accompagnement et le soutien mis en œuvre par les travailleurs sociaux et la maîtresse de maison conduisent les résidents vers l'autonomie. L'accès aux droits, l'insertion professionnelle, la vie quotidienne, le budget, la santé et le soutien psychologique ainsi que l'accès au logement sont des axes majeurs. Les professionnels assurent un rôle d'évaluation, de conseil, de soutien, d'information et d'orientation. Chaque suivi est assuré par un travailleur social référent de la personne accueillie. Les résidents sont régulièrement reçus en entretien individuel par les travailleurs sociaux et la maîtresse de maison. Les travailleurs sociaux aident les résidents à effectuer leurs démarches. Dès son arrivée, le résident signe un contrat de séjour d'un, 3 ou 6 mois renouvelable jusqu'à sa sortie du dispositif. Il établit un projet d'accompagnement personnalisé avec le travailleur social.

Le projet repose sur des objectifs et permet à chaque résident de définir ses priorités dans le cadre d'un parcours d'insertion. Le séjour a vocation à déboucher sur un accès au logement autonome pour les parcours les plus aboutis, ce qui est le cas de la majorité des sorties. Cependant, il peut se conclure par une orientation vers un autre dispositif adapté ou une solution de logement intermédiaire, ce qui ne signifie pas que le séjour soit un échec. Pour certains, cette expérience est l'occasion de réfléchir à ses choix de vie, de prendre conscience des freins à l'insertion professionnelle ou de s'engager dans une démarche de soins. Au moment de la sortie, un suivi social peut être mis en place par des mesures AVDL afin d'assurer une transition vers l'autonomie pour les situations les plus fragiles.

Cet accompagnement est assuré par des organismes extérieurs à la demande de la personne ou du bailleur. Enfin, des animations sont proposés aux résidents qui restent libres d'y participer ou non. Ces animations ou ateliers collectifs ont pour objectif de créer du lien social, de favoriser l'expression et les échanges.

Le savoir vivre ensemble : La prévention et la gestion des situations de violence entre les résidents

« Les travailleurs sociaux et la maîtresse de maison identifient les manifestations d'agressivité, les tensions susceptibles de dégénérer de la violence physique ou verbale. Les professionnels s'appuient sur un protocole de sécurité construit avec les personnes accueillies pour intervenir dans les situations de conflits. Les risques à l'égard de la législation française et au regard du règlement de fonctionnement du CHRS sont rappelés au résident. L'auteur des violences reçoit un avertissement par écrit ou une fin de prise en charge au sein du CHRS peut être faite en fonction de la gravité des faits. Des réunions sont parfois nécessaires d'être mises en place entre les professionnels et les résidents concernés par les conflits afin d'apaiser les tensions.

La maîtresse de maison apporte information et soutien individuel pour faciliter les démarches de sortie vers le logement. Elle assure à faire vivre et respecter le règlement de fonctionnement et développer le savoir habiter de chacun. Elle permet le repérage des habitudes de vie et aborde des thèmes très différents comme l'hygiène, l'alimentation et le budget. Elle sait s'adapter aux situations d'urgence, compte tenu de la fragilité des personnes accueillies et peut faire preuve à la fois d'empathie et de recul sur les situations. Elle assure la gestion et le suivi des dépenses liées à la vie quotidienne. Dans un but d'hygiène et de prévention, elle veille à faire régulièrement la visite des chambres accompagnée d'un travailleur social. Pour le respect de leur vie privée, les résidents en sont informés à l'avance par voie d'affichage. La maîtresse de maison a un rôle d'animation, des repas et goûter sont organisés régulièrement. La réalisation de pâtisseries et des repas améliorés

pour les principales fêtes. Elle stimule et valorise les compétences des résidents et sollicite leur participation tout en faisant avec eux. »

Hourya Abdous travailleur social et Cissé Cissoko maitresse de maison

- ***Soutenir la gestion de la vie quotidienne***

La participation financière à l'hébergement fait partie des objectifs fixés dans l'accompagnement des personnes, certains résidents n'ayant aucune ressource ne peuvent contribuer à leur hébergement.

En 2021, **46 ménages ont participé financièrement** à l'hébergement soit 25 personnes isolées et 7 couples sur le bateau ; 11 personnes isolées et 3 couples pour les appartements. 19 personnes ont contracté des **dettes pour un montant total de 5 293.91 euros**. Chacune d'entre elles ont accepté la mise en place d'un plan d'apurement de leurs dettes à l'aide d'un échéancier sur l'année 2021-2022.

Pour le bateau, la participation est calculée sur la base de 30 % des ressources, elle est fixée par arrêté préfectoral en date du 20 juin 2011. Pour les appartements en diffus, le calcul se fait sur la base de 10% des ressources car elles ne bénéficient pas des mêmes prestations que celles proposées sur le collectif. C'est pourquoi, il est nécessaire pour les personnes accueillies sur ce dispositif d'avoir une certaine autonomie financière afin de subvenir à leurs besoins primaires.

- ***Evaluer et proposer / orienter vers une solution adaptée***

En 2021, 38 personnes ont quitté le dispositif :

- ✓ 10 personnes sont retournées sur un dispositif d'urgence :
 - 3 personnes ont intégré un CHU,
 - 4 autres ont quitté volontairement l'établissement car les contraintes de l'hébergement était trop difficile pour eux à supporter,
 - 4 ont quitté l'établissement à la suite de problèmes de violences envers des salariés ou des résidents, dont un couple et c'est Madame qui a été autrice de menaces de mort. Monsieur n'a pas souhaité rester au sein de l'établissement.

Il est à noter que des hébergements sont proposés mais que les personnes ont refusé.

- ✓ 3 personnes sont parties pour être hébergées chez leur famille.
- ✓ 3 personnes ont été orientées en CHS, 3 en CHRS dont un couple qui attendait un enfant et 3 personnes sont passées de notre dispositif collectif vers notre dispositif diffus. 1 personne a été orientée vers un CADA.

- ✓ 6 personnes sont parties vers des dispositifs « logement : 4 en Pension de Famille 2 en Résidence Sociale et 7 en logement social.
- ✓ 1 personne est entré en EHPAD

- *Animations et ateliers collectifs*

Comme dans beaucoup d'institutions, les week-ends et les jours fériés ont un rythme différent de la semaine. L'activité administrative est en suspend et les effectifs sont au minimum. De plus de nombreux résidents profitent de ces temps pour sortir du bateau et rejoindre des amis ou de la famille.

Devant un établissement plus vide et silencieux, certaines personnes souffrent d'ennui ou bien sont dans l'attente des repas sans rien faire. Cet isolement favorise chez certains les conduites addictives ou une tristesse voire un sentiment dépressif (surtout autour des jours fériés).

Il nous a semblé intéressant de proposer des temps d'activité afin d'impulser une dynamique dans l'espace collectif. Nous avons maintenu au moins une activité par week-end avec des animations différentes en fonction des animateurs.

Nous pouvons regrouper ces animations sous quatre thèmes (développé dans les pages suivantes) : atelier d'activité sportive, atelier bien-être, atelier Créa-déco, atelier culture, projection de films. Nous ferons un focus sur la mise en place et le déroulement de ces ateliers.

➤ *Atelier activité sportive*

« En 2020 tout juste après le premier confinement, il m'a semblé nécessaire de créer un temps de partage ouvert à tous (résidents et salariés). Il était nécessaire de garder le moral à travers une activité sportive sans susciter beaucoup d'efforts. Les séances de stretching ont ainsi été mises en place.

Ces activités ont été reconduites en 2021, les samedis des week-ends où je travaillais. Dans cette activité, mon objectif est que chaque participant parvienne à passer un bon moment tout en travaillant sur soi. Je les emmène à me suivre sur un rythme qui leur est supportable, dans l'exécution des gestes d'étirement et de renforcement musculaires qui permettent de se détendre et de garder une bonne forme. De manière générale, il y a au moins **trois personnes qui participent régulièrement**, puis **celles qui viennent de temps en temps**, ainsi que celles qui assistent de loin. »

Abdallah KIPENZI, agent d'accueil

➤ *Atelier bien-être*

« Face aux constats d'une mauvaise image de soi, d'un sentiment de dévalorisation, d'un manque de confiance en soi chez les résidents, nous avons proposé un atelier permettant de lutter contre ce mal-être. Cet atelier s'adresse à tous les résidents souhaitant y participer ponctuellement ou régulièrement ; sans contrat d'engagement pour ne pas freiner la participation. Le choix d'un groupe

restreint s'est décidé afin de respecter les gestes barrières en situation de crise COVID mais aussi pour favoriser la cohésion du groupe.

L'action a démarré en mai 2021. **Quatre ateliers ont été organisés**, à raison d'un atelier tous les deux mois environ. **Six participants** à chaque séance dont trois résidents montrant une régularité dans la participation. La parité s'est naturellement inscrite au sein du groupe. Une inscription au préalable est nécessaire pour préparer cet atelier avec la possibilité d'émettre des souhaits (propositions de soins spécifiques, thématiques, etc).

L'atelier a évolué grâce aux propositions des résidents qui l'ont amélioré (proposition d'une playlist d'ambiance zen ; utilisation de produits "accessibles", "bio" et "faits maison"). Des thématiques ont été abordées telle que la notion de "prendre soin de soi", "apaiser ses émotions", "valoriser ses compétences". Ces ateliers ont apporté une réflexion sur la santé mentale et physique (les souffrances liées au stress, ou encore les tensions et conflits du quotidien). Les échanges ont permis à certains de se projeter dans une démarche d'insertion professionnelle en questionnant par exemple, la présentation adéquate à adopter au travail. Et d'autres ont investi ce moment uniquement dans un but occupationnel avec le besoin d'évacuer stress et angoisses.

Les ateliers ont eu pour objectifs de susciter chez les résidents, une prise de conscience sur la nécessité de s'occuper de soi et de veiller à son bien-être, mais aussi de développer la confiance en soi et la prise d'initiative. Les séances sont suivies d'un moment convivial où l'on partage une collation. Ce temps apprécié des participants a été investi de manière à partager conseils, ressentis et envies. Les résidents participants ont impulsé une dynamique permettant de se projeter dans l'organisation des futurs ateliers ; des propositions sont faites en vue de la prochaine séance.

Compte tenu de l'intérêt porté à cette action et à la demande des résidents, le projet d'ateliers bien-être est maintenu en 2022. »

Sofia BOUTAGUERMOUCHET, assistante sociale

➤ Atelier créa-déco

« Dans le cadre de la programmation des fêtes de fin d'année, l'équipe pluridisciplinaire a réfléchi à des ateliers de créations et de décorations sur novembre et décembre. En effet, le salon et le réfectoire sont des lieux de rassemblement pour notre public. C'est pourquoi, il est décoré par l'équipe et les résidents lors des temps festifs. Ces ateliers ont ainsi été menés sur les week-ends.

Le choix pour 2021 a été de marquer cette activité par deux objectifs : créer en achetant le moins possible et s'appuyer sur nos capacités à recycler, réutiliser et inventer. Mais surtout de faire des décorations au maximum recyclables et écologiques. Ainsi le matériel utilisé a été principalement des éléments de la nature : pommes de pins, branches de sapin, feuillage ainsi que du matériel de récupération, carton, boîte plastique. Grâce à ce support, nous avons pu travailler avec **plus d'une dizaine de participants**, l'idée de fêtes à distance des images de surconsommation véhiculé dans les médias mais également poursuivre la réflexion annuelle sur notre action possible face aux enjeux écologiques actuels. »

« Le week-end du 11 et 12 décembre, nous avons réalisé à l'aide d'objets de récupération et de décoration de Noël des centres de tables et des couronnes. Cette activité a suscité beaucoup d'intérêt chez les résidents. Elle a rassemblé **huit participants**. Certains ont pu s'inscrire au sein du collectif là où ils sont habituellement de nature effacé. À travers l'imaginaire, chaque participant développe des compétences créatives et permet également d'être valorisé dans le travail qu'il a fourni. Mon parti pris pour mener ces ateliers créatifs sont le « faire avec » afin de ne pas biaiser leur production. Il est important de pouvoir solliciter chacun dans leur représentation de l'art pour leur donner confiance dans leur réalisation ; choisir les supports et les matériaux. Cette activité a pu développer le lien social, en particulier chez certains résidents qui sont habituellement à l'écart du collectif. Nous constatons que le caractère ponctuel et la période festive ont favorisé la participation active au sein du collectif. »

Nadia TIDALOS, éducatrice spécialisée

➤ Atelier culture

« Cet atelier a commencé en début d'année 2020 avec environ une séance par mois. Il a été poursuivi en 2021 à la même fréquence. Les objectifs étaient de découvrir un thème par le biais de la représentation artistique puis ouvrir un espace d'échange. Par exemple avec la séance sur la peinture pendant la Révolution française, s'est ouverte une discussion sur les notions de Démocratie.

Souvent les œuvres choisies sont issues de la peinture occidentale, ce qui permet pour les résidents issus de l'émigration de découvrir et approfondir la culture européenne et son histoire.

Parcours d'une rencontre :

Les résidents viennent se rassembler dans un lieu du collectif (salon ou réfectoire) pour une séance d'environ une heure. Ils ont la projection des plusieurs photos de tableaux ou de monuments avec une explication de ceux-ci. Ainsi on est invité à comprendre la volonté de l'artiste et le contexte de création, les techniques utilisées mais également la représentation d'un thème (ex : le pouvoir) au regard d'une société et d'une époque. La parole y est libre et à tout moment, il est possible de partager sa réflexion, son témoignage et ses questions. Le groupe d'une dizaine de personnes, y est essentiellement constitué d'hommes avec des niveaux de connaissances et de compréhension hétérogènes. Le défi est de rendre les séances intéressantes pour tous. À la fin de la séance, on recueille des idées pour la prochaine fois. Le rythme est environ une fois par mois et toujours le samedi après-midi.

Les thèmes abordés cette année ont été variés : la représentation du masculin puis du féminin dans la peinture ; la représentation du pouvoir religieux et politique dans l'art ; les couleurs selon les époques et les cultures ; représentation des différentes classes sociales du moyen Age au début XX, représentation des maladies et des épidémies, représentation des temps festifs au cours des siècles ; les grandes découvertes et leurs conséquences sociales.

En conclusion : au bout de deux années de mise en place, cette activité reste dynamique. Le choix de séances thématiques permet aux nouveaux participants de suivre facilement. Les échanges autour d'une séance ouvrent souvent sur l'actualité culturelle ou sociétale.

Certains thèmes comme la représentation de la femme dans l'art, ont créés des réactions différentes et des ressentis opposés. Grâce au support des tableaux anciens, on a pu aborder ce sujet de façon

moins frontale. Apprendre à écouter l'autre dans une vision et une histoire différente de la sienne, est un exercice fréquemment vécu dans cette activité. Le taux de participation reste stable et le retour des participants est encourageant. Ces séances sont attendues et dynamisent un début d'après-midi souvent suivi d'un petit goûter.

Pour 2022, l'atelier culture sera donc poursuivi. »

Sébastien LEFEVBRE, accompagnant éducatif et social

➤ Projection de films

« La projection du film se déroule les dimanches après-midi, à raison **d'une fois par mois** car beaucoup d'entre eux s'ennuient surtout les dimanches après-midi. C'est un temps pour lequel je privilégie l'échange et de susciter un débat. L'échange est souvent orienté sur le scénario et le montage du film lui-même, les acteurs qui jouent dedans ou les réalisateurs, en donnant l'envie de partager des sujets qui ont été intéressants dans le respect des points de vue que chacun peut avoir (parler de son vécu et écouter l'autre). Pendant la séance une collation est proposée pour donner une atmosphère qui ressemble à celle où on est en famille, et je voudrais que ça me soit toujours possible pour les prochains ateliers car je compte bien le maintenir. »

Abdallah KIPENZI, agent d'accueil

• Favoriser la participation des usagers

✓ Le Conseil de la Vie Sociale

Les membres élus de l'instance, ont quitté la structure au fur et à mesure, le confinement n'a pas permis de remettre en place une dynamique et une réélection.

• 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 « Le Bateau », un accompagnant spirituel, en la personne du Major Bernard Fournel, membre de la Congrégation de l'Armée du Salut, vient, depuis quelques années déjà, une fois par semaine, en accord avec la direction, pour une permanence d'écoute et de dialogue sur des questions posées par la vie

Etant donné que le Major Fournel a atteint l'âge de la retraite, il a été remplacé en octobre dernier par la Major Patricia Gratas du poste de la Congrégation de Boulogne-Billancourt.

Cet espace a vocation à apporter, dans le respect et la richesse 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 attitudes qu'ils observent, voire sur des questionnements existentiels voire théologiques de la part des personnes accueillies...

A la demande, il visite également les résidents qui sont hospitalisés, et anime un moment institutionnel de recueillement et de souvenir et assure un service d'inhumation lorsqu'il y a décès d'une personne accueillie...

Quelques chiffres :

Au cours de cette année 2021, nous avons dénombré :

- 32 entretiens individuels et/ou en couple,
- 10 permanences d'écoute et d'accompagnement spirituel assurées...
- 30 heures de présence
- 1 distribution de cartes de vœux avec un cœur lors de la fête de fin d'année.

L'accompagnant spirituel a eu aussi le privilège d'échanger informellement avec quelques salariés. Au cours de toutes ces rencontres, des thématiques diverses et variées sont abordées, apportant des échanges philosophiques et spirituels fructueux, tant pour la personne écoutée que pour l'écouter.

Par exemples : Quel est le sens de ma vie ; le Covid-19 est-il une punition divine ?, la désespérance, difficultés de communication d'avec son conjoint et/ou sa famille, peur du lendemain, aide à la prise de décisions, renseignements sur la théologie de certaines confessions religieuses, solitude et incompréhension, racisme et intolérance, pourquoi la souffrance, la mort ?; réconfort et apaisement dans la maladie ainsi que divers soucis de la vie quotidienne, soulagement et reconnaissance pour un travail retrouvé ainsi que pour un relogement, sans oublier une réconciliation d'avec des proches...

En ce qui concerne l'exercice 2022, j'espère que cet espace d'écoute, complémentaire à l'écoute sociale, continuera à répondre aux besoins existentiels et spirituels des personnes accueillies, et que cette année nouvelle nous apportera, par la grâce de Dieu, la paix et la sérénité, la santé et la joie, la réussite dans toutes nos entreprises...

Nous tenons à remercier toute l'équipe de salariés du Bateau pour toute chose accomplie (accueil chaleureux, déjeuner sympathique, confiance, mise à disposition d'un bureau...) afin que cette offre d'écoute en faveur des personnes accueillies continue à avoir tout son sens et participe au mieux au vivre ensemble dans le respect de l'intégrité tous azimuts de chacun (e).

**Fait à Paris, le 1^{er} février 2022,
Major NGIMBI Jean-Claude,
Directeur de la Coordination de l'Accompagnement spirituel
Fondation de l'Armée du Salut-Siège**

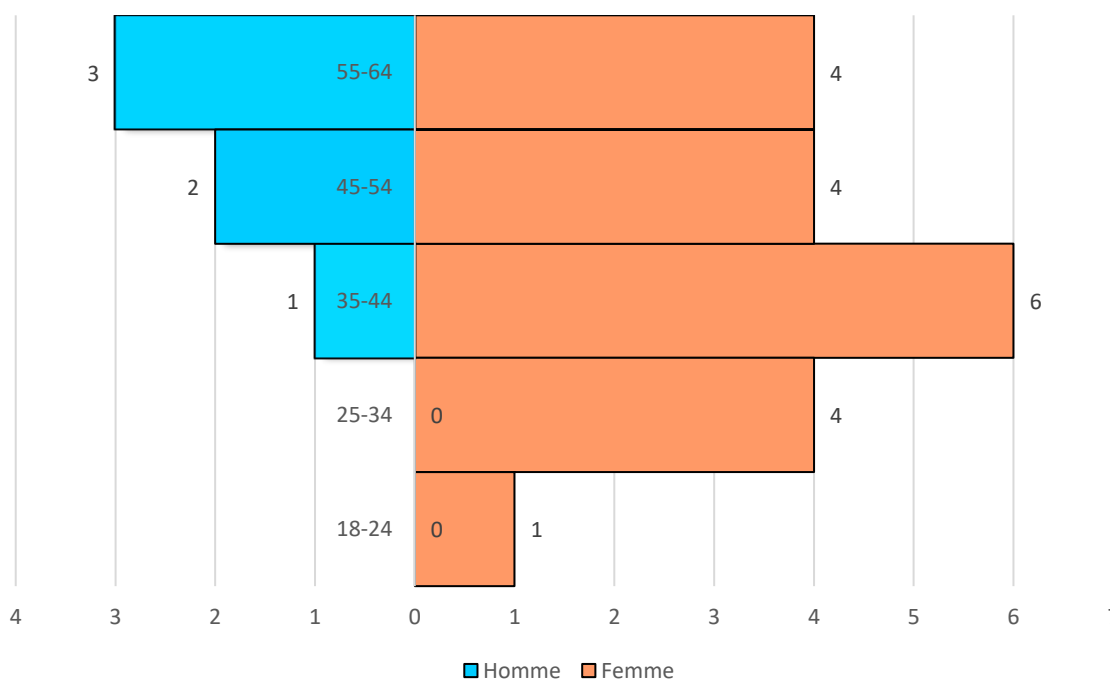
Les moyens humains

➤ *Organigramme*

Les effectifs par grandes catégories (en ETP) – présents au 31 décembre 2021

	Non cadres		Cadres		CAE	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Direction ou encadrement				2		
Gestion administrative						
Services généraux	2.98	2			1.46	0.81
Sociaux / éducatifs	0.42	4.28				
Stagiaires		0.31				
Paramédical				0.42		
Total	3.4	6.59		2.42	1.46	0.81
TOTAL	14.68					

➤ *La pyramide des âges des salariés :*



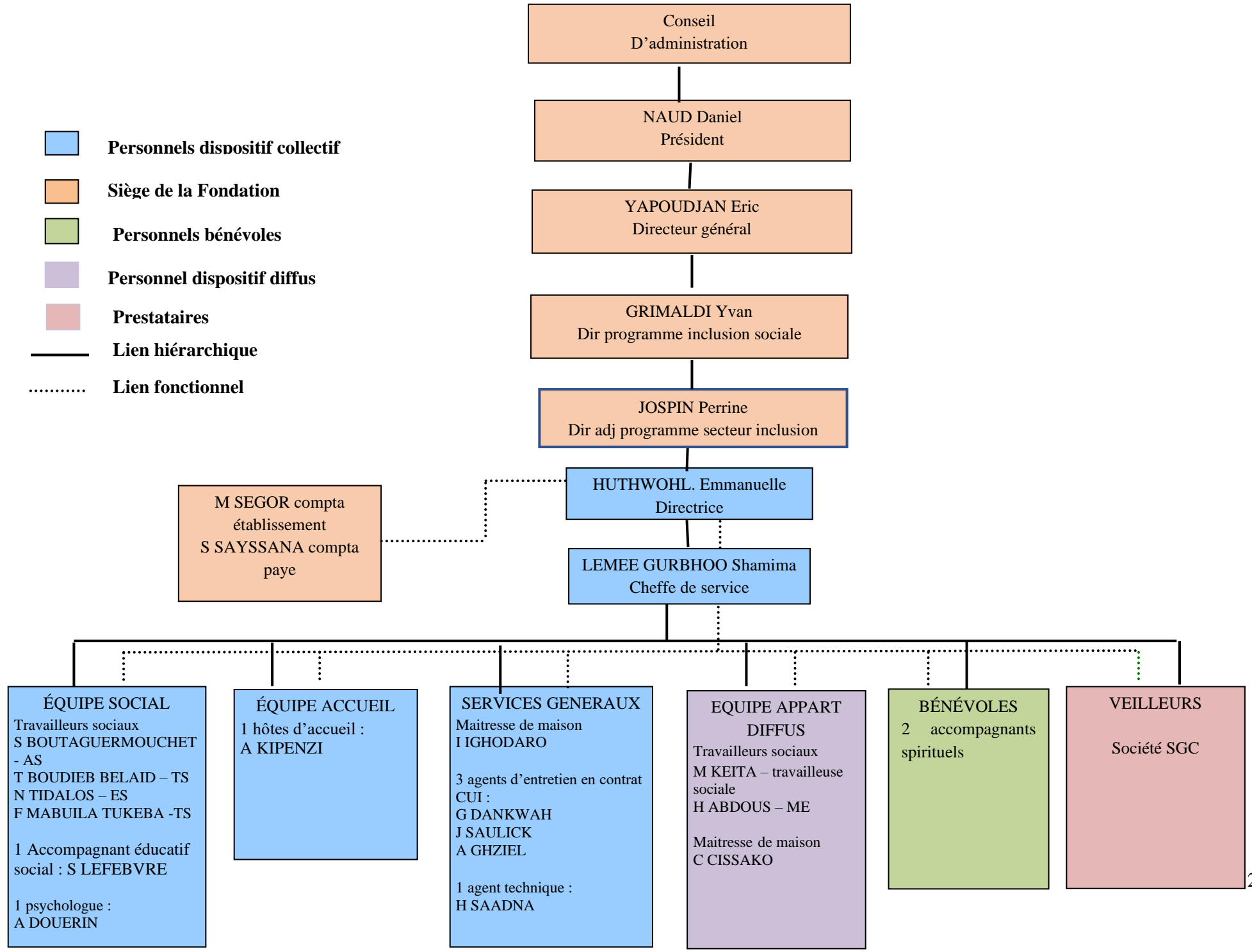
➤ *Les mouvements de personnel :*

L'absentéisme de janvier à décembre 2021 :

CHRS	Nombre de jours d'absence
Maladie	220
Accident du travail	0
Enfant malade	0
Evenement familial	0
Congés parental	57
Maternité	112
TOTAL	389

2021 a été marqué par la crise du covid. Nous avons été impactés à deux reprises par des Contaminations, la première vague s'est produite en février 2021 avec l'arrivée du variant Omicron et la 2^{ème} vague en fin d'année. Les salariés ont été touchés par l'épidémie mais Nous avons quand même pu fonctionner.

- Personnels dispositif collectif**
- Siège de la Fondation**
- Personnels bénévoles**
- Personnel dispositif diffus**
- Prestataires**
- **Lien hiérarchique**
-** **Lien fonctionnel**



Départs – embauches :

Poste	Embauche	Départ	Sexe	Nature du contrat
Conseillère en ESF	15/01/19	17/01/21	F	CDI
Assistante de service social	24/02/21	23/04/21	F	CDI
Monitrice éducatrice	08/03/21	24/04/21	F	CDI
Educatrice spécialisée	27/10/20	22/01/21	F	CDD
Educatrice spécialisée	09/03/17	04/03/21	F	CDI
Travailleur social	02/08/21		M	CDI
Psychologue	05/11/16	04/01/21	F	CDI
Psychologue	22/02/21		F	CDI
Educatrice spécialisée	01/09/21		F	CDI
Cheffe de service	05/02/18	31/10/21	F	CDI
Cheffe de service	02/11/21		F	CDI

En début d'année 2021, nous avons dû faire face à 3 départs de travailleurs sociaux pour des raisons diverses : évolutions professionnelles à la suite de l'obtention du Caferuis, naissance d'un enfant et projet professionnel différent. Une travailleuse sociale a également pris un congé parental. Nous constatons depuis quelques années des difficultés au niveau du recrutement au niveau des métiers de l'accompagnement social notamment pour des salariés diplômés d'état. Nous avons recruté 2 professionnelles mais l'une a mis fin à sa période d'essai et pour l'autre, c'est l'établissement qui a mis fin à la période d'essai. Les postes sont restés vacants plusieurs mois et nous ont obligé à avoir recours à de l'intérim sur la période estivale pour permettre aux professionnels en poste de prendre leurs congés.

Concernant la salariée en congé parental, elle travaillait sur le dispositif diffus où exercent deux travailleuses sociales à temps partiel. Compte tenu des difficultés de recrutement à temps plein, nous avons choisi d'augmenter le temps de travail de la salariée en poste de 35% pendant l'arrêt de travail, le congé maternité et le congé parental de sa collègue.

➤ **La formation :**

Budget prévu (BFA) + formations non financées par UNIFAF	2 300 € + 3 550 €
----------------------------------------------------------	-------------------

Les formations individuelles :

- 1 maîtresse de maison : CSSCT
- Directrice : Parcours relais prévention (CMIE)
Covid 19 adapter l'organisation du travail (CMIE)
- 1 AES : Animation d'ateliers à visée éducative
Accompagner les bénéficiaires à la question de l'hygiène
Gestion des addictions
- 1 maîtresse de maison : Accompagner les bénéficiaires à la question de l'hygiène
Attitude face à la violence physique et verbale
- 1 agent d'entretien : Attitude face à la violence physique et verbale
- 2 TS : Inclusion bancaire niveau 1 et 2

- 1 TS : Posture professionnelle et juste distance

Formation informatique : 1 agent technique, 1 agent d'accueil, 1 TS et 1 maitresse de maison

L'ensemble du personnel :

Groupe d'analyse des pratiques professionnelles – 24 heures

➤ ***La représentation du personnel :***

Au sein de la structure, il n'y a pas de représentant du personnel, une carence a dû être déclarée lors des dernières élections qui ont eu lieu en 2019.

Nous appartenons à un regroupement avec un autre établissement de la Fondation.

➤ ***La qualité :***

La mise en place de la qualité au sein de la structure est formalisée par la mise à disposition des divers documents qui posent le cadre de fonctionnement du bateau. Les documents sont consultables à la fois en format papier mais également sous fichiers informatiques.

- Classeurs :
 - o Des procédures
 - o Compte rendu des réunions etc.
- Fichier informatique
 - o Commun à l'ensemble des salariés
 - o Commun aux travailleurs sociaux
 - o Commun à la direction

En parallèle, depuis 2 ans, nous utilisons le logiciel AGEVAL qui nous permet :

- La mise en œuvre de l'évaluation interne (2019/2020), démarche qui a fait l'objet de la participation des salariés afin de faire le bilan de notre fonctionnement et de se projeter dans les axes d'amélioration.
- L'enregistrement des dysfonctionnements de l'établissement.

En 2021, nous avons travaillé sur la réécriture du projet d'établissement. Nous avons été accompagnés dans la démarche par une intervenante extérieure. Cela nous a permis de revoir nos pratiques dans le cadre du dispositif collectif mais également d'intégrer le dispositif diffus.

Des thématiques ont été mises en lumière afin de les travailler avec deux groupes constitués de salariés et de stagiaires. Les personnes accueillies n'ont été associées à la démarche d'écriture que sur la partie concernant le dispositif diffus. Nous n'avons pas pu les associer à l'écriture sur le dispositif collectif car nous n'avons plus de CVS depuis la fin d'année 2020. Elles vont être associées à la validation du travail.

Afin de construire cet écrit, nous nous sommes appuyés sur le précédent travail, le référentiel national des prestations et des coûts du dispositif Accueil, Hébergement, Insertion. La réécriture du document a nécessité de s'adapter à la particularité de notre fonctionnement (accueil et hébergement sur un bateau et en appartements extérieurs), à la spécificité du public accueilli et l'évolution des

besoins (grande précarité, rupture sociale, parcours migratoires ...) en mobilisant une dynamique pluriprofessionnelle pour favoriser sa cohésion et stimuler la cohérence de ses actions socio-éducatives.

Les objectifs de la démarche ont permis de :

- Vérifier la conformité du projet d'établissement avec les politiques sociales en vigueur et la réactualisation du projet de la Fondation.
- Mobiliser les équipes sur leurs savoirs, leurs compétences et une réflexion sur leurs pratiques professionnelles.
- Repérer et prendre en compte l'évolution du profil du public accueilli et les conséquences dans l'adaptation de l'offre de service.
- Prendre en compte et valoriser les innovations déjà mises en œuvre dans l'accompagnement et les modalités d'hébergement, pour les intégrer dans le nouveau projet d'établissement.

Nous avons fait le choix de mettre en lumière les axes d'accompagnement suivant :

- La communication professionnelle
- La prestation de service :
 - o L'accueil / accueillir / procédure d'admission
 - o L'accompagnement à la vie quotidienne :
 - L'alimentation et les repas
 - Hygiène et santé l'hébergement et la gestion de l'espace de vie
 - Les activités individuelles et collectives
 - La vie sociale, la citoyenneté et la communication interne
- L'accompagnement social, insertion socio-professionnelle et préparation à la sortie
- Le travail en partenariat et en réseau

Dans chaque groupe, chaque profession a pu être représentée : agent d'accueil, agents d'entretien, maîtresse de maison, accompagnant socio-éducatif, travailleurs sociaux, psychologue. Cette démarche a été appréciée par l'ensemble de l'équipe. Cela a permis comme l'évoque un agent d'entretien de laisser la possibilité à chacun, quelle que soit sa mission, d'apporter son regard, sa réflexion sur les thèmes abordés, de se retrouver autour d'un travail commun. Ou comme le précise la maîtresse de maison, ça a permis aux salariés de prendre en compte l'avis de chacun.

Cette mise en perspective a en effet permis un dialogue et une transmission entre les anciens et les nouveaux salariés, d'autant plus bienvenus que l'année 2021 a été marquée par l'arrivée de 4 nouveaux professionnels. Comme l'évoquent certains nouvellement arrivés, cela leur a permis de mieux comprendre l'histoire et l'évolution du CHRS et le sens des missions de chacun.

Par ailleurs, faire l'état des lieux de l'ancien projet d'établissement au regard de l'actualité, a également offert la possibilité de se poser de nouveaux objectifs de travail comme le remarque l'accompagnant socio-éducatif. Son poste par exemple, a été récemment créé afin de répondre à des besoins autour de l'hygiène et de la santé.

Un autre constat a été fait concernant le changement dans le temps du public accueilli, ce qui nous a amené à questionner la pertinence du projet au regard de ces nouveautés. En effet, initialement le CHRS accueillait davantage un public issu d'un long parcours de rue pour lequel un accompagnement éducatif soutenu dans le quotidien était nécessaire. Dorénavant nous avons constaté que la majorité des résidents sont des personnes sans papiers avec parfois un parcours migratoire complexe, mais il s'agit d'un public déjà très autonome et l'accompagnement est davantage administratif.

➤ *Le bénévolat*

Avec la crise du covid, l'établissement s'est replié sur lui-même. Peu de bénévoles sont intervenus au sein de l'établissement en 2021. Nous allons devoir retravailler l'ouverture vers l'extérieur et réintroduire des actions avec l'aide de bénévoles. La création de la nouvelle plateforme de bénévolat devrait nous aider à retrouver une dynamique.

➤ *L'accueil des stagiaires*

Chaque année nous participons à la formation des futurs professionnels, nous nous sommes questionnés sur le maintien de cet accueil durant la crise sanitaire mais il nous est apparu important de le maintenir. Ainsi, nous avons accueilli :

- 1 éducatrice spécialisée de 3^{ème} année
- 1 assistante de service social en fin de 1^{ère} année et début de 2^{ème} année.
- 1 étudiante en école de commerce
- 2 policiers municipaux

Le travail en réseau

L'accompagnement mis en œuvre au sein du CHRS n'a de sens que s'il se situe dans un ensemble concerté d'actions menées avec divers acteurs locaux. Le réseau implique une logique de travail qui part de la demande, des besoins exprimés ou identifiés vers une offre intégrant les contributions de différents acteurs du territoire.

Ainsi, les relations de travail en réseau se sont réalisées à travers les contacts téléphoniques, les rencontres entre professionnels, les visioconférences, les réunions des différents acteurs intervenants auprès des personnes prises en charge.

Ce travail de lien a permis aux professionnels du CHRS de faire appel à des tiers disposant de compétences complémentaires et d'expertises spécifiques ou d'autres moyens.

Par exemple, cette année la psychologue a été en lien avec des partenaires (CMP, CSAPA, psychologues) pour 8 résidents afin d'échanger et d'adapter au mieux leur prise en charge ; enfin 10 réunions ont pu avoir lieu.

Des acteurs identifiés dans un réseau externe :

Dans le domaine de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle	Mission locale ; Pôle Emploi ; associations ; organismes de formations ; entreprises d'insertion
Dans le domaine du logement	Bailleurs sociaux ; Solibail
Dans le domaine de l'accompagnement et de l'aide sociale	SIAO ; les services sociaux spécialisés (MDPH, CHU) ;
Dans le domaine de la solidarité et de l'action humanitaire	Association Un ballon pour l'Insertion ; Maison des Réfugiés/ Association Emmaüs ; SAMUSOCIAL
Dans le domaine de l'accès ou du maintien des droits	CAF ; CCAS ; La maison des avocats ; La Cimade ;
Dans le domaine de la santé	Les CMP ; Dr Deloffre médecin généraliste de la commune de Neuilly-sur-Seine ; GEM de Neuilly-sur-Seine ; CASH de Nanterre ; CSAPA
Dans le domaine de la justice	Avocats
Dans le domaine de la mobilité	CCAS
Dans le domaine de la culture et des loisirs	Médiathèque Longchamps Neuilly-sur-Seine ; musée du Quai Branly ; Fédération de clubs sportifs

2021 s'est poursuivie comme 2020 avec une réduction des échanges en présentiel. Les contacts ont été maintenus via les visio conférences. La période a modifié considérablement les pratiques professionnelles en ne permettant les échanges et les rencontres. De nouvelles habitudes doivent se mettre en place.

Au niveau des Comede, la nouvelle organisation ne nous permet pas une participation active.

Un travail de construction du dispositif « Un chez soi d'abord ACT 92 » a continué avec l'élaboration d'un GCSMS avec les associations : La Canopée, Aurore, le Cash de Nanterre, Oppelia et Agata. Le démarrage de l'activité initialement prévu en 2020 a été reporté en 2021 compte tenu de la situation sanitaire. La constitution de l'équipe opérationnelle s'est faite sur le 2^{ème} trimestre 2021. Les membres du GCSMS se sont investis dans les recrutements et l'ouverture du dispositif.

Le taux d'occupation

ACTIVITE	2018	2019		2020		2021	
Capacité autorisée	64	50	14	50	14	50	14
Nombre de journées d'ouverture	365	365		366		365	
Nombre théorique de journées	23360	18250	5110	18300	5124	18250	5110
Nombre réel de journées	22582	16787	4935	16825	4753	16573	4990
Nombre retenu de journées	23360	18250	5110	18300	5124	18250	5110
Taux d'occupation réel en %	96.67%	91.98%	96.57%	91,98%	96,57%	90.81%	97.65%
Ecart Retenu/Réel	778	1463	175	1463	175	1677	120

Remarque sur l'écart "Retenu/Réel" :

L'écart observé en 2021 est dû à :

Une difficulté à pourvoir les cabines couples pour plusieurs raisons :

- Refus de l'orientation par des couples qui souhaitent plus d'autonomie au regard de l'hébergement : possibilité de cuisiner, cabine trop petite, autres solutions d'hébergement. Le délai moyen entre la mise à disposition des cabine et l'admission du couple est de 52.1 jours alors que le délai moyen pour une personne isolée est de 21.3 jours.

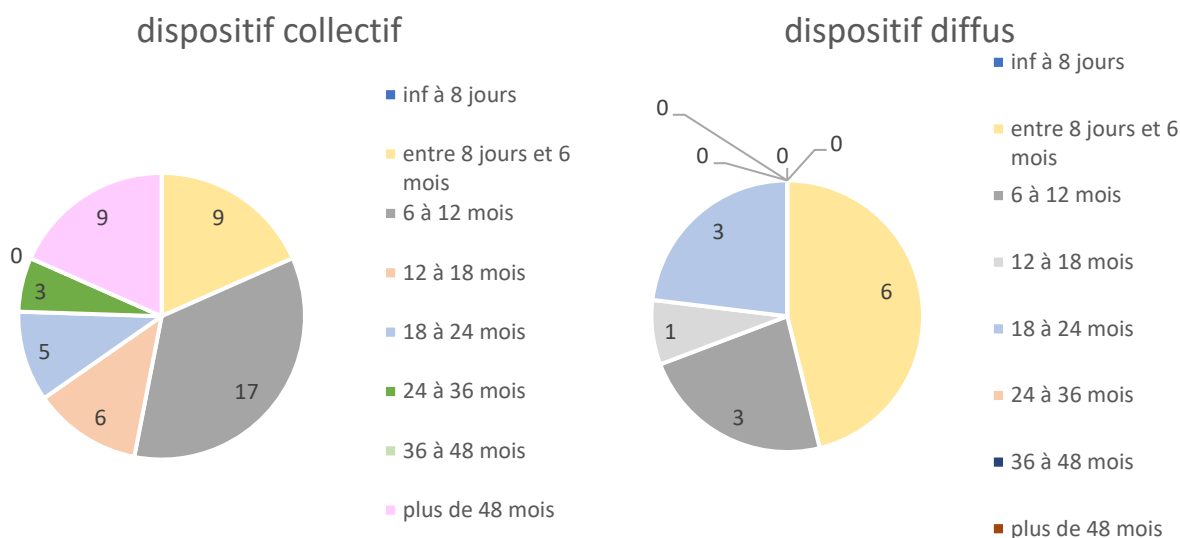
La nécessité de procéder à une remise en état de la cabine.

Durée moyenne des séjours :

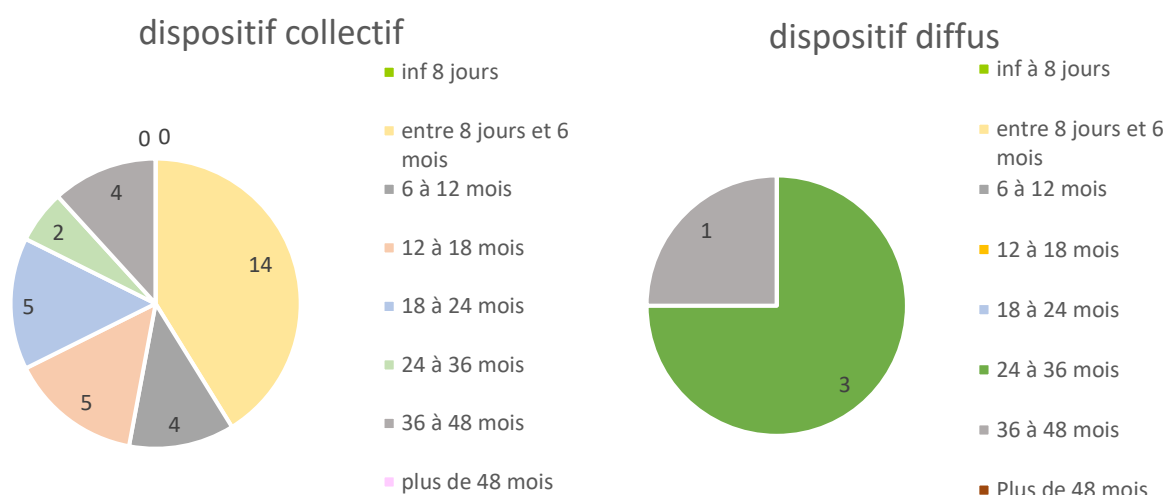
DMS personnes sorties en 2021 en mois			DMS personnes en présence en 2020 en mois		
Globale	Bateau	Diffus	Globale	Bateau	Diffus
15.55	13.79	30.5	21.13	22.6	16

Nous pouvons constater que la durée moyenne de séjour qui était plus courte les années précédentes sur le dispositif diffus tendent à augmenter. Le public accueilli est plus autonome que sur le bateau mais les orientations vers du logement sont plus longues.

Durées de séjours pour les personnes en présence au 31/12/2020



Durées de séjours pour les personnes sorties en 2020

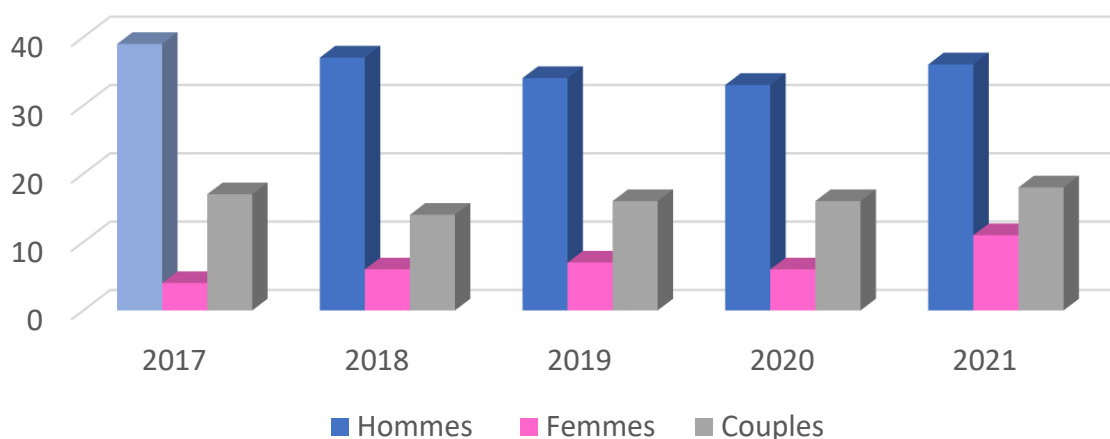


Répartition des personnes accueillies

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus
Hommes seuls	39	7	37	7	34	11	33	8	36	7
Femmes seules	4	3	6	6	7	4	6	5	11	5
Couples	17	3	14	6	16	2	16	4	18	3
Sous totaux	77	16	71	25	73	19	71	21	83	18
Totaux	93		96		92		92		101	

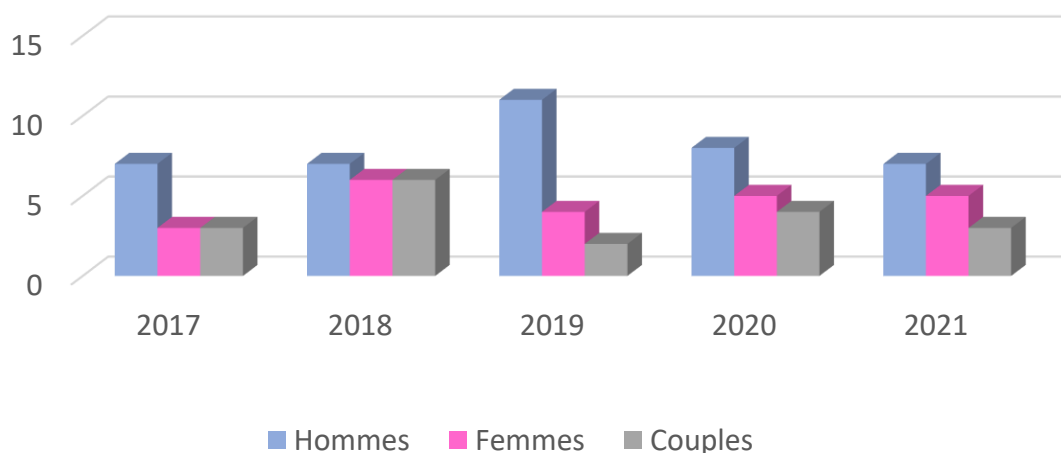
45 nouvelles personnes ont été accueillies au sein de l'établissement, 38 sur le dispositif collectif et 7 dans le diffus.

Répartition des personnes accueillies au bateau



Nous avons constaté cette année que nous avons accueilli plus de femmes seules et une rotation plus importante au niveau des couples accueillis.

Répartition des personnes accueillies en diffus



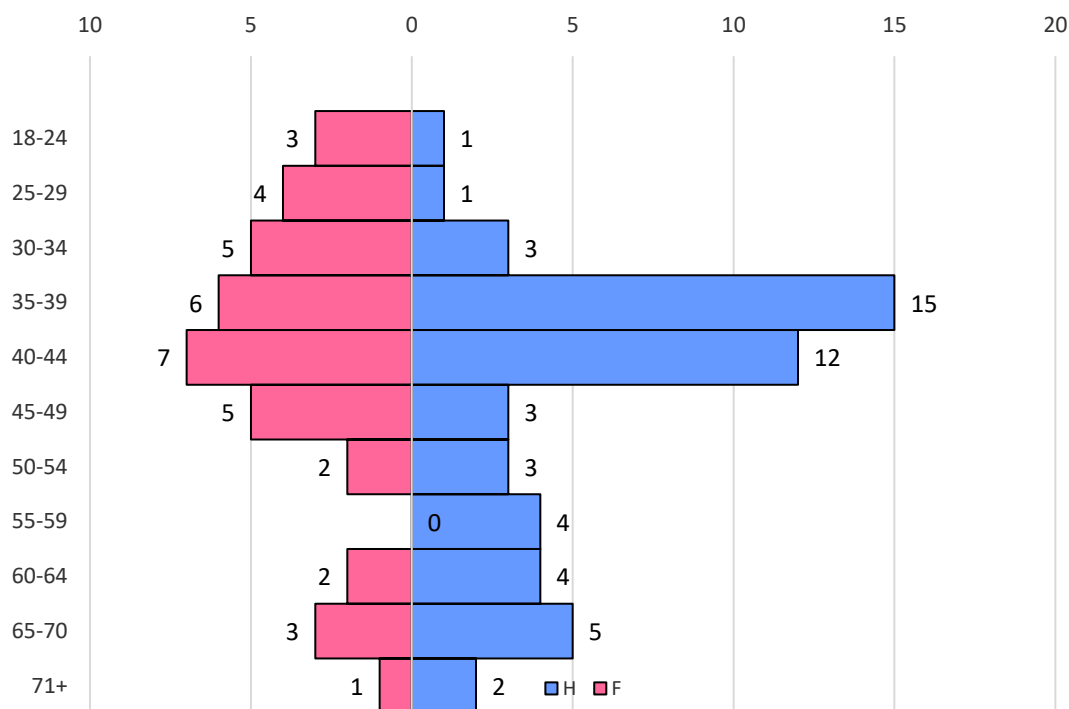
Nous remarquons une remise à disposition des places au SIAO Insertion 92 très importante (30) en 2020, en effet, compte tenu de la difficulté à pourvoir les places couples, nous sommes amenés à remettre à disposition les places non pourvues. Pour une place couple, nous avons en moyenne 5 candidatures avant que la place soit pourvue. Cette situation a été constatée en particulier sur le dispositif diffus où pour une chambre, les couples ont intégré le dispositif et sont restés très peu de temps (entre 1 et 2 semaines), nous obligeant à remettre rapidement la place à disposition.

De plus, nous observons que les couples qui nous sont adressés, ont une exigence plus importante au niveau des prestations notamment pour l'élaboration des repas et l'incompatibilité entre leur demande et l'offre de service.

Répartition en âges

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus
18 – 24 ans	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2
25 – 59 ans	60	13	53	23	57	14	56	14	68	12
60 et plus	13		12		13	3	13	6	13	4
	77	15	68	25	73	19	71	21	83	18
	92		93		92		92		101	

Pyramide des âges des personnes accueillies sur les deux dispositifs pour l'année 2021



La moyenne d'âge des personnes accueillies au sein du bateau s'élève à 46 ans et 6 mois soit une stabilité par rapport à 2020 et 49 ans et 3 mois dans les appartements en diffus soit une augmentation de 2 ans.

Concernant la catégorie des 60 ans et plus, en 2021 cela correspond à 17 personnes. La moyenne d'âge des personnes accueillies est de 66.8 ans soit un rajeunissement de 2 ans.

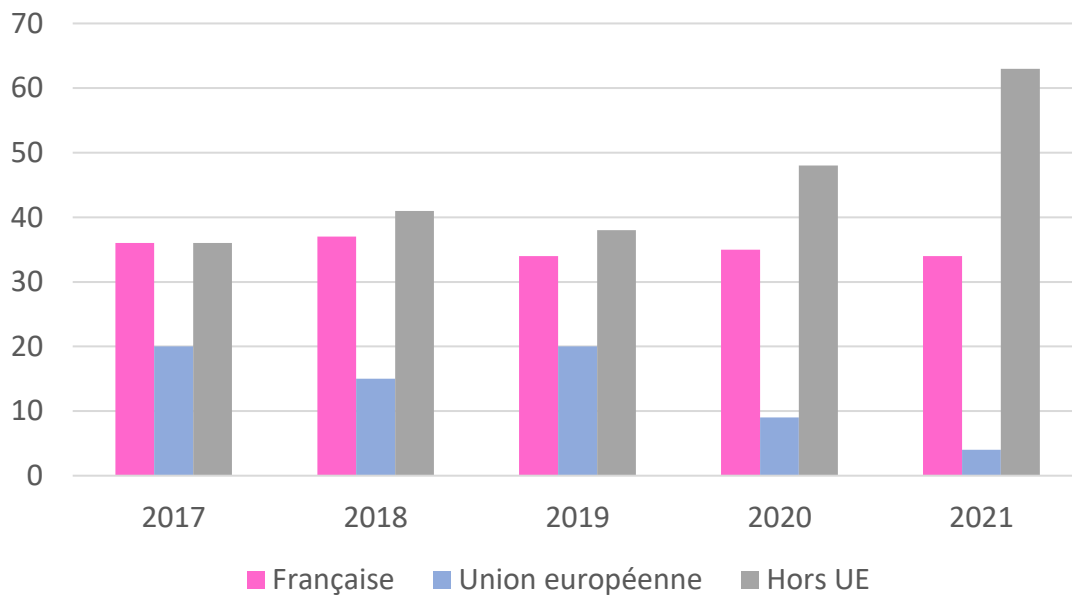
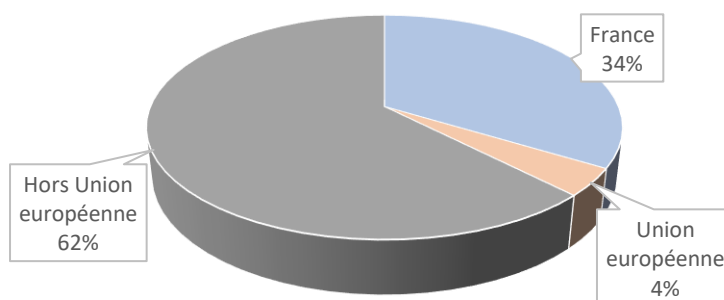
Situations familiales

	2018		2019		2020	
	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus
Célibataire	33	8	20	9	22	10
Marié(e) ou vie maritale	25	6	40	6	35	8
Divorcé(e) ou séparé(e)	10	4	12	3	12	3
Veuf (ve)		1	1	1	2	0
	68	25	73	19	71	21
	94		92		92	

Origine géographique

	2017	2018		2019		2020		2021	
		Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus
France	36	28	9	24	10	24	11	26	8
UE	20	12	3	17	3	9	0	4	0
Hors UE	36	28	13	32	6	38	10	53	10
		68	25	73	19	71	21	83	18
	92	93		92		92		101	

Origines géographique en 2021

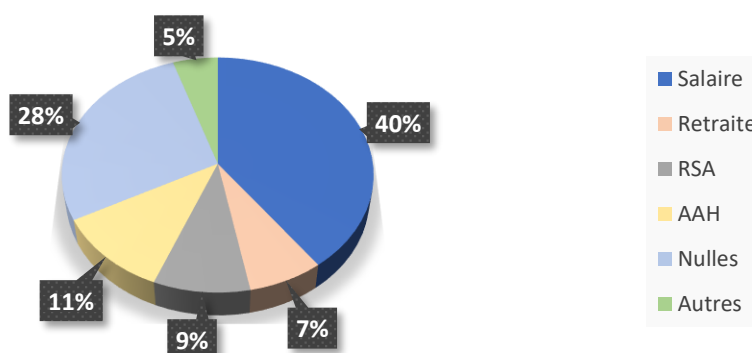


Si l'accueil des personnes d'origine française reste stable, nous constatons une forte diminution de l'accueil des personnes issues de la Communauté Européenne et une forte augmentation des personnes originaires de pays hors Union Européenne.

Ressources

	2018		219		2020		2021	
	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus
Salaire	10	10	16	8	13	5	32	7
Retraite	3		6		7	0	7	0
Rsa	25	5	13	5	11	5	6	3
Aah	4	5	9	4	11	6	9	2
Nulles	27		24		29	4	24	3
Autres	3	5	3	1	0	1	3	2

Ressources



Concernant les personnes accueillies sur le dispositif diffus, il est nécessaire d'avoir une autonomie financière pour pouvoir subvenir aux besoins primaires. Par conséquent, nous accueillons davantage de personnes en situation d'emploi et ayant des droits ouverts aux prestations sociales. Les personnes étant sans ressource sur ce dispositif sont en couple. L'un des membres du couple perçoit alors des ressources et subvient aux besoins du ménage.

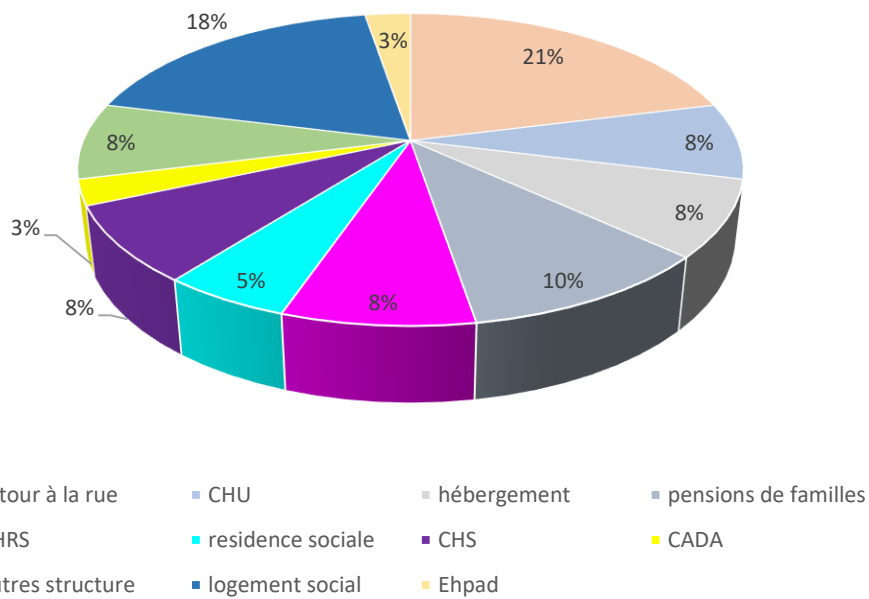
Le public accueilli au bateau est un public qui se caractérise davantage sur un parcours d'errance ou d'instabilité plus long avec des difficultés d'insertion professionnelle ou des personnes en situation administrative incomplète

La catégorie des ressources « Nulles » est toujours la plus élevée. En effet, les personnes en situation administrative incomplète restent majoritaires sur le CHRS regroupé, celles-ci ne peuvent occuper un emploi ou percevoir des prestations sociales mais beaucoup ont des activités non déclarées.

Sorties

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus	Bateau	Diffus
Retour dans la rue ou dans le circuit de l'urgence	7		8		12		15	3	11	
Hébergement par la famille ou amis	5		3	8	2	1	2	4	3	
Autres structures	8	1	7	2	14	4	6	3	16	
Hôpital										
Logement autonome	4			1				1	3	4
Décès	2	1			1					
Autre			1						1	

Répartitions des sorties pour 2020



Le résultat financier

Depuis 2015, l'établissement est soumis à une déclaration régionale sur l'Enquête Nationale des Coûts qui a peu à peu mis en place une convergence tarifaire. L'établissement a donc été contraint en 2018 d'opérer une baisse budgétaire d'un montant de 120 000 € sur son budget de fonctionnement sur 4 années d'exercices. Cette contrainte a entraîné des conséquences importantes tant sur l'entretien du bâti que sur le fonctionnement en essayant d'ajuster au mieux son budget.

L'établissement est classifié en Groupe Homogène d'Activité et de Mission 3R pour le dispositif collectif, proposant les prestations : accueillir, héberger, alimenter et accompagner. Alors que le dispositif diffus est classifié en GHAM 2D soit : héberger et accompagner.

Pour l'exercice budgétaire 2021, le budget a été fixé à 1 284 178 €.