

CHRS Regroupé
64 places



CHRS Stabilisation
19 places



CHRS Diffus
24 places



Service AVDL



Toit Solid'Air
21 places



CHAU Diffus
198 places



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT
LE NOUVEL HORIZON REIMS

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Pôle Asile et Intégration 2020-2025



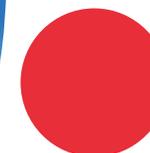
*Secourir
Accompagner
Reconstruire*



HUDA 2
81 places



CPH
30 places



CADA
95 places



Service MNA Ardennes
69 places

ILS ONT DIRIGÉ L'ARMÉE DU SALUT À REIMS

1951 à 1959

Major VAN WIJK Albert

1963 à 1964

Major ALLARD Josué

1964 à 1967

Capitaine MOUÉ Robert

1967 à 1969

Major CHASTAGNIER Bernard

1973 à 1977

Major GRESLÉ André

1977 à 1978

Capitaine Auxiliaire BRAQUEHAIS Germain

1978 à 1984

Major ETCHEVERRY Georges

1984 à 1989

Major LEMEUNIER Georges

1989 à 1992

YAPOUDJIAN Eric

1992 à 1993

CHASTAGNIER Didier

1993 à 1997

LEPRINCE Jean-Claude

01/1998 à 03/1998

FOLLEVILLE Patrick

1998 à 1999

BARON Philippe (intérim)

1999 à 2000

LAURENT Jean

09/2000 à 09/2006

MARGUERY Olivier

09/2006 à 03/2007

Interim

04/2007 à 05/2011

GROSJEAN Richard

06/2011 à aujourd'hui

WATTIER Philippe

CHRS Le Nouvel Horizon
rue Gaiot (de 1963 à 2011)



Les Ateliers de l'Armée du Salut
rue de Taissy



Les Bungalows
rue Roger Aubry



CHRS Le Nouvel Horizon
rue de Taissy (de 2012 à aujourd'hui)



Le Toit Solid'Air rue Roger Aubry
(Fin 2016 à aujourd'hui)



1^{ÈRE} PARTIE

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Pôle Asile et Intégration 2020

SOMMAIRE 1^{ÈRE} PARTIE

PRÉALABLE	5	LES CARACTERISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES	19
PROCESSUS D'ÉLABORATION	7	– L'Organisation	
		– La Dimension Financière	20
		– Tableaux récapitulatifs des budgets cumulés entre 2014 et 2019	
LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT : UNE ORGANISATION EN MOUVEMENT	8	– L'Implication des Personnes Accueillies dans la vie des Établissements et des Services	21
– L'Armée du Salut dans le monde		– La Participation des Personnes Accueillies	
– Origines et vocation			
– L'Armée du Salut en France			
– Une implantation progressive sur le territoire			
– Adaptation aux évolutions et aux nécessités			
– Du statut d'Association à celui de Fondation			
– Une Fondation multi spécialiste	9	LES RESSOURCES HUMAINES	22
– Présentation des quatre champs d'intervention		– Les Salariés	
– Le Bénévolat		– Les Entretiens Annuels d'Évaluation	24
– Le Bénévolat sur notre territoire	10	– La Formation	
– Nos partenaires	11	– La Prévention des Risques Psycho-Sociaux	
		– Les Instances Représentatives du Personnel	25
L'APPARTENANCE À LA FONDATION	12	LA BIENTRAITANCE	
– Gouvernance de la Fondation de l'Armée du Salut		PRISE EN COMPTE DE L'ASPECT SANITAIRE	26
– La Direction du Pôle Inclusion Sociale	13	L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL	27
– La Direction Relations Publiques, Communication, Ressources	14	L'OUVERTURE DES ÉTABLISSEMENT ET SERVICES SUR L'ENVIRONNEMENT	28
– La Direction des Ressources Humaines		– Cartographie des Partenaires	29
– La Direction du Service Financier et des Systèmes d'Informations		LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	30
– La Direction Qualité et Gestion des Risques	15	L'INTEGRATION DU NUMERIQUE DANS L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT	31
– La Direction de l'Accompagnement spirituel		– Actions mises en place	
– La Direction du Patrimoine et des Projets Immobiliers	16	L'ÉVALUATION	32
– Le Projet de la Fondation	17	CONCLUSION	
LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS	18		
– Quelques éléments d'histoire			
– La place des Établissements et Services sur le Territoire			





PRÉALABLE

Par Ph. WATTIER

« Tout homme qui est mal informé ne peut s'empêcher de mal raisonner »
Jean Baptiste Colbert né le 29 août 1619 à Reims

Si le projet d'établissement répond à une obligation juridique : Article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, il doit avant tout être une feuille de route, un guide et un document de référence connu de tous les professionnels, des partenaires et mis à disposition des personnes accueillies.

Le précédent projet d'établissement avait été validé en avril 2014 par les instances nationales de la Fondation. A l'époque, le Nouvel Horizon comprenait un CHRS, un service de Stabilisation et une petite centaine de places d'hébergement d'urgence pour une capacité totale de 252 places.

Durant les 5 années de vie de ce projet, l'établissement a ouvert un CADA de 95 places en juin 2016, le site Toit Solid'Air (21 places) en novembre 2016, un CPH de 30 places en octobre 2018, et de façon progressive 100 autres places d'hébergement d'urgence et 70 d'HUDA. A cela s'ajoutent les 69 places du Service MNA en décembre 2018 et surtout la création d'un service AVDL de 79 places.

En 2021, une pension de famille devrait voir le jour.

En ce début d'année 2020, le Nouvel Horizon s'apparente donc à une constellation d'établissements et services dont la capacité totale à Reims est de 601 places ou mesures. **67 % des places d'hébergement** faisant l'objet d'une autorisation d'ouverture par arrêté préfectoral.

La Fondation de l'Armée du Salut ne s'est pas développée pour s'accroître, mais bien parce-qu'elle est sommée d'inventer des réponses aux problématiques posées par les nouveaux visages de la pauvreté qui ne cesse de croître dans notre pays. Il n'est jamais inutile de rappeler que la mission première d'un établissement de l'Armée du Salut consiste à combattre toutes les formes de misère et à apporter toute l'humanité qui s'impose en pareil cas.

Mais une telle ambition ne peut être crédible que si elle est définie par des principes, érigée sur des valeurs et exprimée par la volonté collective d'une communauté de professionnels et de personnes accueillies.

La variété des réponses que nous avons su déployer au fil des années en créant des services nouveaux nous amène à devoir rédiger plusieurs projets tant la diversité des missions, la singularité et l'organisation des différents dispositifs d'hébergement qui sont présents à Reims et dans son agglomération nécessitent des projets spécifiques. En accord avec le Directeur du Pôle Inclusion et la Directrice de la Qualité, il a donc été décidé la rédaction d'une première partie commune à tous les pôles qui restent en lien étroit dans leur complémentarité, qui s'appuient sur ses mêmes valeurs et une même administration. En revanche, une seconde partie est propre à chaque pôle : Pôle Insertion et AVDL, Pôle Asile et Intégration, Pôle Urgence et Grande Exclusion.

A travers la rédaction de ce nouveau projet d'établissement notre objectif est donc de dire d'où l'on vient et surtout d'écrire où l'on veut aller en ayant pour souci de :

- S'assurer de l'adéquation des actions développées avec les valeurs de la Fondation et les politiques publiques liées à l'hébergement et à l'accompagnement des plus démunis
- Définir les sens des interventions de chacun et de les situer dans une complémentarité intra et inter services
- Se projeter dans l'avenir et définir des axes d'amélioration en cohérence avec un diagnostic, les besoins et les attentes des populations accueillies et des pouvoirs publics
- D'intégrer dans nos actions et nos organisations le concept d'écocitoyenneté et d'inclusion numérique
- Rappeler l'importance que nous accordons aux droits des êtres humains et à leur dignité
- Construire un outil de communication, une référence connue du plus grand nombre

Les projets d'établissement que vous allez découvrir sont le fruit d'une réflexion collective, d'une confrontation de point de vue auxquels ont pris part l'ensemble des professionnels et autant que possible les personnes accueillies. Ce travail s'est fait « en plus » du quotidien, aussi je remercie les lecteurs pour leur compréhension. La disponibilité nécessaire à l'élaboration de chaque projet d'établissement ou de service a réellement demandé beaucoup de temps, de nombreux changements horaires, mais la dynamique qui s'est dégagée participe largement à la cohésion d'une équipe et à son histoire.

Que l'ensemble des protagonistes : professionnels, personnes accueillies, intervenants extérieurs soient ici chaleureusement remerciés pour leur engagement.

Plus d'un siècle après l'implantation de l'Armée du Salut dans la Marne, par leur implication et leur engagement les salariés ont à leur manière fait sienne cette citation de Antoine de Saint Exupéry :

« L'avenir, tu n'as pas à le prévoir, Tu as à le permettre ».

Ce projet a été validé par le Comité de Direction de la Fondation le 18 juin 2020 et a reçu un avis favorable du Conseil de la Vie Sociale le 23 juin 2020.



PROCESSUS D'ÉLABORATION

Reunion autour du Projet d'Établissement (janvier 2020)



Une organisation assez exceptionnelle a été mise en place à l'occasion de la rédaction de ces différents projets.

Si ceux du Pôle Asile et Intégration et du Pôle Urgence avaient été enclenché en 2018 et début 2019, il n'en était pas de même pour le Pôle Insertion/Logement.

A compter de la fin septembre jusqu'à la fin du mois de janvier, il a donc été décidé que chaque mardi matin serait consacré au projet d'établissement dans chaque service. Décision impliquant de fait, la présence de tous les travailleurs sociaux. Au total, ce sont 15 demi-journées, 2 immersions de 3 jours et 1 de 2 jours, sans compter d'autres moments impliquant l'équipe d'encadrement et la direction qui était nécessaire à ce travail.

A cette mobilisation, s'est ajoutée le soutien de deux organismes extérieurs pour amener les équipes à s'inscrire dans une dynamique d'introspection indispensable.

Le Pôle Asile et Intégration, dont l'existence ne remonte qu'à juin 2016 s'est fait accompagner en 2017 et 2018 par l'URIOPSS Champagne-Ardenne qui a non seulement apporté une méthodologie mais qui a également aidé à valoriser les pratiques des professionnels en interrogeant le sens de l'accompagnement au sein d'un CADA. Les recommandations de bonnes pratiques ont quand à elles suscitées un début de débat et permis la mise en conformité des outils et autres documents avec le cadre législatif et les attendus des pouvoirs publics et des communes où sont implantés les logements.

Le Pôle Insertion et logement qui comprend notamment le CHRS devait à la fois prendre en considération les écueils et les dérives d'un collectif de 83 places, intégrer la politique du logement d'abord, et le référentiel ENC. A ces 3 éléments s'ajoutait pour la direction une dimension financière non négligeable. La conjugaison de tous ces paramètres nécessitait l'intervention et l'aide d'un tiers pour amener l'équipe à établir de façon sereine une forme de diagnostic partagé pour ensuite s'inscrire dans une perspective d'avenir. Afin de permettre à l'ensemble des travailleurs sociaux et des hôtes d'accueil de se libérer de la charge mentale et psychologique quotidienne du CHRS, un choix a été fait de les extraire totalement de l'établissement deux fois

trois jours et une fois deux jours. Le remplacement des professionnels étant assuré par leurs collègues des pôles urgence et asile. Cette aide à la réflexion a été apportée par l'association APPUY de Mulhouse. Cela a indéniablement permis aux professionnels de ce pôle de porter un œil critique sur leurs pratiques professionnelles, d'interroger la pertinence de leurs interventions, au regard des orientations législatives et des attentes des publics. En recherchant à analyser les besoins et les attentes des personnes accueillies, ils ont pu faire preuve d'audace tout en étant réalistes sur les champs du possible de certaines fiches actions qu'ils pensent indispensables de développer dans les années à venir.

Le Pôle Urgence et Grande Exclusion dont 54% des places sont sous DGF a travaillé en intra. Il s'agissait avant tout d'établir un projet de service au combien essentiel tant les défis de la grande exclusion et de l'accueil des déboutés de la demande d'asile sont immenses.

Quelque soient les pôles, les personnes accueillies ont été étroitement associées en participant à des groupes de travail et aux comités de relecture. Notre honnêteté nous amène toutefois à reconnaître que cette implication a été moindre pour le Pôle Asile en raison du turn-over des personnes et de la barrière de la langue.

A l'issue de la validation de ces projets par le comité de direction de la Fondation, et de l'avis formulé par le Conseil de la Vie Sociale et des différents groupes d'expression, il est prévu de les présenter à l'ensemble des salariés, des partenaires, des collectivités et des représentants de l'Etat dans la Marne en juin 2020.

Documents de référence consultés pour l'élaboration du projet (voir Bibliographie) :

- L'ensemble des documents internes de la Fondation de l'Armée du Salut
- Le référentiel AHI
- Le plan Départemental 2017/2022 d'Action pour le logement et l'Hébergement des personnes défavorisées signé par le Préfet de la Marne et le Président du Conseil Départemental
- Le plan Quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018/2022
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiée par la Haute Autorité de Santé qui se substitue depuis le 1 avril 2018 à l'ANESM
- Le Référentiel Prestations Coûts
- Les 15 thématiques de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté
- Les recommandations des assises contre la pauvreté du CCAS de Reims
- Les Cahiers de l'Actif n° 520/521/522/523 et autres



LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

UNE ORGANISATION EN MOUVEMENT

L'ARMÉE DU SALUT DANS LE MONDE

ORIGINES ET VOCATION

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par le pasteur 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 128 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 médico-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.



Distribution des soupes de nuit, années 1920, rue Chemin Vert, Paris.

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.



Inauguration du CHRS Le Nouvel Horizon (juin 2012)

Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire, social et médico-social jusqu'en 1939. À 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 qui est 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'État, 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, dans le cadre d'action d'intérêt général.



DU STATUT D'ASSOCIATION À CELUI DE FONDATION

À la suite du décret 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 source de vitalité, d'enrichissement.



Palais de la Femme à Paris

UNE FONDATION MULTI-SPÉCIALISTE

Près de 2 500 salariés et 4000 bénévoles mettent en œuvre dans plus de près de 200 établissements et services un accompagnement adapté aux besoins de près de 10 000 Personnes accueillies chaque jour, cela dans 12 régions de France (chiffres au 1^{er} janvier 2020), afin de garantir la dignité de la personne et d'assurer un accompagnement personnalisé, humain et 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 adaptée, les Conseils de la Vie sociale des établissements (CVS) et/ou les groupes d'expression.

La Fondation est organisée en 2 secteurs et 4 champs d'intervention, avec un siège social qui travaille en lien étroit avec les établissements, leur apportant pilotage et soutien dans les domaines suivants : Accompagnement des directeurs d'établissement, représentation, finances, communication, sécurité, assurances, immobilier, ressources humaines, qualité et gestion des risques, systèmes d'information, nouvelles technologies, mutualisation des achats, bénévolat, accompagnement spirituel, partenariat et ouverture sur l'extérieur.

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

Dans le cadre du « Faire Fondation », des rencontres sont organisées pour l'ensemble des directeurs et directeurs adjoints d'établissements :

- Un séminaire de quatre jours dans le lieu d'implantation d'un établissement de la Fondation. La thématique de l'an dernier a été « Efficacité au travail et reconnaissance de soi, le double enjeu du partenariat ». La rencontre de 2020 aura lieu sur le thème de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)
- Quatre journées d'études, au cours de l'année, sur des sujets d'information techniques et transversaux

Un groupe de directeurs a été créé en 2017. Il agit auprès du COMEX (Comité exécutif de la Fondation). Il est l'interface avec l'ensemble des directeurs d'établissements de la Fondation. Cette instance consultative apporte son avis sur des sujets majeurs. Elle est force de propositions, participe aux réflexions et travaux de la Fondation sur des sujets comme le lien siège et établissements, les journées nationales, la démarche qualité, l'évolution de la Fondation...

PRÉSENTATION DES QUATRE CHAMPS D'INTERVENTION

JEUNESSE/FAMILLE

Publics : Enfants de l'Aide sociale à l'enfance, enfants du milieu judiciaire, migrants mineurs isolés, jeunes majeurs

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...

HANDICAP

Publics adultes : polyhandicap, handicap mental et troubles associés, handicap psychique. Enfants : trouble du comportement et de la personnalité

Actions menées : éducatives, pédagogiques, thérapeutiques, insertion professionnelle, soins, nursing, animation, accompagnement à la parentalité, suivi en milieu ouvert, protection.



DÉPENDANCE

Publics : 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

Actions menées : 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, soins palliatifs et visites à domicile

INCLUSION SOCIALE

Publics : Accueil mère/enfant, personnes isolées, familles monoparentales, familles de migrants, sans domicile fixe, travailleurs pauvres, femmes victimes de violence.

Actions menées : Mise à l'abri, hébergement, accompagnement social, urgence sociale, orientation, soins, restauration, animation, accès au logement autonome, insertion, accompagnement à la parentalité...

Cette organisation permet incontestablement à la Fondation de l'Armée du Salut de répondre aux sollicitations émanant de l'État, des collectivités territoriales et départementales. Elle assure également en lien direct avec la Congrégation des actions sociales de proximité (Travail d'Intérêt Général). Elle peut aussi en partenariat associatif reprendre des structures ou les accompagner sous mandat d'assistance de gestion. Elle se donne aussi les moyens de répondre à des appels à projets pour la création de nouvelles structures.

Afin de compléter cette organisation, la Congrégation de l'Armée du Salut accompagne la Fondation pour la coordination de l'accompagnement spirituel, ouvert à tous et sans prosélytisme, dans tous les établissements et services.

LE BÉNÉVOLAT

Le service du bénévolat existe depuis 1987. Il vient en appui du Siège pour la Fondation et la Congrégation. Fort de son implication sur tout le territoire, il renforce les missions de la Fondation dans tous les établissements.

Ces principales actions sont : accompagnement des résidents, visite à domicile (Monalisa), distribution des soupes de nuit, distribution de colis et repas de fêtes.

Un accompagnement des bénévoles (chartes des bénévoles, objectifs individuels, période d'intégration...) permet la continuité de la cohérence des actions menées.

Le bénévolat ne remplace pas les salariés, mais il est une source de valorisation essentielle du développement de la Fondation.

LE BÉNÉVOLAT SUR NOTRE TERRITOIRE

Le bénévolat est un aspect difficile à développer à Reims. Les établissements et services rémois s'apparentent à des institutions qui s'appuient sur des professionnels tant les missions requièrent des compétences particulières. Par ailleurs, Le Nouvel Horizon n'a pas développé d'activités qui reposent sur du bénévolat. Enfin, en province, le bénévolat n'est pas épargné par la crise des vocations ou des engagements.

Les bénévoles qui interviennent à l'établissement viennent dans le soutien aux demandeurs d'asile. Leur intervention est ponctuelle. Ils ne souhaitent de surcroît pas prendre des engagements dans la durée.



NOS PARTENAIRES

L'action menée par la Fondation de l'Armée du Salut au service de personnes fragilisées par des accidents de la vie, des dépendances ou des précarités de tous types est intrinsèquement partenariale : aucun établissement, aucun opérateur ne peut, avec ses seuls moyens et ses seules équipes, répondre globalement à la complexité et à la singularité de chaque situation de fragilité sociale.

En d'autres termes, le principe associatif est inscrit au fondement du travail social et médico-social. Cette dimension partenariale, la Fondation de l'Armée du Salut la fait vivre depuis de très nombreuses années à l'échelle nationale comme locale. Rappelons que l'Armée du Salut a fait partie, à l'issue de la Seconde Guerre mondiale, des membres fondateurs de fédérations associatives qui ont largement structuré l'action sociale de ces dernières décennies en France (Banques Alimentaires, UNIOPSS, etc.).

Au niveau local, chaque établissement de la Fondation de l'Armée du Salut entretient de très nombreux liens et collaborations avec des partenaires réguliers, dont l'apport contribue largement au mieux-être des personnes accueillies.

Voici les principales fédérations nationales, associations et institutions du secteur sanitaire et social avec lesquelles la Fondation de l'Armée du Salut entretient des relations partenariales fortes :



FFBA
Fédération française
des banques alimentaires



Groupe Alerte
Collectif d'associations et de fédérations nationales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale membres de la Commission lutte contre la pauvreté de l'UNIOPSS



Collectif des associations unies
Pour une nouvelle politique publique du logement des personnes sans abri et mal-logées



CNLE
Conseil national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale



Collectif « Les Morts de la rue »



FAS
Fédération des acteurs
de la solidarité



UNIOPSS
Union nationale/régionale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux



FEP
Fédération de l'Entraide
Protestante



EAPN France
European anti-poverty network
(Réseau européen de lutte contre la pauvreté)



Collectif de lutte contre la traite des êtres humains



Dons solidaires
Donner > Distribuer > Partager

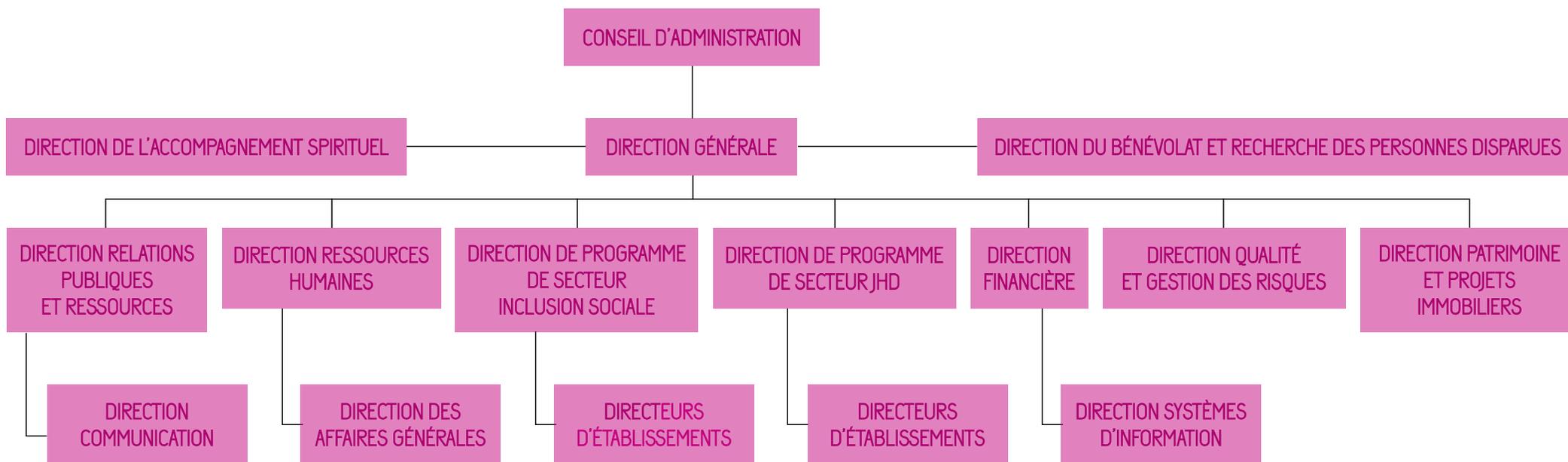


L'APPARTENANCE À LA FONDATION



GOUVERNANCE DE LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

Le Président, Le Directeur Général et les Directeurs de Services du Siège



PRÉALABLE

Le développement du Nouvel Horizon ces dernières années n'aurait sans doute pas connu le même essor sans l'organisation logistique du siège social de la Fondation de l'Armée du Salut.

Au travers de ses services administratifs, financiers et juridiques, auxquels s'ajoute l'expertise technique de l'équipe du pôle inclusion, le siège social apporte quotidiennement à l'établissement son savoir-faire, ses compétences et un regard introspectif indispensable avant toute prise de décision.

Ce soutien et cet accompagnement constituent indéniablement un gage de qualité vis-à-vis des différentes autorités de tutelle et des partenaires de l'établissement, d'autant que la Fondation inscrit son action dans le cadre d'une démarche qualité régulièrement revisitée et réactualisée.

Toutefois, l'apport du siège social de la Fondation ne saurait se cantonner à une expertise technique, à une déclinaison locale d'une démarche qualité ou encore à la mise en œuvre des orientations stratégiques.

L'appartenance à la Fondation, c'est surtout un engagement, une volonté permanente de s'assurer du respect des valeurs humanistes et éthiques que défend l'Armée du Salut depuis sa création, telle que l'inconditionnalité de l'accueil. C'est aussi inscrire l'expression et la participation des personnes accueillies, tant individuellement que collectivement, comme un axe majeur de la vie des établissements et services.

L'ensemble des professionnels rattachés à chaque direction se rendent aussi souvent que nécessaire au sein des établissements et services de Reims. De façon régulière, des réunions sont organisées. Le périmètre d'intervention et de soutien de chacune des directions se déclinent de la façon suivante :

LA DIRECTION DU PÔLE INCLUSION SOCIALE

La direction de programmes aide, conseille, accompagne et suit les établissements. Elle leur apporte expertise et conseil dans la vie de la structure, dans l'élaboration des projets d'établissements et rapports d'activité.

Elle met en place des réunions régulières entre l'établissement et l'ensemble des directions du siège pour un suivi sur les sujets d'actualité et les problématiques rencontrées.

Elle organise :

- Quatre réunions de secteur thématiques par an
- Des réunions inter-secteurs (comme par exemple : retours d'expériences sur le dispositif MNA)
- Des groupes de travail spécifiques : comité de pilotage pour l'acquisition de logiciels métiers, groupe de travail sur diverses thématiques,... avec les différentes directions du siège



*Yvan Grimaldi, Directeur du Pôle Inclusion Sociale
François Vallet, Secrétaire du Pôle Inclusion Sociale*



LA DIRECTION RELATIONS PUBLIQUES, COMMUNICATION, RESSOURCES

Elle est composée de quatre services distincts mais complémentaires :

RELATIONS PUBLIQUES

COMMUNICATION / DOCUMENTATION

RESSOURCES

Au sein des services du Siège, cette Direction tient une place particulière, en ce qu'elle est un lieu de croisement des informations et des personnes tournées à la fois vers l'interne et vers l'externe, tantôt récepteur ou émetteur d'information.

MÉCÉNAT PHILANTHROPIQUE

LES RELATIONS PUBLIQUES SUR NOTRE TERRITOIRE

Cette direction occupe une place particulière à l'Armée du Salut à Reims. Un travail étroit est conduit notamment lorsque les élus politiques locaux, les parlementaires, les préfets se rendent à l'établissement. Le service relation publique est aussi fortement présent concernant la gestion des médias et les interviews que ces derniers souhaitent effectuer.

Ces dernières années, les Relations publiques nous ont aussi accompagnées dans la médiatisation et les différentes campagnes de communication du projet Toit Solid'Air.

L'établissement s'appuie aussi sur ce service pour mettre en place des événements de type présentation du rapport d'activités, inauguration. L'anniversaire des 110 ans de l'Armée du Salut dans la Marne sera préparée avec ce service.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

EMBAUCHE

ACCUEIL DES NOUVEAUX SERVICES

FORMATION CONTINUE

DIAGNOSTIC DE GESTION SOCIALE

COMMUNICATION RESSOURCES HUMAINES

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

DROIT SOCIAL

INDICATEURS SOCIAUX

MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

FORMATION DES CADRES AUX RESSOURCES HUMAINES

LA DIRECTION DU SERVICE FINANCIER ET DES SYSTÈMES D'INFORMATIONS

« UN APPUI AUX ÉTABLISSEMENTS POUR FAIRE FACE AUX NOUVEAUX ENJEUX »

La DFSI a comme missions générales et comme ambition de renforcer son rôle, en complément des autres directions, dans :

- Le contrôle du respect des obligations comptables et fiscales
- La production d'une information financière transparente envers les donateurs
- La mise en œuvre des recommandations des organismes de contrôle et de labellisation
- Le pilotage des établissements afin de s'assurer de leur équilibre financier et de la pérennité de leurs activités
- L'accompagnement du réseau dans les différents projets de développement
- La mise en place d'un contrôle interne performant dans le périmètre de la DFSI, en lien avec la cartographie des risques
- Le conseil auprès des établissements pour faire face aux nouveaux défis opérationnels et financiers imposés par les financeurs et les pouvoirs publics (Réformes de la tarification, CPOM, EPRD, Tarifs plafond, Nouveau règlement comptable des associations, etc)
- La sensibilisation des directeurs d'établissements à la maîtrise de la gestion financière d'un établissement, ainsi qu'à la prise de conscience des différents leviers sur lesquels ils peuvent agir



Journée Nationale des Référénts 2018 regroupant l'ensemble des représentants des établissements de la Fondation en vue de l'utilisation des nouveaux outils du numérique



LA DIRECTION QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

- Réaliser des audits Qualité de conformité et des audits internes dans les établissements et au siège
- Tenir à jour la cartographie des risques et mettre en place les actions correctives
- Assurer un soutien technique et méthodologique aux responsables et professionnels pour les évaluations interne, externe, les projets d'établissement, les plans d'actions (Paqs)
- Superviser les évaluations interne et externe
- Coordonner le travail avec les autres services concernant les audits
- Coordination et animation transversale d'une dynamique du siège avec tous les services
- Dynamiser le suivi des évènements indésirables et la gestion des risques dans un souci constant d'information et d'amélioration de la Bienveillance
- Assurer le suivi des autos contrôles, des Questionnaires de Contrôle Interne (QCI) et des plans d'actions L'identification des points d'amélioration révélés par les autocontrôles pourra déclencher, dans les établissements ou au siège, des missions d'audits destinées à donner à la Fondation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations
- Mettre en ligne et actualiser les documents nécessaires pour la démarche Qualité

PERSPECTIVES

La Fondation de l'Armée du Salut doit répondre à un certain niveau de qualité compte tenu de sa mission, de la confiance des partenaires et des donateurs. Mais surtout elle doit répondre aux besoins des usagers.

Ce service se veut proche des salariés et des dirigeants afin de donner à tous une bonne compréhension de la démarche. Les efforts de chacun, entretenus par un management éclairé, doivent permettre à la Fondation une évolution continue de sa Qualité du service rendu.

Pour maîtriser les risques, il faut respecter la réglementation, se baser sur les bonnes pratiques. Il faut s'assurer de la mise en place d'un système d'évaluation et de mesures correctives. La reconnaissance ou l'identification des défaillances, des dysfonctionnements doit être recherchée afin de mener des actions d'amélioration continue du service rendu.

Enfin, l'avenir de la Fondation passe par son développement à partir des orientations stratégiques retenues auquel le service Qualité, Contrôle, Gestion des risques doit contribuer.

LA DIRECTION DE L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

« PRÉSENCE, ÉCOUTE, ÉCHANGES AUTOUR DES QUESTIONS POSÉES PAR LA VIE »

Le projet d'Accompagnement spirituel se présente sous forme de « Présence, Ecoute, Echanges autour des questions posées par la vie ». Cela veut dire qu'une permanence d'écoute et d'accompagnement spirituel est proposée aux résidents, qui le souhaitent, en réponse à des besoins et des demandes d'ordre existentiel, philosophique, éthique, religieux, et donc spirituel, qui viendraient à s'exprimer.

- Un espace ouvert à tous les résidents et leurs proches
- Il souhaite être à jamais un « **havre de Paix et d'Espérance** »
- La visite à un résident hospitalisé
- Un soutien moral et spirituel, au besoin, rites religieux au moment de la mort
- Une permanence mensuelle

PERSPECTIVES

A l'avenir, et suivant les besoins de l'établissement et des services extérieurs, des activités collectives (des causeries-débats, film-débat) pourraient être proposées aux résidents avec le concours de l'établissement ainsi que d'autres partenaires de la société civile (philosophes, médecins, psychologues, linguistes, ministres de culte de confessions religieuses diverses...).

LA DIRECTION DU PATRIMOINE ET DES PROJETS IMMOBILIERS

GESTION DES TRAVAUX

SÉCURITÉ

ASSISTANCE TECHNIQUE

GESTION TECHNIQUE ET CONTRATS DE MAINTENANCE

POINTS FORTS



L'expertise apportée par le siège est une réelle plus-value pour un établissement comme le Nouvel Horizon, et elle contribue largement à la crédibilité de l'établissement sur le territoire.

POINTS FAIBLES



La présence des services sur les sites doit être amplifiée pour une meilleure prise en considération des besoins locaux.



LE PROJET DE LA FONDATION

Le projet de la Fondation de l'Armée du Salut a pour objet de présenter la manière dont elle veut répondre à sa vocation dans l'actualité de son temps et en fidélité à son histoire. Le précédent projet de la Fondation avait été écrit à sa création en 2000. Ce document de référence mobilisateur et fédérateur pour toutes les parties prenantes nécessitait d'être repensé, en particulier avec toutes celles et ceux qui y oeuvrent aujourd'hui, en tenant compte de ce que la Fondation est devenue et des transformations profondes de la société française depuis ces vingt dernières années. La Fondation de l'Armée du Salut, depuis sa création et sur la base de son projet, mène et coordonne l'action de structures et services sociaux, médico-sociaux et sanitaires au service de personnes fragilisées par des accidents de la vie, des dépendances ou des précarités de tous types.

La Fondation de l'Armée du Salut est l'une des deux entités représentant, en France, l'Armée du Salut, au côté d'une Congrégation rassemblant des postes (paroisses) et réalisant, entre autres, des actions sociales d'intérêt général.

L'Armée du Salut, mouvement international présent dans plus de 130 pays, fait partie de l'ensemble des églises chrétiennes. Elle est membre de la Fédération Protestante de France. Son message se fonde sur la Bible. Son ministère est inspiré par l'amour de Dieu. Sa mission est d'annoncer l'Évangile de Jésus-Christ et de soulager, en son nom, sans discrimination, les détresses humaines.

Ainsi, ce projet de la Fondation, élaboré à travers une démarche itérative et participative, doit permettre un éclairage durable pour guider la stratégie, les projets d'établissement et l'ensemble des actions de la Fondation de l'Armée du Salut et favoriser leur relecture. L'enjeu désormais, est de permettre à chaque acteur de la Fondation de s'approprier ce projet et de le faire vivre au quotidien, durablement et à tous les niveaux.

SES VALEURS

La Fondation de l'Armée du Salut a défini **5 valeurs fondamentales** pour accomplir sa mission. Ces valeurs, qui distinguent la Fondation, sont des références mais ne constituent pas une liste exhaustive. Ce sont toutefois des valeurs fondamentales qui revêtent une importance capitale pour éclairer et orienter les actions de la Fondation de l'Armée du Salut.

INCONDITIONNALITÉ

EXIGENCE

FRATERNITÉ

PARTICIPATION

ESPÉRANCE



SES AMBITIONS

Dans toutes ces actions au service des personnes vulnérables, la Fondation s'efforce de mettre en oeuvre sa devise « Secourir, Accompagner, Reconstruire »

SECOURIR

Repérer, aller-vers, accueillir, écouter, protéger, orienter toute personne fragilisée

ACCOMPAGNER

Soutenir dans la durée, prendre soin, encourager avec confiance, agir avec la personne au plus près de ses besoins et de ses attentes

RECONSTRUIRE

Restaurer le lien social, permettre de se réinscrire dans un projet de vie, développer le pouvoir d'agir, préserver ou renforcer l'autonomie

Mais aussi une volonté d'apporter une attention toute particulière à **6 thématiques transversales**

PARTENARIAT

INNOVATION

ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

PLAIDOYER

DÉVELOPPEMENT DURABLE

INTERNATIONAL

Elle intervient, sur l'ensemble du territoire national, à travers des dispositifs variés, enrichis par la diversité des métiers pratiqués et la transversalité entre ses structures sociales, médico-sociales et sanitaires. La Fondation agit au service :

DES ENFANTS ET ADOLESCENTS FRAGILISÉS

DES ADULTES ISOLÉS OU EN FAMILLE, EN SITUATION DE GRANDE PRÉCARITÉ

DES PERSONNES CONFRONTÉES AU HANDICAP OU AU GRAND ÂGE

LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS

QUELQUES ÉLÉMENTS D'HISTOIRE

La présence de l'Armée du Salut à Reims débute le 26 mai 1910 à l'occasion de la venue du Colonel Fornachon (Officier dirigeant alors les salutistes en France) pour l'inauguration du poste d'évangélisation 82, rue de Cernay.

Durant la première guerre mondiale les archives évoquent la présence de l'Armée du salut sur certains champs de batailles de la Marne. C'est à partir des années 1920 que l'Armée du Salut s'est implantée durablement à Reims. La réouverture du poste a lieu en 1922.

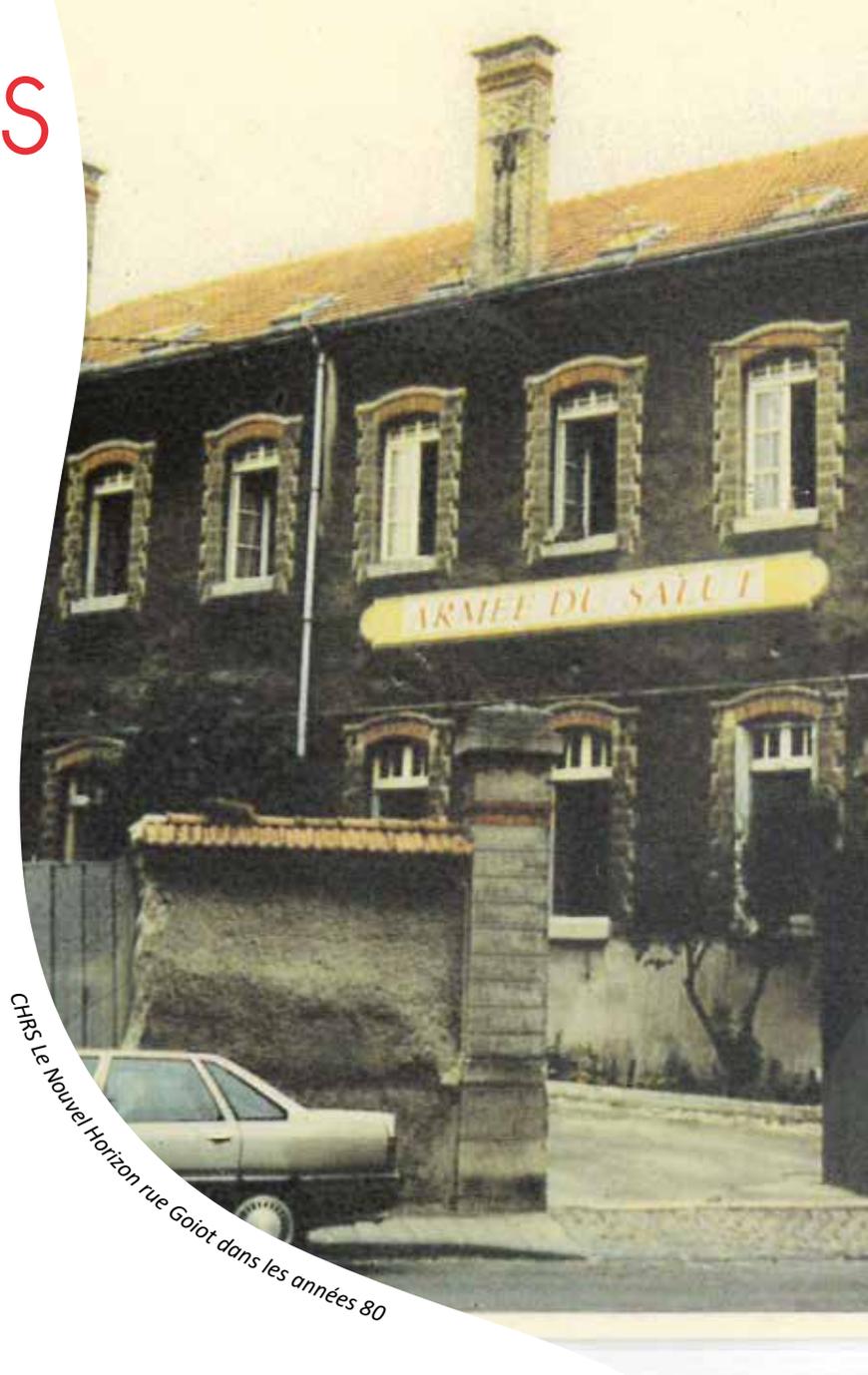
Dans les années qui suivent la seconde guerre mondiale, l'asile de nuit, situé à l'époque rue Navier, constitue la principale activité de l'Armée du Salut à Reims. Ce lieu est fermé par l'Armée du Salut car les conditions d'accueil y étaient devenues trop misérables.

En 1963, à la demande de la ville de Reims avec qui l'ADS signe une convention pour gérer le centre de la rue Goïot, l'Armée du Salut à Reims prend une nouvelle dimension en maintenant son accueil de nuit, mais surtout en ouvrant un centre d'hébergement, un foyer postcure et des ateliers qui feront l'objet du premier agrément donné par les services de l'État.

A la fin des années 80, l'établissement diversifie son activité en créant un nouvel accueil de nuit destiné aux grands marginaux, rue Roger Aubry.

Le début des années 2000 est caractérisé par l'accroissement de l'activité d'hébergement qui conduit l'établissement à ouvrir des appartements CHRS dans le diffus dès 2004.

C'est aussi à partir de cette période que le projet de construction de l'établissement de la Rue de Taissy voit le jour.



CHRS Le Nouvel Horizon rue Goïot dans les années 80



LA PLACE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SUR LE TERRITOIRE

Associé pendant presque 50 ans à la rue Goïot, l'histoire de l'Armée du Salut à Reims s'écrit depuis décembre 2011 au 42 rue de Taissy et sur le site d'hébergement d'urgence des grands exclus, Toit Solid'Air.

Installés également dans de nombreux quartiers rémois et dans les communes de l'agglomération (Witry-lès-Reims, Bétheny, Tinquex, Cormontreuil, Saint-Brice-Courcelles), les établissements et services du Nouvel Horizon louent aux trois bailleurs sociaux et à une dizaine de bailleurs privés environ 140 logements permettant un hébergement en diffus dans le cadre du CHRS, de l'hébergement d'urgence, de l'intermédiation locative (bail glissant et mesures d'ASLL), du CADA, du CPH et du dispositif HUDA.

Au regard de cette histoire et de l'expérience acquise ces quinze dernières années auprès des publics en situation de rupture d'hébergement ou arrivant sur le territoire français, le Nouvel Horizon est incontestablement porteur d'une expérience, d'un savoir-faire et d'une capacité à porter des projets innovants.

Très attaché au travail avec les autres acteurs du territoire, le Nouvel Horizon fait partie des associations fondatrices du GCSMS, gestionnaire du SIAO 51. La Directrice Adjointe du Nouvel Horizon est l'administratrice du GCSMS 51 depuis 2016.

La Cheffe de service du CHRS est également membre de la commission de sélection d'appel à projet social ou médico-social du département de la Marne en tant que personne qualifiée, désignée par le Préfet de la Marne.

À la demande du Directeur Général de la Fondation, le Directeur est membre du Conseil d'Administration de l'URIOPSS Grand Est.

Le Directeur de l'établissement du Nouvel Horizon a été désigné par la Présidente du Grand Reims pour siéger au Conseil d'Administration de Reims Habitat en qualité de personne qualifiée en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement et de financement de ces politiques pour la période 2014/2020.

Le Maire de Reims a nommé le Directeur de l'établissement :

- Au Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Reims au titre des associations œuvrant dans le champ de l'insertion et de l'exclusion pour la période 2014-2020 ainsi qu'au Conseil de surveillance du

Crédit Municipal de Reims de 2017/2021.

Le Directeur de l'établissement a été également nommé Président du Conseil de Développement du Grand Reims en date du 12 décembre 2017, en sa qualité de représentant de la société civile.

Depuis décembre 2018, le Directeur est également l'un des 15 animateurs de la région Grand Est de la Conférence Nationale de lutte contre la Pauvreté.

POINTS FORTS

L'établissement est reconnu sur le territoire de Reims, mais aussi à l'échelle du Département pour ses compétences d'ingénierie sociale, financière et technique. Sa grande réactivité et son bas seuil d'exigence singularise le Nouvel Horizon.

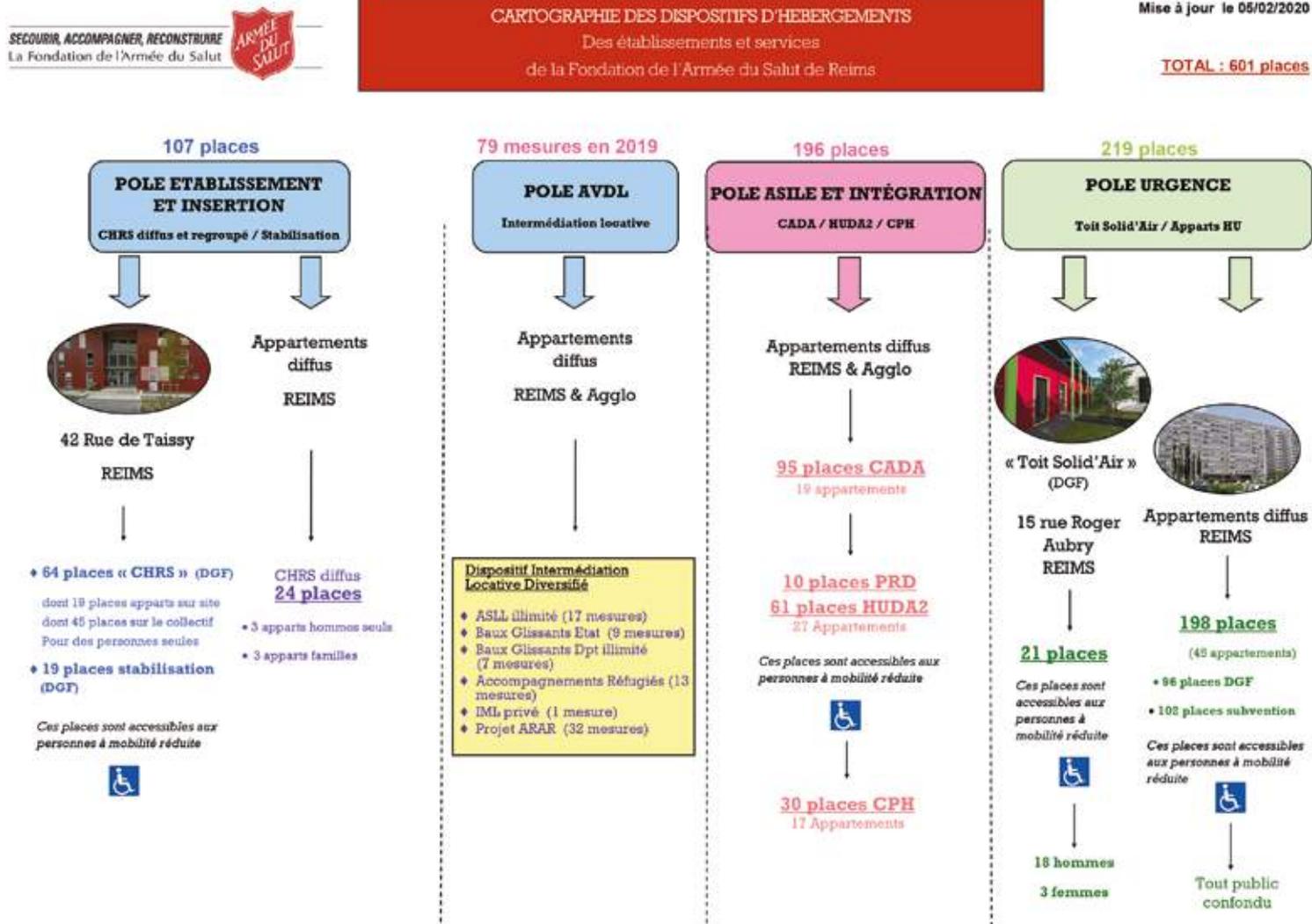
La participation de la direction au sein de différentes instances, conjuguée à une grande implication des salariés, et des cadres éducatifs dans les réseaux de réflexion comme le collectif Alerte permettent à la Fondation de l'Armée du Salut à Reims d'être connue par de nombreux acteurs sur le territoire et participe indéniablement à la reconnaissance de son action et à son développement.

Autant de raisons qui ont conduit la S.A HLM Plurial Novilia et de nombreuses entreprises et particuliers à soutenir en 2016 le projet de reconstruction du site d'hébergement d'urgence des bungalows appelé dorénavant Toit Solid'Air et à se lancer dans la nouvelle aventure du futur projet de pension de famille Un Toit Pour l'Avenir.



LES CARACTERISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES

L'ORGANISATION



En structurant ses activités de cette manière, l'établissement est à même de proposer une intervention sociale en adéquation avec les publics qui relèvent des dispositifs. Sauf les services du « pôle asile et intégration » et « du pôle Vers et Dans le Logement » qui ne sont pas ouverts le WE, les autres pôles sont ouverts en continu. Outre cet ensemble d'activités, l'établissement de la rue de Taissy assure également en accord avec la DDCSPP de la Marne sur orientation du SIAO l'accès à la restauration Midi et Soir des familles hébergées Hôtels : 33 777 repas en 2019.

Le CHRS de la rue de Taissy est aussi souvent amené à effectuer des mises à l'abri. Même si les conditions d'intimité ne sont pas réunies, il s'agit pour nous de répondre à une réalité qui laisse à la rue des dizaines de personnes sans solution d'hébergement et qui lorsqu'elles ne vivent pas en squat s'installent dans des campements de fortune à proximité ou non loin de l'établissement. En 2019, 153 personnes, représentant 75 ménages ont fait l'objet d'une mise à l'abri dans les pièces de vie commune de l'établissement.

POINTS FORTS



Intervenant depuis plus de 55 ans sur le territoire rémois auprès d'un public en rupture de logement, sans domicile, en situation d'errance et d'exclusion, et de personnes atteintes de pathologies chroniques ou en cours de traitement d'une affection lourde, mais également auprès des publics issus de l'immigration, le Nouvel Horizon est incontestablement porteur d'expériences. Son organisation par pôle lui permet d'être en phase avec les besoins spécifiques des publics et de proposer une diversité de dispositifs qui favorise incontestablement la non remise à la rue de nombreux publics et concourt à l'intégration de nombre d'entre eux.

POINTS FAIBLES



Cette organisation permet de moins en moins aux professionnels des différents pôles de se côtoyer et de partager des réflexions. L'éclatement des services sur le territoire rémois nécessite également de se doter d'un parc de véhicules conséquent. L'encadrement de chaque pôle par un seul chef de service s'avère aussi insuffisant et nécessite la création de poste de cadres supplémentaires. En permettant aux personnes logées en hôtel de se restaurer, l'établissement est régulièrement confronté à des personnes qui refusent de regagner leur hôtel : ce qui génère parfois des tensions et des incompréhensions.

LA DIMENSION FINANCIÈRE

Au 1^{er} janvier 2020, on dénombre 9 sections analytiques : CHRS et Stabilisation, hébergement d'urgence, Toit Solid'Air, Centre d'accueil et de demandeurs d'asile, Centre Provisoire d'hébergement, Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile, hébergement d'urgence sous subvention, IML (ASLL, Bail Glissant, mesures spécifiques et collectives)

TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DES BUDGETS CUMULÉS ENTRE 2016 ET 2019

	2016		2017		2018		2019 <i>(comptes non clôturés)</i>	
	Charges	Produits	Charges	Produits	Charges	Produits	Charges	Produits
Gpe 1	716456	2706715	791475	3429480	871831	3438767	881182	3864591
Gpe 2	3438767	1546171	2400097	1346001	2637353	1534524	2645566	1345863
Gpe 3	1449202	407203	1340421	548940	1764894	342350	1410820	125221

En 2019, l'ensemble des budgets cumulés reçus s'élevait à 5 226 596 €. La part réservée à la masse salariale et aux charges inhérentes à un employeur est de 2 542 578 €. La location des 126 logements représente 548 942 €.

Les établissements de Reims comptent également 28 véhicules, 57 ordinateurs, 45 téléphones portables.

L'établissement perçoit des financements versés par l'Etat via les BOP 177 ou 304 pour le Pôle Asile.

La ville de Reims via le CCAS attribue une subvention annuelle pour soutenir l'établissement dans sa mission d'hébergement d'urgence.

Les Pôle « Vers et Dans le Logement » bénéficie aussi de subventions via la Politique de la Ville, du Département de la Marne, de la Caisse d'allocation Familiale de la Marne et des bailleurs sociaux.

POINTS FORTS



La situation financière des établissements et services de Reims est saine depuis plusieurs années. Avec 67% de places sous dotation, la pérennité d'une partie de l'activité est assurée.

POINTS FAIBLES



Le financement des charges d'investissement du bâtiment à l'aube 2025, demeure incertain. Cette question sera au centre des négociations du futur PPF pour la période 2020/2025.



L'IMPLICATION DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LA VIE DES ÉTABLISSEMENTS ET DES SERVICES

PRÉALABLE

Prioritairement c'est la question du Vivre Ensemble, du Vivre dans la cité que doit prendre en considération l'ensemble des professionnels. Ce Vivre ensemble est probablement l'un des plus grands défis des établissements et services du Nouvel Horizon.

En effet, les personnes qui bénéficient d'un hébergement et d'un accompagnement présentent une forte hétérogénéité du fait de leur âge, leur sexe, leur origine familiale et culturelle, leur parcours professionnel et de formation ou encore leur histoire de vie.

Au sein des sites collectifs que sont le CHRS et le site Toit Solid'Air, notre premier défi est donc de permettre une cohabitation harmonieuse entre les résidents.

Pour les personnes accueillies en logements qui sont souvent d'origine étrangère, notre souci est de les amener à s'inscrire dans la vie des quartiers. Cette inclusion est pour nous un moyen de les éloigner du communautarisme, de la montée des extrémistes ou tout simplement du repli sur soi

Aussi chaque jour, il convient de nous adapter à cette diversité et de proposer une démarche qui repose non seulement sur la pluridisciplinarité des équipes de professionnels, mais aussi sur des partenariats institutionnels et associatifs.

La participation à des spectacles culturels, à des manifestations sportives, à des activités de loisirs, l'inscription des enfants aux cantines, concourent indéniablement à l'intégration de ces publics.

Cette inscription dans la vie des territoires favorise également une expression collective forte qui permet à chaque service de mieux répondre aux besoins et aux attentes des personnes.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

Chaque pôle dispose d'un « mini CVS » et organise régulièrement des réunions d'expression afin de recueillir l'avis et les souhaits des personnes accueillies.

Un grand CVS constitué mi 2019, dans lequel on retrouve un représentant de la mairie de Reims, de deux associations locales : l'entraide protestante, Equilibre Marne, un membre du siège social de la Fondation de l'Armée du Salut, se réunit 3 à 4 fois dans l'année (3 fois en 2019). Selon les périodes, l'implication et l'intérêt manifestés par les résidents, des activités collectives dont ils sont à l'initiative sont organisées.

Cette participation à des activités génère des dynamiques collectives et favorise la valorisation des compétences et de savoirs faire individuels.

Des personnes accueillies participent aux travaux du Conseil Consultatif Régional des Personnes accueillies et au Comité des Usagers du C.C.A.S et depuis quelques temps aux réunions des Conseils de Quartier.

De façon régulière, des résidents se rendent aux réunions du CCPA dont l'animation nationale est confiée à la Fondation de l'Armée du Salut.



Réunions CVS au Nouvel Horizon en mai 2019



Le CCPA (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies) permet aux personnes accueillies dans les centres d'hébergement et d'insertion de contribuer à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques qui les concernent.

Le CCPA est aujourd'hui une instance nationale et inter associative représentative des personnes accueillies ou accompagnées ou l'ayant été. Principale instance consultative sur l'hébergement et le logement associant des personnes concernées le CCPA est aussi un lieu de représentation des personnes en situation de précarité et d'expression de leur parole collective.

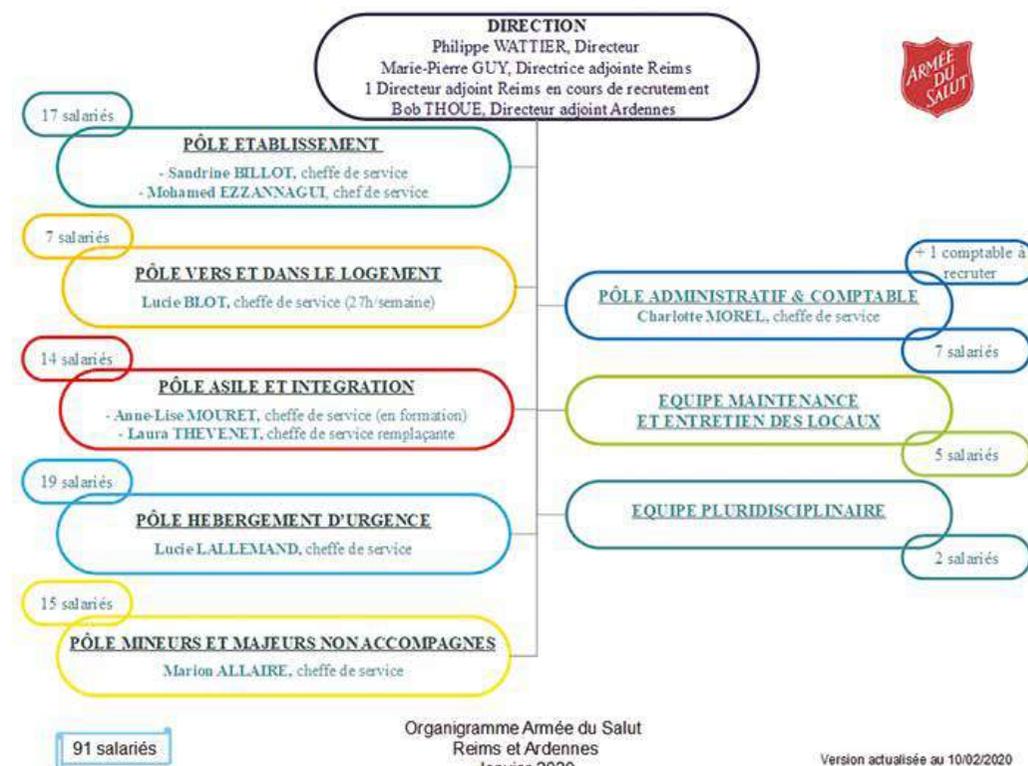
CVS, Groupe d'expression, Conseils des Usagers, Conseil de quartier, CRPA, CCPA autant d'instances qui favorisent l'exercice de la citoyenneté des personnes en situation de pauvreté ou de précarité. Au fil du temps et de ces différentes représentations, ces dernières s'affirment davantage dans l'expression de leur expertise des politiques publiques et peuvent mieux appréhender l'action publique et changer de regard sur les pouvoirs publics, et réciproquement.

L'enjeu des années à venir est de consolider la place et le rôle des CVS dans les organisations des établissements. Afin d'être moins tributaire des mouvements des personnes accompagnées dans la vie des CVS, nous réfléchissons à créer des postes de Pairs Aidants qui assureraient les interactions entre les services. Notre autre objectif est de multiplier les services du Grand CVS, mais la crise COVID risque de différer l'opérationnalité de cet objectif en 2020.

LES RESSOURCES HUMAINES

LES SALARIÉS

Au 14/02/2020, l'armée du Salut à Reims compte 73 salariés : 45 femmes et 28 hommes.



Au-delà de la représentation schématique des liens et des relations fonctionnelles, organisationnelles et hiérarchiques que mets en exergue cet organigramme, les établissements et services de Reims c'est aussi :

UNE ÉQUIPE DE DIRECTION

1 Directeur et 2 directeurs adjoints

*(dont un est en cours de recrutement)
Ils sont titulaires de diplômes de niveaux 1 et 2, et, éducateur spécialisé ou animatrice*

6 CHEFS DE SERVICE

*Ils sont tous titulaires d'un diplôme de niveau 3 :
3 disposent d'une licence et 3 sont en passe de valider un CAFERUIS ou un Master 2*

30 TRAVAILLEURS SOCIAUX

12 Educateurs Spécialisés + 1 en formation

3 Assistantes de service social

8 conseillères en économie sociale et familiale

1 titulaire d'une licence travail social et promotion de la santé

1 Moniteur éducateur

3 Monitrices éducatrices non diplômées (dont 1 en formation)

1 TISF non diplômée

5 HÔTES D'ACCUEIL

Pour quatre d'entre eux, leur lieu de travail est le CHRS, tandis que la 5^{ème} travaille sur le site Toit Solid'Air.

8 SURVEILLANTS DE NUIT

Quatre d'entre eux travaillent sur le CHRS, les autres sur le site Toit Solid'Air.

2 PSYCHOLOGUES

représentant l'équivalent d'un temps complet.

3 PROFESSEURES DE FRANÇAIS ET LANGUES ÉTRANGÈRES (FLE)

À temps partiel

1 MAÎTRE DE MAISON

LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

L'équipe administrative est composée de :

1 comptable économe,

2 aide-comptables,

1 secrétaire de Direction,

1 secrétaire,

1 chargé de statistiques

et 1 agent administratif en renfort jusqu'au 31/07/2020.

Il est à noter que nous allons ouvrir un poste de comptable très prochainement.

6 OUVRIERS DE MAINTENANCE OU AGENT D'ENTRETIEN

Chaque pôle compte au sein de son effectif un professionnel de la maintenance. Un d'entre eux est en charge de la peinture de l'ensemble des sites. L'entretien des sites extérieurs est assuré depuis le 1^{er} février par un prestataire.

2 CIP

Titulaires du titre et de diplôme de niveau 3. Véritable pierre angulaire de l'accompagnement, ces professionnels travaillent en collaboration étroite avec les travailleurs sociaux et les hôtes d'accueil des différents pôles. Ils donnent à la pluridisciplinarité toutes ces lettres de noblesse.



LES ENTRETIENS ANNUELS D'ÉVALUATION

Chaque salarié y compris les emplois en CDD fait l'objet d'un entretien annuel d'évaluation qui est complété une fois tous les deux ans par l'entretien bi-annuel de formation.

LA FORMATION

Les établissements de Reims sont très attachés à la formation tout au long de la vie. En 2017, 66 salariés ont été formés sur des formations courtes. Cela représente 302 jours de formation.

2 salariés ont suivi une formation longue et 1 a entamé une VAE d'éducateur spécialisé.

En 2018, c'est 243 jours de formation pour 61 salariés et toujours une VAE d'Éducateur spécialisé en cours qui s'est soldée par un diplôme. 2018 c'est aussi des formations longues : 2 formations de Moniteur Educateur (1 en 1ère année, 1 en 3ème année), 1 formation d'Éducateur spécialisé à l'IRTS, 1 CAFERUIS, 1 master II et 1 formation longue en approche systémique.

En 2019, c'est 145 jours de formations courtes pour 63 salariés différents. C'est également 8 salariés qui suivent une formation longue :

- Initiation analyse systémique,
- Perfection analyse systémique,
- Cours kinésiologie,
- Coach sportif et de vie,
- Educateur Spécialisé,
- Monitrice éducatrice,
- CAFERUIS,
- Master 2.

Une salariée a obtenu une licence et 1 salarié a obtenu son diplôme d'Éducateur spécialisé par VAE.

LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Depuis plusieurs années, l'établissement a engagé une action durable concernant la prévention des problèmes de santé au travail, par le biais du Document Unique d'évaluation des risques professionnels. Avec près de 100 salariés, les établissements de Reims et Charleville, qui dépend administrativement de Reims, réunissent plusieurs catégories de professionnels, qui sont exposés différemment selon les métiers qu'ils exercent. L'un des enjeux est de s'assurer de la connaissance par les salariés des ressources, des procédures mises en place pour prévenir des situations à risques ou difficiles.

52% des professionnels étant des intervenants sociaux, c'est de ce côté que se concentre les potentiels risques. En effet, le travail avec des personnes en situation d'exclusion, d'exil est parfois psychologiquement compliqué à cause des émotions qu'il suscite. Aussi à Reims depuis 2017, chaque événement indésirable qui est mal vécu par les professionnels se traduit par une proposition d'orientation vers une psychologue libérale prise en charge par l'établissement :

- 2017 => 3 salariés pour 11 séances,
- 2018 => 1 salarié pour 1 séance,
- 2019 => 3 salariés pour 7 séances.

En plus des événements parfois traumatisants comme peut l'être la découverte d'un corps sans vie, le quotidien est parfois extrêmement pesant et vecteur de stress. En ce sens, des séances d'analyse des pratiques animées par un psychiatre psychanalyste sont organisées mensuellement pour les équipes des travailleurs sociaux et les conseillers en insertion professionnelle. Les chefs de service bénéficient aussi d'une séance mensuelle d'analyse de la pratique et d'un entretien individuel une fois tous les deux mois, avec un intervenant psychologue clinicien.

L'une des autres réponses apportées au sein des établissements de Reims et Charleville est le recours à la formation. En effet, si la formation permet à chaque salarié de développer des compétences nouvelles afin de s'adapter à l'évolution des métiers, elle participe également au bien être des salariés en leur permettant de prendre de la distance ou encore de s'éloigner de leur lieu de travail.

Nous essayons aussi de mesurer le bien être des salariés par un questionnaire en ligne, les réponses nous fournissent des indicateurs qui nous mettent en alerte et nous conduisent à réajuster le management du quotidien.



POINTS FORTS

Le DERP établi en 2015 est assez complet. Par ailleurs, chaque situation complexe est traitée dans un délai de courte durée. La disponibilité de la direction saluée à 86,60% des 60 personnes ayant répondu aux questionnaires annuel est appréciée, tout comme l'espace d'écoute et d'expression chez un psychologue privé mis à disposition des intervenants sociaux.

POINTS FAIBLES

Le DUERP n'a pas été mis à jour depuis 2018. Il convient aussi de créer une dynamique collective qui amènerait les salariés à s'approprier et à être force de proposition concernant les mesures à mettre en place. Dans une période où les actions de lutte contre la pauvreté se multiplient, évoluent, se transforment, l'établissement doit renforcer son encadrement intermédiaire et son organisation administrative pour faire face aux enjeux des années à venir.

LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

En mai 2019, les premières élections du Comité Social Économique ont eu lieu. 8 salariés : 4 titulaires et 4 suppléants ont été élu pour une durée de 4 ans. Cette instance se réunit une fois par mois. Les comptes-rendus sont affichés et diffusés par mail à l'ensemble des salariés.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une culture commune au cœur du travail d'accueil et d'accompagnement des personnes accueillies dans les établissements.

Mais attention, la bientraitance ne se résume pas à l'absence de maltraitance ! Il ne suffit pas de ne pas maltraiter une personne pour être bientraitant. Il s'agit autant de petits gestes que d'une grande attention aux personnes accueillies.

La notion est donc en pleine évolution et sa définition se construit peu à peu. Une chose est sûre, il faut entretenir cette culture de la bientraitance, au croisement des pratiques professionnelles, des relations humaines et du cadre légal de fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux.

A Reims, une commission bientraitance est mise en place depuis 2016, date à laquelle il a été décidé de répertorier chaque évènement indésirable, déclaré aujourd'hui sur AGEVAL. La commission bientraitance a aussi été à l'origine d'une séquence de formation pour l'ensemble des salariés présents en 2017 autour de l'éthique et de la

charte des intervenants sociaux travaillant à la Fondation. Cette commission reprend aussi régulièrement les pratiques professionnelles en vigueur et s'emploie à les faire évoluer lorsque cela s'impose.

Cette commission, composée de la psychologie de la CIP de salariés issus des différents pôles, de la Directrice adjointe et des salariés qui le souhaitent, se réunit deux à trois par an et plus si cela est nécessaire notamment dans les périodes dites de tension sur les sites collectifs.



Remises de fleurs aux résidentes lors de la Journée des Droits des Femmes

POINTS FORTS

Depuis quelques années, au Nouvel Horizon, la bientraitance ne se résume plus à prévenir et traiter les mauvais traitements infligés aux personnes. En 2020, notre souci est de promouvoir le bien être de chaque personne accueillie ou travaillant à l'établissement, et de faire en sorte que la bientraitance s'inscrive dans l'ADN de chacun.

POINTS FAIBLES

La violence entre résidents vient mettre à mal la quiétude de nombreux autres et génère un climat d'insécurité que les procédures ou actions individuelles ou collective ne suffisent pas à endiguer. Nous devons aussi veiller à mieux communiquer les travaux de la commission bientraitance. La charte des Droits et Liberté doit davantage être mise en exergue et être un point de référence commun aux salariés et aux personnes accueillies.

PRISE EN COMPTE DE L'ASPECT SANITAIRE

PRÉALABLE

La question sanitaire n'avait pas fait l'objet d'une réflexion particulière, mais il n'était pas envisageable d'en faire l'impasse en pleine période COVID 19. Les publics accueillis par nos établissements qui sont issus de toutes les régions du monde et de pays particulièrement dépourvus de systèmes de soins nécessitent une attention particulière. Historiquement, l'établissement de Reims disposait d'une infirmière : poste supprimé pour des raisons budgétaires. Aujourd'hui, la crise COVID nous rappelle que nous devons davantage intégrer la dimension des soins dans notre accompagnement, mais aussi celle de l'hygiène.



Don de gels hydroalcoolique au Nouvel Horizon par la société Eugène Perma



Paul, Julie et Charlotte distribuent les repas aux PA dans les hôtels

Un centre qui œuvre dans l'inclusion sociale doit se préoccuper de toute la dimension sanitaire qu'implique l'accueil de publics précaires. Ce devoir est essentiel pour construire avec les usagers un projet individualisé basé sur une prise en compte des individus dans leur globalité, et répondre aux demandes de l'Etat en matière de santé publique et protection des populations ; Cette dernière décennie, de nombreux plans et directives sanitaires se sont succédés : plan grippe H1N1, plans canicules, rougeole, tuberculose, Ebola.... Or, les publics en situation de précarité sont les premiers à souffrir du manque d'accès aux soins ou à des conditions matérielles leur permettant de se protéger.

Cette vigilance sanitaire concerne :

- hygiène corporelle, alimentaire, vestimentaire et rythme de vie
- hygiène mentale : 30 à 50 % des personnes sans domicile fixe (SDF) sont atteintes de maladies psychiques, compliquées ou de comportements addictifs.



Paul (bénévole), Didier (Résident au Nouvel Horizon) s'occupent de la distribution des repas dans les hôtels pendant la crise sanitaire

L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

Jean-Claude NGIMBI, Coordinateur de l'accompagnement spirituel avec des personnes accueillies

L'offre d'accompagnement spirituel est prévue par le cadre législatif et réglementaire des établissements sociaux et médico-sociaux. (Loi 2002-2). L'accompagnement spirituel permet d'apporter un complément à l'accompagnement social global et de faciliter la résilience des personnes accueillies ayant connu des situations traumatisantes.

La Fondation de l'Armée du Salut à Reims offre, à ceux qui en manifestent le besoin, un espace d'écoute dans le cadre institutionnel, du temps pour la rencontre, pour l'échange, la parole, la réflexion.

L'Armée du Salut a toujours eu l'ambition d'évoluer et de s'adapter en fonction des besoins de la société, tout en veillant en priorité à rester fidèle à sa vocation et à ses valeurs chrétiennes, pour restaurer la personne dans ses dimensions humaines, affectives et spirituelles.

En lien avec le projet de la Direction de l'Accompagnement Spirituel les établissements de Reims accordent une place à l'accompagnement spirituel depuis 2012/2013. Durant 4 années, Jean-Claude NGIMBI venait une fois par mois. Depuis 2017, cette mission est assurée par un représentant de l'église Protestante : Monsieur Augustin RIVO qui est aussi Pasteur, Aumônier des Hôpitaux de Reims.

Lors de ses visites, il assure une permanence d'écoute et de dialogue. Ce temps d'échange vise à apporter du réconfort à la personne accueillie, en toute liberté et sans jugement sur des questions posées par la vie. L'accompagnement spirituel va au-delà des frontières de la religion, aide à rompre la solitude et favorise un épanouissement de la personne.

A ce jour, les seules fêtes religieuses célébrées sur l'établissement sont l'Aïd, Pâques et Noël.

Lorsqu'un décès survient au Nouvel Horizon, un temps d'écoute et d'échange est proposé aux personnes accueillies et aux salariés. Un accompagnement au moment des obsèques est assuré par des salariés volontaires pour les personnes accueillies ou des personnes ayant quitté l'établissement et dont nous avons eu connaissance du décès.

Au sein de notre établissement force est de constater que de nombreuses religions et pratiques religieuses se côtoient. Il n'est pas toujours aisé pour les équipes de travailleurs sociaux et de la Direction de pouvoir apporter l'accompagnement spirituel approprié lors d'évènements difficiles tels que les attentats, les maladies ou décès, la résurgence de traumatismes.

POINT FORT



Le rôle occupé hier par Jean-Claude Ngimbi et aujourd'hui par Augustin Rivo est beaucoup plus important qu'il n'y paraît, tant pour les personnes accueillies que pour les salariés qui sont pour la plupart convaincus de la plus-value apportée par l'approche spirituelle.

POINTS FAIBLES



Nous devons nous efforcer de créer des liens avec les différents représentants religieux de toute confession sur notre territoire afin de pouvoir apporter un accompagnement spirituel adapté. Une meilleure communication concernant les dates et la venue du Pasteur est nécessaire. Les lieux de rencontre doivent impérativement s'effectuer dans la salle Bien Être.



Augustin Rivot, Pasteur intervenant et Philippe Wattier, Directeur de l'établissement



L'OUVERTURE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SUR L'ENVIRONNEMENT

Signature convention avec Sciences Po (décembre 2018)



PRÉAMBULE

Le développement de l'établissement de Reims n'aurait pas pu s'envisager si l'ensemble des professionnels n'étaient pas convaincus de la pertinence du travail en réseau et de la nécessité d'ouvrir notre établissement à quiconque. Lorsque ce ne sont pas les voisins qui viennent partager une fois par an un barbecue, ce sont les membres d'un think-tank réunissant les universitaires, les professions médicales, les avocats, les architectes, les chefs d'entreprises... du territoire rémois qui organisent leur réunion dans nos locaux. A d'autres moments, ce sont des étudiants qui viennent en groupe développer des actions collectives : étudiants de SciencePo, l'Université de Médecine, Lycéens du célèbre lycée Roosevelt, sans parler des élèves de l'IRTS Champagne Ardennes.

L'établissement accueille également régulièrement des réunions à laquelle participent des professionnels issus de notre secteur mais aussi des centres sociaux, des administrations (CAF, Service de solidarité du Conseil Départemental), des bailleurs sociaux, etc. A ces rencontres, s'ajoutent les visites des personnalités locales ou d'envergure nationale : le Délégué interministériel à l'hébergement des sans-abris, le Haut-Commissaire à la pauvreté du Grand Est, le Maire de Reims, le Préfet de la Marne, le Sous-Préfet de l'Arrondissement de Reims, la Présidente du Grand Reims, l'archevêque de Reims, les députés et les sénateurs de la Marne sont toutes et tous venus à l'établissement de Reims entre 2017 et 2019 rencontrer l'équipe de direction, des membres du siège social ou encore échanger avec les salariés ou même certaines personnes accueillies. A l'été 2020, notre établissement accueillera un concert dans le cadre prestigieux du festival de musique classique : Les Flâneries Musicales de Reims.

Si nous avons un grand plaisir d'ouvrir l'établissement à toutes les personnes qui le souhaitent, nous avons aussi le souci de faire connaître nos missions et nos différents champs d'intervention à chaque fois que cela est possible.

Récemment, notre établissement était ainsi cité par le maire de Reims concernant l'accueil de service civique, par le procureur de la République concernant notre politique d'accueil de TIG. Il a aussi été mis en avant en sa qualité d'acteur économique sur un territoire par Invest'In Reims qui réunit chaque année plus de 1000 chefs d'entreprise.

Les résidents participent amplement à cette diffusion sur l'environnement en se rendant au spectacle du Manège : scène nationale de danse contemporaine, de la Comédie : scène nationale de théâtre. Parfois, des résidents deviennent des artistes d'un soir en s'impliquant dans des actions collectives. Selon les possibilités, une vingtaine de personnes ont aussi la possibilité d'aller aux matchs de football et de basket élite.

Afin d'amplifier la connaissance de la Fondation, tous les véhicules sont dorénavant logotisés.

L'établissement a signé 49 conventions avec divers partenaires et autres associations.

La signature, le 26 novembre 2016 d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens pour la période 2016/2020 avec les Services de l'Etat, parrainé par la mairie de Reims et le département de la Marne, cosigné par Reims Habitat, la SA HLM Plurial Novilia et le Foyer Rémois montre l'importance accordée au partenariat par l'établissement.

Avec autant de service, le travail en réseau est prépondérant et indispensable, tant les problématiques des personnes accueillies sont diversifiées et requièrent un suivi par de nombreux acteurs. Notre seule intervention ne peut suffire pour extraire les personnes de la spirale de l'exclusion et les inscrire dans la durée dans une démarche d'insertion.



LOGEMENT / HÉBERGEMENT

Accès et maintien à l'autonomie, avoir un chez-soi

- Bailleurs sociaux/privé
 - Reims Habitat
 - Foyer Rémois
 - Plurial Novilia
 - Comal Pact
- SIAO
- DDCSPP
- ICF Habitat
- CCAS
- CAF
- UDAF
- Centre Maternel
- Maison de retraite/Maison relais
- Famille gouvernante
- Pension de famille
- Foyer ARFO
- ADOMA
- RESIDEIS
- FJT
- CADA
- Appartement thérapeutique
- CHRS

SPORT / CULTURE

Accès aux sports, à la culture et au bien-être

- Culture du Coeur
- UFOLEP
- Comédie de Reims
- Manège de Reims
- Stade de Reims
- Ville de Reims
- Maisons de quartier

ALIMENTAIRE / VESTIMENTAIRE

Accès aux besoins primaires

- SOS Bébés
- Service du vêtement
- Entraide protestante
- Restos du coeur
- Secours Catholique
- Emmaüs/Fripe
- Epicerie Sociale
- Secours Populaire
- Banque Alimentaire

JUSTICE

Aider les personnes à faire valoir leurs droits, à être aidé, à se mettre en règle avec l'État

- Femmes relais 51
- SPIP
- Maison d'Arrêt
- Le MARS
- Maison de l'Avocat
- Service des tutelles
- UDAF
- Préfecture
- Sous-préfecture
- CIDFF
- CIAM

SANTÉ

Assurer prévention et suivi de la santé, accompagnement dans la fin de vie, acceptation du soin

- CPAM/MSA
- ARS
- MDPH
- Centre Marnais Promotion de la Santé
- CAARUD
- ANPAA
- CAST
- CMP/CMPP
- CHU
- Pharmacie de proximité
- UMR/SOS médecin
- Infirmier libéral
- École dentaire
- Point écoute jeune

LES REPRÉSENTATIONS DU PERSONNEL

INSERTION PROFESSIONNELLE

Accès à l'emploi, maintien dans l'emploi, autonomie financière

- Pôle emploi
- Agence Interim
- Mission Locale
- CCAS
- E2C
- EPIS/Entreprise insertion
- EPHID
- Service Civique
- ADMR
- CAP Emploi
- Service Militaire
- SPP
- ESAT

CARTOGRAPHIE DES PARTENAIRES

La cartographie proposée ci-après, regroupe l'ensemble des réseaux des partenaires conventionnés ou non, avec lesquels l'établissement travaille de manière régulière ou en étroite collaboration.

NOTRE DÉFI : Maintenir un lien permanent et faire un bilan régulier de nos partenaires

FINANCEURS

- État, dotation globale versée au titre de l'aide sociale
- Ville de Reims
- Grand Reims
- CAF, exemple : Projet ARAR
- Personnes accueillies, participation financière
- Département
- Bailleurs sociaux
- DDCSPP

AUTRES

Ouverture vers l'extérieur, bien-être et accomplissement de soi

- AC-SE
- Agence du Don en Nature
- Trésor public
- Bénévoles
- SoliAct
- Sciences Po
- ASSOR accueil de jour
- Troc'Occaz
- OFII



LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Jardin Partagé de l'établissement

POINTS FAIBLES

L'absence de conscience collective sur ce sujet est une réalité. Afin de rattraper le retard, les actions mises en place qui en 2020 seront les suivantes :

- Tri des premiers déchets et de tous les papiers avec installation de poubelles jaunes dans tous les bureaux et logements.
- Tri des déchets alimentaires avec une affectation vers un méthaniseur collectif.
- Poursuite de la diminution du nombre de photocopie par salarié.
- Installation de lampes LED.
- Fin de l'utilisation des produits javélistant dans tous les services.

Depuis de nombreuses années, le développement durable est un sujet qui revient régulièrement dans le débat sociétal. Force est de constater qu'en 2020, l'heure n'est plus aux déclarations d'intention mais bien aux actions mises en place.

En ne prenant pas en considération les enjeux du développement durable dans leur organisation, les établissements de l'Armée du Salut à Reims ne sont à la fois pas respectueux des diverses recommandations issues des Grenelles de l'environnement par exemple ou éditées par le ministère, et en même temps, ils sont défaillants dans la mission d'éducation qui leur incombe.

Si diverses actions menées sont extrêmement intéressantes (poulailler sur les sites collectif, mise en place de potager...) il s'avère que ces initiatives restent trop fragmentées pour ne pas dire marginales.

La politique RSE mise en œuvre par le siège social depuis 2019 et intégrée dans le futur projet de la Fondation constitue une réelle opportunité pour amener les établissements et services de Reims à faire sienne la question du développement durable.

Afin de mener à bien la mission développement durable, un stagiaire en master 2 tri des déchets a été recruté afin d'élaborer un plan d'actions développement durable.

La mise en place de la démarche développement durable au sein des établissements du Nouvel Horizon nécessite de revisiter de nombreuses pratiques qui s'étendent des produits commandés, utilisés, au tri des déchets en passant par une meilleure régulation des systèmes de chauffage et un passage aux lampes Led de toutes les formes d'éclairage.

En prônant le principe de développement durable lors de la prise de décision, **chaque salarié du Nouvel Horizon va être invité à reconsidérer son mode de fonctionnement.**

Les établissements et services sont en train de lister et de définir un certain nombre d'actions à mettre en place rapidement en vue d'inscrire **la philosophie développement durable dans un fonctionnement au quotidien.**

Pour s'assurer que toutes les actions mises en œuvre s'inscrivent dans une démarche structurée, partagée, transparente, une mission Développement Durable va être installée dès le premier trimestre 2020.



Le Poulailler du Nouvel Horizon



L'INTÉGRATION DU NUMÉRIQUE DANS L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT

L'espace multimédia de l'établissement



PRÉALABLE

A l'instar des entreprises, les associations ont été fortement perturbée par la transformation numérique, et notre établissement n'y échappe pas.

La transformation numérique va conduire notre établissement à revoir ses modalités de fonctionnement, ses processus de travail interne et externe, son modèle de relations entre professionnels et à terme avec les personnes accueillies.

Cette évolution génère des inquiétudes chez certains salariés qui doivent être prise en considération. Au-delà du numérique, c'est le processus de changement qui est anxiogène.

L'établissement de Reims est plutôt bien doté en matériel informatique, et par le passé, il a été un site précurseur notamment concernant l'informatisation des dossiers des Personnes Accueillies : PRAETIC.

Pourtant en 2020, force est de constater, qu'il a du mal à franchir le pas du numérique dans son quotidien.

Aussi, ce projet d'établissement est une véritable opportunité pour définir une stratégie d'intégration du numérique dans le quotidien de l'ensemble des salariés.

ACTIONS MISES EN PLACE

A l'instar de la démarche RSE/Développement Durable, un comité de pilotage vient d'être installé. Sous la responsabilité du directeur Adjoint du service MNA de Charleville Mézière, réunissant la quasi-totalité des chefs de service et certains salariés, il a pour mission de définir les modalités d'installation et d'appropriation de plusieurs logiciels pivots qui vont fortement interroger la façon de travailler de l'ensemble des acteurs.

Afin d'être en capacité de transmettre aux salariés de leur équipe et de veiller à une entière appropriation, l'objectif est que les membres du Comité de Pilotage soient formés à l'utilisation des logiciels suivants :

AGILES : logiciel de personnes accueillies. Une pleine utilisation devrait permettre à terme de rationaliser les fiches d'intervention liées à la maintenance, le montant de la participation financières des personnes accueillies...

OCTIME : logiciel de ressources humaines. Il devrait nous permettre de gérer les emplois du temps, des congés, faciliter l'interface RH Paie.

AGEVAL : Suivi de la démarche qualité. Il contribue à maîtriser les risques et construire une véritable Gestion Electronique des Données. Il permet en outre de réaliser nos évaluations, d'effectuer diverses enquêtes, de déclarer et de traiter les événements indésirables et de réaliser le DUERP.

RENDO : logiciel dédié à l'analyse financière. Il est un outil essentiel pour une meilleure gestion financière.

POINTS FORTS

l'établissement dispose des ressources humaines et matérielles pour faire face à ce nouveau défi. La culture de l'informatique est présente depuis de nombreuses années.

POINT FAIBLE

Les résistances au changement : Des pratiques anciennes sont installées comme en témoignent les rapports des commissaires aux comptes établis en décembre 2019.



Barbecue avec les salariés et personnes accueillies (août 2018)



L'ÉVALUATION

Définie législativement conformément à l'article 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, et dans le respect du cahier des charges fixés par l'annexe 3.10 chapitre II du même CASF, l'évaluation vise à s'assurer de la bonne adéquation des projets par rapport aux besoins, aux priorités et aux missions imparties à un dispositif. Fort logiquement, l'évaluation fait également apparaître la cohérence des objectifs, l'adaptation des moyens tout en attachant une certaine importance à l'appréciation de l'impact des pratiques et aux conditions d'efficience.

L'établissement de Reims met en place d'autres outils évaluatifs sous la forme d'enquêtes effectuées en 2014/2016/2018 et 2020 auprès des partenaires et des salariés. Elles sont réalisées à la sortie de chaque PA ou bien sous la forme d'enquête flash.

Baromètre en matière de RH, ou encore de qualité de la prestation hôtelière et de restauration, ces questionnaires prennent toutes leur importance dans la réflexion qu'ils suscitent.

On retiendra que l'évaluation interne du CHRS a été effectuée en 2018 et que la prochaine évaluation externe devrait se dérouler en 2021.

CONCLUSION

Cette première partie était essentielle pour rappeler le lien qui unit le siège social de la Fondation aux établissements de Reims. Le soutien du siège de la Fondation est caractérisé par une multitude de services que nous n'avons pas voulu résumer à quelques mots pour diminuer le nombre de pages de ce document : notre volonté était de mettre en exergue que la somme des apports de chaque service du siège social constitue la pierre angulaire de la crédibilité d'un établissement en région.

Les quelques pages concernant l'histoire n'avaient d'autres raisons que de rappeler l'implantation de l'Armée du Salut à Reims.

Ce nouveau projet intervient également à un moment où notre établissement doit prendre en considération de nouveaux enjeux : le développement durable, l'intégration du numérique tout en consolidant d'autres champs non moins importants comme le partenariat, la place et le rôle des personnes accueillies ou encore la réaffirmation des valeurs de la Fondation.

Le territoire d'exercice d'un établissement est toujours un écosystème spécifique. La seconde partie de ce document présente donc la singularité de chaque dispositif d'hébergement en une déclinaison de 3 projets distincts évoluant dans un cadre législatif et des missions spécifiques, accueillant des publics différents en hébergement collectif ou en diffus.



2ÈME PARTIE

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Pôle Asile et Intégration 2020

INTRODUCTION	1
I. Contexte d'élaboration.....	2
II. Présentation et caractéristiques de l'établissement.....	3
1) Les locaux et les bureaux.....	3
2) Les hébergements	5
3) Les ressources humaines.....	8
III. Missions, cadre réglementaire et contractuel.....	8
1) Les autorisations d'ouverture.....	8
2) Les textes de références en vigueur	9
3) La procédure d'asile	10
IV. Le public accueilli.....	15
1) Typologie	15
1.1 Les nationalités	16
1.2 Les âges.....	17
1.3 Les ménages et les genres	17
1.4 Les durées de séjour	18
1.5 Motifs de sortie pour l'ensemble du pôle Asile et Intégration	18
1.6 Les déboutés d'asile	19
V. Méthodologie d'intervention	19
1) A propos de l'intervention.....	19
2) La singularité de l'intervention sociale en CADA.....	20
3) La mutualisation des services et des actions.....	20
4) Les réunions.....	20
5) Le référent	21
6) Le dossier unique.....	21



7)	Les entretiens : un outil primordial de l'accompagnement	21
8)	Les visites à domicile	23
VI.	Admission et Accueil.....	23
1)	Les orientations	23
2)	L'accueil	23
3)	La contractualisation	24
VII.	Accompagnement et suivi individualisé	25
1)	Le projet d'accompagnement de l'équipe.....	25
2)	Les activités à accompagnement collectif.....	26
3)	Le rôle du référent social dans l'accompagnement	27
4)	Les principales thématiques de l'accompagnement individualisé	28
4.1	La santé :.....	28
4.2	La parentalité.....	28
4.3	L'accompagnement dans et vers le Logement.....	29
4.4	L'apprentissage de la langue française.....	30
4.5	Accompagnement médico-psychologique	31
5)	La singularité de l'accompagnement au sein du CPH.....	32
5.1	Le rôle du travailleur social.....	32
5.2	Le rôle de la CIP	33
5.3	L'insertion professionnelle en chiffre.....	39
VIII.	L'ouverture vers l'extérieur	41
1)	Partenariat spécifique au pôle Asile	41
IX.	L'organisation du vivre ensemble.....	42
1)	Les activités	42
2)	Les participations de PA : l'implication dans le CVS	45



CONCLUSION	46
PLAN D'ACTION ET FICHES ACTION	47
FICHES ACTIONS :.....	48



INTRODUCTION

Depuis toujours, la Fondation de l'Armée du Salut en France accueille des personnes issues de l'immigration.

Des « Boat-people » à la fin des années 70, des populations en provenance des Balkans dans les années 90, de l'Afrique subsaharienne et des anciens pays de l'Est dans les années 2000 : autant d'hommes, de femmes, d'enfants et de familles qui se sont adressés à la Fondation de l'Armée du Salut à Reims depuis bientôt 40 années.

C'est cette longue tradition de l'accueil portée par les valeurs de notre Fondation qui a naturellement conduit l'établissement de Reims à prendre une part active entre octobre et décembre 2015 dans l'hébergement des réfugiés syriens et irakiens du Plan Merkel.

Au printemps 2016, l'établissement était retenu pour l'ouverture d'un CADA de 75 places. Quelques mois plus tard, en octobre, l'établissement était sollicité pour ouvrir un Centre d'Accueil et d'Orientation de 30 places.

Au fil du temps, l'établissement de Reims a acquis un véritable savoir-faire dans l'accueil et l'accompagnement des personnes d'origine étrangère, ce qui nous a conduits à créer un pôle spécifique dédié aux demandeurs d'asile, aux réfugiés et aux bénéficiaires de la protection subsidiaire.

Depuis le 1^{er} octobre 2018, la capacité du CADA est passée de 75 à 95 places théoriques et, à cette même date a ouvert un Centre d'Hébergement Provisoire (CPH) de 30 places à la suite d'un appel à projet émis par la préfecture de Région.

Ces deux dispositifs sont complétés par 71 places HUDA dont 10 places dédiées à l'accueil des personnes placées en « procédure Dublin » en attente de leur transfert.

Au 1^{er} janvier 2020, la capacité d'accueil du Pôle Asile est donc de 196 places.

Accueillir des personnes en demande d'asile, c'est s'adresser à des personnes aux origines très diverses, fuyant des pays sous embargo économique, fragiles politiquement ou en état de guerre, mais c'est surtout faire face à des personnes présentant des difficultés multiples ; c'est accompagner l'attente et c'est réussir à gérer au mieux les nombreuses demandes de ces femmes, de ces hommes et de ces enfants.

À l'écoute de personnes, animées par l'amélioration permanente du service rendu, l'ensemble des professionnels du Pôle Asile réfléchit quotidiennement aux actions à développer pour mieux accompagner l'insertion et l'intégration des personnes dans notre pays.

Au regard des valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut, la relation entre les professionnels et les résidents va bien au-delà de la question de l'hébergement et d'un travail administratif.

Si cette étape conditionne la suite du parcours de ces personnes et de leurs familles sur notre territoire, il est de notre responsabilité morale de s'assurer de leur bien-être, de leur bonne santé physique et morale, de leur inscription dans un cursus scolaire et/ou d'apprentissage, et de réfléchir aux actions à mettre en place pour favoriser leur accès au logement et accompagner leur insertion socioprofessionnelle. La dimension socioprofessionnelle au travers de cours de FLE et



d'actions visant à un accès à l'emploi ou à la formation, est aussi pleinement intégrée par les salariés qui œuvrent sur le Pôle Asile notamment ceux qui interviennent auprès des personnes hébergées en CPH qui sont régularisées.

Avec une petite quinzaine de salariés, le pôle asile est dorénavant un établissement à part entière.

L'écriture de ce premier projet d'établissement s'est étalée sur deux années en raison de la jeunesse des services et de l'ouverture de nouvelles places. Cette réalité qui correspond également aux flux migratoires actuels questionne continuellement l'organisation et l'accompagnement des personnes.

Ces éléments de contexte ne permettent pas de s'inscrire dans une projection d'avenir. Pour autant, légalement, nous nous devons de rédiger un projet d'établissement : une dérogation de la DDCSPP de la Marne nous a été accordée et nous autorise à le déposer au cours du premier semestre 2020.

Nous avons pleinement conscience que certains aspects « mériteraient » d'être approfondis. Au-delà des éléments exposés ci-dessus, le cadre législatif en perpétuel mouvement : à titre d'exemple, trois circulaires sur l'année 2019 régissent la loi Asile complexifient toutes formes de projection. En effet, il impacte le quotidien des professionnels et nécessite une adaptation constante.

La réflexion induite par la rédaction du projet a toutefois permis de structurer l'intervention des professionnels et de formaliser une organisation.

Néanmoins, nous préconisons de mettre en œuvre l'évaluation externe en 2021 de manière à réajuster un fonctionnement, d'améliorer la qualité de notre intervention et d'évaluer l'adéquation de l'exécution de nos missions en lien avec les valeurs de l'Armée du Salut.

I. Contexte d'élaboration

Le présent projet a été élaboré avec les équipes pluri professionnelles du Pôle Asile et Intégration. Ce travail d'écriture s'est fait en deux phases structurées :

- Première phase : Un état des lieux a été réalisé en septembre 2017 avec l'aide de l'URIOPSS Champagne-Ardenne pour la création de fiches action comportant quatre grands axes d'analyse :
 - Le public accueilli,
 - Le fonctionnement interne,
 - L'environnement,
 - La promotion de la bientraitance et la gestion des risques psycho-sociaux.

Pour ce faire, l'intégralité de l'équipe s'est réunie mensuellement. L'écriture de ces fiches actions a été clôturée en septembre 2018 par la validation de la direction du Nouvel Horizon. Le suivi a débuté en décembre de la même année et se poursuit mensuellement en autonomie. Durant ces premiers temps de travail, les fiches action ont connu de nombreuses adaptations principalement liées aux mouvances politiques internationales, européennes, nationales, régionales et locales pour répondre à la crise migratoire de 2015.

Il y a eu 11 réunions de préparations de 9h à 12h30 les mardis du 01/10/2019 au 10/12/2019 *(en compléments des séances de travail avec l'URIOPSS Champagne-Ardenne p62*



- Seconde phase : L'écriture du présent projet d'établissement s'est faite en concomitance avec l'équipe du Pôle Asile et Intégration et de la direction du Nouvel Horizon. L'ensemble de ce travail a été réalisé à partir du cahier des charges des CADA, du référentiel « Projet d'Etablissement » de la Fondation de l'Armée du Salut et des réflexions suscitées autour des thématiques des fiches actions travaillées en amont avec l'URIOPSS.

Du fait de la barrière linguistique et des préoccupations concernant leurs situations individuelles, les personnes n'ont pas pris une part active à la réflexion. Des réunions d'expression et enquêtes de satisfaction ont permis de remonter des informations prises en compte dans l'écriture du projet d'établissement.

La phase d'écriture est la résultante d'une démarche participative. Celle-ci a ouvert à la réflexion collective, aux débats et échanges entre professionnels.

Ce projet d'établissement tient compte de plusieurs éléments :

- L'évolution des publics ;
- Les réformes législatives ;
- L'évolution des dispositifs d'accueil dédiés au public ;
- Les gouvernances politiques à différents niveaux (européen, national, régional et local) ;
- Les nécessités partenariales pour la prise en charge et l'accompagnement ;
- Les valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut.

Les objectifs visés par ce projet ont pris en compte :

- Les orientations stratégiques de la Fondation de l'Armée du Salut 2016-2020 ;
- Le référentiel « Projet d'établissement » de la Fondation du 27 juillet 2013 ;
- Les directives et évolution de la loi Asile intégration ;
- Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens 2016-2020 ;
- Les recommandations des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.

II. Présentation et caractéristiques de l'établissement

1) Les locaux et les bureaux

Le Pôle Asile et Intégration est externalisé depuis le mois d'octobre 2016 dans le quartier Orgeval situé au Nord de Reims. Deux cellules commerciales attenantes constituent les bureaux du pôle.



Le bureau abritant le CADA/HUDA/PRD est composé de :

- Un hall d'accueil,
- Deux bureaux open space pour les travailleurs sociaux,
- Bureau pour la cheffe de service,
- Bureaux d'entretiens,
- Une salle pour la distribution du courrier dans le cadre de la domiciliation,
- Deux pièces pour le stockage (alimentation sèche, produit d'hygiène et lingerie),

Le bureau de CPH est composé de :

- Deux salles de cours pour le FLE,
- Un bureau de travailleurs sociaux,
- Une Kitchenette,
- Un bureau pour la CIP,
- Une Salle d'attente.

Les locaux du Pôle Asile et intégration sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'une entrée privative.



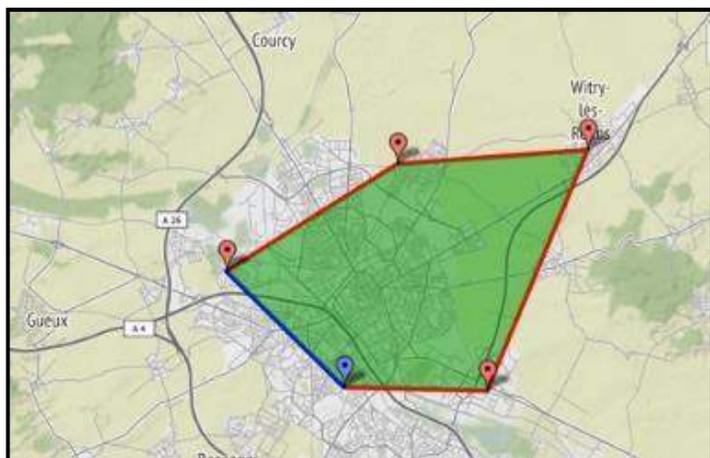
Depuis l'ouverture de ces deux locaux, nous sommes amenés à faire une analyse de l'ensemble des moyens du pôle Asile et Intégration.

	Avantages	Freins/Axes d'amélioration
Les locaux destinés à l'accompagnement individuel et collectif	<p>La proximité des deux locaux permet une meilleure circulation de l'information entre les différents professionnels composant l'équipe pluridisciplinaire.</p> <p>Permet une mutualisation des projets proposés dans nos accompagnements entre les différents services du pôle (Café-rencontre, médiathèque, sorties, voyage préfecture, atelier budgétaire, etc.).</p>	<p>Garder une vigilance sur la circulation des personnes accueillies dans les locaux (sécuriser l'accès aux cuisines) et entre les deux locaux : il est nécessaire de traverser le hall d'entrée de l'immeuble.</p> <p>Les professionnels menant des accompagnements collectifs peuvent se retrouver isolés.</p> <p>Cette configuration nécessite des aménagements (informatiques, téléphoniques et des locaux).</p>

		L'accès aux bureaux du travailleur social et du CIP est contraignant du fait de devoir traverser plusieurs salles.
Externalisation des locaux à Orgeval	<p>Offrir plus de flexibilité et d'espaces de travail aux professionnels.</p> <p>A permis le désengorgement de l'établissement situé au 42 rue de Taissy</p> <p>A permis de créer une véritable identité au pôle.</p> <p>Locaux plus facilement accessibles pour les personnes accueillies (tram).</p> <p>Proximité de tous les services partenaires des accompagnements (CCAS, Poste, médecins, pharmacie, pôle emploi, Maison de quartier, salle, etc.).</p> <p>Possibilité de déplacements pour les accompagnements via les réseaux de transport en commun (bus et tram).</p> <p>A permis de développer le travail autour de l'autonomie des personnes accueillies.</p>	<p>Risques de dégradation des véhicules en stationnement.</p> <p>Nécessite des déplacements réguliers au 42 rue de Taissy (problèmes de la navette courrier ainsi que les remboursements des avances de frais des salariés)</p> <p>Perte de lien entre les professionnels des différents pôles du Nouvel Horizon.</p>
Les garages de stockage	Permet d'éviter les confusions des produits stockés entre les différents pôles du Nouvel Horizon et donc une meilleure gestion des espaces et des stocks.	Ils sont excentrés par rapport à l'activité du CADA.

2) Les hébergements

Le pôle Asile et Intégration propose un hébergement en diffus constitué de 54 appartements au sein du parc public et privé répartis sur 6 communes : Reims, Cormontreuil, Witry-Lès-Reims, Bétheny, Saint-Brice-Courcelles, Tinquieux. Son périmètre d'intervention s'étend sur un territoire d'environ 38 km².



L'implantation des appartements en agglomération répond à la fois à un engagement du directeur de ne pas concentrer les publics dans les quartiers prioritaires de la ville, à une demande du Maire de la ville de Reims et de la présidente de la communauté de l'agglomération, partagée par le Préfet en poste de 2015 à 2019.

Les logements sont répartis comme suit :

Les logements du Pôle Asile et Intégration			
Service	Localisation	Nombre de logement	Typologie
CADA	REIMS	9	F4
		2	F3
		2	F5
		1	F6
		1	Bureau
		Total : 15	
	WITRY LES REIMS	2	F3
	CORMONTREUIL	1	F6
		1	F4
		Total : 2	
	ST BRICE COURCELLES	1	F5
TOTAL : CADA		20	
HUDA	REIMS	6	F3
		8	F4
		1	F3BIS
		TOTAL : 15	
	BETHENY	1	F3
TOTAL : HUDA		16	
PRD	REIMS	1	T5 famille T5 homme seul
		1	
		TOTAL 2	
TOTAL : PRD		2	
CPH	REIMS	1	Bureau F4 F1 F3 (dont 2 bailleurs privés) F1 meublé (bailleur privé) F2 (bailleurs privés) Studio meublé (bailleur privé)
		2	
		7	
		3	
		1	
		2	
		1	
		TOTAL : 17 Bailleurs privés : 6 Bailleurs publics : 11	
TINQUEUX	1	F4	



<i>TOTAL : CPH</i>	18
<i>TOTAL du Pôle Asile et Intégration :</i>	56

Le Pôle Asile et Intégration est aussi locataire de deux garages destinés au stockage de mobilier et électroménager. Un de ces garages se situe rue Simone de Beauvoir à Bétheny et l'autre au 9 rue François Mitterrand à Cormontreuil.

Ce parc locatif du CADA ainsi défini a pour objectif de pouvoir s'adapter en permanence au profil des publics en demande d'hébergement.

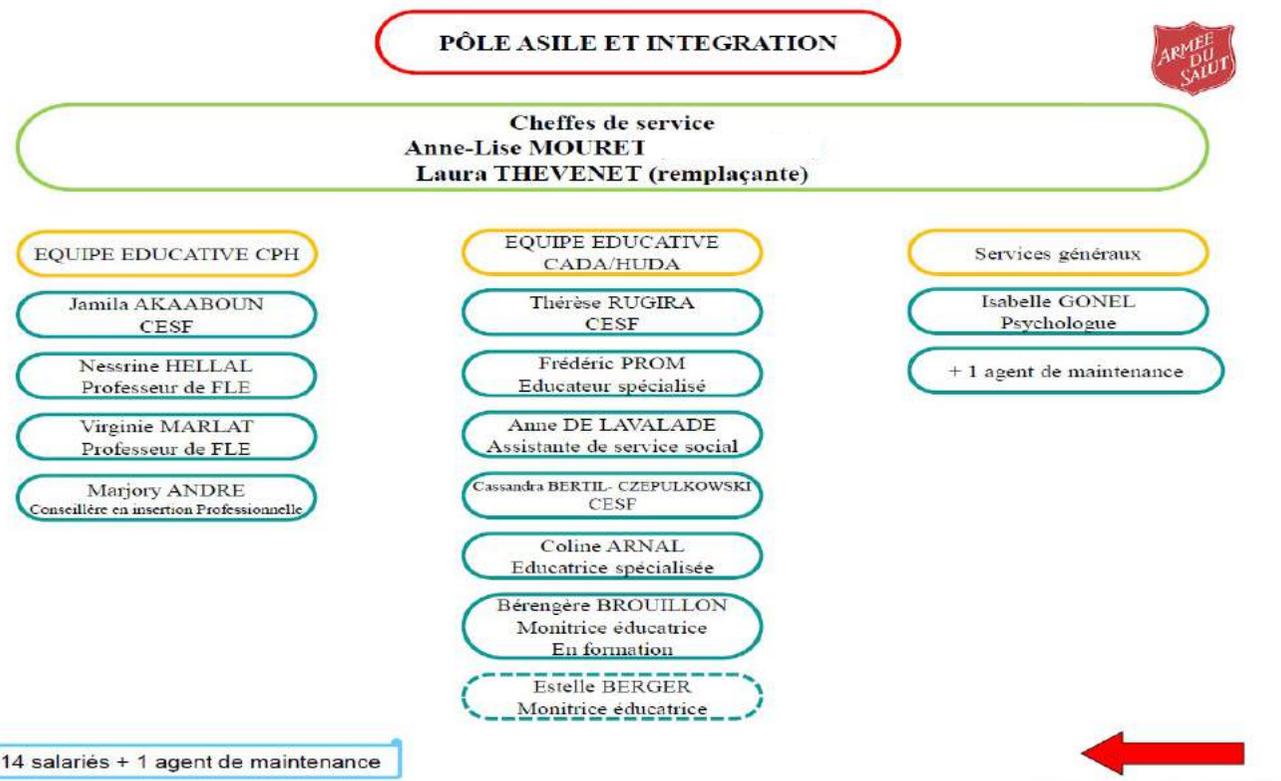
	Points forts	Axes d'amélioration
Couverture géographique sur le Grand Reims	Mobilisation et soutien des Mairies à l'accueil de nos publics	- Nécessité d'un parc automobile adapté, - Risque d'isolement - Difficulté de mobilité pour les personnes accueillies
Offre de grands logements	Permettre aux grandes compositions familiales d'accéder à un hébergement adapté	Difficultés de sorties des familles sur le parc locatif après leur régularisation. (Pénurie de grands logement)
Cohabitation	Pouvoir s'adapter aux demandes des publics en attente. (Homme ou femme isolés).	La gestion de cohabitation demande une vigilance particulière.



3) Les ressources humaines

A cela, il faut ajouter :

- 2 bénévoles sous contrat
- Et l'intervention des étudiants de Sciences Po sous une convention spécifique



III. Missions, cadre réglementaire et contractuel

1) Les autorisations d'ouverture

- Agrément du CADA 95 places :

5 avril 2016 : Autorisation de création d'un CADA par le Ministère de l'Intérieur

Arrêté préfectoral du **30 mai 2016** pour 75 places et du **30 août 2018** pour les 20 autres places.

Le CADA est soumis à l'arrêté préfectoral du 13 janvier 2017 relatif à la participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien dont les personnes accueillies en CADA doivent s'acquitter.

- Agrément du CPH 30 places :

Arrêté préfectoral du **30 mai 2018**.



- Convention triennale relative à l'ouverture de 71 places HUDA signée en date du **25 novembre 2019**

2) Les textes de références en vigueur

- Instruction ministérielle du 4 mars 2019 NOR : INTV1904604J Accélération du relogement des bénéficiaires de la protection internationale
- Instruction du 28 février 2019 relative à l'application de la loi pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie
- Arrêté du 15 février 2019 NOR : INTV18333282A relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile
- Information ministérielle du 31 décembre 2018 NOR : INTV1900071J relative au parc d'hébergement des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale
- Instruction interministérielle du 26 octobre 2018 NOR : SSAH1828747J relative aux modalités de prise en charge financière par l'OFPRA de l'examen médical
- La loi n°2018-778 du 10 septembre 2018 pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie
- Instruction ministérielle du 12 janvier 2018 NOR : INTV1800126N relative à la réduction des délais d'enregistrement des demandes d'asile aux guichets uniques
- L'instruction ministérielle du 12 janvier 2018 relative aux modalités de prise en charge financière par l'OFPRA de l'examen médical prévu aux articles L.723.5 et L.752-3 du Code d'Entrée et du Séjour des Etrangers et du droit d'Asile (CESEDA)
- Circulaire du 12 décembre 2017 NOR : INTK1721273J relative au relogement des personnes bénéficiaires d'une protection internationale.
- L'instruction du 12 décembre 2017 relative à la réduction des délais d'enregistrement des demandeurs d'asile au guichet unique
- Décret n°2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients
- Instruction ministérielle du 19 septembre 2016 NOR : INTV1626579J relative à la fluidité du parc d'hébergement des demandeurs d'asile
- Instruction du ministère de l'intérieur et du ministère du logement et de l'habitat durable du 29 juin 2016 NOR : INTK1615585J relative à la création de nouvelles places de centres d'accueil et d'orientation des migrants
- Les instructions du 9 février 2016 sur l'élargissement du public de réfugié
- L'information du 19 avril 2016 sur l'aide aux communes
- Circulaire du 25 janvier 2016 INTV1523797C Schémas régionaux d'accueil des demandeurs d'asile
- Note complémentaire du 7 décembre 2015 relative au fonctionnement des CAO Fait suite à la note du 9 novembre 2015 Ministère de l'intérieur et ministère du logement
- Information ministérielle du 1er décembre 2015 NOR : INTV1525990J relative aux modalités d'ouverture des droits à l'allocation pour demandeurs d'asile, à son versement et à sa gestion Instruction N°INTV1525995J du 2 novembre 2015 relative à la mise en œuvre de la réforme de l'asile
- Loi N° 2015-1166 du 21 septembre 2015 pris pour l'application de la loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile
- Instruction du 9 novembre 2015 NOR : INTV1524992J relative à la mise en œuvre du programme européen de relocalisation
- Décision du 30 juillet 2015 fixant les modalités d'organisation de l'entretien en application de la l'art L.723-6 du Code d'Entrée et du Séjour des Etrangers et du Droit d'Asile
- Circulaire interministérielle du 22 juillet 2015 NOR : INTK1517235J relative à la mise en œuvre du plan " répondre au défi des migrations : respecter les droits — faire respecter le droit "
- Prestations de premier accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile, 3 juillet 2015
- L'instruction du 19 janvier 2015 sur l'accueil des réfugiés Syriens et Irakiens



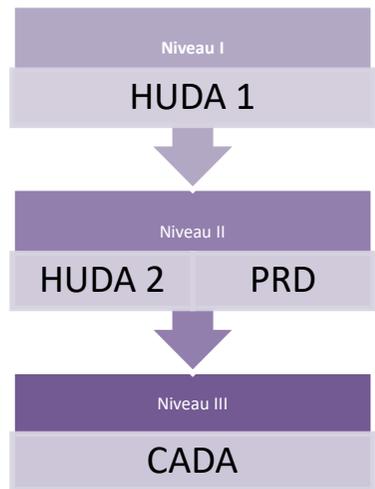
- Information ministérielle du 22 septembre 2014 NOR : INTV1421734N relative à l'allocation temporaire d'attente versée aux demandeurs d'asile. Suites à donner aux dispositions de l'article 31 de la loi de finances rectificative pour 2014
- Information du 7 mai 2014 NOR : INTV1409966N relative aux appels à projets départementaux pour la création de 1000 nouvelles places pour demandeurs d'asile (CADA) au 1er décembre 2014
- Information du 26 février 2014 relative à la gestion des places d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) au travers du logiciel DN@
- Circulaire du 5 avril 2013 relative à la délivrance d'une carte de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » aux parents d'enfants bénéficiant d'une protection internationale
- Information ministérielle du 13 novembre 2012 NOR : INTK1229206J Gestion du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile
- Circulaire du 19 août 2011 relative aux missions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) et aux modalités de pilotage du dispositif national d'accueil (DNA)
- Circulaire interministérielle du 3 novembre 2009 NOR : IMIM0900085C relative à l'allocation temporaire d'attente
- Le Plan Migrants 2015, 2016, 2017, 2018
- Glossaire de la politique de l'accueil des migrants
- Article L. 311-1 du Code d'Actions Sociales et des Familles (CASF)
- Loi n° 2003-1010 du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles, et des établissements mentionnés au 2° de l'article L.611-2 du code de la santé publique.
- Les recommandations des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM :
 - *« La personnalisation de l'accompagnement des personnes accueillies dans les Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile »*
 - *Les attentes de la personne*
 - *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service*
 - *La conduite de l'évaluation interne dans les établissements visés à l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles,*
 - *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*
 - *L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement*
 - *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance*

3) La procédure d'asile

La procédure d'Asile est une démarche enclenchée par une personne étrangère dans le but d'obtenir une reconnaissance du statut de réfugié ou de protection subsidiaire. Les personnes accueillies signent en premier lieu les Conditions Matérielles d'Accueil (CMA) puis l'OFII se charge d'effectuer une orientation de l'individu notamment vers le pôle Asile et Intégration.

Le Schéma Régional d'Accueil des Demandeurs d'Asile et des Réfugiés (SRADAR) Grand Est prévoit une répartition du parc d'hébergement DNA en 3 niveaux, regroupant différents types de structures :





<i>Sigle</i>	<i>Libellé</i>
<i>HUDA 1</i>	<i>Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile de niveau 1</i>
<i>HUDA 2</i>	<i>Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile de niveau 2</i>
<i>PRD</i>	<i>Pôle Régional Dublin</i>
<i>CADA</i>	<i>Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile</i>

Le niveau I doit permettre une mise à l'abri d'urgence par les Directions Territoriales (DT) OFII territorialement compétentes.

Les niveaux II et III doivent permettre de proposer l'accompagnement le plus adapté à la situation des Demandeurs d'Asile (DA). L'orientation vers les structures de niveaux II et III est assurée par la cellule SRADAR de la DT Strasbourg, dans un délai de 5 semaines (pour les HUDA 1).

Ces orientations tiennent compte de la situation des ménages et de la procédure (Normale/Accélérée/Dublin) dont ils relèvent.

Dès l'arrivée des personnes, les professionnels effectuent un recueil de données concernant la situation de la personne. La préfecture est un acteur important dans la procédure d'asile. Cette dernière va faire le choix de placement du demandeur d'asile en procédure normale, accélérée ou en procédure Dublin.

- La procédure normale :

Cette procédure nécessite le traitement d'une demande d'asile par l'Office Français de la Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) dans un délai raisonnable suivant l'introduction de la demande. En effet, elle impose à L'OFPRA un délai de 6 mois pour statuer après enregistrement du dossier et la Cour National du Droit d'Asile (CNDA) 5 mois après l'enregistrement du recours.

- La procédure accélérée :

Cette démarche demande à l'OFPRA de statuer sous 15 jours après enregistrement du dossier et le CNDA 5 semaines après enregistrement du recours. Cette dernière est plus rapide que la procédure normale avec pour autant les mêmes garanties.

L'OFPRA procède à l'examen de la demande en procédure accélérée, notamment lorsque la demande émane des ressortissants de pays d'origine sûrs (POS).

Elle est également envisageable lorsque la personne a effectué une demande d'asile qui a été définitivement rejetée et que cette dernière demande son réexamen.

(Plus de la moitié des demandes d'asiles enregistrées dans la Région Grand Est sont classées en procédure accélérée.)



- La procédure Dublin :

Ce sont des demandeurs d'asile qui font l'objet d'une procédure selon le règlement 604/2013/UE du 26 juin 2013 dit DUBLIN.

Ces personnes font la démarche d'une demande d'asile sur le territoire français et marginalement à la frontière. Leur particularité réside dans le fait que c'est un autre pays qui se relève responsable de leur demande.

Elle peut également s'appliquer à un individu présent en France et qui souhaite solliciter l'Asile dans un autre pays européen.

Aussi, elle peut concerner des personnes interpellées en situation irrégulière ne demandant pas l'Asile en France, mais qui l'ont déjà fait dans un autre pays européen, et qui pourront être expulsées vers ce pays.

Procédure normale	24%
Procédure accélérée	53%
Procédure Dublin	23%

En 2019, une majorité de demandes d'asile déposée par des ressortissants de pays d'origine sûrs est recensée : Albanie, Géorgie et Serbie.

La demande d'asile se caractérisant par une forte proportion de familles avec enfants mineurs est présente : 62% des flux de primo-demandeurs enregistrés au guichet unique dans la Marne.

Quel que soit le cas de figure la démarche à effectuer est la suivante :

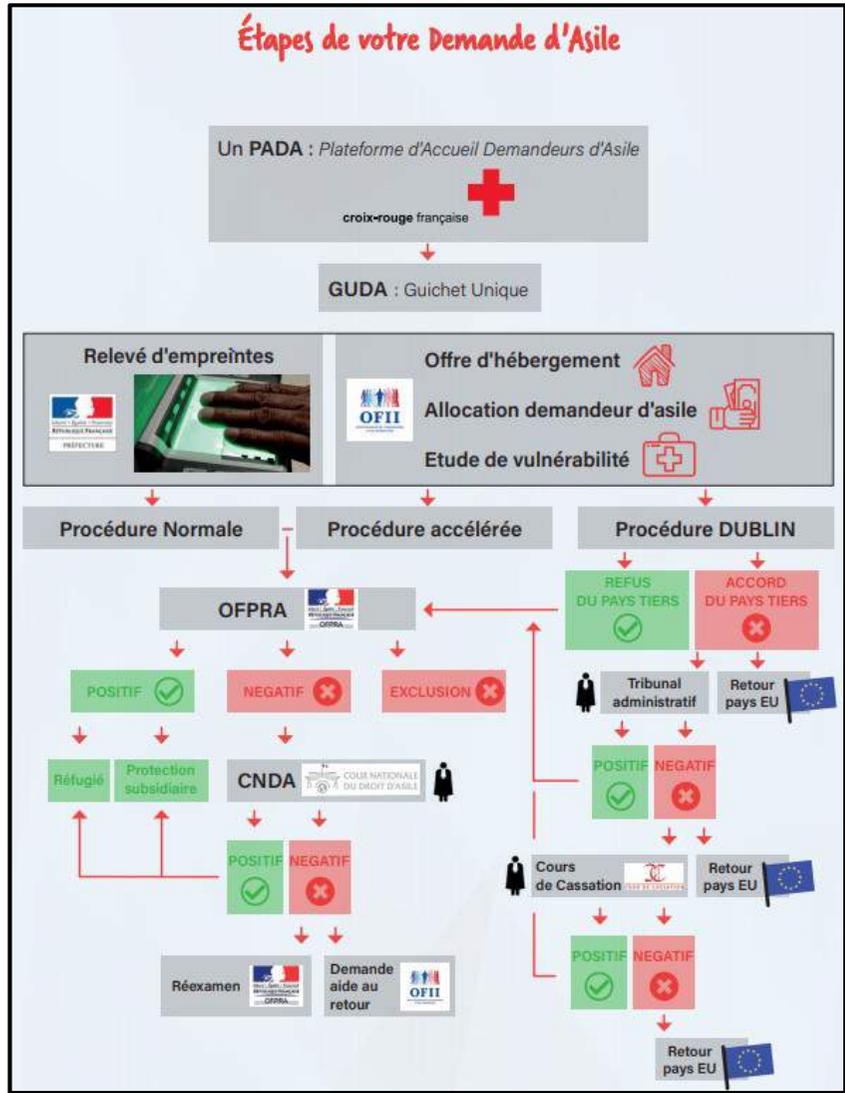
- Effectuer le changement d'adresse auprès de la préfecture,
- Se présenter à la préfecture et à l'OFPRA une fois le dossier envoyé (récit de vie, traduction, 21 jours),
- Procéder au transfert ou à la création de droits CPAM,
- Accompagner les personnes vers les associations pour les vêtements, l'alimentation...

Après trois mois de présence sur le territoire : procéder à l'ouverture des droits CCAS.

Si les droits Allocation pour Demandeurs d'Asile (ADA) ne sont pas ouverts, l'ADS donne des chèques service pour la nourriture.



Schéma des étapes de la demande d'Asile



Dans les trois procédures, les personnes ont eu un parcours difficile de rupture, d'errance et d'exil, qui peuvent les rendre fragiles sur le plan psychologique et physique. Elles doivent comprendre et intégrer un nouveau fonctionnement institutionnel dans le pays d'accueil. C'est pourquoi, lorsque les personnes n'ont pas encore eu de réponse, il est difficile de les mobiliser pour les différents ateliers, activités ou pour les cours de français car leurs priorités à ce moment sont de voir aboutir leurs démarches administratives.

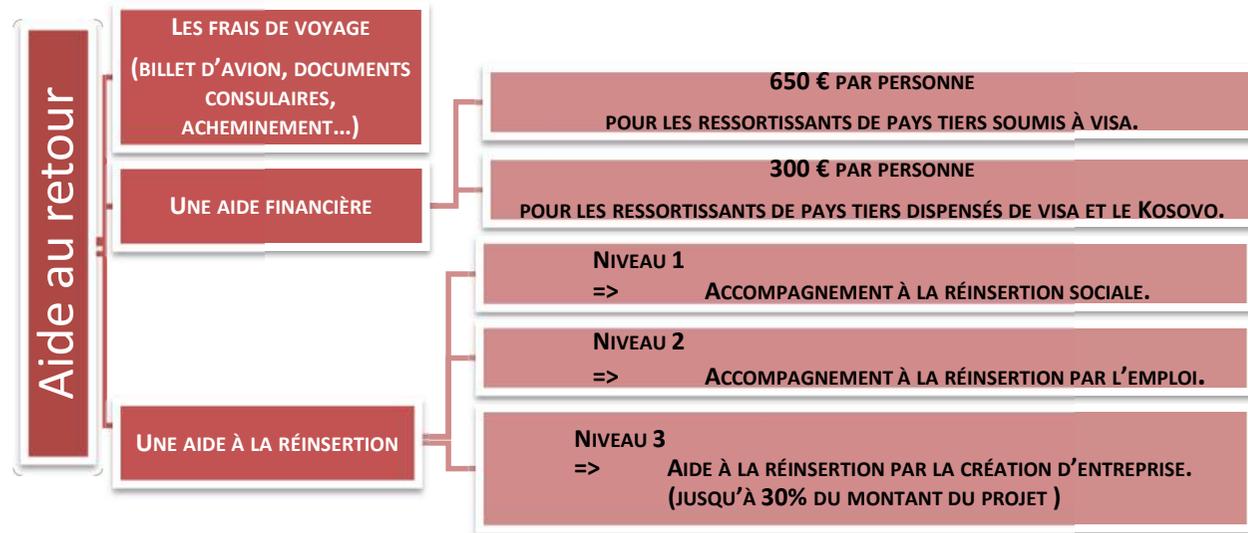
A l'issue de toutes ces démarches, une sortie doit être proposée dans les plus brefs délais.

Lorsque la décision est rendue, deux possibilités :

Si celle-ci est positive, alors des démarches de demande de logement et d'ouverture de droits communs sont effectuées.

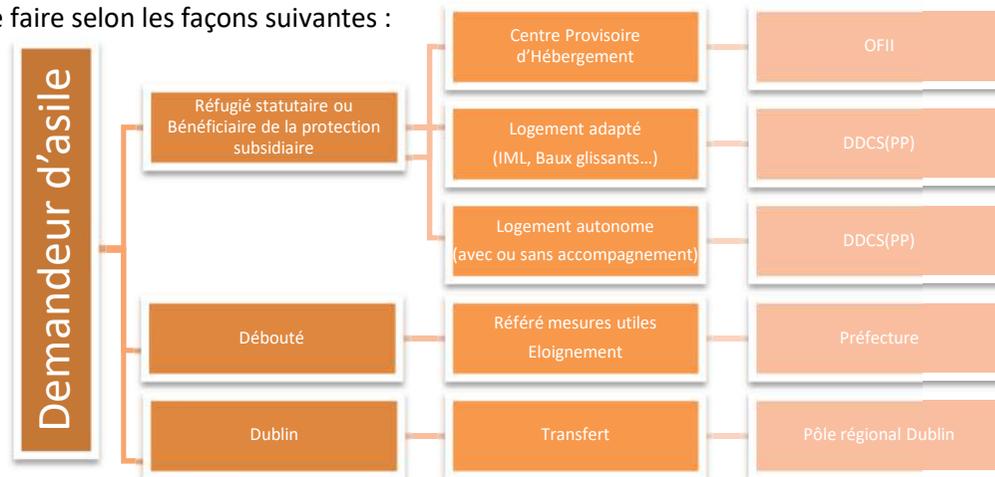
Si celle-ci est négative, et que tous les recours sont épuisés, nous devons travailler la sortie définitive du dispositif avec les personnes. Une Aide au Retour Volontaire (ARV) est possible par le biais de l'OFII, et la personne a le choix de s'en saisir ou non.

La proposition de l'accompagnement sera proposée après un entretien et peut se composer, outre l'hébergement en Centre de Préparation au Retour (CPAR), des éléments suivants :



La sortie du public non éligible à un hébergement du Dispositif National Accueil (DN@NG) est une priorité pour permettre l'accueil des nouveaux arrivants.

Les sorties du parc d'hébergement peuvent se faire selon les façons suivantes :



Limites :

Si décision positive :

-La personne doit sortir dans les plus brefs délais en acceptant la première proposition de logement (contingent préfectoral sollicité). En cas de refus de la première proposition, une fin de prise en charge peut être actée. Certaines personnes ne sont pas toujours dans un principe de réalité, leurs situations financières actuelles ne permettent pas d'accéder à leurs souhaits (localisation, typologie du logement, etc.).

Si décision négative :

-La difficulté est de travailler la sortie avec les personnes qui sont en souffrance. Les personnes doivent quitter la structure voire le pays dans un délai très court.
-Les réactions des personnes sont alors imprévisibles et les travailleurs sociaux font parfois face à des mises en danger (violence physique à une reprise et/ou verbales auto et/ou hétéro agressives) et des disparitions inquiétantes : deux/trois par an.

Axes d'amélioration :

-Informer davantage, et dès l'accueil, les personnes sur les conséquences et les impacts d'une décision négative et/ou positive de leur demande d'asile sur leurs Conditions Matérielles d'Accueil (CMA) comprenant l'ADA et l'hébergement.
-Repenser les méthodes pédagogiques pour amener la personne à comprendre la réalité de sa situation.
-Effectuer des entretiens « bilan d'évaluation » et « d'auto-évaluation » de la personne, afin de personnaliser et d'ajuster l'accompagnement.
-En cas de conflit, privilégier la médiation afin d'éviter la complexification de la situation, en impliquant les cadres et en sollicitant des collègues, afin d'apporter un avis différent et un tiers dans la relation.

IV. Le public accueilli

1) Typologie

Selon l'Insee en 2017, 7% des habitants résidants en France était d'origine étrangère. Toujours selon cette même source, la France a enregistré en 2017, 99 000 demandes d'asile.

A l'échelle des quatre Guichet Unique Demandeur d'Asile de la région (GUDA), **11 890 primo-demandeurs enregistrés en 2019**, contre 11 596 enregistrés en 2018¹.

GUDA	Nombre de primo-demandeurs en 2019	Evolution 2018-2019
Châlons-en-Champagne	1 623	+ 5 %
Colmar	1 050	- 4 %
Metz	5 596	+ 2 %
Strasbourg	3 621	+ 5 %

¹ Source : l'OFII, Février 2020



Les dispositifs dédiés à l'asile que sont le CADA, le CPH et le service HUDA ont accueilli en 2019 près de 300 personnes en provenance de 33 pays.

Lors de son ouverture, le CADA du Nouvel Horizon était destiné à des publics inscrits dans les programmes de relocalisation et de délocalisation du Plan Migrants jusqu'en 2017. Le Plan Migrants s'achève le 4 avril 2016 avec la signature des accords EU-Turquie. L'OFPRA met alors fin à ses missions hors les murs (HOT SPOT). Les accueils prévus avant cet accord se poursuivront jusqu'au second trimestre 2017.

Pourcentage des personnes dites relocalisées et délocalisées

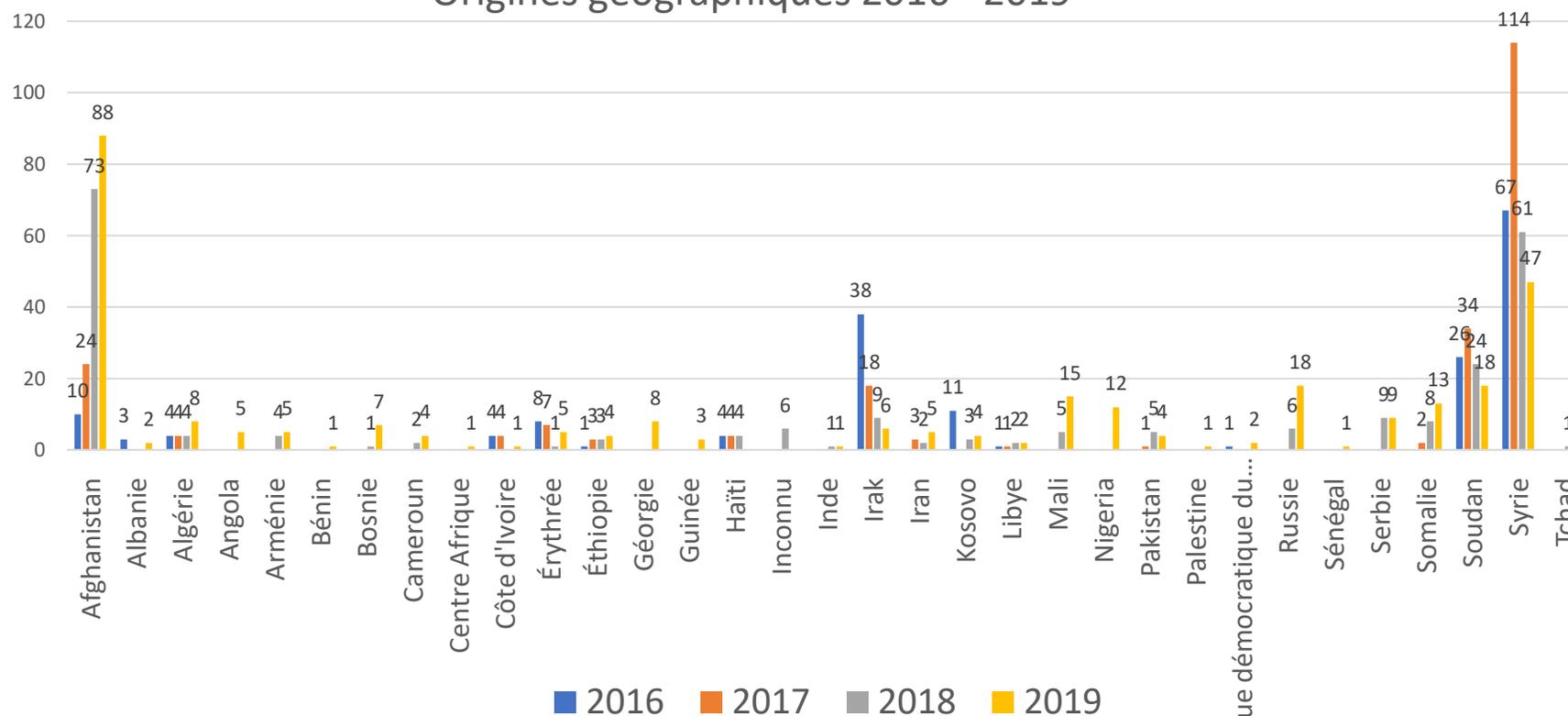
	2016	2017	2018	2019
Relocalisés	78 %	77 %	-	-
Délocalisés	12 %	13 %	25 %	-

Depuis plus de deux ans, le CADA est devenu un dispositif qui s'adresse à tous les demandeurs d'asile.

1.1 Les nationalités

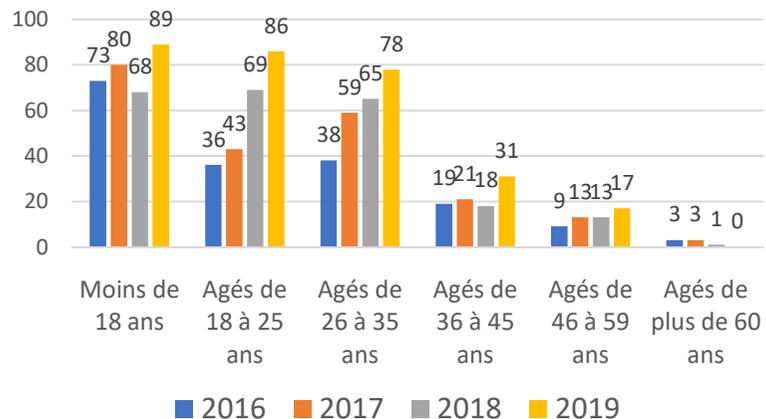
Ce schéma suffit à lui-même pour identifier les populations en errance migratoire. On observe que 21% sont issus de pays d'Europe de l'Est ou Centrale et que quasiment 50 % viennent des pays d'Afrique.

Origines géographiques 2016 - 2019



1.2 Les âges

Tranches d'âges 2016-2019

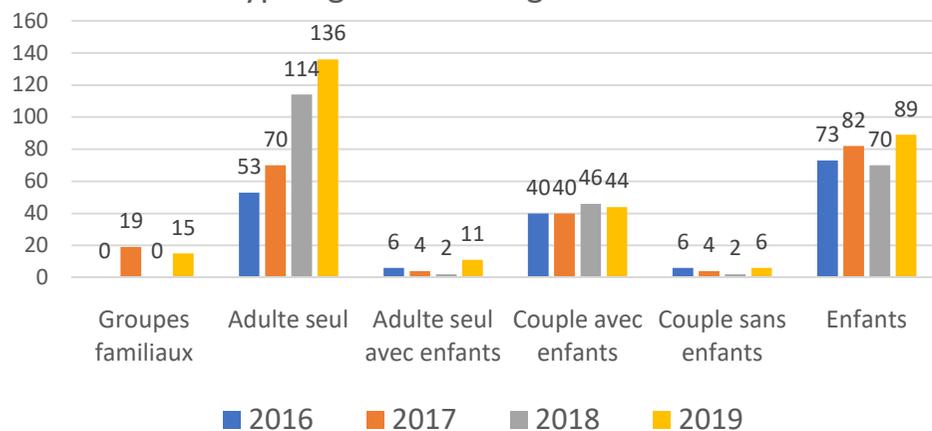


En 2019, 84% des personnes accueillies ont moins de 35 ans. Les enfants et les adolescents qui constituent 30 % du public sont souvent déscolarisés depuis plusieurs années. Ils doivent attendre un trimestre voire plus avant de pouvoir être orientés vers une école. Ils se retrouvent en situation d'isolement, propice à une grande détresse qui nécessite l'intervention de professionnels adaptés. Ces enfants sont volontaires à l'apprentissage et maîtrisent rapidement notre langue.

1.3 Les ménages et les genres

Il s'agit de couples avec enfants souvent de grande composition familiale (de 4 à plus de 7 enfants) et plus rarement, des familles monoparentales. En 2019, 45% des accueillis sont des personnes seules.

Typologie des ménages 2016-2019



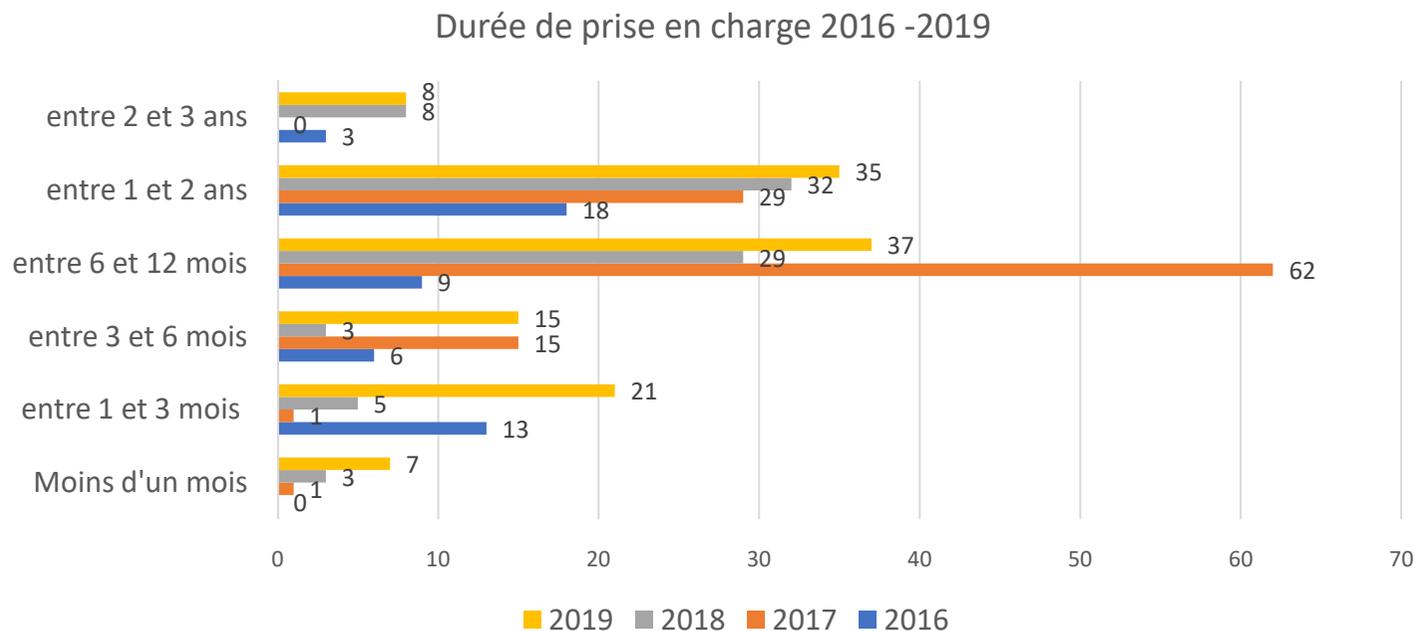
	2016	2017	2018	2019
Hommes	71	97	131	166
Femmes	34	40	32	46
Enfants	73	82	71	89



1.4 Les durées de séjour

La durée du séjour des personnes accueillies varie selon le temps de l'instruction de la demande de protection (OFPRA et/ou CNDA). Cela peut aller d'une durée de 3 mois à 4 ans.

Diagramme des durées de séjour des personnes accueillies sur le pôle Asile et Intégration



Sur les périodes 2016/2017, la durée des séjours est majoritairement inférieure à une année. A l'époque, la plupart des personnes accueillies ont bénéficié d'une protection internationale. Depuis 2018 et de façon plus significative en 2019, les personnes orientées sur le pôle Asile et Intégration sont des demandeurs d'asile issus d'orientation nationale et plus de programme de relocalisation. Cela signifie que ces personnes bénéficient de moins en moins d'une protection internationale, et, que le traitement de leur demande d'asile s'accroît.

1.5 Motifs de sortie pour l'ensemble du pôle Asile et Intégration

Les modalités de sorties positives sont variées, à l'image de l'hétérogénéité des publics accueillis sur ce pôle. On retrouve des orientations en logement, en CHRS, etc.



Motifs de sortie du pôle Asile et Intégration	2016	2017	2018	2019
Abandon (départ non signalé)	0	0	0	11
Admission CADA (ouverture juin 2016)	0	9	0	1
Admission CPH (ouverture 2018)	0	0	3	11
Fermeture des 31 places CAO et admission HUDA	0	0	0	39
Autre	0	0	0	1
Décès	0	0	1	0
Départ sans laisser d'adresse	8	3	2	1
Dispositif d'insertion de droit commun (CHRS, SIAO d'insertion, Pension famille)	1	9	13	0
Dispositif d'insertion spécifique (HOPE, etc.)	0	0	2	6
Fin de prise en charge	0	3	0	5
FTJ ET FTM	0	2	1	0
Fuite (Dublin)	0	0	0	3
Hébergement d'urgence généraliste	0	0	0	5
Logement parc privé autonome (bail direct)	28	0	15	2
Logement parc public autonome (bail direct)	0	54	22	23
Logement parc public temporaire (bail glissant ou logement en ALT)	0	28	12	4
Solution individuelle (famille, communauté, autres)	2	0	4	8
Solution non connue	0	0	0	1
Structure d'urgence	10	0	0	0
Transfert Dublin	0	0	3	2
Total	49	108	78	123

1.6 Les déboutés d'asile

Une personne est déboutée de l'asile lorsque la demande d'asile a été rejetée définitivement par l'OFPRA et par la CNDA. Dans ces situations, tous les recours ont été épuisés. Les travailleurs sociaux informent les personnes qu'elles doivent chaque jour composer le 115 afin d'avoir une place en hébergement d'urgence.

V. Méthodologie d'intervention

1) A propos de l'intervention

L'intervention sociale, c'est aller à la rencontre, c'est être à l'écoute, c'est chercher à comprendre, c'est apporter une aide qui s'inscrit pleinement dans les valeurs développées par la Fondation de l'Armée du Salut. Les professionnels interviennent en complémentarité dans leurs champs d'actions respectifs. Pour améliorer les pratiques et être en capacité de se questionner ou de prendre du recul, ils veillent à créer et entretenir une dynamique partenariale et de travail en réseau. Cette

démarche permet d'enrichir l'accompagnement, et facilite la réorientation des personnes vers les organismes et des dispositifs qui les aideront pour leur future sortie de l'établissement. De plus, les professionnels se doivent aussi d'assurer une veille sociale et juridique et actualiser leurs connaissances des nouvelles réglementations prévues par la loi, des recommandations de l'ANESM, du contexte géopolitique ou encore de l'évolution des dispositifs.

Le pôle Asile et Intégration soutient et accompagne les personnes accueillies dans leurs démarches d'asile et d'inclusion sociale. Le récit de vie est l'une des composantes essentielles de cette demande. Or raconter son histoire nécessite l'existence d'une relation de confiance. Pour cette raison et pour répondre à une dimension législative, dès leur accueil, les familles ou personnes se voient attribuer un référent.

Le cadre d'intervention de tous ces professionnels est aussi encadré par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, par les textes réglementaires relatifs à la demande d'asile et par divers documents internes comme le règlement de fonctionnement ou le contrat de séjour de l'établissement.

2) La singularité de l'intervention sociale en CADA

Une des grandes particularités du travail avec les Demandeurs d'Asiles (DA) est liée à l'importance du travail administratif.

Il est caractérisé par de nombreux envois de mail, de courriers, d'appels téléphoniques, de contacts avec les avocats et les associations, ou encore de liens avec les partenaires et ce, dans le souci d'obtenir la régularisation administrative des personnes. Des délais très courts sont nécessaires lors d'appels ou de contestations de décisions (Introduction du recours, demande d'aide juridictionnelle, recours contre l'arrêté de transfert pour les procédures Dublin)

En raison de cette nécessaire disponibilité, l'équipe travaille essentiellement en journée, ce qui lui permet en outre d'être très réactive concernant les entrées.

3) La mutualisation des services et des actions

La mutualisation de certains services rendus aux résidents (permanence courrier, projets, réunion thématique à destination du public) permet aux personnes accueillies du pôle Asile et Intégration de pouvoir s'adresser aisément à un autre professionnel en l'absence de son référent.

La notion de secret partagé est ici, pleinement exercée et constitue une part essentielle au fonctionnement de ce pôle. Il a pour autres bénéfices d'éviter l'isolement professionnel et de garder une bienveillance à l'égard des résidents mais aussi de réduire les risques de doubles discours. Il est une pierre angulaire de l'unité d'équipe (cohérence, cadre professionnel sécurisant).

4) Les réunions

L'équipe pluridisciplinaire se regroupe une fois par semaine chaque jeudi après-midi autour d'un ordre du jour proposé par la cheffe de service et complété par les participants. La réunion est l'occasion d'évoquer les situations qui nécessitent une attention particulière et permet aussi d'échanger des informations ou sur d'éventuelles difficultés matérielles liées au logement.

L'aspect organisationnel y est également abordé afin conduire aux mieux nos actions telles que les entrées, les sorties, les voyages préfecture, etc.

Sur le CPH, chaque mercredi matin, deux synthèses de personnes accueillies sont effectuées.

Une fois par mois est organisée une réunion d'analyse des pratiques dans le but d'aborder des situations ou des problématiques rencontrées par les professionnels. Elle permet une réflexion et un échange spécifique avec le psychanalyste qui intervient lors de cette séquence.

5) Le référent

En référence à la loi n°2002-2et sur la base des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de décembre 2008, *Les attentes de la personne et le projet personnalisé*. Le pôle Asile et Intégration établit la fonction de référent de l'utilisateur au vu des attentes de la personne et de son projet personnalisé.

Sa fonction fait notamment écho au « droit de participation directe de l'utilisateur ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne ». Ce droit est également énoncé dans l'article 311-5 du CASF qui permet à toute personne une prise en charge par un établissement ou un service social de faire appel à une personne qualifiée. L'objectif étant, pour la personne accompagnée, d'être aidée à faire valoir ses droits.

Au pôle Asile et Intégration, le référent coordonne le projet de la personne accueillie. Il est un guide, un soutien, un repère et contribue au bien-être de son référent ; ensemble, ils priorisent les actions nécessaires au développement de l'autonomie tout au long du parcours.

En fonction de la complexité de certaines situations ou d'une grande composition familiale, l'équipe peut décider d'établir une coréférence afin de proposer un accompagnement efficient.

6) Le dossier unique

Sur la base du guide de la personne accueillie ou accompagnée notamment (recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité, édité par le Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité en juin 2017 et des recommandations de l'ANESM), les professionnels du pôle ont établi un guide méthodologique de constitution et d'utilisation du dossier qui fait l'objet d'une fiche référentielle.

Soucieux de la protection des données personnelles de ses résidents et des règles de droit assujetties aux personnes accueillies en centre d'hébergement, les professionnels du pôle Asile et Intégration ont inclus dans leur livret d'accueil et règlement de fonctionnement la Charte des droits et des libertés ainsi qu'une information sur la loi RGPD du 25 mai 2018, et toutes les autorisations relatives au droit à l'image. Les professionnels assurent la sécurité des données contenues dans les dossiers de ses locaux et système informatique. Une information leur est portée relative aux secrets partagés instituée au sein de cet établissement. Une procédure d'accès au dossier a été mise en place dans le cadre du travail entrepris sur le dossier unique en accord avec les principes édictés par la Fondation de l'Armée du Salut.

Pour assurer un suivi optimal, les travailleurs sociaux effectuent des accompagnements individuels ou collectifs avec les outils suivants :

7) Les entretiens : un outil primordial de l'accompagnement

Différents types d'entretiens sont proposés selon les objectifs : l'entretien d'accueil, les entretiens tout au long de l'accompagnement, et l'entretien de sortie. Les entretiens sont proposés dans des cadres définis à l'avance (dans les locaux, à domicile ou chez les partenaires). Les professionnels veillent à ce que les entretiens se déroulent en préservant l'intimité de la personne afin d'instituer une relation de confiance. Les entretiens permettent d'entrer en relation et de travailler sur le projet de la personne ou encore sur ses besoins ou difficultés. Il s'agit aussi d'individualiser et d'adapter l'accompagnement du travailleur social à la personne accueillie.

○ L'entretien d'accueil :

Lors de cet entretien, de type semi-directif, le professionnel remet à la personne ou à la famille le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement ainsi que son contrat de séjour stipulant les droits et les obligations qui devront être appliqués. D'autres informations et documents utiles et pratiques sont transmis à ce moment (plan de la ville, informations diverses sur le fonctionnement du pôle, etc.).

Lors de ce premier entretien le professionnel s'inscrit dans une posture de bienveillance et de respect. Il crée du lien avec la personne accueillie dans le but de tisser une relation de confiance.

○ Les entretiens d'accompagnement :

Ils sont cadrés par des rendez-vous et permettent l'accomplissement de différentes démarches administratives, d'éventuels rappels au règlement, ou encore de préparer les différents rendez-vous liés à leur procédure d'asile. Ces entretiens sont travaillés en amont par les travailleurs sociaux et ont des objectifs variés. Cette préparation est essentielle à la mise en place d'un cadre instruit par un fil conducteur. Cet entretien est aussi l'occasion pour le TS de recueillir des informations générales sur la situation de la personne (documents liés à la demande d'asile, ouverture de droits, situation familiale, sanitaire, financière, alimentation, etc.) mais aussi d'écouter les demandes et les besoins de la personne accueillie.

Des entretiens sont aussi mis en place à la demande de la personne accueillie.

○ Les entretiens informels :

Ils sont spontanés et non préparés par les travailleurs sociaux. Ils peuvent se dérouler dans différents lieux (bureaux, en extérieur lors activités, visite à domicile...). Ils permettent de prendre connaissance d'informations plus naturellement. L'entretien informel permet de désacraliser l'instant, et, tout en instaurant un climat de confiance, libérer la parole plus aisément.

○ L'entretien de sortie :

La sortie se prépare dès l'arrivée de la personne et devient effective lorsque la personne obtient une décision dans le cadre de sa procédure de demande d'asile. C'est à ce moment-là que le professionnel reçoit la personne pour l'informer de la décision, et, le cas échéant, des conséquences qui en découlent (logement autonome, CPH, formations, OQTF, etc.).

L'entretien de sortie est déclenché lors de la proposition de logement. Ce dernier a pour but de sécuriser la sortie en logement autonome (signature du bail, remise des clés, ouverture des contrats d'énergie, déménagement, ouverture des APL, passation de l'accompagnement pour les réfugiés, mise en place de dispositifs d'accompagnement vers et dans le logement).

Ces entretiens peuvent être :

- **Directifs**, où le travailleur social suit un questionnaire qui permet à la personne de répondre précisément et que celle-ci ne sorte pas du cadre préparé,
- **Semi-directifs**, où le travailleur social met un cadre mais facilite l'expression de la personne pour que celle-ci ne se sente pas enfermée dans des questions,
- **Non-directifs**, qui reposent sur l'expression libre de la personne, souvent utilisé en entretien informel.

8) Les visites à domicile

Elles permettent d'accompagner les familles dans :

- L'appropriation pleine et entière de leur lieu de vie,
- L'intégration des codes sociaux du vivre ensemble,
- La gestion et la tenue du logement par les personnes accueillies,
- La gestion des problèmes de voisinage, ou de cohabitation si logement partagé par plusieurs personnes,
- La vérification du respect du règlement de fonctionnement (exemple : présence non autorisée de personnes étrangères aux dispositifs),
- L'investissement des personnes accueillies dans l'hébergement mis à disposition par l'établissement,
- La gestion des fluides.

Ces points de vigilance sont devenus au fil du temps une préoccupation de l'équipe éducative à la suite de différentes observations relatives au non-respect du vivre ensemble, à des dégradations des logements ou du matériel mis à disposition, à une surconsommation des fluides.

L'autre finalité des VAD est de préparer les personnes accueillies à vivre en logement autonome en leur promulguant différentes formes de conseils. Ces VAD peuvent être formelles ou informelles c'est-à-dire que le professionnel peut se rendre au domicile de la personne accueillie avec ou sans rendez-vous lorsque le travailleur social évalue la nécessité de contrôle.

VI. Admission et Accueil

1) Les orientations

Les publics éligibles au pôle Asile et Intégration sont identifiés par l'OFII puis sont orientés via le Dispositif Nationale d'accueil (Dn@) une fois les disponibilités de place déclarées par le Pôle Asile et Intégration sur cet outil. C'est à partir de l'orientation prononcée que l'accueil va s'organiser.

Exception faite pour les bénéficiaires du plan de relocalisation et de réinstallation qui eux ont été identifiés par les hot spots de l'OFPRA et du Haut-commissariat des Réfugiés (HCR) présents dans les camps. De plus, l'HUDA anciennement CAO accueille des personnes délocalisées à la suite de démantèlements de camps.

Pour pouvoir fixer les modalités d'accueil (date d'arrivée, mode de transport, transmission d'un rapport social) nous prenons contact avec la structure qui héberge ou domicilie la personne orientée.

2) L'accueil

L'accueil est la première image que l'établissement renvoie à la personne accueillie. Il est primordial qu'il soit sécurisant, chaleureux et bienveillant.

Dans une démarche de qualité, le Pôle Asile et Intégration a mis en place un protocole d'accueil :

- Aménagement et contrôle de l'appartement en amont de l'accueil physique de la personne (préparation du lit, ménage, vérification du bon fonctionnement des installations et de l'équipement, affichage),
- Accueil de la personne à la gare ou au bus,
- Visite des locaux et présentation de l'équipe,
- Don, en cas de non-ressources, de possibilités de mobilité immédiates (ticket ou carte de transport),



- Remise d'un kit alimentaire et d'hygiène,
- Remise d'un plan de la ville, des itinéraires et horaires des transports en commun,
- Transmission, en cas de cohabitation, aux personnes déjà hébergées dans l'appartement, de l'arrivée d'un nouveau résident afin de garantir un bon accueil à la nouvelle personne,
- Installation de la personne dans son logement.

Ce protocole a été mis en place afin de fournir un cadre bienveillant et sécurisant permettant ainsi aux personnes accueillies d'instaurer des repères dès leur arrivée.

L'accueil pouvant être anxiogène pour la personne accompagnée, il s'opère en deux temps bien distincts au jour de l'arrivée et le lendemain où les documents tels que le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour sont remis.

3) La contractualisation

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 et sur la base des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de décembre 2008, le Pôle Asile et Intégration est régi par un règlement de fonctionnement validé par le Conseil de la Vie Social du Nouvel Horizon.

L'hébergement de toutes les personnes accueillies sur les appartements du Pôle Asile et Intégration est contractualisé.

Lors d'un entretien d'accueil, les documents suivants lui sont remis et expliqués pour signature :

- - Contrat de séjour,
- - Règlement de fonctionnement,
- - Livret d'accueil,
- - Attestation de droit à l'image,
- - Charte des droits et des libertés,
- - Charte éthique de la Fondation de l'Armée du Salut,
- - Questionnaire de satisfaction.

La contractualisation est formalisée par le contrat de séjour.

Ce contrat a pour objet d'établir les relations entre le Pôle Asile et Intégration et la personne accueillie.

Le contrat de séjour est conclu entre d'une part la personne accueillie et, si nécessaire, son représentant légal, et d'autre part le représentant du Pôle Asile et Intégration. Il doit être remis au plus tard dans les 15 jours qui suivent l'entrée et signé dans le mois qui suit l'admission au Pôle Asile et Intégration.

Cependant la personne accueillie, ou son représentant légal, a la possibilité de refuser la signature du contrat ce qui conduit à une fin de prise en charge.

Le contrat de séjour est un contrat d'hébergement temporaire, ne pouvant en aucun cas être assimilé à un bail de location.



Le contrat de séjour de l'HUDA et le règlement de fonctionnement sont actuellement en cours d'écriture et de validation.

Le contrat définit les différentes modalités de séjour, telles que :

- La durée du séjour
- Le lieu d'hébergement (la domiciliation, la remise des clefs, état des lieux et entretien du logement, les nuisances et la sécurité),
- Les missions du Pôle Asile et Intégration,
- Les engagements de la personne accueillie,
- Les engagements du Pôle Asile et Intégration,
- La rupture du contrat,
- La clause de conformité,
- Les assurances.

C'est en s'appuyant sur le contrat de séjour que le travailleur social et la personne accueillie vont pouvoir mettre en place le projet personnalisé et l'accompagnement.

Les documents sont traduits dans la langue de la ou des personnes accueillies sur le CADA et l'HUDA.

Les limites :

Les documents du CPH ne font pas l'objet de traduction.

Les Points Forts :

L'ensemble des documents obligatoires sont réactualisés régulièrement et sont traduits en plusieurs langues.

VII. Accompagnement et suivi individualisé

1) Le projet d'accompagnement de l'équipe

A ce jour, le projet d'accompagnement de ce pôle repose sur une équipe éducative CPH, CADA/HUDA ainsi que des services généraux. Ces équipes ont des missions liées à leur fonction. Toutefois, chacun des professionnels intervient en complémentarité des uns et des autres.

Dans le cas de l'accueil des demandeurs d'asile, la complexité pour les intervenants est de concilier les valeurs de la Fondation et le cadre juridique spécifique stipulé notamment l'article L742-1 du Code de l'Entrée et du Séjour et du Droit d'Asile (CESEDA).

L'intervention passe avant tout par une écoute active pour effectuer un accompagnement administratif, médical, social et de demande d'asile. L'intervention c'est aussi un accompagnement qui favorise l'inclusion et l'intégration des personnes arrivant sur le territoire français.

Notre accompagnement considère la personne accueillie en tant qu'individu au sens propre du terme. Il fournit le contexte dont ont besoin les travailleurs sociaux référents, ou d'autres intervenants, pour comprendre les éléments constitutifs de la personnalité, de l'histoire de vie des personnes, de leur parcours



professionnel, de leurs difficultés sociales, familiales. Au travers d'entretiens réguliers, le référent repère les problématiques et les compétences des personnes accueillies.

La fonction d'accompagnement fait référence à la notion de présence et de proximité, de partage, mais également à la notion de participation active de l'intéressé et au concept d'individualisation.

Au sein du Pôle Asile, l'accompagnement est défini comme une aide à la personne à devenir autonome, à acquérir des compétences nécessaires pour être ou rester acteur de son projet en vue de son intégration et de son insertion dans la société française.

Dans cet esprit, l'objectif déployé est de créer les meilleures conditions possibles pour que la personne ou les familles investissent pleinement leur projet. Pour ce faire, il est nécessaire de comprendre ce qui est en jeu dans la relation d'aide au travers d'actions individuelles et collectives.

En outre, l'action du Pôle Asile et Intégration s'inscrit dans les principes et les valeurs de la Fondation de l'Armée du salut en France qui fonde son action autour de trois concepts : « Secourir, Accompagner, Reconstruire ».

Secourir, c'est notamment :

- Apporter soulagement aux personnes en répondant à leurs besoins primaires non pris en compte et inscrire notre action en référence aux principes suivants : hospitalité, incondicionalité, immédiateté,
- Aller vers les publics qui n'ont plus la capacité de faire des démarches.

Accompagner, c'est aussi :

- Ecouter les personnes dans leur détresse en faisant, lorsque c'est possible, émerger le désir d'aller vers un mieux vivre,
- Les conseiller lorsqu'elles le souhaitent,
- Proposer un soutien, être à leur côté lorsque le besoin s'en fait sentir.

Commencer à reconstruire, c'est encore :

- Faire valoir durablement les ressources existantes en chacun,
- Promouvoir la personne en valorisant ses désirs, en prenant en compte ses besoins et ses aspirations,
- A partir de l'engagement de cette personne, ou de ces familles, mobiliser progressivement l'ensemble des ressources de l'environnement et les orienter vers d'autres dispositifs.

2) Les activités à accompagnement collectif

Les projets répondent à des objectifs spécifiques observés dans le cadre des accompagnements, des entretiens ou encore des visites à domicile. Ils peuvent également émerger au Conseil de Vie Social où les personnes accueillies expriment leurs besoins. Ces projets sont soumis à la cheffe de service et de la direction pour validation. Ces activités ou projets amènent des échanges et un partage des différents savoir-faire des personnes accueillies entre elles mais aussi avec les travailleurs sociaux.

- **La découverte du territoire et des administrations :**

Ces accompagnements ont pour objectifs principaux la découverte du territoire et pouvoir se repérer dans le temps et dans l'espace (exemples : utilisation des transports en commun, suivre un itinéraire, connaître les organismes principaux, être à l'heure à un rendez-vous...). Tout cela est effectué dans la perspective de rendre la personne accueillie (PA) autonome dans ses futures démarches que ce soit personnelles et administratives.

- **Les réunions et informations collectives :**

Ces moments de l'accompagnement permettent :

- Une diffusion d'informations aux personnes accueillies,
- Une prise en considération de leur avis via le CVS et l'élection des personnes qui seront représentantes au « grand CVS »,
- Un questionnement de leurs besoins et des évolutions possibles pour que les professionnels adaptent leur prise en charge,
- Une présentation des différents organismes auxquels ils seront confrontés ou qu'ils solliciteront tels que la CAF, la CPAM, la Préfecture, l'OFPRA...

- **Les activités et projets :**

L'établissement propose des activités pour les personnes accueillies leur permettant :

- De rompre avec l'isolement,
- De rencontrer d'autres personnes,
- De se sociabiliser,
- De faire abstraction des problématiques des personnes accueillies rencontrées dans leur parcours de vie,
- De proposer des loisirs et l'accès à un projet culturel « Collectif Interculturel d'Accueil des Migrants ».

3) Le rôle du référent social dans l'accompagnement

Le travailleur social est un acteur indispensable pour l'insertion et le vivre ensemble de la personne sur le territoire français. Les professionnels sont investis dans le vivre-ensemble en multipliant les rencontres, la bienveillance, les échanges, les sorties et les activités. Ils proposent un accompagnement social allant au-delà de la procédure de demande d'asile, dans le but de faciliter l'acceptation du cadre et de dynamiser le projet personnel de la personne.

Afin de répondre de façon optimale aux attentes et besoins des personnes accueillies, l'ensemble des salariés du pôle se mobilise de façon quotidienne dans un processus desocialisation de la personne et d'apprentissage progressif des codes de la société française. La pratique des travailleurs sociaux est indissociable de différentes dimensions.

- Le travail quotidien des professionnels du pôle Asile et Intégration est constitutivement et nécessairement en lien avec la dimension d'inter-culturalité. Cette dimension interculturelle régit de façon générale les accompagnements menés par les travailleurs sociaux du pôle. Les personnes accueillies découvrent souvent un mode de vie peu familier avec la culture française et ses habitudes de vie; l'environnement culturel, économique, politique et/ou social dans lequel les personnes sont amenées à résider est différent du pays d'origine. Par conséquent, leurs habitudes de vie doivent être prises en



compte. La pleine conscience et la prise en compte des salariés de cette dimension i est un atout majeur pour favoriser l'intégration de la personne au sein de la société d'accueil.

- La seconde dimension est celle de l'insertion des personnes. Si l'objectif premier des personnes accueillies est l'obtention d'une protection internationale, le pôle Asile et intégration ne se réduit pas à cette seule priorité. Les travailleurs sociaux ont conscience que l'avenir des demandeurs d'asile peut-être plus ou moins incertain ; il n'en demeure pas moins qu'ils souhaitent préserver face à ce public une démarche centrée sur l'insertion sociale. Sans la décision des instances dédiées à l'asile, cette question demeure difficile à appréhender dans son ensemble. Cependant, les salariés accordent une attention particulière à cette dimension en inculquant le respect des règles sociétales élémentaires et l'apprentissage des valeurs citoyennes. L'équipe accorde également une grande importance à l'apprentissage de la langue, première étape incontournable pour permettre l'autonomisation du public sur sa terre d'accueil. Qui plus est, une fois le statut accordé, les professionnels ont pu prendre conscience qu'il restait d'autres réalités à exploiter.

4) Les principales thématiques de l'accompagnement individualisé

4.1 La santé :

Les personnes accueillies sur le pôle asile, présentent souvent un état sanitaire dégradé tant physique que psychique. Après 4 ans d'expérience d'accueil de ces publics, nous préconisons dorénavant une visite médicale d'accueil avec le Centre de Promotion de la santé de la CPAM de la Marne.

Une attention particulière est portée aux personnes présentant des pathologies déjà identifiées ou nécessitant des investigations approfondies.

Dans ce volet santé, nous mettons en place différentes actions de prévention et de sensibilisation aux risques, comme la mise en place du test de dépistage de la tuberculose organisé avec le Conseil Départemental, des actions menées avec l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie ou le planning familial. En effet, le Nouvel Horizon coopère depuis de nombreuses années avec ces partenaires, autour de ces différentes actions de prévention.

Concernant les enfants en bas âge, nous orientons et accompagnons les familles vers les services de la PMI et nous faisons le lien avec la médecine scolaire et le cas échéant, vers les ARS et l'OFII., mais aussi vers les praticiens généralistes et médecins spécialistes du territoire, le CHU de Reims et l'inter-secteur de psychiatrie sont sollicités.

Le thème de la santé est un des points abordés dans le cadre du projet personnalisé, en identifiant les besoins, les relais sanitaires (hospitalisation, soins à domicile, connaissance d'une situation de handicap...).

4.2 La parentalité

Le pôle asile est le garant de la scolarité des enfants. Il s'assure de leur fréquentation assidue et soutient les parents dans le suivi de cette scolarisation. Une aide aux devoirs peut être effectuée dans le cadre des programmes de réussite éducative ou/et par le biais d'associations déjà identifiées sur le territoire, ou encore via notre réseau de parrains bénévoles. Notre rôle est donc d'être un relais entre les parents et les institutions scolaires.

4.3 L'accompagnement dans et vers le Logement

Dans un premier temps, il s'agit pour les travailleurs sociaux de s'assurer de la bonne tenue du logement et du respect des règles de voisinage. Une sensibilisation est aussi effectuée concernant l'utilisation des fluides et notamment la consommation d'eau. Des VAD sont donc effectuées au moins deux fois par mois par les travailleurs sociaux.

Le public accueilli sur les trois dispositifs que sont le CADA, le CPH et l'HUDA ont peu ou pas de connaissances quant aux droits et devoirs du locataire. En effet, la culture dont les personnes sont empreintes, les habitudes de vie, le système administratif sont souvent très différentes du système français.

Lorsqu'un ménage est régularisé, une demande de logement auprès des bailleurs publics du bassin Rémois est effectuée.

Cet accompagnement vers la sortie en logement est amorcé par les travailleurs sociaux du pôle asile mais ne permet pas toujours que les personnes possèdent suffisamment de connaissances, de compréhension pour vivre seules dans les logements.

En ce sens, un lien régulier est effectué avec le pôle AVDL pour évaluer les besoins des ménages, les difficultés rencontrées et mettre en place un accompagnement dans le logement le plus pertinent pour les familles.

Ce lien s'effectue par le biais de la commission logement intra du Nouvel Horizon qui a lieu une fois par trimestre et qui permet d'effectuer un point sur les situations des ménages en lien avec la cheffe de service du pôle asile et la cheffe de service du pôle AVDL. Durant ce temps, nous évaluons les mesures les plus adéquates (Bail glissant, ASLL, accompagnement réfugiés, IML privé) pour les ménages et nous fixons un temps de rencontre entre le futur travailleur social du pôle AVDL, le travailleur social du pôle asile et le ménage concerné. Les liens sont également effectués par le biais de contacts réguliers (mail, téléphone, rencontre physique) entre les cheffes de service et/ou les travailleurs sociaux des deux pôles.

Cet accompagnement mis en place rapidement permet d'optimiser la sortie des personnes vers le logement tout en garantissant une continuité d'accompagnement social. Cet accompagnement de proximité est une plus-value pour les ménages et favorise l'intégration en tant que locataires et l'appropriation du logement.

Les travailleurs sociaux du pôle AVDL sont vigilants :

- A l'ouverture des droits APL,
- A l'ouverture des compteurs d'énergies et à la mise en place des prélèvements automatiques,
- Au paiement des loyers et des charges,
- A l'ameublement et à l'appropriation du logement,
- A la bonne entente avec le voisinage,
- Aux bonnes relations avec le bailleur,
- A la compréhension des droits et devoirs du locataire.

En parallèle, un maintien d'accompagnement social global est effectué dans un premier temps puis un relais avec l'assistante sociale de secteur est travaillé.

Cet accompagnement de proximité facilite les accès au logement des ménages et contribue à limiter les situations d'endettement ou de difficultés liées à la gestion au logement.

L'accès aux dispositifs d'accompagnement dans le logement	2019
ASLL	3
Accompagnement réfugié	4

4.4 L'apprentissage de la langue française

Deux professeures de français langues étrangères interviennent dans l'apprentissage de la langue et de la citoyenneté.

Les cours de français langues étrangères au sein du pôle Asile et Intégration permettent au public demandeur d'asile ou ayant la protection internationale, d'acquérir la maîtrise de la langue orale et écrite en vue d'une insertion sociale et d'un parcours vers l'emploi.

Le nombre de personnes présentes au cours FLE est d'environ de 10 personnes par séance. Toutefois, certaines ne sont pas présentes de manière constante en raison de leur emploi et leur formation linguistique OFII ou par manque d'assiduité. Cet apprentissage peut s'appuyer sur une pédagogie plus individualisée afin d'assurer un suivi et de mesurer la progression de chacun. Deux petits groupes débutants, intermédiaires (A1.1, A1-A2), ont été constitués à partir d'un entretien oral suivi d'un test de positionnement effectués en début d'apprentissage de la langue. Ce dernier est le premier contact avec l'apprenant ; c'est un moment clé qui détermine les compétences et les niveaux mais également les besoins de la personne. Les apprenants s'engagent à suivre les cours pour acquérir un niveau minimum d'autonomie linguistique. Ils sont notamment soumis à cette obligation au CPH. L'apprentissage du français est enseigné en termes de 4 compétences langagières de base :

- Ecouter (compréhension orale),
- Lire (compréhension écrite),
- Parler (expression orale),
- Ecrire (expression écrite).

Les professeurs ont mis en place d'autres actions d'accompagnement par l'accès à la culture du pays, à des sorties culturelles (bibliothèque, cinéma FLE), facteurs de motivation. L'objectif est de favoriser l'autonomie en rendant le public acteur de la mise en place du projet (choix de ces ateliers, éventuellement par vote). En effet, ces ateliers culturels sont l'occasion d'introduire de nouvelles méthodes d'apprentissage par le jeu, l'art, la créativité, l'expression personnelle, l'échange linguistique.

Plus spécifiquement sur le CPH, 70 % des personnes ne parlent pas le français à l'arrivée (alphabétisation) et 30 % d'entre eux comprennent et parlent correctement le français car ressortissants de pays africains francophones ou présents sur le territoire français depuis plus d'un an. C'est pourquoi, les apprenants au sein du CPH sont évalués de manière régulière tout au long de l'apprentissage du FLE, pour identifier les remédiations à effectuer et assurer la progression des acquis vers le niveau cible. Le taux de réussite FLE est satisfaisant : tous les apprenants qui ont effectué leurs cours au CPH, ont obtenu le niveau A1 à la sortie, certains passant même au niveau A2 en cours d'acquisition. Tous les apprenants ont validé le niveau A1, et 4 personnes ont validé le niveau A2.





Des cours de français sont aussi proposés à domicile par les élèves de Sciences Po dans le cadre d'un module Solidarité Citoyenneté, à la suite d'une convention signée en 2018.

Les limites :

La participation régulière reste un souci.

Les points forts :

Ce service permet indéniablement de donner aux personnes des moyens complémentaires à ceux de l'OFII pour mieux maîtriser la langue française.

Les axes d'amélioration :

Intégrer cette prestation dans le projet personnalisé et reprendre systématiquement avec les personnes les raisons de leur non venue.

4.5 Accompagnement médico-psychologique

Cet accompagnement concerne les rendez-vous avec les différents médecins généralistes, la déclaration de médecin traitant, l'accès au bon PASS lorsque les droits CMU-C ne sont pas ouverts, les bilans de santé, les suivis psychologiques avec les bénévoles psychologues, ainsi que les dépistages auprès du Centre de Lutte Antituberculeux (CLAT).

Les limites :

- Le parcours de soin est rendu difficile, du fait que les praticiens refusent de recevoir en consultations, les personnes sans l'intervention d'un tiers pour l'interprétariat,
- Les freins linguistiques et financiers sont des obstacles majeurs pour l'accès à une consultation psychologique ou psychiatrique. Ils sont donc réalisés à ce jour par le biais de bénévoles pour les personnes qui s'expriment en français et en anglais. A souligner également, les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous dans un Centre Médico-Psychologique (CMP).

Les axes d'amélioration :

- Développer le partenariat avec des psychologues et médecins bénévoles,



- Envisager si possible une convention avec les Centres Médico-Psychologiques (CMP) de Reims,
- Avoir un contact privilégié avec les hôpitaux,
- Former l'équipe aux troubles psychologiques,
- Organiser des actions collectives de prévention et d'informations,
- Créer un partenariat avec l'ANPAA, l'assurance maladie et Comité Départemental d'Education pour la Santé 51 (CODES) pour venir faire des ateliers de préventions auprès des personnes accueillies, sur différentes thématiques (addictions, bilan santé, hygiène et l'alimentation, etc.).

5) La singularité de l'accompagnement au sein du CPH

5.1 Le rôle du travailleur social

Les Centres Provisoires d'Hébergement sont considérés comme des CHRS Spécialisés. Ils sont destinés à des personnes régularisées mais insuffisamment insérées par leur manque de maîtrise des codes de la société française. L'accompagnement développé auprès du public de ce dispositif est donc assez différent de celui mis en œuvre au sein du CADA.

L'accompagnement concerne essentiellement la vie quotidienne et sociale des personnes hébergées. Cet accompagnement s'articule autour d'entretiens et de visites à domicile. Ces deux approches permettent de créer du lien, de mener des observations, de constater et d'évaluer s'il y a des problèmes d'hygiène ou de cohabitation. Des ateliers ou des actions sont mis en place pour répondre aux besoins des personnes. Le professionnel peut aussi avoir un rôle de médiateur en cas de conflits.

Pendant les visites à domicile dans les logements en cohabitation, la prise en compte de l'individualité et de la particularité de chaque personne (fonctionnements, comportements, représentations et cultures) est essentielle. La communication peut être limitée du fait de la diversité linguistique.

Le travailleur social sensibilise chacun sur ses droits et devoirs pour favoriser le vivre ensemble et promouvoir l'autonomie.

Accès aux droits civiques et citoyens : Pour les personnes régularisées ou sous protection internationale, un travail d'autonomisation est effectué afin d'amener les personnes à se familiariser aux administrations françaises pour accéder à leurs droits (RSA, AHH, fiche de paie...). Des informations collectives ou visites de sites sont organisées en partenariat avec les administrations compétentes en fonction des besoins identifiés par les personnes accueillies et /ou les professionnels du Pôle Asile et Intégration.

Le budget : Les familles et les hommes seuls accueillis au sein du Pôle Asile et Intégration éprouvent d'importantes difficultés à gérer un budget et également à comprendre le coût de certaines dépenses comme les charges locatives.

Nous observons également que la majeure partie des personnes accueillies sont rétives à l'utilisation des cartes bleues, des prélèvements et paient leurs dépenses en espèces.

Ce mode de fonctionnement se traduit parfois par des retards dans le règlement des participations aux frais d'hébergement notamment par des « non-paiements » des loyers lorsque les personnes accèdent à un logement en autonomie.

Les personnes accueillies, qu'elles soient hébergées et/ou dans l'attente d'une proposition de logement doivent comprendre et anticiper les enjeux financiers inhérents à une vie en autonomie.

L'accompagnement budgétaire est effectué de manière individuelle et collective. Les personnes sont sensibilisées aux coûts des charges locatives lorsqu'elles règlent la participation financière à l'hébergement dans les délais, mais aussi à travers l'utilisation d'outils pédagogiques et éducatifs qui leurs permettent d'intégrer la notion de gestion budgétaire (tableau des recettes et des dépenses, ...)

Par ailleurs, lors des visites à domicile, le travailleur social travaille la gestion des fluides et promeut le développement durable.

Les personnes accueillies sur le Pôle Asile et Intégration ont pu également participer à un atelier collectif sur la gestion du budget organisé par l'association Noël Paindavoine. Autour d'un jeu spécifique et d'une collation, ils apprennent des astuces pour mieux gérer leur budget au quotidien.

Les limites :

En plus de la question de la gestion des charges, c'est une pratique culturelle qu'il convient de faire évoluer : accepter de laisser son argent à la banque et régler les dépenses via des supports de paiement couramment utilisés en occident.

En témoigne le peu de paiement de participation aux frais d'hébergement par les personnes disposant de revenus autres que l'ADA, cette question étant encore insuffisamment présente dans la relation d'accompagnement social.

Les axes d'amélioration :

- Mise en place d'ateliers budgétaires collectifs.
- Dès le premier retard de paiement, reprise du problème par le référent et le chef de service.

5.2 Le rôle de la CIP

Elle s'inscrit dans la même dynamique d'intervention que l'intervenante sociale avec une mission plus spécifique : elle accompagne vers l'emploi et à la création d'un parcours socioprofessionnel en s'appuyant sur un réseau de professionnels et de partenaires qu'elle s'efforce de développer.

Le CPH étant en pleine expansion, compte tenu de son ouverture fin 2018, les missions de la CIP pour l'année 2019 ont été diverses et variées.

En effet, au-delà de l'accueil et de l'accompagnement des personnes accueillies, il a été nécessaire de créer et développer un réseau et un partenariat avec différentes structures afin de multiplier les opportunités d'insertion.



Rencontres et actions mises en place

Découverte du parcours de l'Asile
<ul style="list-style-type: none">➤ OFII : Participation aux modules 1 et 2➤ OFPRA : Visite
Droits du travail
<ul style="list-style-type: none">➤ Tribunal de Grandes Instances : Rencontre d'un conciliateur➤ Inspection du Travail : Sollicitations régulières liées aux lois du code du travail➤ Avocat : Rendez-vous d'accompagnement
Centres de formations
<ul style="list-style-type: none">➤ CFA Bâtiment : Visite du centre de formation➤ AJR : Rencontre avec la CIP➤ AEFTI : Contacts réguliers pour les suivis➤ AFPA : Rencontre avec les équipes de <i>ACTI'V Compétences</i>, de la <i>JOB ACADEMIE</i>, de <i>HOPE</i>
SIAE – Structures d'Insertion par l'Activité Économique
<ul style="list-style-type: none">➤ EPIS : Rencontre avec la CIP + visite du chantier avec une PA➤ HUMANDO : Rencontre avec la CIP + participation aux invitations du partenaire➤ FRIPE EMMAUS : Rencontre avec la CIP + visite du chantier d'insertion➤ PARTAGE TRAVAIL 51 : Rencontre avec la CIP➤ AREJ : Rencontre avec la CIP➤ AJR : Rencontre avec la CIP➤ AGIS 51 : Visite du chantier d'insertion➤ SUEZ : Rencontre avec la CIP
Agences Intérim
<ul style="list-style-type: none">➤ Actual➤ Manpower BTP➤ One Job➤ Triangle➤ Randstad➤ Synergie➤ Supplay➤ Leader Intérim



(Suite) Rencontres et actions mises en place

Institutions / Partenaires

- **Pôle emploi** : Rencontre + réflexion sur l'accompagnement
- **Mission locale** : Découverte des dispositifs (Reims Sans Frontière/Parcours d'Intégration par l'Apprentissage de la Langue/Garantie Jeunes) + Rencontre avec les conseillers
- **La Mairie de Reims** : Rencontre avec Mr EL GHALLOUSSI, Chef de Projet Insertion - Développement Economique
- **Le Département** : Rencontre avec Mme MARTINIE, Coordinatrice Territoriale Insertion Grand REIMS
- **CIAM** : Rencontre + mise en place d'ateliers thématiques (*cf. complément d'informations ci-dessous*)
- **Entraide Protestante** : Rencontre + découverte + participation avec 2 PA et la CESF
- **E2C** : Rencontre + découverte
- **Click'n job** : Rencontre
- **SDP** : Rencontre avec des éducateurs de rue
- **Le CREPI** : Rencontre avec la chargée de mission + découverte
- **Le CRESS** : Rencontre avec la chargée de mission
- **Les compagnons du Devoir** : Contact téléphonique
- **Unis-cité** : Découverte du service civique

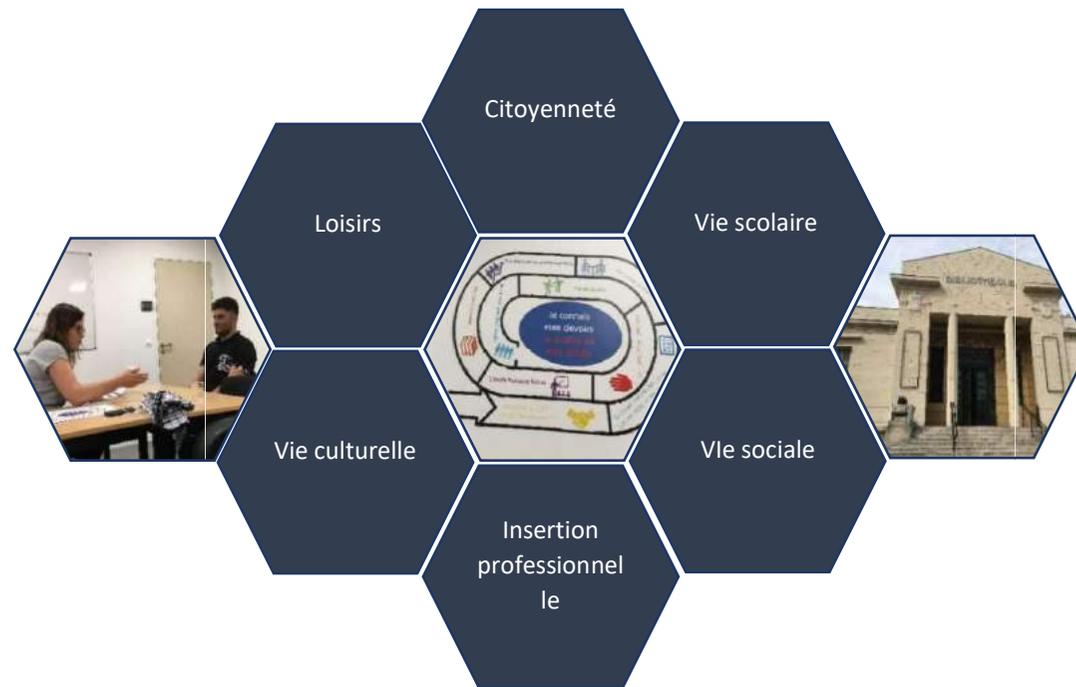
Un travail spécifique est conduit avec une association rémoise avec qui l'établissement a signé une convention.

Le Collectif Interculturel d'Association de Migrants (CIAM)

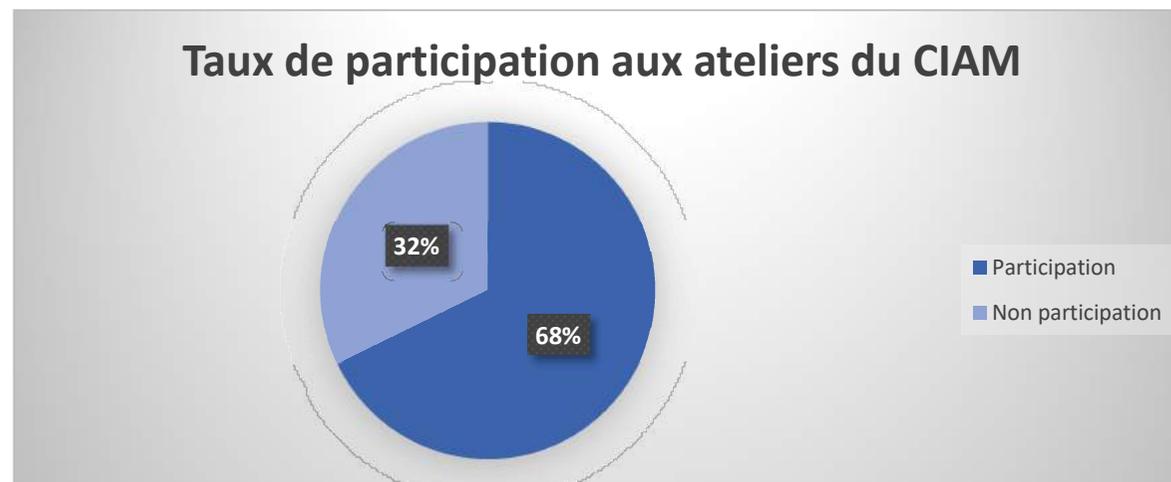
Des ateliers *Vie en France et Citoyenneté* ont été mis en place après un état des lieux fait par l'équipe du CPH. En effet, il a été constaté qu'il existait une méconnaissance des droits, des devoirs et codes de la société française.

L'objectif principal de ces ateliers est de favoriser l'intégration et l'accès à l'autonomie des PA, répartis sur 9 séances sur les thèmes suivant le schéma ci-après :





Malgré un lancement quelque peu compliqué, la participation a augmenté au fil des semaines. Après l'identification des lieux, l'adhésion n'a fait qu'accroître.



Les personnes sorties du CPH qui ont participé aux ateliers se rendent régulièrement au CIAM. Ces ateliers sont un bon fil conducteur pour la poursuite de leur intégration.

La Fédération des Acteurs de la Solidarité antenne Champagne-Ardenne est assez proche de l'équipe du CPH.

Tout au long de l'année, la FAS diffuse des informations sur les manifestations mises en place sur notre territoire et met en action :

- Rencontres partenariales « Accompagnement Emploi en structure d'hébergement »
- Rencontre partenariale avec Pôle Emploi
- Visites de chantiers d'insertion....

La participation à ces interventions permet la découverte des dispositifs, la rencontre de structures et le développement du réseau.

Autres actions

Atelier Collectif
➤ Actualisation Savoir effectuer l'actualisation mensuelle obligatoire nécessaire au maintien de droits Lieu : CPH
Recrutements
➤ HOPE Lieu : Actual
➤ Leader Intérim Lieu : CPH
➤ Synergie Lieu : Maison de Quartier Orgeval
➤ Forum Job Lieu : Stade Auguste Delaune



(Suite) Autres actions

Informations collectives

- **HUMANDO**
Présentation des métiers de l'industrie
Lieu : CPH
- **SUEZ**
Présentation de la structure et des activités + entretiens
Lieu : Locaux de SUEZ
- **GRDF**
Présentation de la sécurité au travail + Mise en pratique
Lieu : Maison de Quartier Orgeval



Information collective SUEZ



*Sécurité au travail
GRDF*



*Immersion
Entraide Protestante*

A propos du projet Hébergement Orientation Parcours vers l'Emploi (HOPE)

Le projet HOPE est un programme d'accompagnement des réfugiés par l'emploi copiloté par la Direction Générale des Etrangers en France (DGEF) du Ministère de l'intérieur et la DGEF du Ministère du travail. Il est mis en place par l'OFII et l'AFPA permet aux personnes seules hébergées en institution d'accéder à une formation qualifiante avec un hébergement, un accompagnement social, des cours de français, avec une rémunération et un contrat de travail à la clef. Les personnes régularisées ont pu ainsi accéder à ce dispositif et les retours que nous avons eus sont très positifs. L'offre d'hébergements proposés ne permet pas l'accès aux familles. 7 personnes ont pu bénéficier de ce dispositif.

Les Points forts :

- Sorties positives vers l'emploi,
- Accompagnement spécifique et encadré,
- Formations qualifiantes et rémunérées,
- Mobilité accrue des PA,
- Hébergement, restauration, activités.

Les Axes d'amélioration :

- - Développement du projet pour les femmes,
- - Diversification des formations,
- - Ouvrir les critères de conditions d'accès (ouverture pour les familles, niveau FLE),
- - Localisation à proximité des CADA,
- - Anticipation des départs (délais trop courts),
- - Augmentation des sessions de recrutement.

5.3 L'insertion professionnelle en chiffre



En 2019, **38 personnes** accueillies ont bénéficié d'un suivi. L'accompagnement professionnel est mis en place dès l'arrivée de la personne avec un premier entretien d'accueil où un premier diagnostic est effectué.

Un parcours personnalisé est alors mis en place tout en tenant compte des freins liés à l'insertion professionnelle et en étroite collaboration avec les professionnelles du CPH et avec les partenaires extérieurs (Mission Locale, Pôle Emploi, centres de formations, employeurs...).



Une nette évolution peut être constatée (d'après les statistiques 2018) :

- La part des personnes sans activité a diminué de plus de la moitié (69% fin 2018 contre 32% en 2019),
- L'accès à la formation a, quant à elle, triplé (9% contre 31%),
- Le nombre de contrats a également augmenté de 15 points. 14 contrats de travail ont été signés dont 1 CDI.

Concernant les moins de 25 ans, 16 personnes ont bénéficié d'un accompagnement renforcé entre le CPH et la Mission Locale (6 d'entre eux ont eu accès au dispositif de la Garantie Jeunes).

Les limites :

La durée peut être citée comme le frein majeur dans l'accompagnement vers l'emploi et/ou la formation.

Pour construire un projet professionnel aboutissant vers l'emploi durable il est nécessaire de lever les freins périphériques :

Langue française
<ul style="list-style-type: none">➤ La barrière de la langue : compréhension difficile➤ Le volume horaire des cours de français financés par l'OFII a augmenté. De 200 heures maximum ils sont passés à 600 heures. Parcours qui peut prendre plusieurs mois.
Contraintes familiales
<ul style="list-style-type: none">➤ Garde d'enfants : certaines femmes se consacrent à l'éducation des enfants et ne sont donc pas dans une démarche de recherche d'emploi/formation.
Assiduité
<ul style="list-style-type: none">➤ Absence ou retard aux rendez-vous➤ Démarches non effectuées auprès des partenaires qui bloquent les projets
Age
<ul style="list-style-type: none">➤ Moins de 25 ans : Nous attirons une attention particulière aux personnes accueillies âgées de moins de 25 ans qui n'ont pas encore eu accès à l'emploi. En effet, faisant partie du droit commun, sans ressource et isolées, leur dynamique d'insertion est stationnaire.

Les Points Forts :

Les actions conduites avec les partenaires témoignent également de la dynamique créée autour de l'emploi et de l'accès à la formation, avec un taux de personnes en emploi ou en formation assez remarquable.



Les axes d'amélioration :

- Des ateliers collectifs en complément des ateliers proposés par le CIAM seront une priorité pour l'année 2020 :
 - Maintien de droits / Actualisation Pôle Emploi,
 - Posture en entretien,
 - Estime de soi,
 - Savoir-être.
- Le développement du réseau
 - Consolidation et renouvellement du réseau,
 - Prospection pour étoffer le réseau,
- La participation active :
 - Visite d'entreprise,
 - Découverte métiers,
 - Participation à des manifestations liées à l'insertion professionnelle.

VIII. L'ouverture vers l'extérieur

1) Partenariat spécifique au pôle Asile

Ciment du réseau, le partenariat doit permettre l'accompagnement des personnes accueillies à partir de regards croisés et d'actions conjointes. Le réseau partenarial est varié par les besoins d'intervention et d'accompagnement ou de préparation à la sortie, notamment des personnes reconnues réfugiées ou bénéficiant de protection subsidiaire.

Plus qu'une déclinaison recensant les différents services administratifs et autres associations avec lesquelles nous coopérons quotidiennement, il nous est apparu plus évocateur de préciser la manière et la nature des liens mis en place pour notre travail au quotidien.

Le Pôle Accueil Demandeurs d'Asile travaille en étroite collaboration avec l'OFII et ses prestataires, avec le guichet asile et le service étranger de la préfecture de la Marne, mais aussi avec les services de police de la préfecture.

Il bénéficie des procédures dématérialisées mises en place pour le Plan Migrants avec la Caisse d'Allocation Familiale et la CPAM de la Marne, avec des référents et chefs de service dédiés spécifiquement à ces accueils.

Étant donné son expérience, le pôle Accueil Demandeurs d'Asile du Nouvel Horizon a développé un réseau de professionnels de santé sur son territoire. Il est soutenu dans ses missions par le pôle social de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, le Centre de Promotion Santé de la CPAM, le CHU de Reims et en particulier le service des urgences, les urgences pédiatriques, les urgences psychologiques, le service de maternité, le service des maladies respiratoires et le pôle social du CHU pour les bons PASS, ainsi qu'avec les PMI et CMP et CMPP.

IX. L'organisation du vivre ensemble

Le vivre ensemble est un concept exprimant les liens de bonne entente qu'entretiennent des personnes, des peuples ou des ethnies avec d'autres, dans leur environnement de vie ou leur territoire. Concernant les personnes accueillies sur le pôle Asile et Intégration, elles vivent dans un environnement de diversité sociale et culturelle qui repose sur un développement mutuel du respect, d'appréciation, de bon voisinage et de relation bienveillante.

Les salariés mettent en œuvre toutes les conditions favorables au vivre ensemble, par une posture bienveillante et une attitude bienveillante.

Au pôle Asile, la question du vivre ensemble se pose lors des cohabitations en logement, mais aussi à l'occasion des nombreux accompagnements collectifs organisés comme les cours de FLE, les repas à thème, ou encore le café rencontre.

1) Les activités

Pour faciliter l'intégration des personnes et leur permettre de mieux connaître notre pays de nombreuses activités culturelles, de loisirs sont mises en place dans le but de créer du lien entre les personnes accueillies en :

- Proposant un moment convivial et plaisant,
- Développant la notion de loisirs chez certaines personnes,
- Favorisant la création de liens de confiance entre les personnes accueillies et les travailleurs sociaux dans un cadre informel.

○ Les Cafés rencontre



Ce projet Café rencontre a été mis en place en Juillet 2017 après avoir constaté que depuis l'ouverture du CADA en 2016, les personnes accueillies étaient isolées socialement et moins nombreuses à venir aux cours de français. L'objectif principal de ce projet a été de proposer un temps et un espace favorisant le contact afin qu'elles puissent se rencontrer, échanger et partager leurs expériences.

Cet espace donne la possibilité aux femmes de se rencontrer hors du cadre familial dans une ambiance décontractée et conviviale. La finalité du projet est l'épanouissement personnel des femmes accueillies au sein du pôle Asile et Intégration, de valoriser leur compétences et potentialités autour des différentes activités proposées et choisies ensemble, renforçant ainsi leur intégration en France.

○ Atelier Couture

Ce projet est né d'échanges informels entre deux professionnels et plusieurs résidants. Au même titre que le café rencontre, cette activité présente deux vertus : Elle permet de valoriser les compétences des personnes et favorise un partage des connaissances et des savoirs faire.

L'activité est enfin un support et elle permet favorise les conditions d'une relation de confiance (photos ci-après).

Atelier couture



o La fête de fin d'année



Ce moment est toujours très attendu par tous. Elle reste un temps fort chaque année. C'est l'occasion pour les enfants de regarder un film d'animation, écouter la chorale des cours de français, danser au son des musiques du monde où chacun peut découvrir d'autres cultures et pratiques, s'amuser, danser et avoir le plaisir de recevoir les cadeaux. La fête de fin d'année est un véritable moment de convivialité.



○ Sortie bowling



○ Sortie accrobranche



Les activités s'avèrent très positives pour le bien être moral des personnes. Cela a permis à certains résidents de sortir de leur quotidien et rompre avec l'isolement mais également de développer l'esprit de cohésion.

Les sorties culturelles au Manège : Scène Nationale de Danse et de Cirque Contemporain sont régulièrement mises en place.

Une dizaine de personnes du Pôle Asile et Intégration peuvent assister au spectacle. Nous avons la volonté que chaque personne souhaitant participer puisse venir au minimum à un spectacle dans l'année.

L'objectif de ces sorties culturelles est avant toutes choses de permettre aux personnes que nous accompagnons d'accéder à des évènements culturels, de découvrir les espaces ou salles de spectacles de Reims dédiés à la danse, au théâtre et au cirque.



La participation à d'autres activités comme le cinéma FLE, des Ateliers citoyens du Collectif d'Accompagnement des migrants favorise et développe la notion de vivre ensemble en promouvant la culturalité. A un autre niveau, il s'agit d'amener les personnes à mieux connaître les us et coutumes de notre société et à comprendre l'organisation administrative et politique de notre pays.

Le vivre ensemble permet aux personnes accueillies d'intégrer les codes de la société française. Il enseigne, notamment, la tolérance, la différence et le respect.



l'inter



Les limites :

Les personnes ne participent pas aux activités sans encadrement.

Les axes d'amélioration :

- Proposer des activités à caractère sportif.
- Rechercher une plus grande implication des personnes dans les activités collectives.

2) Les participations de PA : l'implication dans le CVS

Le CVS est un outil d'apprentissage de la citoyenneté car il associe les personnes accueillies à leur lieu d'hébergement en permettant la mise en œuvre d'une dynamique de groupe autour de différents débats. Les participants sont informés et s'expriment pour mieux comprendre l'information et en débattre dans la recherche de solutions communes. Le fait d'être écouté et entendu d'égal à égal favorise l'expression des personnes accueillies.

En effet, comme le stipule l'Article L311-15 du CASF, les missions d'un CVS sont de pouvoir donner son avis ainsi que de pouvoir faire des propositions sur tout le fonctionnement de l'établissement, notamment sur l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les animations socioculturelles et le choix des activités.

Afin d'améliorer la communication entre l'institution et les personnes accueillies, ces dernières élisent leurs représentants, deux titulaires et leurs suppléants. Par la suite, sont mis en place, des regroupements ayant pour objectif l'implication active des personnes accueillies dans le but de se sentir et devenir citoyennes en France.

Actuellement, nous constatons que les personnes accueillies ne s'en saisissent pas pleinement du fait de la barrière de la langue et de la non-compréhension de cette instance.

Ex : Un Grand CVS s'est déroulé le 22 novembre 2019, aucune réunion CVS en 2020.

Les limites :

Cet espace de parole n'est pas la priorité des personnes accueillies. Il est difficile de les mobiliser et de les intéresser. La barrière de la langue demeure un obstacle.

Ex : Une réunion avait été programmée le 20 novembre 2019, puis annulée, aucune réunion en 2020.

Les axes d'amélioration :

Créer une permanence pour les élus au Conseil de la Vie Sociale.

Accorder des temps de parole aux résidents en organisant des réunions d'expression.



CONCLUSION

L'écriture de ce Projet d'Etablissement a mis en exergue toute la complexité de l'accompagnement des personnes en demande d'asile (CADA/HUDA/CPH) et de celles bénéficiant d'une protection internationale.

La barrière de la langue demeure un frein majeur à l'élaboration d'une relation d'aide. En effet, elle peut entraver l'établissement d'une relation de confiance et générer souvent des incompréhensions.

Cette difficulté, présente à tous les niveaux de l'accompagnement, constitue des limites significatives dans le processus d'intégration de la personne.

De plus, il est à noter que les personnes accueillies ont aussi beaucoup de mal à comprendre et à s'approprier les dispositions législatives et juridiques qui encadrent la demande d'asile.

Par ailleurs, les crises migratoires qui se succèdent impactent peu ou prou le pôle Asile et Intégration. En effet, ce dernier est régulièrement sollicité par les services de l'Etat pour ouvrir de nouvelles places.

Il est aussi très difficile de rester indifférent au drame humanitaire que constituent les campements ou autres squats observés qui existent depuis les quatre dernières années à Reims. Afin de mettre un terme à ces conditions de vie indignes, et au regard de nos valeurs, nous ouvrons donc des places, et de fait, nous nous retrouvons face à des textes législatifs qui heurtent la philosophie et l'éthique du travail social et sont souvent assez éloignées des valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut.

L'orientation à prendre est cornélienne.

Au travers la demande d'asile, c'est donc la question du sens qui est mis à mal chez les professionnels de ce pôle.

Pour finir, comme nous l'avons indiqué en introduction, nous mesurons que ce projet est insuffisamment approfondi, et peu étayé en matière de projections et de fiches actions, mais il constitue un document de travail de référence pour les deux à trois années à venir sur lequel les travailleurs sociaux peuvent se référer.

Ce Projet de Pôle sera reconsidéré avant sa date anniversaire et plus particulièrement après la démarche d'évaluation externe en 2021.



PLAN D'ACTION ET FICHES ACTION

Projet du Pôle Asile et Intégration	2017	2018	2019				2020				2021		2022		2023		2024		2025	
			1 ^{er} trimestre	2 nd trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 nd trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} semestre	2 nd semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} trimestre	1 ^{er} semestre	2 nd semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre
1.STRUCTURATION DU PROJET																				
Information générale relative à l'écriture et réflexion sur la constitution du COFIL Mise en place du COFIL et groupe projet (janvier 2019)																				
Mise en place du COFIL et groupe mis en œuvre (juin 2019)																				
Lancement de la démarche auprès du COFIL																				
Lancement de la démarche auprès de l'ensemble de l'équipe																				
Validation de la démarche																				
2. EVALUATION DE L'EXISTANT ET DE LA DEMARCHE																				
Evaluation du service selon des référentielles qualités, RBP et objectifs Fondation																				
Analyse des forces et des faiblesses du service																				
Recueil des besoins et des attentes des usagers (CVS, réunions d'expression)																				
Analyse des besoins des personnes accueillies ...																				
Analyse stratégique de l'établissement et de la Fondation du Salut																				
3. REDACTION DU PROJET D'ETABLISSEMENT																				
Définition d'une structure du document																				
Définition des orientations stratégiques																				
Rédaction du pré-projet (diagnostic)																				
Rédaction du projet																				
Relecture et suivi des modifications du projet d'établissement																				
Présentation et validation du projet par le COFIL PS																				
Présentation et Validation du projet par le CVS																				
4. REDACTION DES FICHES ACTIONS																				
Définition des actions favorisant la mise en œuvre																				
Rédaction et Relecture des fiches actions																				
Présentation et demande de validation du projet par le COFIL PS																				
Présentation et Validation du projet par le CVS																				
5. MISE EN ŒUVRE DU PROJET D'ETABLISSEMENT																				
Validation du projet par le comité																				
Animation et suivi du projet d'établissement																				



FICHES ACTIONS :

L'équipe du pôle Asile et Intégration a souhaité décliner dans un tableau récapitulatif l'ensemble des fiches actions définies, ainsi qu'un calendrier de mise en œuvre. En effet, un plan d'action suppose un suivi de l'avancement des actions et la synchronisation de l'ensemble de celles-ci.

FICHES ACTIONS EN LIEN AVEC LES AXES STRATEGIQUES DU PROJET DE LA FONDATION		
AXES STRATEGIQUES	1- Inconditionnalité	L'inconditionnalité de l'accueil est mise en œuvre sans aucune discrimination. Elle se traduit par un accueil chaleureux, généreux et sans aucun jugement. Cette inconditionnalité est exigeante : non renoncement dans les convictions, persévérance dans les actions, ténacité dans le combat pour le respect absolu de la dignité de chaque personne accompagnée dans toute sa globalité.
	2- Exigence	L'exigence se vit au quotidien dans la qualité de l'accompagnement. Elle impose rigueur et éthique professionnelle, implication individuelle, engagement pluridisciplinaire, vigilance dans la bienveillance et efficacité dans la gestion. Cette exigence stimule également la capacité à se remettre en question, l'évaluation des actions, la créativité de chacun et l'ambition d'innovation.
	3- Fraternité	La fraternité est au cœur des relations humaines et se manifeste par la bienveillance, l'empathie et le respect de chacun. Vivre la fraternité appelle à une générosité, un don de soi et une certaine forme de gratuité (temps, attention, sourire...). C'est aussi la main tendue envers tous ceux qui souffrent. La fraternité se vit également dans l'entraide et la convivialité au sein de la communauté d'acteurs, salariés – bénévoles, Fondation – Congrégation, tous mobilisés au service des personnes les plus vulnérables.
	4- Espérance	L'espérance est cette force motrice qui pousse à aller vers, à accueillir, et à accompagner au mieux toutes les personnes vulnérables. C'est l'espérance d'un monde meilleur, le droit au recommencement et la perspective d'un mieux possible, aussi infime soit-il dans les multiples aspects de la vie d'une personne. L'espérance peut aussi se nourrir de la conviction que la mort ne signifie pas la fin définitive de l'existence humaine.
	5- Participation	La participation des personnes accueillies est une préoccupation majeure et renforce fondamentalement le sens de chacune des actions. La reconnaissance de la dignité d'une personne passe par la recherche, l'écoute et le respect autant que possible de sa volonté. Ce travail, collectif et complexe, exige adaptation des interventions pour tenir compte de la situation et des aptitudes des personnes accueillies. Cette culture participative, construite sur le long terme, permet de renforcer le pouvoir d'agir des personnes, en allant vers elles et en les soutenant pour qu'elles prennent place et parole.
N°	AXE STRATEGIQUE	NOM DE LA FICHE
1	Axe 2	Améliorer le suivi des logements
2	Axe 1/Axe 3/Axe 5	Améliorer la qualité de l'accueil des publics accueillis



3	Axe 2	Harmoniser les écrits professionnels
N°	AXE STRATEGIQUE	NOM DE LA FICHE
4	Axe 2	Travailler sur la gestion du budget avec les personnes accompagnées
5	Axe 2 et Axe 4	Créer une procédure de sortie
6	Axe 5	Soutenir l'expression des personnes accueillies
7	Axe 2	Organiser la maintenance des locaux et des véhicules

Fiche-action n°1		Améliorer le suivi des logements	
Axe stratégique 2 : Exigence		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	X
Éléments de contexte	<p>Pas de retour au sujet des interventions demandées aux ouvriers de maintenance, il est donc difficile de savoir si les problèmes inhérents au logement ont été résolus</p> <p>Pas de mise en place de caution ce qui peut alimenter un « laisser-aller » des personnes accueillies</p> <p>Constat parfois tardif de dégradation dans les logements dû à un manque de suivi des logements</p> <p>Mauvais entretien des logements (ménage par exemple)</p> <p>Des façons de vivre non écologiques (factures eau et/ou électricité exorbitantes)</p> <p>Renforcer le lien avec les bailleurs sociaux</p>		
Descriptif de l'action	<p>Mettre en place des interventions régulières : effectuer une visite au domicile au moins 1 fois par mois par appartement et plus si nécessaire</p> <p>Apprentissage des charges : comprendre une facture, les conduites éco responsables via la mise en place d'ateliers et/ou de RDV spécifique avec la ou les personne(s) accueilli(es)</p> <p>Mettre en place des cautions</p> <p>Créer une cartographie des différents agents de voisinage (recenser les agences de proximités et les interlocuteurs privilégiés)</p>		
Objectifs de l'action	<p>Amener les personnes à être autonomes sur leur prochain logement (entretien du logement, ménage, gestion des factures)</p> <p>Amener les personnes accueillies à adopter un comportement davantage éco-responsable (diminuer le coût de certaines factures)</p> <p>Meilleur suivi sur les interventions réalisées</p> <p>Savoir vivre en collectivité et partager des lieux de vie en commun</p>		
Période de réalisation	2020		
Pilotage	Pilotes	L'équipe de cadres, les salariés	
	Partenaires	Les personnes accueillies, les bailleurs sociaux	
	Modalités	<p>Démarche d'amélioration continue de la qualité</p> <p>Mise en place de groupe de travail</p>	



Suite Fiche-action n°1	Améliorer le suivi des logements		
	<i>Comment</i>	<i>Qui ?</i>	<i>Quand ?</i>
Mise en œuvre de l'action	<p>Mettre en place un outil de suivi de logements sur le serveur en organisant des réunions de travail</p> <p>Informatiser les fiches d'interventions et privilégier l'envoi par mail</p> <p>Organiser des réunions collectives pour l'explication et l'appropriation des factures liées au logement</p> <p>Systématiser le dépôt de caution à l'entrée des personnes dans les logements dans le cadre de la procédure d'accueil</p> <p>Prendre contact avec les organismes logeurs pour lister les agents de voisinage</p>	La cheffe de service, les salariés, les personnes accueillies	Janvier 2020 à Décembre 2020
Modalités et outils d'évaluation	<i>Indicateurs de processus</i>	<p>Changements de comportements chez les personnes accueillies vers une conduite éco-responsable.</p> <p>Changements de pratiques chez les professionnels dans l'informatisation des données concernant le suivi des logements</p>	
	<i>Indicateurs quantitatifs</i>	Participation financière des personnes accueillies et dépôt de caution Nombre de visites à domicile – régularité dans les visites par appartement	
	<i>Indicateurs qualitatifs internes et externes</i>	Conduite éco-responsable	



Fiche-action n°2		Améliorer la qualité de l'accueil des publics accueillis	
Axe stratégique 1, 2 et 5 : Inconditionnalité, Fraternité, Participation		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	X
Cadre réglementaire	L'OFII (Office Français de l'immigration et de l'intégration) est responsable de l'orientation des demandeurs d'asile et gère le dispositif national d'accueil. C'est l'OFII qui coordonne et anime le Dispositif National d'Accueil (DNA) des demandeurs d'asile et des réfugiés. A ce titre, il gère une partie des entrées dans les CADA, les CPH (centres provisoires d'hébergement) des réfugiés et dans les autres dispositifs d'hébergements relevant du DNA.		
Éléments de contexte	Changement de 31 place CAO en HUDA Création de 30 HUDA et 10 places PRD Réorganisation du pôle car il y a eu un changement de contexte du droit d'asile et réorganisation de l'ensemble du pôle.		
Descriptif de l'action	Sur l'ensemble du pôle Asile est Intégration nous comptabilisons 54 appartements diffus situés à Reims et son agglomération. Afin d'accueillir dignement les familles ou les hommes seuls, nous avons mis en place plusieurs outils cela afin d'avoir une cohérence d'accueil sur l'ensemble des services du pôle asile. <i>Cependant, il reste à améliorer les outils suivants :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupe de parole sur des thèmes divers, ▪ Représentation plus active au niveau du CVS ▪ Accompagnement personnalisée dans les démarches administratives 		
Objectifs de l'action	Appropriation de l'administration française Accueillir l'ensemble des demandeurs d'asile dans le respect et la dignité Accompagnement personnalisé pour le premier accueil Créer un climat de confiance		
Période de réalisation	2020-2021		
Pilotage	<i>Pilotes</i>	Chef de service et salariés	
	<i>Partenaires</i>	Les personnes accueillies,	
	<i>Modalités</i>	Démarche d'amélioration continue de la qualité Mise en place de groupe de travail	



Suite Fiche-action n°2	Améliorer la qualité de l'accueil des publics accueillis		
	<i>Comment</i>	<i>Qui ?</i>	<i>Quand ?</i>
Mise en œuvre de l'action	Retravailler les outils du 1 ^{er} accueil dans le cadre de réunion de travail avec salariés et personnes accompagnées Renforcer le lien avec les orienteurs en créant des partenariats formalisés Revoir la procédure d'accueil dans le cadre de réunion de travail menées par les salariés	La Cheffe de service, les personnes accueillies, les salariés	2020-2021
Modalités et outils d'évaluation	<i>Indicateurs de processus</i>	Nombre de groupe de paroles réalisés, travail, de proximité renforcé avec les partenaires orienteurs	
	<i>Indicateurs quantitatifs</i>	Nombre de personnes élus au CVS	
	<i>Indicateurs qualitatifs internes et externes</i>	Satisfaction des personnes accompagnées dans la prise en compte de leur besoin Satisfaction des salariés du partenariat avec les partenaires orienteurs	



Fiche-action n°3		Harmoniser les écrits professionnels	
Axe stratégique 2 : Exigence		Phase de conception	X
		Phase de mise en œuvre	
Éléments de contexte	Nous constatons que l'ensemble des écrits professionnels sortant de nos services ne présentent pas une harmonisation autant dans la forme que dans le fond		
Descriptif de l'action	<p>Recenser tous les écrits professionnels : faire le point, créer, modifier ou réactualiser</p> <p>S'approprier logiciel ProGdis et le remplir</p> <p>Réaliser une période test et de validation des outils</p> <p>Appliquer ensuite à toute l'équipe</p> <p>Harmoniser et mettre à jour les rapports sociaux en direction des partenaires</p> <p>Revoir en équipe la procédure sur l'envoi des courriers : validation chef de service, papier en-tête, insertion dans les cahiers et informatique commun, suivi et traces, ...</p> <p>S'organiser en équipe pour réaliser régulièrement la veille juridique pour l'équipe : recensement, communication en interne, archivage et chemin d'accès</p>		
Objectifs de l'action	<p>Harmoniser en équipe les écrits professionnels</p> <p>Mettre à jour les documents en direction des partenaires extérieurs</p> <p>Réaliser un outil de veille juridique et législative</p>		
Période de réalisation	2020		
Pilotage	Pilotes	Chef de service	
	Partenaires	Ensemble des salariés	
	Modalités	Groupes de travail	
Mise en œuvre de l'action	<i>Comment</i>	<i>Qui ?</i>	<i>Quand ?</i>
	<p>Mettre en place des groupes de travail pour recenser les différents écrits prof</p> <p>Construire une trame commune tant dans la forme que dans le fond</p> <p>Définir les professionnels qui seront chargés de la veille juridique et créer l'outil de recensement sur le serveur</p>	Chef de service, équipe éducative	2020



Suite Fiche-action n°3		Harmoniser les écrits professionnels
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	<p>Recensement réalisé et analyse de tous les écrits professionnels : point réalisé, création nouveaux documents modification ou réactualisation effectuées</p> <p>Période de test et de validation des outils réalisés en équipe</p> <p>Application par toute l'équipe</p> <p>Harmonisation et mise à jour de tous les rapports sociaux en direction des partenaires</p> <p>Nouvelle procédure sur l'envoi des courriers : validation systématique de la cheffe de service, papier en-tête utilisé et forme identique, insertion dans les cahiers et informatique commun, suivi et traces effectuées via l'archivage</p> <p>Mise en place effective et efficace de la veille juridique pour l'équipe : recensement effectué, communication en interne réalisée, archivage à jour et efficace, chemin d'accès connu par toute l'équipe, utilisation des salariés</p>
	Indicateurs quantitatifs	Vérification mensuellement du recensement des textes concernant la demande d'asile
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Observer une trame commune des écrits : présentation et contenue

Fiche-action n°4		Travailler sur la gestion du budget avec les personnes accompagnées	
Axe stratégique 2 : Exigence		Phase de conception	X
		Phase de mise en œuvre	
Cadre réglementaire	Les textes de lois spécifiques au CADA et à l'HUDA ne permettent pas à l'établissement de demander une participation financière à l'hébergement.		
Éléments de contexte	<p>Les personnes accueillies sur le dispositif CADA perçoivent l'ADA, sur le CPH, ils perçoivent les minima sociaux et/ou revenus de formation. Pour les jeunes de moins de 25 ans nous sommes confrontés à une absence de revenus.</p> <p>Les ménages bénéficient de différentes aides : aide alimentaire, chèques services, aide CCAS, aide à la mobilité, ...</p> <p>L'intégralité de ces aides viennent bien souvent biaiser la relation qu'on ces personnes accueillies avec l'argent, du fait de la gratuité ils n'ont pas la mesure du cout de la vie en France.</p>		

Suite Fiche-action n°4	Travailler sur la gestion du budget avec les personnes accompagnées		
Suite Éléments de contexte	Par ailleurs les postes de dépenses liés au logement ne sont pas connus en raison de la gratuité de l'hébergement. Pour les personnes hébergées sur le CPH, le paiement de la participation financière à l'hébergement n'est pas acquis du fait de leur passage dans les hébergements CADA et HUDA.		
Descriptif de l'action	Mise en place d'actions collectives et individuelles pour permettre aux personnes accueillies de se familiariser avec la gestion d'un budget : participation et investissement des usagers, meilleure gestion du budget par les familles, pas de problème de surendettement... Mise en place et développement des informations collectives thématiques : prévention du surendettement, sensibilisation aux économies d'énergie (chauffage, eau, électricité) et au développement durable Création d'outils et de supports de suivi budgétaire pour les personnes accompagnées		
Objectifs de l'action	Travailler l'accompagnement à la gestion du budget Apporter des conseils et un appui immédiat aux personnes accueillies limitant ainsi le risque d'endettement Mettre en évidence la réalité des coûts lié à la vie quotidienne en France Responsabiliser les personnes accueillies sur la thématique et les enjeux d'une bonne gestion d'un budget Meilleure compréhension pour les personnes accueillies des besoins élémentaires (savoir prioriser les postes de dépenses) Favoriser l'autonomie des personnes accueillies dans la gestion de leur budget en vue de leur sortie du dispositif		
Période de réalisation	2020		
Pilotage	<i>Pilotes</i>	Salariés	
	<i>Partenaires</i>	Chef de service, Les personnes accueillies, partenaires	
	<i>Modalités</i>		
Mise en œuvre de l'action	<i>Comment</i>	<i>Qui ?</i>	<i>Quand ?</i>
	Mise en place de groupe de réflexion pour les salariés pour la réalisation d'actions collectives et individuelles Mise en œuvre des actions collectives auprès des publics Création d'outils commun à destination des personnes accueillies	La cheffe de service, les salariés, les personnes accueillies	2020
Modalités et outils d'évaluation	<i>Indicateurs de processus</i>	Participation des personnes accompagnées aux actions collectives proposées	
	<i>Indicateurs quantitatifs</i>	Paiement régulier de la caution et de la participation financière à l'hébergement	
	<i>Indicateurs qualitatifs internes et externes</i>	Maintien durable dans le logement sans endettement avéré	



Fiche-action n°5		Créer une procédure de sortie	
Axe stratégique 2 et 4 : Exigence, Espérance		Phase de conception	X
		Phase de mise en œuvre	
Éléments de contexte	A ce jour, pour les personnes sortant de nos dispositifs, il n'existe pas de procédure écrite qui formalise les démarches d'accompagnement vers la sortie qu'elle soit positive ou négative		
Descriptif de l'action	<p>Formaliser la fin de l'accompagnement</p> <p>Améliorer la passation/tuilage avec les partenaires</p> <p>Revoir la procédure et outils de fin d'accompagnement : méthodologie, état des lieux appart., remise de documents, questionnaire de satisfaction,</p> <p>Améliorer la communication en interne : fiche entrée et sortie</p> <p>Retravailler la communication envers les partenaires (OFII, écoles, ...) = explication fine d'accompagnement</p> <p>Revoir l'archivage des dossiers</p>		
Suite Descriptif de l'action	<p>Mettre en place les conditions nécessaires avec la personne pour l'accès au logement</p> <p>Travailler la procédure en équipe de sortie de régularisation : organisation du budget, orientation magasin pour achats, déménagement, économie via le RSA pour achats divers, ...</p> <p>Répertorier les aides et les mettre en œuvre avec les personnes</p> <p>Mettre en place la procédure Bail glissant et Glissement de bail et les outils s'y réfèrent</p> <p>S'approprier l'ensemble des mesures AVDL</p> <p>Mettre en place une procédure d'accompagnement pour les personnes dont la demandes d'asile est rejetée</p>		
Objectifs de l'action	<p>Formaliser la fin de l'accompagnement : bilan, clôture et transmission/passation</p> <p>Mettre en place les conditions nécessaires avec la personne pour l'accès au logement pour un maintien durable</p> <p>Travailler sur la fin de prise en charge lié au refus de la demande d'asile afin d'accompagner au mieux les personnes</p>		
Période de réalisation	Dernier semestre 2020		
Pilotage	Pilotes	Chef de service	
	Partenaires	Equipe éducative, Les personnes accueillies	

Suite Fiche-action n°5	Créer une procédure de sortie		
	<i>Modalités</i>		
	<i>Comment</i>	<i>Qui ?</i>	<i>Quand ?</i>
Mise en œuvre de l'action	Formaliser la fin de l'accompagnement Nouvelle organisation mise en place concernant la passation/tuilage avec les partenaires : mise en œuvre par tous, suivi et évaluation pour réajustement si besoin	La cheffe de service, les salariés, les personnes accueillies	Dernier semestre 2020
Suite Mise en œuvre de l'action	Nouvelle procédure et création d'outils de fin d'accompagnement : méthodologie appliquée, état des lieux appartements systématiquement réalisé, remise de documents complets aux personnes Meilleure communication en interne : fiche entrée et sortie revue, évaluée et appliquée Nouvelle communication envers les partenaires (OFII, écoles, ...) = explication fine d'accompagnement effectuée et comprise + document de fin de prise en charge expliquant ou est dorénavant la personne et qui l'accompagne Mise en œuvre et application par toute l'équipe de l'archivage des dossiers Mettre en place les conditions nécessaires avec la personne pour l'accès au logement Nouvelle procédure de sortie de régularisation : organisation du budget calé, orientation magasin pour achats effectuée, déménagement prévu et organisé, économies via le RSA pour achats divers effectuées, ... Répertoire réalisé des aides et mise en œuvre effective pour les personnes Procédure bail glissant et glissement de bail mise en œuvre par l'équipe systématiquement : évaluation, suivi, insertion dans le logement des personnes Récupération et application du document URIOPPSSCA-ALERTE « Accès dans le logement » Mettre en place des groupes de travail pour définir la procédure de sortie en cas de refus de la demande d'asile		
Modalités et outils d'évaluation	<i>Indicateurs de processus</i>	Mise en place des procédures de sorties des publics	
	<i>Indicateurs quantitatifs</i>	Nombre de passation/lien avec les partenaires lors des sorties	
	<i>Indicateurs qualitatifs internes et externes</i>	Effectivité des passations avec les partenaires externes	



Fiche-action n°6		Soutenir l'expression des personnes accueillies	
Axe stratégique 5 : Participation		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	X
Éléments de contexte	<p>La loi 2002-2 renforce les droits des personnes accompagnées. Elle conduit les professionnels à laisser la place aux personnes accompagnées dans la définition des actions qui les concernent. Pour ce faire, elle met en place 7 outils dans le cadre de la première orientation en établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le livret d'accueil ▪ La charte des droits et des libertés ▪ Le contrat de séjour, ou document individuel de prise en charge ▪ Un conciliateur ou médiateur ▪ Le règlement de fonctionnement de l'établissement ▪ Le projet d'établissement ou de service ▪ Le conseil de la vie sociale (CVS) ou d'autres formes de participation. 		
Descriptif de l'action	<p>La mise en place des outils de la loi 2002-2 au sein du pôle Asile et Intégration vient garantir les droits des personnes accueillies, cela ne vient pas seulement répondre à une obligation légale, mais elle vient mettre au travail le projet collectif et le vivre ensemble. Les outils sont mis en place en mode projet en respectant le cadre légal, l'accessibilité et l'esthétisme des supports. Les outils à mettre en place sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le groupe de parole : le recueil de la parole de la personne sur divers thèmes tels que l'accueil en hébergement, l'accompagnement social, le quotidien, la préparation en sortie en logement et le lien avec les professionnels 		
Objectifs de l'action	<p>Permettre aux personnes accueillies de prendre part aux décisions qui concernent leur lieu de vie Informer et sensibiliser les personnes sur leurs droits et devoirs Permettre aux personnes de se repérer dans l'organisation Coconstruire, mettre en place et mettre à jour les outils contenant avec et pour les personnes accueillies et les professionnels</p>		
Période de réalisation	2021		
Pilotage	Pilotes	Les salariés et les personnes accueillies,	
	Partenaires	Le chef de service	



Suite Fiche-action n°6	Soutenir l'expression des personnes accueillies		
	<i>Modalités</i>	Organisation en mode projet Démarche d'amélioration continue de la qualité Mise en place de groupe de travail	
Mise en œuvre de l'action	<i>Comment</i>	<i>Qui ?</i>	<i>Quand ?</i>
	Implication dans la construction du projet personnalisé Co-portage de certains projets Participation des experts de vécu	La cheffe de service, les salariés, les personnes accueillies	2021
Modalités et outils d'évaluation	<i>Indicateurs de processus</i>	Changements de comportements chez les personnes accompagnées dans l'accès à leurs droits Changements de pratiques chez les professionnels dans l'accueil et l'information des personnes accompagnées	
	<i>Indicateurs quantitatifs</i>	Nombre de réunion du groupe d'expression Taux de participation des personnes	
	<i>Indicateurs qualitatifs internes et externes</i>	Satisfaction des personnes accompagnées dans la prise en compte de leur parole	



Fiche-action n°7	Organiser la maintenance des locaux et des véhicules	
Axe stratégique 2 : Exigence	Phase de conception	X
	Phase de mise en œuvre	
Éléments de contexte	<p>Depuis l'ouverture de notre service, il nous est difficile de répertorier le matériel de bureaux et le mobilier des appartements</p> <p>Concernant la gestion du parc automobile, il n'existe pas d'outils communs qui permettent d'effectuer un suivi</p> <p>A l'ouverture du service, un contrôle des normes de sécurité dans les logements a été effectué cependant un suivi n'est pas opérationnel</p>	
Descriptif de l'action	<p>Réaliser l'inventaire du matériel de bureaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réorganiser les bureaux : Openspace, efficacité des espaces bureaux et du mobilier <p>Réaliser l'inventaire du mobilier dans les appartements :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre à jour la fiche inventaire ▪ Faire le tour des appartements pour repartir sur un état des lieux « de base » ▪ Programmer le remplacement par appartement et période : chiffrage, remplacement tournant, ... <p style="padding-left: 40px;">Suivre sérieusement la dégradation du mobilier, son changement et prévoir des sanctions auprès des utilisateurs</p> <p>Mettre en place un document unique de gestion des véhicules :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévoir la conservation/archivage du planning ▪ Améliorer la fiche unique de réservation des véhicules ▪ Réorganiser le document ▪ Faire une demande de simplification de celui-ci ▪ Mutualisation des outils existant sur les autres services <p>Retravailler les procédures et normes de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire le tour des appartements et se mettre à jour au niveau sécurité (normes) : extincteurs, détecteur de fumée ▪ Mettre en place un outil obligatoire de pratique à l'attention des usagers et faire respecter les règles de sécurité <p>Réaliser des contrôles réguliers</p>	
Objectifs de l'action	<p>Réaliser l'inventaire du matériel de bureaux pour faciliter l'analyse analytique</p> <p>Réaliser l'inventaire du mobilier dans les appartements pour le suivi des dégradations du matériel</p> <p>Mettre en place un document unique de gestion des véhicules pour organiser les déplacements, contrôler les l'entretien et les contrôles techniques</p> <p>Retravailler les procédures et normes de sécurité dans le respect de la législation en vigueur</p>	
Période de réalisation	2021	
Pilotage	<i>Pilotes</i>	L'équipe de direction, chef de service
	<i>Partenaires</i>	L'équipe éducative



	Modalités	Démarche d'amélioration continue de la qualité	
Suite Fiche-action n°7	Organiser la maintenance des locaux et des véhicules		
	<i>Comment</i>	<i>Qui ?</i>	<i>Quand ?</i>
Mise en œuvre de l'action	Pour les inventaires bureaux et logements : se rendre sur les lieux afin de répertorier le matériel Mise en place de groupe de travail pour la création du document unique de gestion des véhicules et pour le respect des procédures et normes de sécurité	La cheffe de service, l'équipe éducative, équipe de maintenance	2021
Modalités et outils d'évaluation	<i>Indicateurs de processus</i>	Réorganisation des bureaux : décision ou pas Openspace, mise en place d'un agencement efficace et fonctionnel des espaces bureaux et du mobilier Mise à jour de la fiche inventaire Programmation et réalisation du remplacement des supports de sécurité par appartement : chiffrage réalisé, remplacement tournant effectué, ... Mise en place de l'archivage du planning de réservation des véhicules Tour de tous les appartements réalisé et mise à jour au niveau sécurité (normes) : extincteurs, détecteur de fumée Mise en place de l'outil obligatoire de pratique à l'attention des usagers et respect des règles de sécurité Réalisation régulière de contrôles	
	<i>Indicateurs quantitatifs</i>	Meilleure gestion du matériel et du parc automobile	
	<i>Indicateurs qualitatifs internes et externes</i>	Respect des procédures et normes de sécurité	

Diagramme de GANTT des fiches action du Pôle Asile et Intégration																													
Fiche action		2019				2020				2021				2022				2023				2024				2025			
N°	Titre	1er trimestre	2er trimestre	3er trimestre	4er trimestre	1er trimestre	2er trimestre	3er trimestre	4er trimestre	1er trimestre	2er trimestre	3er trimestre	4er trimestre	1er trimestre	2er trimestre	3er trimestre	4er trimestre	1er trimestre	2er trimestre	3er trimestre	4er trimestre	1er trimestre	2er trimestre	3er trimestre	4er trimestre	1er trimestre	2er trimestre	3er trimestre	4er trimestre
1	Améliorer le suivi des logements																												
2	Améliorer la qualité de l'accueil des publics accueillis																												
3	Harmoniser les écrits professionnels																												
4	Travailler sur la gestion du budget avec les personnes accompagnées																												
5	Créer une procédure de sortie																												
6	Soutenir l'expression des personnes accueillies																												
7	Organiser la maintenance des locaux et des véhicules																												

Récapitulatif séances de travail URIOPSS Champagne-Ardenne - Accompagnement Projet d'établissement « Fondation Armée du Salut - CADA »

Séance	Date	Horaires	Groupes de travail	
10/17/17		2 x 2h	Comité de pilotage	Validation organisation accompagnement
1	15/11/17	9h/12h	Groupe de travail	Typologie du public accueilli
2	29/11/17			Typologie du public accueilli + outils Loi 2002-02
3	06/12/17			L'accueil
4	17/01/18			L'accompagnement
5	31/01/18			L'organisation interne de l'équipe et du CADA - Environnement - Partenariats
6	14/02/18			
7	21/02/18			
8	14/03/18			
9	28/03/18			
30/05/18		½ journée de travail	Comité de pilotage	Point étape accompagnement - Validation sommaire projet établissement et fiches actions
10	06/06/18	9h/12h	Groupe de travail	Écriture fiche action
11	11/07/18			
12	25/07/18			
26/07/18		½ journée de travail	Comité de pilotage	Point étape accompagnement - Validation fiches actions



LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À L'ÉLABORATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

DIRECTION

Philippe WATTIER, *Directeur*
Marie-Pierre GUY, *Directrice Adjointe Reims*
Bob THOUÉ, *Directeur Adjoint Ardennes*

PÔLE ASILE ET INTÉGRATION

Anne-Lise MOURET, *Cheffe de Service (en formation)*
Laura THEVENET, *Cheffe de Service (remplaçante)*

Jamila AKAABOUN, *CESF*
Nessrine HELLAL, *Professeur de FLE*
Virginie MARLAT, *Professeur de FLE*
Marjory ANDRÉ, *Conseillère en Insertion Professionnelle*

Thérèse RUGIRA, *CESF*
Frédéric PROM, *Éducateur Spécialisé*
Anne DE LAVALADE, *Assistante de Service Social*
Cassandra BERTIL-CZEPULKOWSKI, *CESF*
Coline ARNAL, *Éducatrice Spécialisée*
Bérengère BROUILLON, *Monitrice Éducatrice (en formation)*
Estelle BERGER, *Monitrice Éducatrice*

Isabelle GONEL, *Psychologue*

PÔLE ÉTABLISSEMENT

Sandrine BILLOT, *Cheffe de Service*
Mohamed EZZANNAGUI, *Chef de Service*

PÔLE VERS ET DANS LE LOGEMENT

Lucie BLOT, *Cheffe de Service*
Agnès DEBEURY, *CESF IML*
Claudine NYIRANDIKUBWIMANA, *TISF Projet ARAR*
Cécile LOUP, *Assistante de Service Social IML*
Gilles ROYER, *Adulte Relais Projet ARAR*
Laure COLLET, *CESF*
Gintautas VITKAUSKAS, *Ouvrier Technique Projet ARAR*

PÔLE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE

Charlotte MOREL, *Secrétaire de Direction*
Delphine BRETON, *Secrétaire*
Catherine NEUENSCHWANDER, *Comptable Économiste*
Marlène YONEL, *Aide Comptable*
Bénédicte WANAUUD, *Aide Comptable*
Bertrand CHAMPENOIS, *Chargé des TIC et Statistiques*
Emeline BONNIN, *Agent Administratif*

PÔLE MAINTENANCE

Éric CASTET, *Agent de Maintenance Tous Services*
Jean-Pierre BERTHIER, *Agent de Maintenance Pôle Établissement*
Maxime SAVIO, *Agent de Maintenance Pôle Asile et Intégration*
Jean-Claude COSTA PEREIRA, *Agent de Maintenance Pôle Urgence*
Madeleine HOANG, *Agent d'Entretien des Locaux*

ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Delphine SAUTON, *Psychologue*
Patricia TRIOLET, *Conseillère en Insertion Professionnelle*

PÔLE HÉBERGEMENT D'URGENCE

Lucie LALLEMAND, *Cheffe de Service*

PÔLE MINEURS ET MAJEURS NON ACCOMPAGNÉS

Marion ALLAIRE, *Cheffe de Service*

PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Joel LARGEAUT
Amrane ISSOLAH
Philippe GERLEI
Yves WABENE



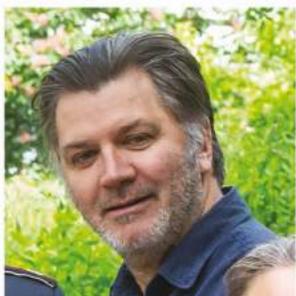
Colonel Daniel NAUD
Président de la Fondation de l'Armée du Salut



Éric YAPOUDJIAN
Directeur Général de la Fondation de l'Armée du Salut



Philippe WATTIER
Directeur des Établissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims



Yvan GRIMALDI
Directeur des programmes Inclusion

Établissement et Services de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims

42, rue de Taissy 51100 Reims

03 26 85 23 09 - nhorizon@armedusalut.fr



ANNEXES

PROJET D'ÉTABLISSEMENT Pôle Asile et Intégration 2020



ETABLISSEMENTS ET SERVICES DU NOUVEL HORIZON

Pôle demandeurs d'Asile
47 rue du Docteur Albert Schweitzer
51100 Reims
Tél : 03 10 73 07 60
Fax : 03 10 73 07 69
Courriel : nhorizon@armeeedusalut.fr

CONTRAT DE SEJOUR

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et notamment son article L 311-4,
Vu le Décret N°2004-1274 du 26/11/2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L 311-4 du CASF,
Vu l'arrêté d'autorisation d'ouverture du CADA le Nouvel Horizon de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims en date du 1^{er} juin 2016,

LE PRESENT CONTRAT EST CONCLU ENTRE :

► D'une part, le CADA « Le Nouvel Horizon », représenté par Monsieur Philippe WATTIER, Directeur de l'établissement et/ou Mme Marie-Pierre GUY, directrice adjointe et par délégation Mme MOURET Anne-Lise, chef de service du CADA,

► D'autre part,

M.....né le à Pays :

Mme.....née le à Pays :

Accompagnés de :
Enfants :

.....né le à Pays :

Etaient présents lors de la signature du contrat :

M.....

Mme.....

Le référent :

Le représentant du CADA Le Nouvel Horizon :

Vous avez accepté, auprès de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, une prise en charge dans le dispositif National d'Accueil des Demandeurs d'Asile.

Article 1 - Nature du contrat

Le présent contrat a pour objet d'établir les relations entre vous et le CADA « Le Nouvel Horizon ».

C'est un contrat d'hébergement temporaire, ne pouvant en aucun cas être assimilé à un bail de location.

Article 2 - Durée du séjour

En application des articles L.744-5 et du R.744-12 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA), la durée de l'hébergement proposé dans ce cadre est limitée à celle de l'instruction de la demande d'asile par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) et, le cas échéant à la durée du recours auprès de la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA).

Le présent contrat débute le(jour de l'arrivée en hébergement).

Il prendra automatiquement fin au plus tard :

- un mois à compter de la notification de la décision de rejet votre demande par l'OFPRA ou la CNDA si vous avez formé un recours.
- un mois à compter de la décision de l'OFII si vous décidez de solliciter le bénéfice de l'aide au retour volontaire.
- trois mois à compter de la notification de la décision d'octroi du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire prise par l'OFPRA ou la CNDA.

Le présent contrat n'autorise pas le maintien dans les lieux au-delà de ces échéances.

Article 3 - Votre lieu d'hébergement

Au CADA Le Nouvel Horizon, vous pourrez être hébergé dans un logement situé sur le territoire de la ville de Reims ou son agglomération (Witry-Lès-Reims, Bétheny, Cormontreuil). Cet hébergement pourra s'effectuer en cohabitation avec d'autres personnes, impliquant le partage avec elles des pièces de vie. Au cours de votre séjour, il pourra vous être demandé de changer de logement. Nous avons conscience des désagréments que cela suppose. A l'avance, nous vous remercions de votre compréhension.

3-1 Votre domiciliation

**CADA le Nouvel Horizon
47 rue du Docteur Albert Schweitzer
51100 REIMS**

3-2 Remise des clefs, état des lieux et entretien du logement

Un état des lieux d'entrée et de sortie avec remise des clefs sera effectué par un travailleur social lors de votre arrivée et lors de votre départ. Par ailleurs, il est de votre responsabilité d'effectuer l'entretien et le ménage de votre logement régulièrement.

Les travaux de réparation sont effectués par le personnel technique de l'établissement ou un prestataire mandaté par l'établissement. Il est de votre responsabilité de signaler à l'équipe du CADA ou à votre référent les réparations nécessaires.

3.3 Votre logement

Votre appartement est entièrement équipé. Tout le matériel et mobilier sera listé et vérifié au moment de votre installation ainsi que lors de votre départ. Vous n'êtes pas autorisés à déplacer les meubles ni à les changer.

3.3 Nuisances

Vous êtes tenus d'être respectueux avec le voisinage et d'éviter de faire du bruit notamment après 20 heures.

3-2 Clauses particulières

Vous ne pourrez pas effectuer de travaux dans le logements mis à votre disposition.

3-3 Sécurité

Un double des clés du logement reste à la disposition de l'équipe du CADA qui peut intervenir à tout moment, y compris en dehors de votre présence, notamment pour y effectuer des travaux, vérifier le bon état et la bonne hygiène du logement mais aussi en cas d'absence prolongée non signalée ou quand il y a perception d'un danger physique ou moral pour les occupants.

Article 4 - Les missions du CADA

Le CADA est chargé de vous apporter un accompagnement social et administratif pendant la durée d'instruction de votre demande d'asile.

Le CADA :

- Vous apporte l'accompagnement nécessaire dans vos démarches administratives.
- Vous assure l'aide à la constitution de votre dossier de demande d'asile à l'OFPRA et CNDA.
- Vous oriente pour vos démarches médicales et de soins.
- Vous aide à accomplir les démarches pour la scolarisation de vos enfants et vous propose, le cas échéant, des formes de soutien scolaire animé par des bénévoles ou des associations.
- Vous propose des cours d'apprentissage du français et des actions visant à mieux vous intégrer sur notre territoire (implication au Conseil de la Vie Sociale, participation à des activités de loisirs, à des sorties culturelles...)
- Vous accompagne pour la préparation de votre sortie de votre hébergement.
- Vous attribue une aide financière tant que vous ne disposez pas de l'ADA.

Article 5 - Vos engagements

Vie institutionnelle

- Remettre au gestionnaire du centre une caution d'un montant de 50 euros qui vous sera restituée à votre sortie du centre, sauf en cas de dégradations de l'appartement.
- Signaler toute absence de plus de 24 heures.
- Accepter les propositions de transfert dans un autre centre et/ou dans une autre ville.
- Respecter le règlement de fonctionnement du CADA.
- Prendre toutes dispositions pour quitter le Centre (cf article 2 pour les conditions de sortie)
- Accepter la **première proposition de logement** qui vous sera faite si vous avez été régularisé sur le territoire français.

Situation administrative

- Fournir tous les renseignements concernant votre identité et une copie des documents administratifs que vous avez en votre possession.
- Effectuer, dans les délais réglementaires, les démarches auprès de l'OFPRA et de la CNDA.
- Communiquer la date de convocation OFPRA.
- Informer l'établissement, sans délai, de la décision de l'OFPRA et de la CNDA si vous avez formé un recours de votre demande d'asile.
- Informer l'établissement de votre éventuelle décision de quitter le CADA avant la notification de la décision de l'OFPRA, ou de la CNDA si vous avez formé un recours.
- Autoriser le centre à saisir et à transmettre aux autorités compétentes (OFII, préfecture) les informations concernant votre identité et votre situation administrative.

Article 6 - L'engagement du CADA

Les professionnels du CADA s'engagent à vous soutenir dans l'ensemble des démarches relatives à votre demande d'asile. Ils vous accompagneront également dans le domaine de la santé, pour la scolarisation de vos enfants, mais aussi d'un point de vue psychologique via des espaces d'écoute et de parole. Nous vous proposerons aussi des ateliers d'apprentissage de la langue française auxquels nous vous recommandons vivement de participer. La direction de l'établissement s'engage à mettre à votre disposition un logement décent et, en cas de problème, s'engage à intervenir dans les plus brefs délais, sauf les samedis et dimanches.

Le règlement de Fonctionnement et un livret d'accueil vous sera remis.

Il présente :

- ▶ L'établissement.
- ▶ Les prestations.
- ▶ Les modalités d'admission et de sortie.
- ▶ La charte des droits et liberté de la personne accueillie.

Vous êtes informés, qu'en application des articles L.744.4 et R.744.13 du CESEDA, les informations relatives à votre prise en charge (dates d'entrée et de sortie, hébergement, situation au regard du séjour, état d'avancement de la procédure d'asile) sont enregistrées dans le système d'information géré par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII). Elles sont accessibles aux préfets ainsi qu'au service de l'asile de la Direction Générale des Etrangers en France (Ministère de l'Intérieur).

Toutefois, les documents que vous remettez au centre, les informations que vous donnerez ou les problèmes que vous exposerez au personnel du centre ne seront pas divulgués sans votre autorisation.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, il convient de vous adresser à l'OFII.

Article 6 - Rupture du contrat

▶ A votre initiative :

À tout moment vous pouvez résilier le présent contrat pour le motif de votre choix. Le cas échéant, une fin d'hébergement sera prononcée.

▶ A l'initiative de l'établissement :

- ▶ En cas de manquement grave au règlement de fonctionnement ou au présent contrat de séjour.

- ▶ Dans le cas où vous mettriez en péril la sécurité des autres personnes, des personnels ou des biens de l'établissement.
- ▶ En cas d'absentéisme régulier et non motivé.
- ▶ En cas de décision d'expulsion par le juge des référés : dans le cas où vous avez été débouté de votre demande d'asile et que vous vous maintenez dans le CADA après la date prévue par la décision de sortie de l'OFII.

Si vous quittez définitivement l'établissement, vous êtes tenus d'emporter toutes vos affaires personnelles et de restituer les clés. A défaut, nous serons dans l'obligation de nous en séparer dans un délai de 5 jours suivant votre départ.

Article 7 - Clause de conformité

Par la présente, les parties attestent avoir pris connaissance, d'une part de l'ensemble des documents : livret d'accueil, règlement de fonctionnement et charte des droits et libertés et, d'autre part, des obligations de ce contrat et s'engagent mutuellement à le respecter.

Article 8 - Assurances

Dans le cadre de votre accueil, vous bénéficiez des garanties responsabilité civile contractées par l'établissement (assurance SIACI SAINT HONORE, 18 rue de Courcelles, 75008 Paris).

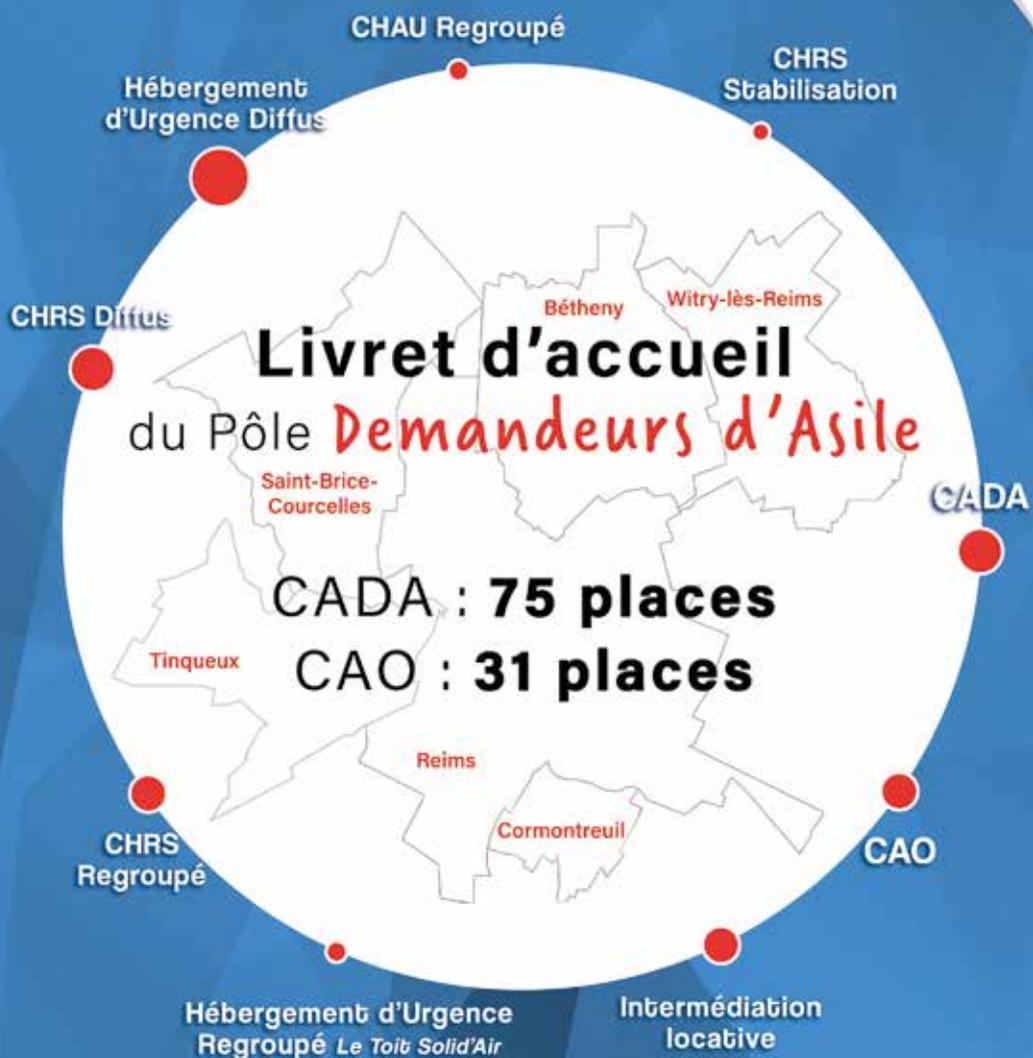
Fait à, le

Signatures

Monsieur Philippe WATTIER
Directeur du CADA

Par Délégation,
Madame Anne-Lise MOURET
Chef de service du CADA

.....
Personne(s) accueillie(s)



Je vous souhaite la bienvenue au pôle demandeurs d'asile « Le Nouvel Horizon » de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims.

Vous allez être hébergés dans un logement situé à Reims ou dans une des communes avoisinantes.

Les appartements mis à votre disposition disposent d'un équipement qui vous permettra de vivre dans de bonnes conditions. A l'avance, je vous remercie d'être respectueux des lieux et du matériel.

Les premières semaines suivant votre arrivée vont être rythmées par l'accomplissement des démarches administratives inhérentes à votre demande de régularisation sur le territoire français. Elles sont longues et parfois complexes. Pour vous aider, une équipe éducative est à votre disposition.

Ces professionnels vous proposeront également un soutien dans les démarches ayant trait à votre santé, à la scolarité de vos enfants. Ils vous inviteront à participer à des sorties culturelles et vous inciteront à venir à des cours d'apprentissage du français que nous vous conseillons vivement de fréquenter.

Mieux vous maîtriserez la langue française, mieux vous comprendrez le fonctionnement des administrations et serez en capacité de vous insérer en France.

Au nom de tous les professionnels de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims, je vous souhaite un excellent séjour au sein de notre établissement et espère le meilleur pour vous, votre famille et vos proches.



Philippe WATTIER,
Directeur des établissements et services
de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims

SOMMAIRE

Capacité d'accueil du Pôle Demandeurs d'Asile
et localisation des logements

L'Armée du Salut

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Lois et Réglementation

Étapes de votre Demande d'Asile

Informations pratiques

Hébergement

Aide alimentaire

Vie quotidienne

Soutien psychologique

Traduction

Cours de FLE

Espace multimédia

État des lieux

Assurance

Accueil des animaux

Expression des personnes accueillies

Économie d'énergie et tri sélectif

Courrier

Participation financière

Adresses utiles

3

5

7

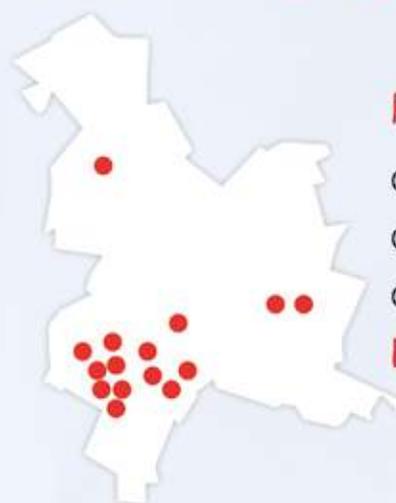
9

10

11

13

CAPACITÉ D'ACCUEIL DU PÔLE DEMANDEURS D'ASILE ET LOCALISATION DES LOGEMENTS



Reims

Capacité d'accueil :

CADA : **45 places**

CAO : **28 places**

16 appartements

Votre adresse

Ligne de bus : _____
Arrêt : _____

Votre adresse

Ligne de bus : _____
Arrêt : _____

Bétheny

Capacité d'accueil :

CADA : **10 places**

CAO : **3 places**

3 appartements

Cormontreuil

Capacité d'accueil :

CADA : **10 places**

CAO : **0 place**

2 appartements

Votre adresse

Ligne de bus : _____
Arrêt : _____

Votre adresse

Ligne de bus : _____
Arrêt : _____

- Witry-lès-Reims

Capacité d'accueil :

CADA : **10 places**

CAO : **0 place**

2 appartements



Tinqueux

en prévision

Saint-Brice-Courcelles

en prévision



L'ARMÉE DU SALUT

L'Armée du Salut a été fondée en Angleterre en 1878, en pleine révolution industrielle, par le pasteur William Booth. Elle est portée par une éthique chrétienne. Présente dans 108 pays répartis sur 5 continents, elle a pour vocation de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse. L'Armée du Salut s'est également donnée pour mission de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité. L'Armée du Salut s'investit donc dans l'accueil et l'accompagnement des publics les plus démunis.

Sa devise est la suivante : « **Secourir, Accompagner et Reconstruire** »

SECOURIR

C'est notamment :

- apporter une aide aux personnes en leur délivrant les besoins primaires (*repas, hébergement, hygiène...*)
- aller vers les publics qui ne sont pas en capacité de faire la démarche

ACCOMPAGNER

C'est notamment :

- écouter les personnes dans leur détresse en faisant émerger le désir d'aller vers un mieux-être
- les conseiller
- leur proposer un soutien

RECONSTRUIRE

C'est notamment :

- valoriser durablement les ressources existant en chacun
- promouvoir la personne en valorisant ses désirs et en prenant en compte ses besoins et ses aspirations

Elle s'est implantée en France à partir de 1881 et a véritablement pris son essor entre les deux guerres. En 1994, désireuse d'articuler action sociale et spiritualité, l'Armée du Salut a adopté de nouveaux statuts.

La gestion des établissements à caractère social est alors assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut.

Les officiers constituent pour leur part une congrégation reconnue par l'État et par les membres de la Fédération protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La congrégation assure en partie avec l'Association, la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social.

Le 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à l'Association des Œuvres de Bienfaisance de l'Armée du Salut. La Fondation Armée du Salut est reconnue d'utilité publique.

La Fondation Armée du Salut emploie plus de 2000 salariés et compte plus de 140 établissements et services d'action sociale en France qui contribuent, par leur action, à la mise en œuvre des missions qui leur sont imparties. Ces établissements gérés par la fondation Armée du Salut sont chargés de proposer une qualité en direction des usagers de l'action sociale et médico-sociale dans les champs de la protection de l'enfance, du handicap, de l'accompagnement des personnes exclues, des jeunes et des personnes âgées.

Si vous souhaitez de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter

le site Internet : www.armeedusalut.fr

Les Établissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims regroupent **plusieurs domaines d'activités** qui s'étendent de l'hébergement d'urgence à l'accompagnement dans le logement en passant par des dispositifs d'insertion, de stabilisation, d'accueil de demandeurs d'asile ou de réfugiés. Au 1^{er} janvier 2018, la capacité d'accueil théorique est de **481 places**.



Le **Nouvel Horizon**, siège de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Article 1 - Principe de non discrimination

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 3 - Droit à l'information

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 5 - Droit à la renonciation

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature

Lois et Réglementation

Vu l'article L.348-1 créé par la loi n°2006-911 du 24 juillet 2006 - art. 95.

Vu l'article L.348-2 modifié par la loi n°2007-1631 du 20 novembre 2007-art.29.

Vu l'article L.348-3 modifié par Décret n°2009-331 du 25 mars 2009 - art. 1

Vu l'article L.348-4 modifié par la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 - art. 124 (V)

Vu l'article L. 312 du code de l'action sociale et des familles (CASF) qui indique que les CADA constituent une catégorie à part entière d'établissement et service social et médico-social (ESSMS).

Vu les articles L. 348-1 et suivants du CASF qui précisent les missions et le régime juridique du CADA

Vu l'information du 20 avril 2015 relative aux appels à projets départementaux pour la création de nouvelles places de centre d'accueil de demandeurs d'asile en 2015.

Vu la loi 2015-925 du 29 juillet 2015, relative à la réforme de l'asile entrée en vigueur le 2 novembre 2015.

Vu le Décret n° 2015-1329 du 21 octobre 2015 relatif à l'allocation pour demandeur d'asile

Vu l'Arrêté du 29 octobre 2015 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile

Vu l'information du ministère de l'Intérieur en date du 10 novembre 2015 qui précise aux préfets les modalités de création des 8.630 places de Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA) prévues pour 2016, notamment au titre du programme européen de relocalisation.

Ces 8.630 places correspondent aux 3.500 créations qui étaient déjà programmées pour l'an prochain, au titre de la réforme du droit d'asile, auxquelles s'ajoutent 5.130 places supplémentaires de CADA qui doivent être créées autour des six pôles d'accueil prévus par le programme de relocalisation.

Ce nouveau programme bénéficie du cadre juridique simplifié mis en place par la loi du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile.

Nos textes de référence seront aussi les recommandations de l'ANAESM :

(Disponible à l'accueil des bureaux du Pôle Demandeurs d'Asile)

• *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)*

• *Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008)*

• *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale (mars 2008)*

• *La personnalisation de l'accompagnement des personnes accueillies dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (mai 2014)*

Les Statuts, la Charte de la Fondation et Règlement de Fonctionnement de la Fondation de l'Armée du Salut sont disponibles aux bureaux du Pôle Demandeurs d'Asile tout comme le Règlement de Fonctionnement de l'Établissement, un exemplaire du Contrat de séjour et du présent livret d'accueil.

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

Le décret n° 2004-287 du 25.02.2004 relatif au conseil de vie sociale et la circulaire

L'établissement dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement la valorisation du parcours des usagers dans l'établissement et les analyses qualitatives par le biais de statistiques anonymes.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usager des services concernés et ne peuvent être communiqués qu'aux destinataires suivants : le directeur ou son représentant.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au directeur.

Toute personne, peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

En cas de non-respect de vos droits, vous pouvez contacter le directeur de l'établissement. Par ailleurs, si vous le jugez nécessaire, vous pouvez faire appel sur simple demande à un médiateur. Vous pouvez choisir le médiateur sur la liste des personnes qualifiées de votre département.

Personnes habilitées par arrêté ARS N°2016-0198 du 25 janvier 2016 fixant la liste des personnes qualifiées du département de la Marne

Secteur social : Mme Isabelle DUPUIS - DUBOIS et Mme Daniëlle QUANTINET

DDCSPP de la Marne - 4, Rue de Vinetz - CS 40266 - 51011 Châlons-en-Champagne cedex

Tél : 03.26.66.79.22 - Fax : 03.26.65.38.49

Livret d'accueil du Pôle Demandeurs d'Asile

9

de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 7 - Droit à la protection

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

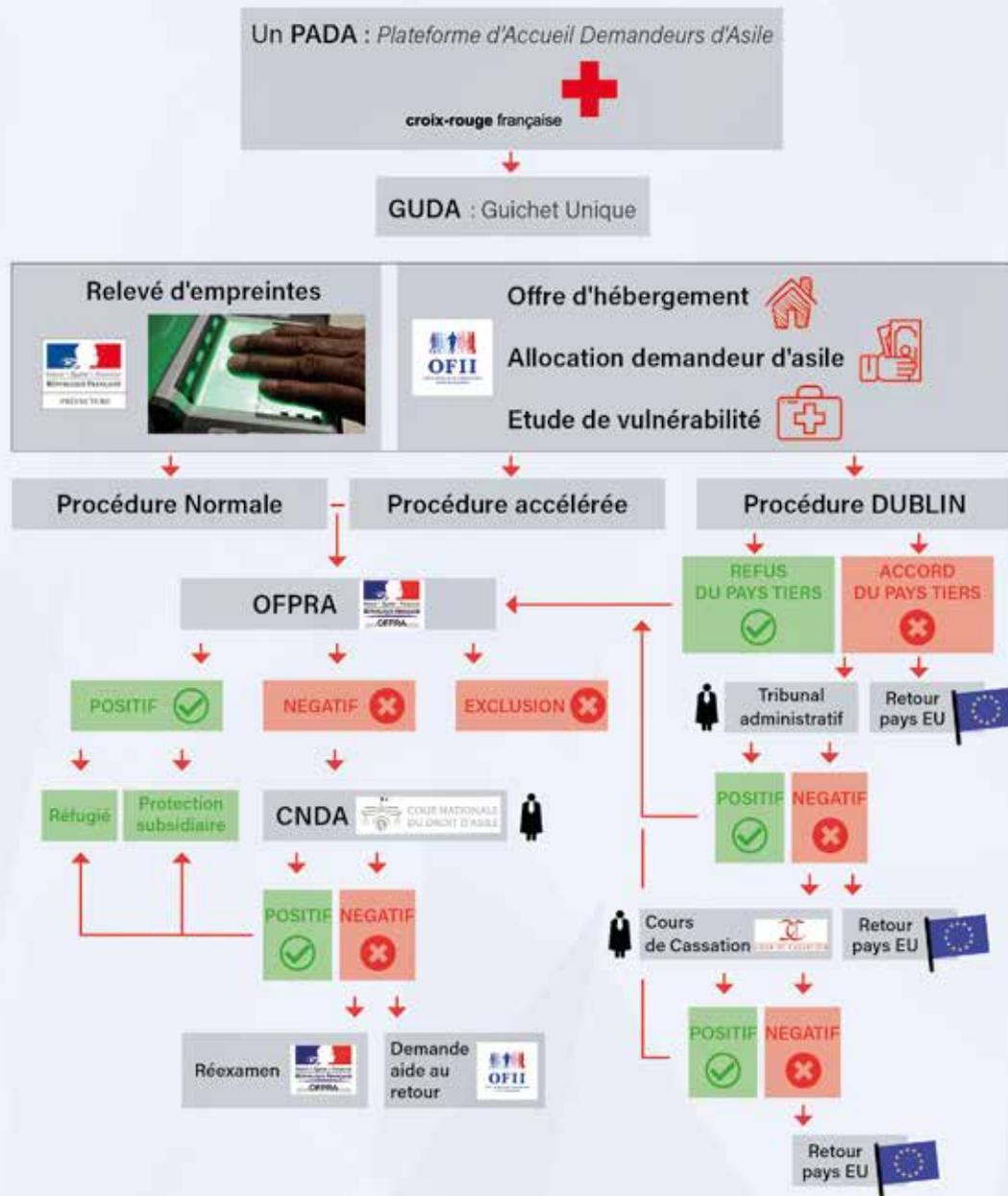
Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

8

Livret d'accueil du Pôle Demandeurs d'Asile

Étapes de votre Demande d'Asile



INFORMATIONS PRATIQUES

La vie dans la structure



HÉBERGEMENT

Le pôle demandeurs d'asile de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims dispose de 23 logements permettant d'héberger des familles, des ménages sans enfant ou des personnes seules. Dans ce cas, il vous faudra accepter le principe de la cohabitation et selon le dispositif d'hébergement, vous pourrez être amenés à partager votre chambre. Il en est de même concernant les pièces de vie commune, les toilettes et les sanitaires. Les appartements sont meublés des principaux équipements utiles au bon déroulement de votre séjour. Tout le mobilier et le petit matériel appartiennent à la Fondation de l'Armée du Salut. Nous vous remercions d'en prendre soin.

● Entretien :

L'entretien de votre logement est à votre charge. Vous êtes tenus de garder votre lieu de vie propre.

● Les visites :

Les visites au sein de votre logement sont autorisées avec l'accord de votre référent. Les visiteurs ne sont pas autorisés à rester la nuit.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Une écoute et un espace de parole assurés par des psychologues sont possibles si vous en éprouvez le besoin ou sur proposition de votre référent.



TRADUCTION

Le pôle demandeurs d'asile dispose de traducteurs qui peuvent être sollicités pour faciliter les échanges.

AIDE ALIMENTAIRE

Un fond d'aliments secs est mis à votre disposition lors de votre arrivée. Il s'agit de produits donnés par la Banque Alimentaire de la Marne.

Les personnes sans ressources bénéficient de bons alimentaires et d'hygiène. Cette aide s'arrête dès que vous disposez de l'ADA ou d'autres revenus : salaire, RSA.

VIE QUOTIDIENNE

● Le linge :

À votre arrivée, nous vous fournissons des draps, des couvertures et du linge de toilette. Le nettoyage vous incombe via les machines à laver. **Merci de ne pas faire tremper du linge dans les baignoires.**

● Kit hygiène et d'entretien :

Un kit d'hygiène vous est remis à votre arrivée.



ESPACE MULTIMÉDIA

Deux postes informatiques sont à votre disposition dans les locaux du pôle demandeurs d'asile. Ils sont accessibles via un système de préinscription auprès d'un salarié.

ÉTAT DES LIEUX



Lors de votre arrivée et de votre départ, un professionnel réalise avec vous un état des lieux de votre logement et des sanitaires communs.



ASSURANCE

Le Nouvel Horizon souscrit auprès de SIACI SAINT HONORÉ une assurance responsabilité civile qui couvre l'ensemble de ses activités et celles de ses résidents. Si vous possédez un moyen de locomotion, il vous appartient de vous acquitter d'une assurance.



ACCUEIL DES ANIMAUX

Il est autorisé, pour les familles qui occupent seules un logement, d'avoir un animal mais il est nécessaire qu'il possède un carnet de vaccination. Selon la loi qui classe les chiens susceptibles d'être dangereux en deux catégories, les chiens de catégories 1 et 2 doivent être muselés.

Chacun est responsable de son animal et de l'hygiène de celui-ci. Il est interdit de laisser son animal seul dans les logements.

EXPRESSION DES PERSONNES ACCUEILLIES

La loi du 2 janvier 2002 a notamment pour objet de favoriser l'expression des personnes accueillies en établissements sociaux et médico-sociaux. Au pôle demandeurs d'asile, des groupes d'expression, réunissant toutes les 6 semaines les personnes accueillies, ont pour objet de vous amener à donner votre point de

vue sur notre façon de travailler et sur notre organisation. Une fois par an, vous devez élire 4 personnes qui représentent le pôle demandeurs d'asile au conseil de la vie sociale du Nouvel Horizon.

Votre participation à ce groupe est importante pour nous permettre de faire évoluer nos pratiques et nos organisations.



ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET TRI SÉLECTIF

Toutes les personnes accueillies doivent être attentives au respect de l'environnement en rationalisant leur consommation d'eau et d'électricité. **Vous êtes tenus de trier vos déchets avant de les mettre à la poubelle.** Par cette démarche vous préservez l'environnement et la santé de vos enfants. Un guide de référence est affiché dans chaque logement.

COURRIER



Vous n'avez pas la possibilité de recevoir votre courrier où vous êtes hébergés.

Vous devez faire adresser toutes vos correspondances au bureau du CADA

47, rue du Docteur Schweitzer - 51100 Reims

Vous pouvez venir retirer votre courrier les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 9h30 à 12h30.



PARTICIPATION FINANCIÈRE

Une caution de 50 euros vous est demandée à votre arrivée ou dès que vous disposerez de ressources. Une participation financière vous sera demandée si vous percevez des revenus autres que l'ADA.

ADRESSES UTILES



ADMINISTRATIONS

Mairie de Reims

Place de l'Hôtel de Ville, 51100 Reims
t 03 26 77 78 79

Mairie de Bétheny

Place de la Mairie, 51450 Bétheny
t 03 26 07 12 71

Mairie de Cormontreuil

2 Place de la République, 51350 Cormontreuil
t 03 26 82 05 53

Mairie de Witry-lès-Reims

Place de la Mairie, 51420 Witry-lès-Reims
t 03 26 97 02 25

Mairie de Tinqueux

Avenue du 29 Août 1944, 51430 Tinqueux
t 03 26 08 23 45

Mairie de Saint-Brice-Courcelles

Place Roosevelt, 51370 Saint-Brice-Courcelles
t 03 26 09 07 65

CAF

202, rue Capucins, 51100 Reims
t 08 10 25 51 10

Centre des Finances Publiques

136, rue Gambetta, 51100 Reims
t 03 26 87 90 00

CPAM

14, rue du Ruisselet, 51100 Reims
t 3646

Sous-Préfecture de Reims

Place Royale, 51100 Reims
t 03 26 86 71 00

Préfecture de la Marne

26, rue Carnot, 51000 Châlons-en-Champagne
t 03 26 79 96 83

ASILE



OFPPA

201, rue Carnot, 94120 Fontenay sous Bois
t 01 58 68 10 10

CNDA

35, rue Cuvier, 93100 Montreuil
t 01 48 18 40 00

OFII

2, rue du Grand Crédo, 51100 Reims
t 03 26 36 97 29

PADA Croix-Rouge française

7 bd John Fitzgerald Kennedy
51000 Châlons-en-Champagne



AIDE SOCIALE

CCAS Reims

11, rue Voltaire, 51100 Reims
t 03 26 40 26 26

Service Central Vêtements

19, rue du Jard, 51100 Reims
t 03 26 86 80 19

Entraide protestante

19, rue Raymond Guyot, 51100 Reims
t 03 26 61 76 70

SIAO 51

26, rue Moulins, 51100 Reims
t 03 26 02 30 97

SANTÉ



Centre Marnais de Promotion de la Santé (C.M.P.S.)

12, 14, rue J.J Rousseau, 51100 Reims
t 03 26 86 79 80

Hôpital de Reims

45, rue Cognacq Jay, 51100 Reims
t 03 26 78 78 78

Service Communal d'Hygiène et de Santé (vaccination)

33bis, rue Laurent Déramez, 51100 Reims
t 03 26 35 68 79

Centre de soins dentaires

45, rue Cognacq Jay, 51100 Reims
t 03 26 78 77 11

Les Opticiens Mutualistes

1, rue des Elus, 51100 Reims
t 03 26 47 68 25



TRANSPORT

Gare SNCF

Place de la Gare, 51100 Reims
t 08 90 64 06 50

Boutique CITURA

6, rue Chanzy, 51100 Reims
t 03 26 88 25 38

EMPLOI



Mission Locale Reims

34, rue de Trianon, 51100 Reims
t 03 26 40 30 34

Pôle emploi la Neuville

9, rue Charles Guggiari, 51100 Reims
t 3949



CULTE

Paroisse catholique Basilique St Rémi

16, rue Féry, 51100 Reims
t 03 26 85 31 20

Eglise réformée

22, rue Camille Lenoir, 51100 Reims
t 03 26 47 55 06

Mosquée et centre Islamique

15, rue Clovis Chezel, 51100 Reims
t 03 26 82 64 84

Association Culte Israélite

49, rue Clovis, 51100 Reims
t 03 26 47 68 47

BAILLEURS SOCIAUX



Plurial Novilia

2 place Paul Jamot, 51100 Reims
t 03 26 04 98 11

Le Foyer Rémois

8, rue Lanson, 51100 Reims
t 03 26 84 46 46

Reims Habitat

71 avenue d'Epemay, 51100 Reims
t 03 26 48 43 43



AUTRES

Hôtel de Police

40 Boulevard Roederer
t 03 26 47 08 99

La Poste Orgeval

36, rue du Docteur Albert Schweitzer
t 08 99 23 99 11

Notes

Comment se rendre au PÔLE DEMANDEURS D'ASILE

Tramway A ou B direction Neufchâteau, arrêt DE FERMAT



Sites de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims

Horaires d'ouverture et coordonnées du Pôle Demandeurs d'Asile

Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi matin
47, rue du Docteur Schweitzer - Tél : 03 10 73 07 60

Accueil public

Bureau de permanence : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30
Sur rendez-vous : lundi, mardi, mercredi et vendredi de 14h à 17h
Fermeture : jeudi après-midi, week-ends et jours fériés
En dehors de ces horaires, merci de contacter le **03 26 85 23 09**





ETABLISSEMENTS ET SERVICES DU NOUVEL HORIZON

Pôle demandeurs d'Asile
47 rue du Docteur Albert Schweitzer
51100 Reims
Tél. : 03 10 73 07 60
Fax : 03 10 73 07 69
Courriel : nhorizon@armeedusalut.fr

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

du
Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
Le Nouvel Horizon
47 rue du Docteur Albert Schweitzer - Reims

Préambule :

Ce règlement vise à définir les droits et les devoirs de la personne hébergée ainsi que ceux auxquels notre établissement est tenu.

Le présent règlement est pris en application de la Loi d'Orientation du 29/07/1998 relative à la lutte contre les exclusions, de la Loi du 02/01/2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il s'appuie également sur l'article L.312 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui indique que les CADA constituent une catégorie à part entière d'établissement et service social et médico-social (ESSMS) et sur les articles L.348-1 et suivant du CASF qui précisent les missions et le régime juridique des CADA.

Ce présent règlement de fonctionnement est en vigueur depuis le 15/02/2018 après avoir été soumis au Conseil de la Vie Sociale le 13/02/2018. Cette dernière instance ayant émis un avis favorable.

Il s'applique à toutes les personnes hébergées, aux visiteurs et à l'ensemble du personnel intervenant (à titre salarié, libéral ou bénévole) au sein du CADA et des autres dispositifs d'hébergement du pôle demandeurs d'asile.

« Conformément à l'article L.311-7 du CASF, le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations de l'Etablissement et des personnes accueillies. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent la vie collective ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement tout en respectant les libertés individuelles. »

Le CADA garantit à chacun :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et la sécurité,
- La prise en charge et un accompagnement individualisé favorisant le développement personnel,
- La confidentialité des informations le concernant,
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge,
- L'information concernant les droits fondamentaux,
- La participation directe à la mise en œuvre du projet d'accompagnement individualisé.

Article 1 : Les lieux d'hébergement

Au CADA Le Nouvel Horizon, vous serez hébergés en logement. Parfois, pour les personnes seules et les couples sans enfant, il vous faudra accepter le principe de la cohabitation et, selon les dispositifs d'hébergement, vous pourrez être amenés à partager votre chambre. Il en est de même concernant les pièces de vie commune, les toilettes et les sanitaires.

Au cours de votre séjour, il pourra vous être demandé de changer de lieu d'hébergement. Nous avons conscience des désagréments que cela suppose. A l'avance, nous vous remercions de votre compréhension.

La capacité d'accueil du CADA est de 75 places qui se répartissent au sein de 15 logements situés sur différents quartiers de la ville de Reims (Europe, Maison Blanche, Hauts de Murigny, Campus Croix-Rouge, Sainte Anne, Avenue de Laon, Châtillons) et son agglomération (Witry-Lès-Reims, Bétheny et Cormontreuil).

Toutes les personnes hébergées par notre établissement sont orientées par le Dispositif National de Demande d'Asile. Aucun accueil ne peut s'effectuer sans l'accord de ce service.

L'établissement est assuré pour les locaux et la responsabilité civile auprès de la société SIACI SAINT HONORE 18 rue de Courcelles 75384 PARIS CEDEX 08.

Article 2 : L'Admission

Vous êtes admis au centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) « Nouvel Horizon » de l'Armée du Salut de Reims sur le fondement de la décision d'admission prise par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII).

Lors de votre arrivée au CADA, un travailleur social vous présentera son fonctionnement et ses locaux, ainsi que l'ensemble des salariés présents.

Lors de cet entretien d'accueil, vous établirez et signerez votre contrat de séjour. Il vous sera aussi remis et commenté plusieurs documents, notamment un livret d'accueil ainsi que le présent règlement de fonctionnement.

Article 3 : Votre séjour

Votre présence en CADA est provisoire.

La durée de votre séjour est strictement limitée à la durée de l'instruction de la demande d'asile par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) puis, éventuellement, par la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA).

Le contrat de séjour n'est pas un contrat de location et ne confère aucun droit de maintien dans les lieux au-delà de la date de fin de prise en charge notifiée par l'OFII ou le responsable du centre ou des délais de maintien dans le centre à titre temporaire.

A titre exceptionnel, le gestionnaire du centre peut demander à l'OFII d'organiser le transfert d'une personne hébergée vers un autre lieu d'hébergement lorsque sa situation, notamment médicale, nécessite une prise en charge adaptée à ses besoins, ou lorsque des difficultés d'adaptation ou des incompatibilités liées à la vie du centre ont été constatées.

Il est à noter, qu'en fonction des communes où vous êtes accueillis, des aides supplémentaires pourront vous être attribuées par décision des Mairies (Cormontreuil, Bétheny et Witry-lès-Reims), indépendamment de l'offre de services mis en place par le CADA de l'Armée du Salut de Reims.

Le CADA garantit à chacun le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité. En ce sens, chacun est tenu de développer un comportement respectueux des autres et du

matériel. Il vous est aussi demandé d'être discret et attentif aux nuisances sonores que vous pourriez occasionner.

3-1 Le courrier

Tout au long de votre hébergement, vous êtes domiciliés au CADA de l'Armée du Salut, **47 rue du Docteur Albert Schweitzer, 51100 REIMS.**

Vous devez venir récupérer votre courrier à cette adresse au moins une fois par semaine. Les horaires d'ouverture du CADA sont affichés dans l'appartement ainsi que les numéros de téléphone. Vous n'avez donc pas accès aux boîtes aux lettres de l'immeuble dans lequel vous êtes hébergés.

3-2 L'alimentation

A votre arrivée, un kit nourriture comprenant des produits non périssables vous sera remis.

Si vous ne disposez d'aucune ressource, des titres alimentaires vous seront distribués et, en complément, vous avez la possibilité de bénéficier des colis alimentaires de l'Entraide Protestante.

Dès que vous disposerez de ressources, il vous sera demandé de participer aux règlements de ces colis.

Votre inscription à ce service engage votre responsabilité auprès de cette association. Si vous ne souhaitez pas être bénéficiaire de ce service, vous devez en faire part à votre référent social le plus rapidement possible pour vous désinscrire.

3-3 La consommation de tabac, d'alcool et de produits psychoactifs

Conformément à la loi, il n'est pas permis de fumer dans les pièces communes.

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées, de drogues dans l'appartement sont interdites.

Le non-respect de ce règlement peut entraîner une exclusion temporaire ou définitive en accord avec l'OFII et la saisie immédiate des dits produits par les éducateurs sous la responsabilité du chef de service.

Un rapport d'événement indésirable sera alors envoyé aux services de l'Etat.

3-4 La Sécurité

Tout accident, même bénin, doit être immédiatement signalé aux éducateurs ou au personnel d'accueil, par les personnes concernées ou les témoins, y compris lorsque vous êtes victime de mauvais comportement du voisinage.

Vous êtes tenu de respecter strictement les consignes de prévention des incendies.

Le vol, le vandalisme, les violences verbales et/ou physiques, le commerce illicite, le harcèlement sexuel et moral, etc... sont interdits.

Tous ces faits, répréhensibles par la loi seront sanctionnés par une fin de prise en charge immédiate en accord avec l'OFII et un signalement aux forces de police et aux services de l'Etat en charge de ce dispositif d'accueil.

Toutes armes ou objets dangereux sont interdits et doivent être remis à la Direction dès votre accueil.

3-5 Accidents corporels et dommages

Le CADA a l'obligation d'assurer toutes les personnes hébergées en responsabilité civile pour les dommages causés aux tiers.

Pendant votre séjour, vous demeurez responsables civilement et pénalement de vos enfants.

Le CADA ne saurait, en aucun cas, être engagé dans les conséquences des accidents qu'ils causeraient ou subiraient du fait de l'absence de surveillance des parents.

3-6 L'apprentissage de la langue française

Afin de faciliter votre intégration sur le sol français et de vous aider dans votre procédure d'asile, notre établissement vous propose gracieusement des cours de français. Les membres de votre famille sont vivement invités à y participer. Votre référent social vous communiquera les jours.

3-7 Les absences et les visites

Les absences de courte durée sont autorisées. Cependant, si vous souhaitez vous absenter plus d'un jour, vous devez en informer le responsable du CADA.

Toute absence de plus d'une semaine doit être autorisée par le responsable du CADA.

Une fiche de demande d'autorisation d'absence vous sera remise sur demande. Vous ne pouvez pas partir sans cette autorisation. A défaut, vous serez considérés comme ayant abandonné votre lieu d'hébergement. La fermeture de votre chambre ou appartement et la mise sous consignation de vos effets personnels pourra être réalisée sous contrôle d'huissier.

Les gestionnaires des centres signalent systématiquement au service territorial compétent de l'OFII les abandons des lieux d'hébergement.

Les visites sont autorisées, mais les personnes ne peuvent rester dormir.

3-8 Votre sortie

Conformément aux articles [L. 744-5](#) et [R. 744-12](#) du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, après une décision définitive, l'OFII vous fait parvenir la décision de fin de prise en charge (1 mois vous êtes débouté d'asile et 3 mois renouvelable une fois si vous avez été régularisé). Le gestionnaire met en œuvre la décision de sortie prise par l'OFII et en informe l'office et le préfet de département.

- Vous ne disposez pas d'un titre de séjour (refus OFPRA et CNDA) :

Vous pouvez demander une aide au retour auprès de l'OFII. Si vous n'avez pas sollicité d'aide au retour volontaire ou avez refusé l'offre d'aide au retour volontaire qui vous a été présentée par l'OFII et

si vous vous maintenez après la date de fin de prise en charge de l'OFII dans le lieu d'hébergement, le gestionnaire du CADA est dans l'obligation d'en informer les services de l'Etat qui pourront saisir le Préfet de département. Ce dernier vous met en demeure de quitter les lieux. Si la mise en demeure est infructueuse, le Préfet peut saisir le Président du Tribunal Administratif sur le fondement de l'[article L. 521-3 du code de justice administrative](#) afin de vous enjoindre de quitter les lieux. Si le Tribunal Administratif confirme la décision de fin de prise en charge, une procédure d'expulsion sera engagée à votre encontre avec la participation des forces de l'ordre.

Cette procédure peut également être mise en œuvre lorsqu'une personne a un comportement violent ou commet des manquements graves au règlement du lieu d'hébergement et qu'elle n'a pas quitté les lieux après avoir fait l'objet d'une décision d'exclusion du CADA prise par la Direction du centre, en application de l'article 11.

- Vous bénéficiez d'un titre de séjour en France :

Vous devrez engager des demandes de logements ou d'hébergement et serez tenu d'accepter la première proposition qui vous sera faite. Les personnes régularisées sortantes de CADA sont prioritaires sur les demandes de logements et font partie d'un contingent préfectoral. Une seule offre de logement vous sera faite dans le cadre du contingent, si vous refusez cette première offre de logement ou d'hébergement une procédure d'expulsion pourra être engagée à votre encontre.

Article 4 : Allocation, Participation Financière et caution

4-1 Allocation

Les personnes hébergées en CADA perçoivent une Allocation Demandeurs d'Asile (ADA).

L'allocation est versée, sous conditions de ressources, pendant la durée de la prise en charge, selon la composition familiale, conformément aux dispositions fixées par le décret pris sur le fondement de [l'article L. 744-9 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#).

4-2 Participation financière

Pendant la durée de votre prise en charge, si vos revenus sont égaux ou supérieurs au montant du Revenu de Solidarité Active (RSA), vous devrez payer une participation financière à l'hébergement dont le montant est déterminé selon un barème défini par l'arrêté pris par le Ministre en charge de l'asile sur le fondement de [l'article L. 744-2 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#).

4-3 Caution

Une caution de 50€ vous sera demandée à votre arrivée ou dès que vos droits à l'ADA seront ouverts et effectifs et ce conformément à l'arrêté pris par le Ministre en charge de l'asile sur le fondement de [l'article L. 744-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#).

Cette caution vous sera restituée à votre sortie du CADA, sauf s'il est établi que vous êtes à l'origine de dégradations des locaux ou si vous vous êtes maintenus au-delà des délais réglementaires. Tout ou partie de la caution sera alors retenue, selon les coûts de réhabilitation entraînés par ces dégradations ou délai d'hébergement indu.

Article 5 : Votre lieu d'hébergement

5-1 Généralité

Un état des lieux de la chambre ou de votre logement est effectué dès votre entrée. Une copie vous est remise.

Les appartements sont constitués d'entrée, salon/salle à manger, cuisine, salle de bain et toilettes, de plusieurs chambres destinées à des familles ou personnes seules et pour certains de balcons.

Ils sont équipés et meublés :

- Mobilier : tables, chaises, canapés, armoires, lits, vaisselle, ustensiles de cuisine, literie complète, télévision et étagères.
- Electroménagers : réfrigérateur(s) combiné(s) et/ou réfrigérateur top le cas échéant, machine à laver, cuisinière, micro-ondes, cafetière, bouilloire et pour certains appartements d'aspirateurs.

Un état des lieux d'entrée sera effectué avec vous à votre arrivée.

L'utilisation de ces espaces et équipements implique de votre part le respect des règles permettant de maintenir ces lieux en état de propreté satisfaisant.

Des détériorations ou des négligences caractérisées ou le non-respect du règlement intérieur de l'immeuble peuvent entraîner des frais qui seront portés à votre charge, voire la fin de votre prise en charge et l'exclusion de notre établissement.

Nous vous rappelons que vous êtes responsable de vos effets personnels. La Direction et les travailleurs sociaux déclinent toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration de vos affaires.

5-2 Vie collective

Il est formellement interdit d'héberger, dans sa chambre ou appartement, des personnes n'étant pas inscrites sur les registres de présence du CADA. L'usage des locaux et l'utilisation des équipements collectifs sont réservés aux personnes hébergées.

Le responsable du centre doit être informé des visites de personnes extérieures au CADA. En cas de cohabitation de plusieurs personnes dans un même appartement, ces visites ne doivent pas causer de gêne au cohabitant.

La tranquillité du voisinage doit être respectée en évitant tous bruits entre 22 h 00 et 7 h 00 du matin.

S'il est constaté que ces visites ne respectent pas les règles de cohabitation, elles pourront être interdites par votre éducateur référent.

Le CADA est une collectivité où la vie est fondée sur le respect de l'autre ainsi que celui des différentes culturelles, politiques, religieuses et sociales, dans la mesure où elles restent de la sphère du domaine privé.

Afin de préserver la qualité de vie de tous, chaque résident doit conserver, en tout temps et en tout lieu, une attitude correcte et respectueuse des autres. Aucune manifestation d'ordre politique ou religieux ne sera tolérée dans les locaux du CADA.

5-3 Entretien / Maintenance

Il vous est demandé de respecter l'aménagement et la propreté de l'appartement qui est mis à votre disposition. Si vous constatez un mauvais fonctionnement, vous devez en informer dans les plus brefs délais les éducateurs du CADA afin qu'ils puissent faire intervenir les professionnels compétents.

Vous ne pouvez pas remplacer les serrures de l'appartement ni le mobilier.

Un travailleur social passera régulièrement vérifier l'état de l'appartement et des chambres. En cas de négligence dans la tenue de votre hébergement vous pourrez faire l'objet d'une sanction (avertissement écrit).

En outre, nous vous informons que les travailleurs sociaux disposent d'un double des clés des chambres et appartements. Ils sont habilités à entrer dans votre chambre en cas d'urgence ou pour des nécessités de service, tout comme le personnel du service technique de l'Armée du Salut.

Si nécessaire, un planning de ménage peut être établi afin d'assurer le bon entretien et l'hygiène de l'appartement.

A votre départ, vous devez rendre votre lieu de vie propre et en bon état. Un état des lieux de sortie sera effectué avec un éducateur.

Toute dégradation vous sera facturée tout comme la perte de votre clef de chambre, clef de l'appartement et/ou badge d'accès à l'immeuble.

5-4 Les animaux

A votre accueil, vous pouvez être accompagnés de votre animal. Si vous décidez de prendre un animal au cours de votre séjour, vous devez en informer votre référent social.

Si vous possédez un animal, vous devez avoir un carnet de vaccinations à jour, et si cela n'est pas le cas, vous disposez de 15 jours pour vous mettre en conformité. Une copie de ce carnet doit être mise dans votre dossier individuel au CADA.

Le propriétaire de l'animal est tenu de faire en sorte que celui-ci ne crée aucune dégradation dans les parties privatives et collectives, ni aucun trouble de jouissance du lieu de vie aux autres occupants.

Vous serez tenus pour responsable de tout dégât ou trouble de jouissance occasionné par votre animal. Les chiens de catégorie 1 et 2 sont interdits.

Article 6 : L'accompagnement Administratif et Social

L'accompagnement est indissociable de l'hébergement. En acceptant d'être accueillis par notre CADA, vous vous engagez à rencontrer régulièrement, et au minimum une fois tous les 15 jours, votre travailleur social référent.

Ces entretiens auront pour objet de faire le point sur l'avancée de vos démarches administratives, sur vos démarches de soins, sur votre intégration sur le territoire français, sur la scolarisation de vos enfants et sur votre participation aux activités collectives conduites par notre établissement et plus particulièrement sur votre fréquentation aux cours de français. En fonction de l'avancée de votre situation administrative, un travail sur votre projet d'insertion sociale, professionnelle pourra être engagé.

Dans le mois qui suit votre entrée dans l'établissement, votre accueil sera formalisé dans le cadre d'un projet personnalisé qui sera validé en réunion de synthèse à laquelle vous participerez.

L'accompagnement est individuel, mais dans certains cas, notamment concernant les techniques de recherche d'emploi ou certaines actions de prévention de soins, il pourra être collectif.

L'accompagnement participe à votre bien-être.

6-1 Votre projet personnalisé

Il est élaboré durant le 1^{er} mois qui suit votre entrée au CADA. Il est évalué et/ou réajusté, en équipe pluridisciplinaire et en votre présence, à chaque fois que cela est nécessaire ou avant chaque renouvellement de prise en charge.

Il pose les bases de votre accompagnement et porte sur les actions et les interventions que vous réaliserez en interaction avec votre référent.

Il permet de vous repérer dans vos objectifs et de mesurer l'évolution de votre situation.

Il est discuté, négocié avec l'éducateur référent et validé par le Directeur ou son représentant par délégation.

6-2 Démarches administratives

Les démarches administratives relatives à la demande de protection internationale (Préfecture, OFPRA, CNDA) doivent être régulièrement traitées avec les éducateurs du CADA.

Le refus de répondre aux convocations et aux demandes d'informations peut être un motif d'exclusion du centre.

6-3 Santé / Examens médicaux obligatoires

Un examen médical est organisé dans les semaines suivantes votre entrée en CADA.

Les vaccinations obligatoires, notamment pour les enfants, sont réalisées par les services de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) pour les enfants de moins de 6 ans ou par le médecin traitant ou le centre de vaccination du Conseil Départemental.

Un dépistage de la tuberculose sera mis en place par le CADA. Pour rappel, toute personne issue de camps de réfugiés, en France comme à l'étranger, est soumise à un suivi de dépistage tous les 6 mois sur une durée de 2 ans. Les enfants de moins de 5 ans représentent une population particulièrement vulnérable.

6-4 Soutien psychologique

Vous pouvez rencontrer la psychologue du service dès votre admission. Ces rencontres pourront aussi vous être proposées par votre référent.

6-5 L'accompagnement socio-professionnel

En fonction de l'évolution de votre demande d'asile, vous pourrez commencer à réfléchir à votre projet d'insertion professionnelle. Cet accompagnement pourra être complémentaire à celui proposé par les services de Pôle Emploi ou de la Mission locale (pour les - 25 ans).

6-6 La Réunion de Synthèse

En votre présence, elle réunit une équipe composée du Directeur ou de son représentant et de votre référent social. Cette réunion se tient dans les semaines suivantes votre arrivée dans l'établissement. Elle permet de faire le point sur votre situation et de valider le projet personnalisé que vous avez élaboré avec votre référent.

6-6 Votre référent

Il est nommé à votre arrivée en réunion d'équipe. En cas de difficulté, il est possible de changer de référent ou de référé, mais cette décision ne peut être envisageable qu'après une réunion d'équipe. La décision finale revenant au Directeur ou son représentant.

6-7 Votre dossier

Une version papier se trouve dans une armoire fermée à clef, située dans une pièce qui n'est accessible qu'aux personnels intervenant dans l'accompagnement des résidents. Il existe aussi un dossier informatique (Pro G DIS). En adressant une simple demande par écrit à la Direction, il vous est possible de consulter votre dossier en présence d'un membre de l'équipe éducative.

Article 7 : Participation des personnes hébergées au fonctionnement du CADA

Conformément à [l'article D. 311-21](#) du code de l'action sociales et des familles, les personnes hébergées participent au fonctionnement du CADA selon les modalités suivantes :

- **Groupe d'expression** pour l'ensemble des personnes accueillies sur les services du Pôle Demandeurs d'Asile du « Nouvel Horizon » de l'Armée du Salut de Reims à raison d'une réunion tous les deux mois.
Cette rencontre est l'occasion d'échanger sur la vie quotidienne, sur les difficultés inhérentes à la vie en collectivité ou encore à propos des projets d'animation envisagés ou de vos suggestions. Cette réunion est l'occasion de transmettre des informations à caractère collectif. En aucun cas, les situations individuelles ne peuvent être évoquées.

Des réunions exceptionnelles peuvent avoir lieu à la demande des délégués des personnes accueillies.

Au cours de l'une d'elles, le conseil peut inviter un médiateur extérieur qui expliquera les droits de recours de toute personne qui estimerait être lésée dans ses droits fondamentaux.

- **Le Conseil de vie Sociale (CVS)** est une assemblée légale consultative des résidents. Cette instance est rendue obligatoire par la loi du 2 janvier 2002. Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins une fois tous les deux mois.

Les membres du CVS sont élus de manière démocratique, sur présentation de candidature, par l'ensemble des personnes accueillies sur le Pôle demandeurs d'asile « Le Nouvel Horizon ».

Des élections ont lieu afin de nommer 2 membres titulaires et 2 membres suppléants pour représenter le Pôle demandeurs d'asile auprès du CVS des établissements du Nouvel Horizon de Reims.

Cette instance se réunit dans un délai qui n'excède pas 21 jours après la réception du courrier de recours.

La commission évalue le droit de la personne et plus particulièrement le respect des procédures.

La réunion de la commission n'est pas suspensive de la décision.

Composition de la commission de recours :

- Le Directeur ou son représentant.
- Le Président, ou son représentant, de l'association Equilibre.
- Le Président, ou son représentant, de l'association Entraide Protestante de la Marne.
- Le Président et un membre du CVS.
- Un travailleur social différent du référent de la personne accueillie.
- Un autre salarié de l'établissement.

Selon la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, vous pouvez, si vous le jugez nécessaire, faire appel gratuitement à un médiateur dont la liste est disponible à la Préfecture de la Marne.

Ces médiateurs sont prévus pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

Article 9 : Le cadre de la réglementation en vigueur

Les documents suivants sont à la disposition de chacun, au secrétariat de l'établissement, au bureau d'accueil :

- ✓ Statut et charte de la Fondation
- ✓ Règlement de Fonctionnement de la Fondation de l'Armée du Salut
- ✓ Règlement de Fonctionnement du CADA
- ✓ Projet de la Fondation et projet du CADA
- ✓ Livret d'accueil et autres documents propres au CADA
- ✓ Référentiel qualité de la Fondation
- ✓ Loi du 29/07/98, d'orientation relative à la lutte contre les exclusions
- ✓ Loi 2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- ✓ Article L.312 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui indique que les CADA constituent une catégorie à part entière d'établissement et service social et médico-social (ESSMS)
- ✓ Articles L.348-1 et suivants du CASF qui précisent les missions et le régime juridique des CADA
- ✓ Modèles de questionnaire de satisfaction

Pour information, le Nouvel Horizon dispose de 5 grands services d'hébergement pour un accueil d'environ 500 personnes. Le Pôle demandeurs d'asile représente 1/5^{ème} de ces hébergements.

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance où les personnes accueillies et les membres du CVS expriment leurs avis par rapport au fonctionnement de l'établissement ou à son organisation interne. Les membres du CVS peuvent être aussi force de proposition et prendre une part active dans les animations mises en place au sein de l'établissement.

Un ordre du jour, avec le compte-rendu de la réunion précédente est envoyé aux membres du CVS et est affiché pour information.

Constitution du CVS :

Collège des personnes accueillies :

10 places dont 2 représentants (titulaire ou suppléant) de chaque service d'accueil du Nouvel Horizon. Ces 10 représentants éliront 1 Président, 1 vice-Président, 1 secrétaire, 1 trésorier.

Collège des salariés :

2 titulaires et 2 suppléants.

Membres de droit :

- Le Directeur de l'établissement ou son représentant.
 - Un représentant du siège social de la Fondation de l'Armée du Salut.
 - L'Adjoint au Maire de Reims chargé des affaires sociales et des questions de Solidarité.
 - Le Président de l'association Equilibre ou son représentant.
 - Le Président de l'Entraide Protestante ou son représentant.
- Par la mise en œuvre **d'enquêtes de satisfaction**. Ces enquêtes sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par la présente sous-section.

Article 8 : Sanctions et recours

8-1 Les sanctions

L'exclusion du CADA peut être prononcée par la Direction du centre, en accord avec l'OFII, pour les motifs suivants :

- manquement grave au règlement intérieur ;
- actes de violence à l'encontre des autres résidents ou de l'équipe du centre ;
- infractions (crime ou délit) à la législation française ayant entraîné des condamnations judiciaires ;
- fausses déclarations concernant l'identité ou la situation personnelle, notamment relatives aux critères d'accès à l'aide sociale de l'État ;
- refus de transfert dans un autre centre ;
- refus par une personne ayant obtenu le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire d'une proposition d'hébergement ou de logement.

Toute sanction est obligatoirement signalée aux services de l'Etat en charge de gérer ce dispositif d'accueil. Ces derniers, en fonction de la gravité des faits, peuvent décider de lancer une mesure d'expulsion à votre encontre. Les sanctions sont obligatoirement notifiées et argumentées par écrit, et remises en main propre.

Les sanctions sont graduées selon la gravité des faits : avertissement oral, avertissement écrit, travaux d'intérêt général, exclusion temporaire de 3 jours ou plus et exclusion définitive.

8-2 La commission de Recours

En cas de désaccord ou si vous contestez la sanction prise à votre encontre, vous avez la possibilité de saisir la commission de recours en adressant un courrier à l'attention du Directeur de l'établissement.



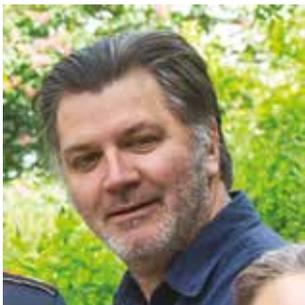
Colonel Daniel NAUD
Président de la Fondation de l'Armée du Salut



Éric YAPOUDJIAN
Directeur Général de la Fondation de l'Armée du Salut



Philippe WATTIER
Directeur des Établissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims



Yvan GRIMALDI
Directeur des programmes Inclusion

