

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 Insertion et Pôle AVDL 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<sup>ÈRE</sup> PARTIE

PROJET D'ÉTABLISSEMENT  
Pôle Insertion et Pôle AVDL 2020

# SOMMAIRE 1<sup>ÈRE</sup> 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			
– Présentation des quatre champs d'intervention			
– Le Bénévolat			
– Le Bénévolat sur notre territoire			
– Nos partenaires			
L'APPARTENANCE À LA FONDATION	9	LES RESSOURCES HUMAINES	22
– Gouvernance de la Fondation de l'Armée du Salut		– Les Salariés	
– La Direction du Pôle Inclusion Sociale		– Les Entretiens Annuels d'Évaluation	24
– La Direction Relations Publiques, Communication, Ressources		– La Formation	
– La Direction des Ressources Humaines		– La Prévention des Risques Psycho-Sociaux	
– La Direction du Service Financier et des Systèmes d'Informations	10	– Les Instances Représentatives du Personnel	25
– La Direction Qualité et Gestion des Risques			
– La Direction de l'Accompagnement spirituel	11		
– La Direction du Patrimoine et des Projets Immobiliers		LA BIENTRAITANCE	
– Le Projet de la Fondation	12	PRISE EN COMPTE DE L'ASPECT SANITAIRE	26
		L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL	27
		L'OUVERTURE DES ÉTABLISSEMENT ET SERVICES SUR L'ENVIRONNEMENT	28
		– Cartographie des Partenaires	29
		LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	30
		L'INTEGRATION DU NUMERIQUE DANS L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT	31
		– Actions mises en place	
LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS	15	L'ÉVALUATION	32
– Quelques éléments d'histoire			
– La place des Établissements et Services sur le Territoire	16		
	17		
	18		
		CONCLUSION	





# 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<sup>er</sup> 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

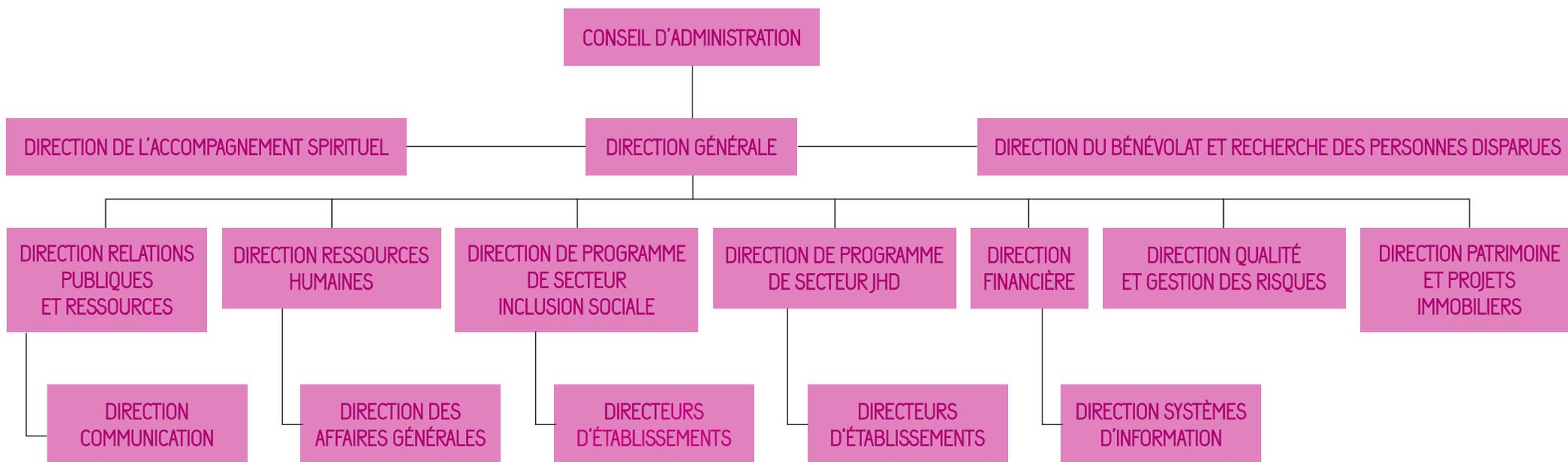


# L'APPARTENANCE À LA FONDATION



## 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

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

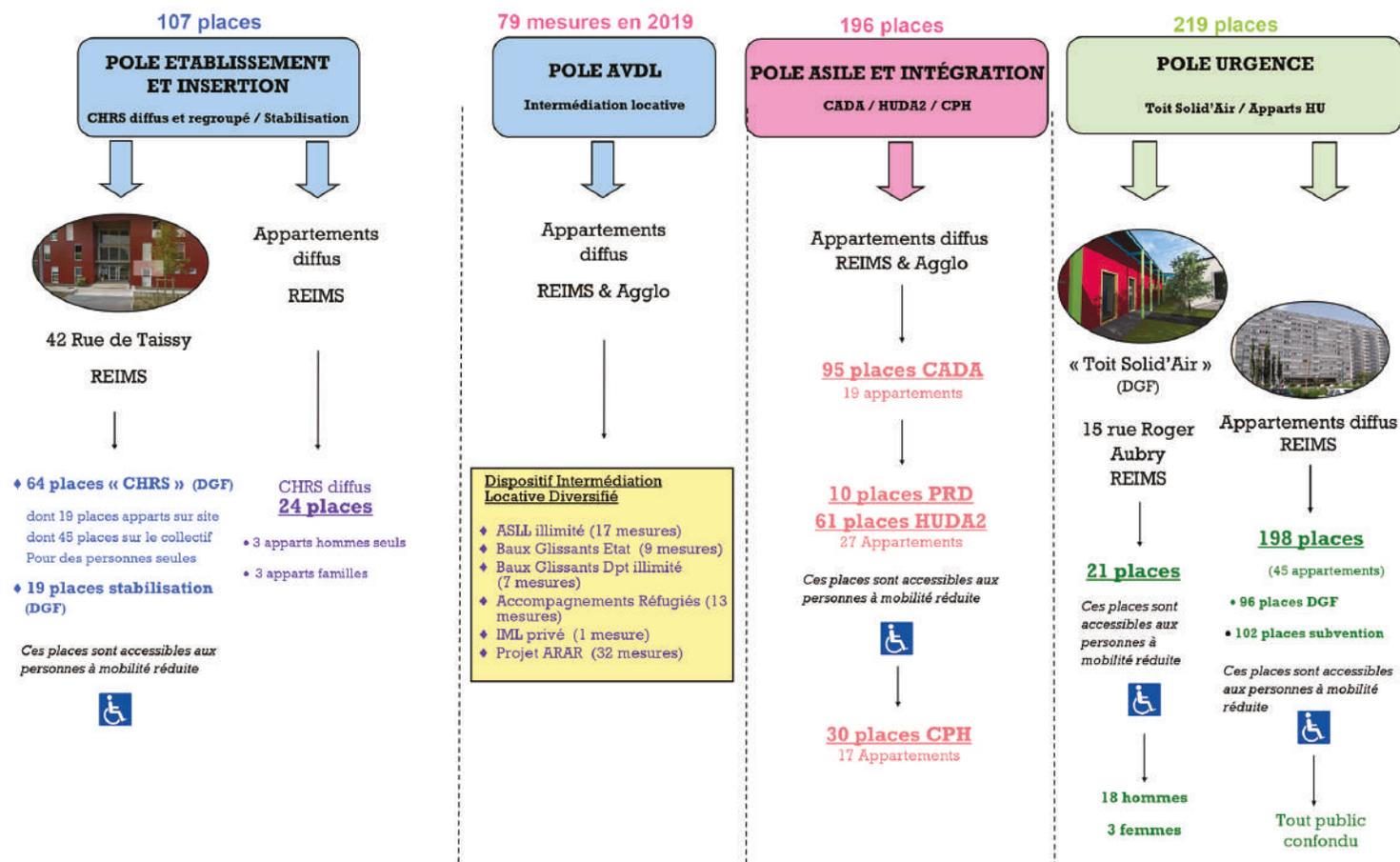


### CARTOGRAPHIE DES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENTS

Des établissements et services  
de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims

Mise à jour le 05/02/2020

**TOTAL : 601 places**



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<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> février par une 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



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 Insertion et Pôle AVDL 2020

# SOMMAIRE 2<sup>ÈME</sup> PARTIE

PRÉALABLE	35	ADMISSION ET CONTRACTUALISATION	49
CARACTERISTIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT	36	– Le SIAO : Service orienteur de nos publics	50
– Description et localisation		– L'admission	50
– Présentation des locaux et du cadre de vie		– L'accueil physique et matériel	
– Points forts et points faibles des locaux et du cadre de vie		– L'accueil administratif	
– Conclusion		– Contractualisation	51
MISSIONS, CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL	37	ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI INDIVIDUALISÉ DU TRAVAIL D'INSERTION AU TRAVAIL D'INCLUSION	52
– Cadre législatif		– D'où venons-nous ?	53
– Les principales lois structurant l'action sociale		– Situation actuelle : L'accompagnement en «escaliers»	
– Les droits garantis par le Code de l'Action Sociale et des Familles		– Les préconisations du territoire	
– Le décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social		– Vers où voulons-nous aller ?	54
– De la politique de l'hébergement à la politique de logement d'abord		– Organisations des professionnels	54
– Les Agréments du Nouvel Horizon	38	– Mise en place du principe d'Housing First	56
– Le cadre défini par la Haute Autorité de Santé (anciennement ANESM)	39	LE PROJET COMME OUTIL PRINCIPAL D'INTERVENTION SOCIALE	57
– Conclusion		ORGANISATION DU VIVRE ENSEMBLE	58
PRÉSENTATION DU PÔLE INSERTION	40	– Définition	
– Les prestations matérielles de l'établissement		– Les outils existants	
– Points forts et points faibles des prestations proposées	41	FICHES ACTIONS	60
LES PUBLICS ACCUEILLIS AU CHRS	42	CALENDRIER DE RÉALISATION DES FICHES ACTIONS	107
– Typologie et caractéristiques spécifiques de nos publics	43	CONCLUSION	108
– Situations familiales	44	LISTE DES SIGLES UTILISÉS	109
– Conclusion		BIBLIOGRAPHIE	110
– Durée des séjours	45	LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À L'ÉLABORATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT	111
– Conclusion			
CADRE D'INTERVENTION	46		
– Les approches positives en travail social			
– Le développement du pouvoir agir des personnes	47		
– Conclusion			
– Le Housing First, de quoi s'agit-il ?	48		
– L'impact du Housing First			





# PRÉALABLE

Julien Denormandie, Ministre du Logement  
Conférence nationale des acteurs de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté en septembre 2019

Olivier Noblecourt, Délégué Interministériel à la Prévention et à la lutte contre la pauvreté en septembre 2019

Philippe Wattier, Directeur

Le projet d'Établissement a pour finalité principale de clarifier le positionnement institutionnel de notre Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) et de notre pôle Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions, de donner des repères aux professionnels pour conduire l'évolution des pratiques de la structure dans son ensemble. Il est un outil qui garantit les droits des personnes accompagnées dans la mesure où il définit les objectifs en matière de qualité des prestations, qui rend lisible les modes d'organisation sur le plan du travail et du fonctionnement du CHRS et du pôle AVDL.

Celui-ci doit évoluer à partir de plusieurs variables :

- L'évolution des politiques publiques notamment du CHRS vers le « logement d'abord »
- L'évolution au regard des financements en baisse,
- L'évolution des pratiques du travail social au regard des orientations de l'Etat.

Dans un contexte marqué par les tensions sociales complexes, par l'apparition de nouvelles formes d'exclusions, sur fond de rationalisation des choix budgétaires entraînant des choix économiques difficiles, nous sommes sommés d'inventer des réponses aux problématiques posées par les nouveaux visages de la pauvreté. Le travail social est appelé à répondre à la complexité de la question sociale en s'appuyant sur différents champs et différentes compétences.

La diversité des réponses que nous avons su déployer au fil des années en créant des services nouveaux, nous amène aujourd'hui à repenser l'organisation du CHRS tout en conservant sa richesse.

En effet, nous devons nous adapter aux personnes accueillies en nous assurant de la continuité de leur parcours et ainsi rompre avec les dynamiques précédentes où se sont les personnes qui s'adaptent aux dispositifs.

Il s'agit donc d'un changement de stratégie d'action et de transformation du travail d'insertion au travail d'inclusion. Ceci permet de travailler avec les personnes en situation de fragilité pour s'inscrire dans leur environnement dans une démarche de développement social, afin qu'elles aient leur place dans la société.

**Nombre de réunion d'échanges avec les P.A autour du Projet d'Établissement : 5 réunions pour un total de 20 personnes. 2 personnes ont participé à la relecture du Projet d'Établissement dans le cadre du comité de pilotage. Il n'y a pas eu de CVS spécifique d'organiser.**

**Nombre de réunion d'équipe pour mener à bien l'élaboration du Projet d'Établissement : 8 journées à l'extérieur + 21 demi-journées sur site.**



# CARACTERISTIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

L'entrée du Nouvel Horizon



## DESCRIPTION ET LOCALISATION

Le pôle insertion est composé de 83 places sur site regroupé dont 64 places CHRS Insertion et 19 places de Stabilisation. Implanté au 42 rue de Taissy à Reims, dans le quartier de la Verrerie, à quelques minutes du centre-ville, l'établissement est proche des écoles et d'un collège, de la Maison de quartier, des administrations (CAF, CPAM, Trésor Public,...). Conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement a mis en œuvre l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Parallèlement, 24 places sont localisées au sein de 6 logements situés dans deux quartiers péri-urbains de Reims. Ils sont loués aux bailleurs sociaux présents sur le Territoire. Ces logements sont destinés à des familles ou à des personnes seules en cohabitation.

## PRÉSENTATION DES LOCAUX ET DU CADRE DE VIE

Ouvert en Décembre 2011, le Nouvel Horizon s'élève sur trois niveaux Il comprend : 23 chambres simples, 11 chambres doubles pour le dispositif de CHRS Insertion, 1 chambre double, 17 chambres simples pour le dispositif de stabilisation et 5 appartements familles se trouvent également sur site. Les 24 places de CHRS Insertion diffus sont réparties sur 6 appartements. Trois de ces appartements sont réservés à l'accueil de famille, un pour les femmes seules et deux logements sont fléchés pour les hommes seuls.

Les personnes accueillies sont hébergées dans des chambres disposant d'une salle de bain, d'un sanitaire et d'un espace de couchage. Dans le cadre du CPOM signé en 2016, le Nouvel Horizon est un lieu de restauration pour les familles orientées par le 115 dans le cadre des hébergements en hôtel ou pour les familles à la rue. Ces accueils divers répondant à l'urgence sociale sur le territoire Rémois en lien avec l'observatoire social géré par le SIAO 51 sont à prendre en compte dans le quotidien des publics accueillis ainsi que celui des professionnels.

## POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DES LOCAUX ET DU CADRE DE VIE

### POINTS FORTS

- Proximité des institutions administratives, proximité du centre-ville
- Cadre verdoyant
- Le CHRS propose une diversité de prestations répondant aux besoins des personnes accueillies et du Territoire dans le cadre d'urgence sociale
- Sa conception architecturale offre un lieu de vie protecteur qui associe logement et vivre ensemble

### POINTS FAIBLES

- Cette concentration de 83 personnes sur un même site génère parfois des tensions. Cette cohabitation doit faire l'objet d'une réflexion plus globale sur l'organisation des espaces et des flux de passage.
- Après huit années d'ouverture le constat est fait que cette disposition s'apparente davantage à un foyer-logement qu'à un CHRS
- Cette diversité de prestations en interne n'invite pas les personnes accompagnées à aller vers l'extérieur (faire leurs courses, se faire à manger, aller vers les partenaires d'emploi, à se rendre dans les maisons de quartiers....)
- Le fait que les professionnels exercent sur le lieu de vie des personnes hébergées favorise une tendance à répondre de façon immédiate à toutes sollicitations sans prise de recul et sans que les personnes accueillies ne cherchent de solution par elles-mêmes.

## CONCLUSION

Cette dynamique ne corrobore pas avec notre objectif d'évolution qui est de considérer le CHRS comme un lieu de vie favorisant l'inclusion sociale. En effet, la finalité de notre action au sein du CHRS repose sur le fait de favoriser l'accès au logement, à la vie professionnelle avec des droits administratifs à jour.



# MISSIONS, CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL

## CADRE LÉGISLATIF

### Les principales lois structurant l'action sociale

Le cadre législatif et institutionnel des CHRS a évolué au travers des quatre dernières décennies. En 1974, on assiste à la création des CHRS, signe d'une prise de conscience sociétale par les pouvoirs publics, de la nécessité d'agir en faveur des personnes sans-abri.

Plusieurs textes régissent nos actions :

- La loi 74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du Code de la Famille et de l'Aide Sociale et du Code du Travail crée les Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS). Cette terminologie positionne les personnes accueillies comme devant faire l'effort de se réadapter aux exigences sociétales. Reflet de l'époque, la terminologie a marqué les esprits. Aujourd'hui encore, nos efforts sont intenses pour porter une action inclusive, en agissant à la fois sur l'individu, mais aussi sur la société (transformation sociale).
- La loi 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales définit ce qui deviendra les établissements sociaux : « Ce sont des institutions sociales ou médico-sociales au sens de la présente loi tous les organismes publics ou privés qui, à titre principal et d'une manière permanente [...] mènent des actions à caractère social ou médico-social, notamment des actions d'information, de prévention, de dépistage, d'orientation, de soutien » (Art. 1er).
- Le décret 76-526 du 15 juin 1976 portant application des articles 185 et 185-3 du Code de la Famille et de l'Aide Sociale, étend l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires. Pour ce qui concernait les centres d'hébergement et de réadaptation, le décret énumérait les personnes qui pouvaient y être admises en subordonnant cette admission à une participation aux frais de fonctionnement de la structure, à la réalisation d'un travail ou au versement d'une pension. Il s'agit d'une orientation annonçant la contractualisation de l'aide.
- La loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions précise les missions des CHRS qui voient leur rôle se transformer en une plate-forme d'insertion liant les activités d'accueil, d'orientation et d'hébergement tout en favorisant l'insertion sociale et professionnelle.
- Le décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de

*financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale énonçait notamment que « la décision de refus d'accueil, prononcée par le responsable du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, est notifiée à l'intéressé sous la forme la plus appropriée. Cette décision doit être expressément motivée. »*

- **La loi 2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale, et réformant la loi de 1975, apporte notamment deux avancées majeures qui impactent les CHRS. Cette loi renforce également le droit des personnes « l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux ». Cette loi contraint enfin les professionnels à laisser la place aux personnes accompagnées dans la définition des actions qui les concernent. En tant qu'utilisatrices de services d'accompagnement et d'hébergement, les personnes en situation de précarité disposent désormais d'appuis légaux pour défendre leurs droits. La mise en œuvre de ses droits se fait à travers 7 outils : le livret d'accueil, la charte des droits et libertés, un conciliateur ou médiateur, le contrat de séjour, le projet d'établissement ou de service, le conseil de la vie sociale (ou autre forme de participation des usagers), le règlement de fonctionnement de l'établissement.
- La loi « ALUR » promulguée le 24/03/2014 a modifié les missions et l'organisation des SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation). Cette loi pose la création d'un SIAO unique par département couvrant l'urgence et l'insertion et gérant le 115. La loi impose clairement que l'orientation soit dorénavant assurée par le SIAO qui recense les demandes.

### Les droits garantis par le Code de l'Action Sociale et des Familles

Le code de l'action sociale et des familles par l'article L311-1 énonce les missions de l'action sociale et médico-sociale, les inscrivant dans les missions d'intérêt général et d'utilité sociale suivantes :

- Évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information, investigation, conseil, orientation, formation, médiation et réparation,
- Protection administrative ou judiciaire de l'enfance et de la famille, de la jeunesse, des personnes handicapées, des personnes âgées ou en difficulté,
- Actions éducatives, médicoéducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogiques et de formation adaptée aux besoins de la personne, à son niveau de développement, à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge,



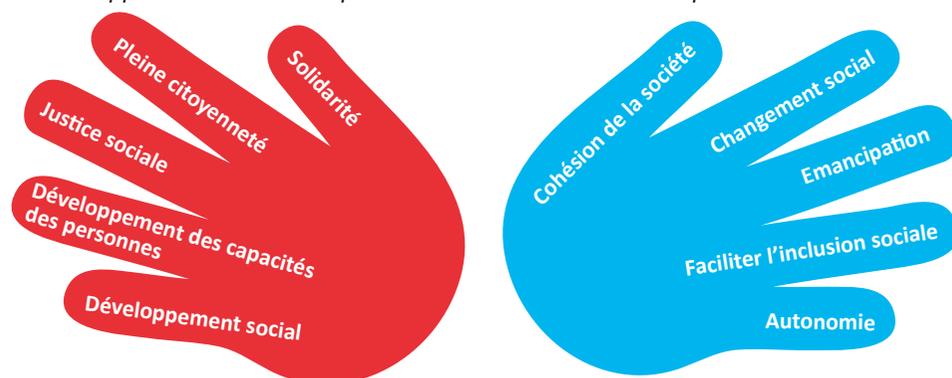
- Actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertions sociale et professionnelle, d'aide à la vie active, d'information et de conseil sur les aides techniques ainsi que d'aide au travail,
- Actions d'assistances dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnements, y compris à titre palliatif,
- Actions contribuant au développement social et culturel, et à l'insertion par l'activité économique.

Ces missions sont accomplies par des personnes physiques ou des institutions sociales et médico-sociales.

### **Le décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social**

Le législateur s'est aussi saisi des évolutions contextuelles du travail social en mettant en œuvre une définition juridique qui est formalisée comme suit : « Art. D. 142-1-1.-Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. » « A cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins. Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière. « Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social. ».

Cette définition du travail social vient appuyer des grands principes d'intervention qui doivent être le support de nos actions que nous avons souhaité illustrer par ce schéma.



### **De la politique de l'hébergement à la politique de logement d'abord**

Le plan quinquennal 2018-2022 pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme est le fruit d'une large concertation avec les acteurs de l'hébergement et du logement. Ces concertations ont conduit à construire le plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme qui s'articule autour de cinq priorités :

- Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans domicile
- Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées
- Mieux accompagner les personnes sans domicile
- Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement d'urgence sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle
- Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du Logement d'abord

## LES AGRÈMENTS DU NOUVEL HORIZON

Le CHRS bénéficie d'une autorisation de fonctionnement renouvelée en 2017 qui s'appuie sur plusieurs arrêtés.

- L'agrément du 1<sup>er</sup> Août 1963 donnant accord pour une ouverture de 75 places CHRS
- L'agrément du 26 Août 2005 donnant accord pour ouverture de 5 places supplémentaires
- L'agrément du 27 Novembre 2006 donnant accord pour une ouverture de 8 places supplémentaires
- L'agrément du 26 Juin 2007 donnant accord pour l'ouverture de 19 places de stabilisation
- L'arrêté conjoint de la DDCSPP et du Préfet de la Marne du 15 Février 2017 renouvelle l'autorisation de fonctionnement du CHRS pour une durée de quinze ans. Il comprend :
  - 88 places de Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale dont 24 places réparties en diffus
  - 19 places de Stabilisation

Le CPOM axe entre autres vers un renforcement du maillage territorial, vers un développement de l'accompagnement dans le logement, vers une amélioration des liens entre les bailleurs sociaux et les structures d'hébergement de l'Armée du Salut dans le cadre d'une approche globale territoriale.



## LE CADRE DÉFINI PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (ANCIENNEMENT ANESM)

Dans leur action au quotidien, les établissements médico-sociaux trouvent aujourd'hui une guidance dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) formulées par la Haute Autorité de Santé (HAS).

- L'HAS a d'ailleurs publié des recommandations visant à reconnaître et à soutenir les pratiques professionnelles adéquates en la matière. Ces recommandations insistent sur la co-construction de l'accompagnement. La recherche du consentement est le principe de base soutenu par les équipes et qui permet à la personne d'être actrice à part entière de son devenir.
- Également, ces recommandations mettent en exergue la multiplicité de facteurs ayant conduit à des situations d'exclusion, de ruptures, de souffrance. L'approche globale, épousant les volets sociaux, économiques, parentaux, médicaux, juridiques..., est la seule approche qui assure la prise en compte de la complexité de la situation. Alors, un accompagnement efficace peut être mis en place. Dans ce cadre, la pluri professionnalité, le travail en équipe permet aux équipes de compléter leur analyse, leur action – les temps de concertation et de coordination constituant alors des espaces privilégiés pour une action cohérente et une continuité des interventions.
- Le Nouvel Horizon se doit de répondre au plus près aux besoins et attentes des personnes accueillies et dans ce cadre, il propose des prestations adaptées, un fonctionnement cohérent, suffisamment souple et réactif.
- Inscrite dans une recherche d'amélioration permanente, l'action des professionnels s'organise et s'individualise à partir de différents axes (parentalité, droits, accès au logement, justice, santé,...)
- Parmi les recommandations déjà publiées, il y a celles qui ont un caractère transversal et s'appliquent aux outils que les établissements mettent au profit des personnes accueillies pour un accompagnement bien structuré, d'autres sont davantage axées sur la prise en charge d'un public spécifique.
- Parmi les recommandations publiées, les CHRS se réfèrent à :
  - La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale,
  - Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), ANESM, juin 2015 ;
  - Évaluation interne, repères pour les établissements et services de l'inclusion sociale, ANESM, juillet 2015 ;
  - Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, ANESM, avril 2012 ;

- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, janvier 2012 ;
- Le questionnaire éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, ANESM, juin 2010 ;
- Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service, ANESM, mai 2010 ;
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, ANESM, septembre 2009 ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé, ANESM, décembre 2008 ;
- L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement, ANESM, décembre 2008 ;
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, ANESM, décembre 2008 ;
- La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre, ANESM, juin 2008 ;
- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, ANESM mars 2008 ;
- Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée, CNESM, juin 2007.

Pour la mise en œuvre de ces recommandations, l'HAS a identifié 4 repères :

- L'utilisateur co-auteur de son parcours ;
- La qualité du lien entre professionnels et usagers ;
- L'enrichissement des structures et des accompagnements grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes ;
- Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance.

### CONCLUSION

En 2014 une sensibilisation de l'ensemble des salariés sur les bonnes pratiques définies par l'ANESM a été mise en place. Nous souhaitons remettre en place cette action pour une meilleure appropriation. Pour se faire, Chaque recommandation de l'AHS sera reprise en groupe avec une restitution collective à l'ensemble des intervenants lors des réunions institutionnelles de l'équipe d'accompagnement.



# PRÉSENTATION DU PÔLE INSERTION

## LES PRESTATIONS MATÉRIELLES DE L'ÉTABLISSEMENT

### LA RESTAURATION COLLECTIVE

La restauration collective est assurée par la société API (société de restauration collective) sous forme de self depuis Mars 2013. Le réfectoire est ouvert aux résidents du collectif aux horaires suivants :

Petit-déjeuner de 7h15 à 8h, samedi, dimanche et jours fériés de 8h45 à 9h30

Déjeuner de 11h45 à 12h45,

Dîner de 18h45 à 19h45,

Lorsque pour des raisons professionnelles (horaires de travail décalés principalement) la personne ne peut pas être présente aux repas, elle peut bénéficier d'un pique-nique ou d'un plateau repas.

La restauration collective accueille les personnes hébergées sur le CHRS collectif mais également les personnes orientées par le 115.

Les personnes hébergées dans les logements diffus bénéficient d'une kitchenette aménagée et de la vaisselle nécessaire pour la préparation de leurs repas.

Ils peuvent bénéficier de tickets service s'ils n'ont aucune ressource, afin d'éviter que l'absence de revenu soit un frein au passage en logement d'insertion.

### LA SALLE INFORMATIQUE

8 ordinateurs sont à la disposition des personnes hébergées pour leurs diverses démarches, et, notamment de recherche d'emploi.



La cuisine pédagogique du Nouvel Horizon

### LA CUISINE PÉDAGOGIQUE

À la disposition des personnes accompagnées, elle est utilisée pour effectuer des ateliers cuisine en lien avec les professionnels. Elle peut également être mise à disposition des personnes hébergées à leur demande.

### LA SALLE BIEN-ÊTRE

Cette salle est un lieu ayant pour but de favoriser le lien entre personnes accueillies.

### LA TÉLÉVISION

Une salle télévision est accessible pour l'ensemble des personnes accueillies.

### LE JARDIN

Un jardin et un poulailler sont accessibles au niveau des espaces verts.

### LE COURRIER

Une boîte à lettres personnelle est mise à la disposition de chaque résident dans le hall d'accueil.

Le courrier est distribué chaque jour ouvré à partir de 11h00.

### LA LAVERIE

Accessible gratuitement entre 9h et 19h selon un planning disponible à l'accueil et affiché sur la porte de la laverie

Les personnes des appartements d'insertion possèdent une machine à laver à leur disposition au sein des hébergements.

### LE TÉLÉPHONE

Des téléphones sont à disposition dans les bureaux des travailleurs sociaux pour toutes démarches administratives.

Barbecue avec les salariés et les personnes accueillies (juillet 2017)



## POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DES PRESTATIONS PROPOSÉES

	Points forts	Points faibles	Axes d'améliorations
<b>Restauration collective</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service trois fois par jour de repas complet</li> <li>- Amélioration de l'équilibre alimentaire,</li> <li>- Possibilité d'obtenir un plateau repas pour les personnes en emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Régime alimentaire spécifique difficile à mettre en œuvre</li> <li>- Pas de personnalisation possible des repas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Créer un lieu permettant à chacun d'effectuer ses repas de manière autonome</b></li> <li>- <b>Personnalisation du réfectoire par les personnes accompagnées afin de rendre le lieu plus accueillant</b></li> </ul>
<b>Laverie</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accessibilité à un lieu d'hygiène pour tous</li> <li>- Gratuité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne favorise pas l'indépendance</li> <li>- Gestion du planning de laverie</li> <li>- Engendre des conflits</li> </ul>	<p><b>Inclure les personnes accompagnées dans la gestion de cet espace</b></p>
<b>Cuisine pédagogique</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outil éducatif</li> <li>- Favorise le vivre ensemble</li> <li>- Lieu favorisant la mise en exergue des compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accessibilité occasionnelle</li> <li>- Ouverte uniquement en présence des professionnels</li> </ul>	<p><b>Désigner un professionnel en référence de l'animation du collectif afin d'utiliser au mieux cet espace</b></p>
<b>Salle bien-être</b> 	Lieu de convivialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très peu utilisée</li> <li>- Est souvent occupée par les personnes en mises à l'abri</li> <li>- Cet espace n'a plus d'objectif d'utilisation clair</li> </ul>	<p><b>Mettre en place un groupe de réflexion (personnes accompagnées, professionnels, chef de service pour redonner du sens à cette salle</b></p>
<b>Jardin</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorise le vivre ensemble</li> <li>- Outil éducatif</li> <li>- Lieu de convivialité</li> <li>- Lieu favorisant la mise en exergue des compétences</li> </ul>	Perte de mobilisation sur le long terme	<p><b>Définir un professionnel référent du projet</b></p>
<b>Téléphonie à disposition</b> 	Permet aux personnes accueillies d'effectuer leurs démarches administratives, leurs prises de RDV,....	Sur sollicitation au niveau des bureaux de travail	<p><b>Mettre un téléphone à disposition des personnes accueillies</b></p>
<b>Salle informatique</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cet espace est une opportunité pour l'apprentissage des démarches informatiques, pour apprendre à maîtriser l'outil informatique</li> <li>- Permet de réduire les risques liés à la fracture numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aucun professionnel n'est référent de ce lieu</li> <li>- La salle informatique est peu utilisée et rarement ouverte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Inclure les personnes accueillies dans la gestion de cet espace</b></li> <li>- <b>Repenser l'organisation de ce lieu</b></li> <li>- <b>Mettre un ordinateur à disposition dans la salle bien être en libre accès</b></li> </ul>



# LES PUBLICS ACCUEILLIS AU CHRS

*L'article L345-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) stipule que les personnes accompagnées : « Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillie dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire... » .*

Sur orientation du SIAO, l'établissement accueille, héberge et accompagne toute personne en difficultés sociales pouvant présenter également d'importantes fragilités relationnelles et psychologiques. Ces vulnérabilités conduisent les personnes à un processus d'exclusion avec une perte d'identité sociale et professionnelle. Le chômage de longue durée, les ruptures familiales, la dégradation des ressources, les personnes en situations d'expulsions locatives, les problèmes judiciaires et les difficultés au niveau de la santé sont autant de causes conjuguées à la pluralité des problématiques des personnes accueillies dans l'établissement. Il nous faut également insister sur le constat quotidien et sans équivoque, de l'état de fragilité psychologique de nos publics ayant connu de multiples ruptures dans leur parcours de vie. Dans la Marne, l'Etablissement est reconnu comme un lieu à bas seuil d'exigence d'accueil. Une autre des particularités du CHRS Le Nouvel Horizon est de permettre aux personnes d'être accompagnées de leurs animaux domestiques.

Parallèlement, la Marne est une région recensant un accroissement migratoire depuis plusieurs années avec un nombre d'arrivée quotidien égal à 3 familles/ jour environ. Identifié par les partenaires locaux et les pouvoirs publics comme espace d'urgence sociale, le CHRS fait face à un grand nombre de mises à l'abri amplifiées par la présence de campements localisés au niveau du terrain de foot situé rue Henry Paris face à l'Etablissement. Ces trois dernières années ce sont en moyenne 345 nuitées par an effectuées au sein du CHRS collectif. Ces accueils sont réalisés au sein des espaces collectifs tels que la salle bien être, la salle de restauration. Parfois, cet accueil en urgence peut également se faire en chambre suivant les disponibilités et les situations.



Les Olympiades Interservices (juillet 2019)



## TYPLOGIE ET CARACTÉRISTIQUES SPÉCIFIQUES DE NOS PUBLICS

Le tableau ci-dessous met en avant les particularités de nos publics selon nos domaines d'interventions. Nous avons souhaité mettre en avant les problématiques les plus fréquentes concernant les situations des personnes accompagnées au sein du CHRS. Ce tableau n'est pas exhaustif et ne peut en aucun cas faire état de l'ensemble des difficultés des personnes.

	Public exilé	Public marginalisé	Public jeune	Public vieillissant	Public victime de violences
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isolement familial et social</li> <li>- Difficultés liées à la construction identitaire pour une intégration choisie dans la société française.</li> <li>- Victimes de guerre (Plan Merkel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réseau amical peu bienveillant</li> <li>- Isolement familial et social</li> <li>- Difficulté avec le cadre et le respect</li> <li>- Parcours judiciaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parcours institutionnel</li> <li>- Rupture familiale</li> <li>- Difficulté avec le cadre et le respect</li> <li>- Victimes de violences</li> <li>- Problèmes judiciaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isolement</li> <li>- Peu ou pas de liens avec la famille</li> <li>- Gestion du temps</li> <li>- Inactivité, peu pas stimulé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte de repères</li> <li>- Isolement</li> <li>- Lien avec la famille souvent rompu</li> <li>- Accès aux droits interrompus</li> </ul>
Professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficultés de reconnaissance de diplômes en France</li> <li>- Difficulté de compréhension de la langue</li> <li>- Difficulté de compréhension des droits et devoirs dans le cadre de l'emploi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peu ou pas de qualification</li> <li>- Arrêt scolaire précoce</li> <li>- Absence d'emploi depuis plusieurs années, cela n'est pas la priorité</li> <li>- Difficultés à se mobiliser</li> </ul>	/		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parcours professionnel interrompu</li> </ul>
Santé	/		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Addictions aux écrans, aux produits illicites, à l'alcool...</li> <li>- Difficultés avec l'hygiène de vie (alimentation, trouble du sommeil, peu d'activité physique...)</li> <li>- Rythme de vie perturbé par des horaires décalés</li> <li>- Faible estime de soi</li> <li>- Santé mentale préoccupante (souffrances psychiques, limites intellectuelles, handicap psychique...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Santé qui se dégrade</li> <li>- Maladie dégénérative</li> <li>- Perte d'autonomie</li> <li>- Carences affectives</li> <li>- Handicap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traumatisme psychologique et physique</li> <li>- Perte de l'estime de soi</li> <li>- Rupture du suivi de santé</li> <li>- Processus d'emprise</li> </ul>



Suite

	Public exilé	Public marginalisé	Public jeune	Public vieillissant	Public victime de violences
Parcours locatif	- Pas d'expérience locative en France. Gestion du vivre ensemble.				
Économique	- Gestion budgétaire non priorisée - Incompréhension du système économique et administratif	- Expulsion locative - Endettement - Difficultés de voisinages - Difficulté à se protéger dans son logement	- Très peu ou pas de ressources - Gestion budgétaire insistante		- Pas de ressources - Gestion budgétaire non acquise du fait de l'emprise

## SITUATIONS FAMILIALES

Le public accueilli en CHRS reste majoritairement des adultes seuls. Nous pouvons tout de même constater que l'hébergement de ménages avec enfants augmente, en 2019 nous recensons 33 familles accueillies contre 23 en 2018. Cet accroissement s'explique par des séparations conjugales plus fréquentes ou par l'accueil de mères isolées mais aussi par un accueil rapide des personnes en situation d'expulsion locative.

De ce fait ces quatre dernières années, l'accroissement de l'accueil de personnes isolées et de familles monoparentales nous amène à faire évoluer notre démarche d'accompagnement. Ces personnes cumulent des difficultés nécessitant une adaptabilité grandissante et un travail partenarial renforcé.

Situations familiales	Adultes seuls	Familles monoparentales	Personnes victimes de violence	Couples avec enfants	Couple sans enfant
2016	131	13	5	8	2
2017	117	13	12	7	2
2018	166	16	21	7	3
2019	162	23	18	10	6

## CONCLUSION

L'accueil de personnes victimes de violences est en augmentation croissante sur le CHRS mais également sur nos autres dispositifs d'hébergement tel que l'hébergement d'urgence. Ce public nécessite un accompagnement spécifique avec des professionnels sensibilisés à la problématique de violence sous toutes ses formes. Afin de faire bénéficier ces personnes de cet accompagnement et de répondre aux besoins de sécurisation du lieu de vie il a été décidé en lien avec les services de l'Etat de répondre à un appel à projet dans le cadre du Grenelle des violences conjugales.



## DURÉE DES SÉJOURS

La durée moyenne de séjour en 2019 est de 7 mois et demi. Cet accompagnement réactif met en exergue un turn-over important tout au long de l'année. En effet, ces chiffres montrent qu'en moyenne 8 sorties ont lieu chaque mois.

La diminution du temps de séjour observée ces quatre dernières années trouve plusieurs explications :

- Un contexte législatif en lien avec la politique de logement d'abord qui dans la Marne se caractérise par le développement de dispositifs d'accompagnement vers et dans le logement : logement conventionné ANAH, baux glissants, ASLL, accompagnement des réfugiés
- Une évolution des pratiques professionnelles qui privilégie l'orientation des publics vers les logements
- Une insertion professionnelle en hausse (CDD, intérim, temps partiel) et également facilitée par la création de dispositifs tels que la garantie jeunes, les chantiers d'insertion...
- Une fluidification des accès au logement via la DDCSPP depuis la mise en place du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées PDALHPD2017-2022
- Un travail partenarial de proximité qui tend à se renforcer

Année	2016	2017	2018	2019
Durée de séjour en jour	426	358	306	232

Les données précédentes mettent en avant une nécessité d'accompagnement social dynamique basée sur un diagnostic et un repérage des potentialités des personnes leur permettant d'accéder à un logement adapté à leurs situations. De plus, les pratiques professionnelles ont évolué et tendent vers l'orientation des publics en direction des partenaires, ceci dans le but de maintenir un accompagnement social et de stabiliser leurs situations à l'extérieur des dispositifs d'hébergement.

Les professionnels s'impliquent dans un travail partenarial important afin de favoriser l'inclusion des personnes accompagnées. Le travail au sein du CHRS est basé sur l'identification des freins et le travail sur les leviers d'actions.

## CONCLUSION

Depuis 2015, le Nouvel Horizon s'inscrit dans une démarche d'externaliser ses hébergements et de développer l'accompagnement vers et dans le logement. Cet accompagnement a débuté par la mise en place de baux glissants (BG) et par des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL). En lien avec les politiques publiques, ce pôle s'est développé et a augmenté les dispositifs d'intermédiations locatives et les projets innovants d'accompagnement dans le logement. De ce fait, depuis septembre 2019 le pôle AVDL a été créé afin de promouvoir l'accès au logement rapide et durable des personnes en situation de précarité via la mobilisation de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans abri, en structures d'hébergement et/ou mal logées. Il s'inscrit pleinement dans le plan quinquennal du logement d'abord et de la lutte contre le sans abris. Le pôle AVDL accompagne des ménages sur l'ensemble du territoire Rémois et les communes avoisinantes.



La vie de l'établissement (août 2019)

# CADRE D'INTERVENTION

Un travailleur social du Pôle Établissement



L'objectif de l'évolution de nos pratiques doit nous amener à concevoir le CHRS comme un lieu de vie permettant l'évaluation et l'orientation des publics accueillis. Ainsi les durées d'hébergements ne devraient pas excéder 6 mois afin d'éviter une nouvelle rupture dans les parcours qui pourrait être facilitée par les difficultés d'acceptation du cadre mais aussi dans le but de dynamiser l'accompagnement et la dynamique de projet.

En écho aux propos de Jean-Pierre Thomasset, psychologue et psychanalyste et auteur de l'ouvrage « La clinique de la place », trois discours ont construit les pratiques :

- Celui de la contrainte qui entraîne une clinique de la coercition, il s'agit de rejoindre la norme grâce au professionnel devenant redresseur des déviants,
- Celui des affects, qui développe la clinique du ressenti, en plaçant le professionnel comme le bon Samaritain qui apporte son secours à l'autre,
- Celui du savoir qui repère les dysfonctionnements psychiques pour développer une clinique de la compréhension, plaçant le professionnel en tant qu'expert réparateur des problèmes des personnes.

Il convient aujourd'hui de rompre avec ces logiques de domination où la notion d'individu en tant que sujet n'existe pas. Ainsi, le pôle insertion et le pôle AVDL, en parfaite cohésion avec les valeurs de la Fondation, vise le travail de transformation d'insertion au travail d'inclusion. L'IIDRIS (**Index international et dictionnaire de la réadaptation et de l'intégration sociale**) définit l'insertion sociale comme une « action visant à faire évoluer un individu isolé ou marginal vers une situation caractérisée par des échanges satisfaisants avec son environnement ; c'est également le résultat de cette action, qui s'évalue par la nature et la densité des échanges entre un individu et son environnement ». Cette définition ne positionne pas la personne comme actrice de son parcours de vie mais comme la personne réceptionnant les conseils du travailleur social vu comme sachant.

Nous avons l'ambition de permettre à tout un chacun d'exercer sa pleine citoyenneté. Sortir des logiques de domination sur lesquelles s'est fondé le travail social d'après-guerre pour agir en totale collaboration avec les personnes concernées. Bannir les pratiques excluantes et la prise en charge de la personne au profit de la co-construction en nous appuyant sur les approches positives et structurelles du travail social. **La commission européenne donne une définition de l'inclusion active** : « L'inclusion active consiste à permettre à chaque citoyen, y compris aux plus défavorisés, de participer pleinement à la société, et notamment d'exercer un emploi ». Ainsi la définition d'inclusion sociale est celle qui correspond à notre volonté d'intervention.

Pour tendre vers une modification des pratiques professionnelles il nous paraît important de se baser sur les concepts suivants :

## LES APPROCHES POSITIVES EN TRAVAIL SOCIAL

Il s'agit là d'un changement de paradigme des postures professionnelles vers le fait de :

- Sortir d'un modèle de domination sociale pour entrer dans un processus de transformation sociale,
- Savoir s'adapter et développer de nouvelles compétences,
- S'adapter aux problématiques des personnes et non l'inverse,
- Rompre avec la prescription et l'expertise des difficultés dans l'aide : « Soutenir sans prescrire » (Yann Le Bossé),
- L'approche par compétence : Identifier ce que les personnes ont développé comme forces et comme savoirs dans leurs expériences de vie et les aider à en prendre conscience.



## LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR AGIR DES PERSONNES

Le développement du pouvoir d'agir, est défini selon Yann Le Bossé<sup>1</sup> comme étant la possibilité d'avoir plus de contrôle sur ce qui est important pour soi, ses proches, ou la collectivité à laquelle on s'identifie. Plus précisément, il s'agit de créer les conditions pour que les personnes accompagnées puissent agir individuellement ou collectivement sur ce qui est important pour elles. Dès lors, il n'est plus possible de définir le problème en termes de carence, car pour réunir les conditions du passage à l'action, il va falloir plutôt s'appuyer sur les forces des personnes. Plutôt que d'un problème, il s'agit alors de parler d'un obstacle qu'il convient de surmonter car il entrave l'épanouissement de la personne.

Le changement doit être émergent, il ne peut être prescrit. Nous devons renoncer à l'attente de ce que l'on projette sur l'autre et passer à l'attente de l'expression de l'autre sur ce qui est important pour lui ici et maintenant. Qu'est-ce que la personne veut changer dans sa vie ? Ou encore qu'est-ce qu'elle veut éviter ? Tout ce qui sera central pour la personne sera vecteur de changement pour elle. Toujours selon Yann Le Bossé, la rencontre est conditionnée par la posture du professionnel. Aussi, il décrit 4 modèles de postures :

- La posture du policier : Un intervenant qui surveille, qui contrôle et qui prescrit. Certaines institutions et dispositifs placent les intervenants dans cette position.
- La posture du sauveur, la plus pratiquée et enseignée : C'est avoir l'illusion que mon intervention va faire la différence. Cette posture aura pour effet la victimisation et l'infantilisation. Ce modèle réduit les personnes aux carences que l'intervenant doit venir combler.
- La posture du militant : Elle part de l'idée qu'il faut changer la société et les problèmes disparaîtront. Il est inutile de travailler la dimension individuelle. Ce modèle a l'avantage de fédérer les gens qui ont des problèmes communs pour créer des mouvements, comme la défense des droits. Elle présente néanmoins l'inconvénient de ne répondre qu'à une partie de ce que la personne souhaite changer dans sa vie, la dimension personnelle est évacuée.
- La position du passeur : Il s'agit d'accueillir la personne d'où qu'elle vienne pour la laisser aller où elle veut. La soutenir à vivre un passage délicat.

Nous souhaitons renoncer définitivement à la posture du sauveur pour atteindre durablement la posture du passeur. Dans ce processus, la personne devient l'Acteur principal qui agit sur sa destinée et l'Auteur unique de son projet de vie. Cette acquisition d'outils et la mise en œuvre du processus d'appropriation seront plus ou moins longues et complexes en fonction de l'environnement familial, social, économique dans lequel s'inscrit le parcours de vie de la personne. La finalité de ce processus étant de permettre à tout un chacun d'accéder au respect de soi et à la reconnaissance de son intégrité sociale.

### CONCLUSION

Ainsi, nous devons nous appuyer sur le cadre d'analyse du développement du pouvoir d'agir qui repose sur 4 axes :

- La prise en compte des acteurs et de leur contexte : Qui veut quoi, pourquoi et pour qui ? Très souvent le changement est voulu pour les autres.
- La définition du problème et des solutions par les personnes concernées : Elles doivent toujours être consultées. Personne ne peut savoir pour moi ce qui me pose problème et ce que je veux changer. S'en suit une négociation en fonction du mandat de l'institution pour arriver à la définition du/des défis.
- La prise en compte des contextes d'applications : L'espace de l'action ne peut être que le présent, ici et maintenant, car nous ne pouvons agir ni sur le passé, ni sur le futur. Mais dans l'ici et maintenant, il y a les traces du passé qui s'expriment et les traces du futur qui se dessinent. Nous pouvons agir sur les manières de les comprendre.
- L'introduction d'une démarche d'action conscientisante : L'action réfléchie et définie par la personne. Il conviendra à l'issue de l'action d'interroger la personne sur ce qu'elle retire de l'expérience vécue. Cette démarche est davantage efficiente en collectif car chaque réalisation d'un changement expérientiel profitera à l'ensemble des membres du groupe.

<sup>1</sup> Séminaire de travail de 4 jours en septembre 2017 dirigé par Yann Le Bossé dans la perspective de construire un programme de formation visant l'évolution des pratiques.



## LE HOUSING FIRST, DE QUOI S'AGIT-IL ?



*Une personne accueillie en appartement diffus*

En 1992, aux États-Unis, le Docteur Sam Tsemberis fonde « Pathways to housing ». Il s'agit d'un programme qui renverse la logique prédominante dite de « l'escalier d'insertion » en proposant un logement pérenne à des personnes sans domicile souffrant de troubles psychiques ou d'addictions, tout en les accompagnant. Pathways to Housing a inspiré divers projets pour créer un ensemble de programmes d'intervention aux caractéristiques communes intitulé « Housing First ».

Concrètement, il s'agit de proposer aux personnes l'accès à un logement individuel, permanent et inconditionnel (sans autre condition que celles du bail). Le Housing First ne se réduit pas à ces « sorties de rue ». Un lien d'accompagnement est créé en amont de l'installation. Dès l'entrée en logement, un accompagnement intensif et pluridisciplinaire est alors réalisé. Les intervenants sociaux vont accompagner ces personnes dans leur parcours de rétablissement, aussi ardu et chaotique soit-il. Ces suivis sont spécifiques à chacun, taillé aux mesures des demandes et des besoins. Il n'est, à aucun moment, question d'imposer un traitement psychiatrique ou une abstinence en matière de drogues ou d'alcool. Cette approche basée sur l'inconditionnalité et le libre choix de la personne, ouvre de nouvelles perspectives termes d'intervention sociale.

## L'IMPACT DU HOUSING FIRST

Le Housing First constitue l'une des principales innovations sociales de ces 20 dernières années en matière de lutte pour le logement des personnes défavorisées. Il y a, dans les principes de cette méthodologie, une invitation à réinventer le travail social en interrogeant notamment la relation qui lie l'intervenant à la personne soutenue, ainsi que notre capacité à ne plus tergiverser avec le droit au logement. Les enseignements du Housing First ne se limitent pas à la lutte contre le sans-abrisme. Ils permettent de questionner, quel que soit le profil du public aidé, certains des fondamentaux du travail social : le lien entre l'institution et les personnes accompagnées, les cadres et leurs limites, le rôle de la personne accompagnée dans la relation d'aide. Les principes d'Housing First sont donc transférables et exportables dans la plupart des services sociaux et de santé, quels que soient les publics auxquels ils s'adressent.

La finalité est de favoriser les chemins de vie permettant à une personne soutenue de changer de dispositif selon son évolution personnelle, en permettant par exemple :

- De passer d'une place d'urgence à une place CHRS puis en devenant locataire, le tout sans changer de logement,
- Développer toute autre configuration permettant aux personnes hébergées d'accéder au logement et/ou de s'y maintenir durablement en préservant les acquis réalisés lors de leur séjour,
- Envisager l'articulation avec les dispositifs d'Accompagnement Social Lié au Logement et d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.



*Les appartements situés rue de Taissy*

# ADMISSION ET CONTRACTUALISATION

## LE SIAO : SERVICE ORIENTEUR DE NOS PUBLICS

Le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) de la Marne, géré par un GCSMS dont la Fondation est membre fondatrice, est responsable de l'orientation des personnes accompagnées en recherche d'une place dans les dispositifs d'insertion conformément aux attentes des politiques publiques.

Il est un partenaire privilégié du fait de son diagnostic territorial et de ses connaissances tant sur le plan des dispositifs existants au niveau du Territoire que ses connaissances concernant les situations des personnes vulnérables. Les professionnels du SIAO sont facilitateurs au niveau du lien entre les divers partenaires sociaux. Leur diagnostic professionnel est une plus-value pour la mise en place du lien éducatif entre les professionnels et la personne accompagnée.

Depuis trois ans, le logiciel SI SIAO a été mis en place afin de permettre la recherche de solution d'orientation, notamment grâce aux adhésions de nouvelles structures, aux spécificités variées (foyer de jeunes travailleurs, dispositifs d'intermédiations locatives, dispositifs de logements accompagnés...), ce logiciel a été adopté par l'ensemble des professionnels.

L'ensemble des partenaires sociaux du Territoire est susceptible d'utiliser ce logiciel pour solliciter un hébergement à l'attention d'une personne en besoin. Le SIAO est la plate-forme qui permet de mettre en relation la demande et l'offre d'hébergement et d'apporter à chaque demande la réponse la plus adaptée que celle-ci relève de l'hébergement, du logement accompagné ou du logement ordinaire.

*Signature d'un Contrat de Séjour au Nouvel Horizon en présence de la personne accueillie, la directrice adjointe et d'un travailleur social*

## QUATRE OBJECTIFS :

La création des SIAO par la circulaire du 8 avril 2010 poursuit donc quatre objectifs :

- Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement, qu'il soit ordinaire ou adapté pour les personnes sans domicile, ou risquant de le perdre, et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent ;
- Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante ; et orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place, afin de construire des parcours individualisés d'insertion ;
- Coordonner les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement ;
- Participer à la constitution d'observatoires locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées. Le recueil de données alimentera les travaux du plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion, ainsi que l'analyse des besoins sociaux des Centres communaux d'action sociale (CCAS)

Les échanges avec ce service d'orientation se font principalement par contact téléphonique et par le biais du logiciel SI-SIAO. Cet outil permet aux travailleurs sociaux d'accéder aux dossiers des personnes accompagnées sollicitant une orientation vers nos établissements et par ailleurs d'informer ce dispositif des disponibilités éventuelles, en temps réel. **Toutes les orientations vers notre établissement sont réalisées par le SIAO.** Les disponibilités sont transmises quotidiennement au SIAO.

## L'ADMISSION

L'accueil est un temps dédié permettant notamment l'admission, la présentation du lieu, des services et de ses modalités de fonctionnement.

*« L'accueil n'est pas une finalité en soit, mais seulement la première phase du lien social. C'est ce dernier qui donne tout son sens à l'accueil. Cette phase ritualisée voir protocolisée, n'est pas sans conséquences sur la relation qu'elle inaugure. »<sup>2</sup>*

La notion d'accueil est en lien avec l'écoute et l'observation. Le travailleur social ne peut se limiter à un exercice de technicité cela suppose, dans un cadre fixé, une écoute attentive afin de pouvoir proposer une réponse adaptée à la demande ou à la situation de la personne en difficulté sociale. Cela suppose aussi le respect de la personne, de son histoire, de son intimité, ainsi que la promesse de confidentialité des propos qu'elle nous tient. Cette confidentialité ne pouvant être livrée que par l'intéressé lui-même pour une meilleure résolution des problèmes pour lesquels il nous a sollicités.

Les lieux où les personnes sont accueillies doivent participer à ce respect et à cet intérêt. Nous réservons une importance particulière à accueillir dignement la personne. Afin de respecter le rythme de celle-ci, nous effectuons l'accueil en deux phases : tout d'abord celui de l'accueil physique puis, quelques jours après l'accueil administratif. Cela permet à la personne de prendre le temps pour « poser ses valises », prendre ses marques et se sentir en sécurité après un parcours de rupture.

<sup>2</sup> Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale. Edition Dunod 2ème ED. Paris 1996 p42

## L'ACCUEIL PHYSIQUE ET MATÉRIEL

Les accueils sont majoritairement anticipés. Cette démarche permet de décider du professionnel qui sera en référence en amont de l'arrivée de la personne.

L'accueil physique est principalement assuré par le travailleur social référent. Ce premier contact permet de délivrer à la personne accueillie la clef de la chambre qui lui a été attribuée ainsi qu'une clef permettant d'assurer le rangement en sécurité des affaires personnelles. Un kit hygiène contenant les produits de premières nécessités est mis à disposition du nouvel arrivant. Un kit literie est distribué systématiquement à l'arrivée de chaque nouvelle personne accueillie. Une présentation des horaires de repas, ainsi que des modalités d'inscriptions aux services collectifs, machines à laver, est réalisée au moment de l'accueil. Cette procédure peut être explicitée à nouveau sur

simple demande, auprès des agents d'accueil ou des travailleurs sociaux. Par ailleurs, pour les résidents ne parlant pas français, un document récapitulatif des obligations et les diverses modalités d'inscription aux services (repas, laverie, services collectifs) est proposé dans une version anglophone ou arabophone.

## L'ACCUEIL ADMINISTRATIF

Il est assuré par le travailleur social référent, dans un espace confidentiel, dans le respect de la personne accueillie et de ses besoins exprimés ou non. Ce premier temps de rencontre avec un travailleur social, permet une présentation de l'établissement et de ses missions ainsi que la délivrance du livret d'accueil. C'est également l'occasion de présenter le règlement de fonctionnement régissant la vie collective, et précisant les obligations respectives de la personne accueillie et de l'établissement. Ce règlement est expliqué et commenté, en cas de besoin par le travailleur social. Il est ensuite proposé à la signature à la personne accueillie, pour acceptation.

En complément, la charte des droits et libertés de la personne accueillie est présentée et expliquée lors de la remise du livret d'accueil.

La suite de cet échange s'organise à partir d'une évaluation sociale de la situation qui permet de définir les éléments principaux du parcours de vie de la personne.

Un premier entretien avec la psychologue et la conseillère en insertion professionnelle est calé lors de l'admission. Ceux-ci visent à faire connaissance avec ces professionnelles et à présenter leur activité. Cette première rencontre est obligatoire et fait partie du processus d'admission.



Un accueil fait par une travailleuse sociale



## CONTRACTUALISATION

En travail social, le contrat constitue un accord entre trois parties : l'institution d'action sociale, le travailleur social et la personne accompagnée. Cet accord s'inscrit dans un processus méthodologique qui comporte différentes étapes : la phase initiale débute par la prise de contact avec la personne accompagnée, la phase finale par la clôture de l'intervention. Au cours de ce processus, le contrat s'élabore après la phase d'évaluation opérationnelle (diagnostic) ; c'est le moment de la confrontation et de la négociation des projets en présence, afin de construire un projet commun sur une base d'accord réciproque. Il ne peut s'établir que dans le cadre d'une relation d'aide, car sans confiance, sans accord, point de contrat, point de relation d'aide. L'aide forcée ou imposée est perçue par la personne accompagnée comme une intrusion, comme une humiliation, et elle devient alors totalement inefficace. Le contrat entre le travailleur social et la personne accompagnée stipule leur accord quant aux objectifs à atteindre, à la formulation des attentes réciproques, de même que le temps, le lieu, la fréquence des rencontres. Il s'agit donc d'une formalisation précise et explicite de ce qui va être entrepris ensemble afin d'améliorer la situation de la personne, la formulation d'un accord commun.

Le contrat apporte une direction et focalise les activités du travailleur social et de la personne accompagnée sur des points précis préalablement définis. Cette focalisation sur des objectifs à atteindre favorise la mobilisation en commun des énergies et apporte un sentiment de sécurité et de confiance : on sait où l'on veut aller. Ensuite, le contrat implique la reconnaissance de la personne accompagnée comme responsable de sa vie, comme adulte capable. Il réaffirme l'importance de la participation active de la personne accompagnée dans la résolution de ses propres problèmes, la situe en tant qu'acteur, en tant que sujet et non point en tant qu'objet

d'aide. Elle est ainsi intimement associée au projet qui concerne son avenir et dont elle reste la principale maître d'œuvre, la principale actrice. De plus, le contrat – du fait du travail de clarification qu'il implique – aide à réduire les écarts entre les attentes de la personne accompagnée et celles du travailleur social. Il facilite l'engagement sur des bases plus claires et réalistes. Cette réduction des écarts et cette clarification des attentes ne changent en rien la différence de position entre le travailleur social et la personne concernée, car le contrat ne rend pas la relation « égalitaire », elle permet d'établir une relation sur des bases explicites sans toutefois effacer les rôles de chacun. Enfin, le contrat apporte une base d'évaluation des résultats et facilite la mesure de la progression vers les objectifs définis. En effet, il n'y a pas d'évaluation des résultats sans définition précise et préalable des buts à atteindre, et, du fait de cet accord explicite, le contrat fournit des repères pour mesurer le chemin parcouru.

Les outils principaux qui contractualisent la relation d'aide au sein du pôle insertion sont basés sur le contrat de séjour et le projet personnalisé. Concernant le pôle AVDL cette contractualisation repose sur le contrat de location ou sous location et sur les conventions liées à l'accompagnement social. L'ensemble de ces documents sont transmis en annexe.

Au CHRS, le contrat de séjour est présenté au nouvel arrivant dans les 48 heures de son admission et signé dans les 15 jours suivant son admission avec la directrice adjointe. Le document utilisé a été réactualisé en Septembre 2018 pour s'assurer de sa conformité avec les exigences de la loi 2002. Il décrit les droits et devoirs des personnes hébergées et du CHRS, les conditions d'accueil et d'hébergement : description des lieux mis à disposition et engagements généraux réciproques des parties.

Il renvoie au projet personnalisé, avenant au contrat de séjour, pour la définition des objectifs et des prestations les plus adaptées à la situation de la personne accueillie.

## POINTS D'AMÉLIORATIONS

- Mise en place de la signature du contrat de séjour avec la cheffe de service, le travailleur social référent et la personne accueillie
- Réfléchir au lieu d'accueil selon les besoins de la personne et selon sa situation
- Redonner du sens à la durée du contrat de séjour avec le résident en fonction du projet qui sera coconstruit avec lui. Le premier mois est important pour se poser, retrouver ses repères, puis déterminer un projet et une durée pour le réaliser avec le résident : adapter la durée du contrat au projet de vie de la personne. Le renouvellement peut être actuellement vécu comme automatique voire comme un dû, jusqu'à l'échéance des 6 mois. Réaliser un bilan intermédiaire à 3 mois.
- Mettre le contrat de séjour en perspective avec le Projet Personnalisé.
- Elaborer le règlement de fonctionnement à partir des approches positives du travail social
- Elaborer une nouvelle trame de projet Personnalisé pour qu'il soit l'outil central de l'accompagnement social



# ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI INDIVIDUALISÉ DU TRAVAIL D'INSERTION AU TRAVAIL D'INCLUSION

Un entretien entre un travailleur social et un résident



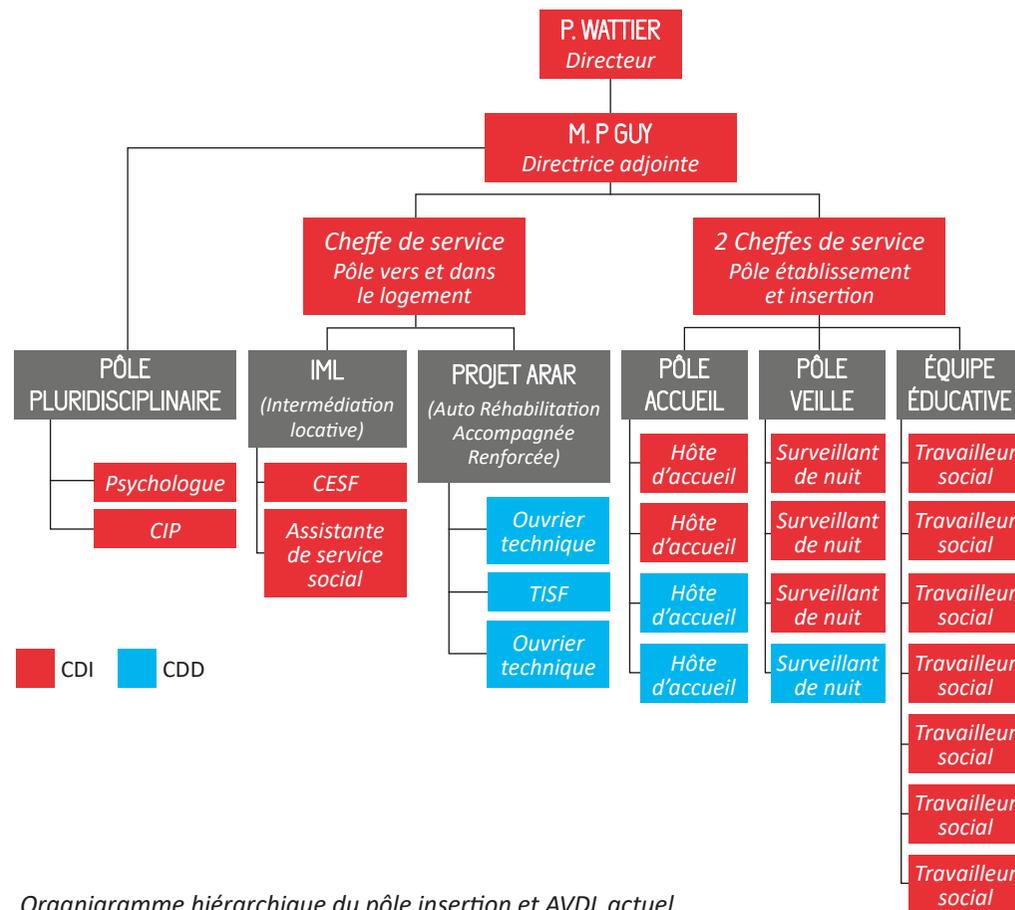
## D'OÙ VENONS-NOUS ?

A ce jour, le projet d'accompagnement du CHRS repose sur une équipe d'accueil, une équipe de veille, une équipe éducative et une équipe pluridisciplinaire. Ces équipes ont des missions liées à leur fonction. Toutefois, chacun des professionnels intervient en complémentarité des uns et des autres.

Dans cette organisation, le choix a été fait de désigner un référent unique qui est l'interlocuteur privilégié de la personne et qui a pour objectif d'être garant du projet individualisé. L'équipe pluridisciplinaire vient en soutien pour travailler les thèmes spécifiques de l'insertion professionnelle et du mieux-être.

L'équipe d'accueil est un appui pour diverses dimensions telles que la gestion du collectif (gestion des conflits, lien avec les personnes vulnérables, écoute, réponse aux besoins immédiats), la gestion des entrées et sorties de l'Établissement, la qualité des accueils, la mise en place de projets collectifs, la gestion des stocks, les distributions de produits d'hygiène, l'accueil téléphonique, le lien avec le 115 concernant les personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire au niveau du self et des mises à l'abri, gestion des réservations des véhicules, du planning laverie....

Le constat actuel met en exergue que le fonctionnement d'aujourd'hui ne favorise pas la pleine autonomie et n'invite pas à l'indépendance. De plus, la société se complexifie sur : l'accès aux droits administratifs, l'accès au logement avec la multiplicité des dispositifs et des outils informatisés ou non.



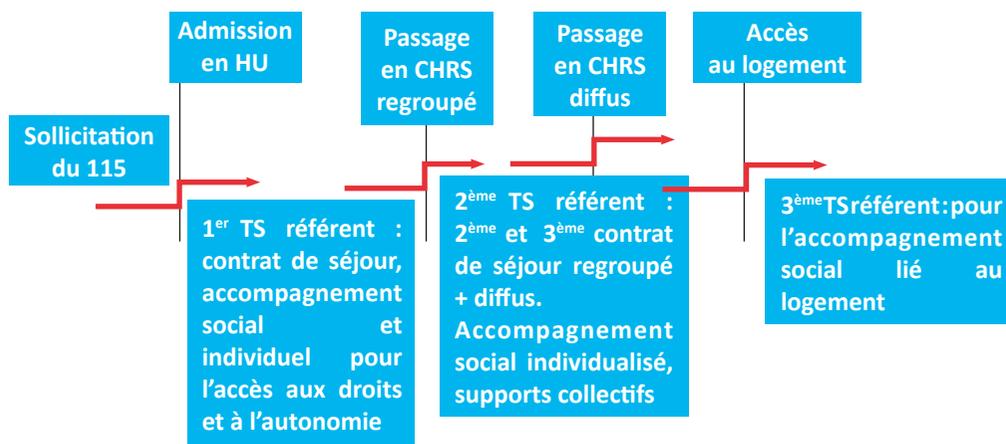
Organigramme hiérarchique du pôle insertion et AVDL actuel



De façon concomitante la durée d'hébergement reste importante puisqu'en 2019 nous recensons une moyenne de 232 jours d'hébergement, comme dit précédemment cette temporalité ne permet pas de dynamiser les situations.

Dans un second temps, la gestion du collectif reste un de nos points faibles. En effet, celui-ci est trop centralisé sur l'accueil au sens physique comme au sens architectural. De ce fait, pour évoluer il nous faut aller vers des actions de déconstruction de l'organisation, du fonctionnement et de la posture professionnelle à travers les paradigmes que nous avons évoqué dans la méthodologie de travail.

### SITUATION ACTUELLE : L'ACCOMPAGNEMENT EN «ESCALIERS»



### LES PRÉCONISATIONS DU TERRITOIRE

Le diagnostic territorial mené auprès de nos partenaires dont le SIAO, le 115, les bailleurs sociaux permet de conduire aux conclusions suivantes :

- Il est pertinent de développer le CHRS diffus et/ou hors les murs sur des logements de type studio
- La cohabitation en hébergement diffus est un motif de refus fréquent pour les personnes en demande
- Les dispositifs d'hébergements sont rapidement saturés il est donc essentiel de travailler la fluidification de ces dispositifs en accentuant le lien avec nos partenaires

- La communication concernant les dispositifs de logement et d'intermédiation locative doit être développée pour favoriser l'accompagnement dans le logement afin de prévenir les risques d'expulsions
- Le nombre de places de logement accompagné telles que les pensions de famille sont aujourd'hui insuffisantes sur le territoire. En moyenne l'accès à une place en logement accompagné reste en attente entre 2 et 3 ans.
- L'hébergement des personnes victimes de violences (PVV) ainsi que des publics jeunes doit faire l'objet d'un accompagnement spécifique. Il est nécessaire de flécher des places PVV et jeunes avec un projet d'accompagnement défini en amont en lien avec les partenaires locaux afin d'avoir un regard croisé.

### VERS OÙ VOULONS-NOUS ALLER ?

Depuis 2009, le Ministère du Logement promeut une réorientation du dispositif d'hébergement dans la logique du « logement d'abord ». L'objectif est de privilégier l'accès le plus direct et rapide au logement de droit commun. Nous partageons pleinement cette approche, convaincus que la condition préalable à l'insertion durable des personnes en difficulté est l'accès à un « chez-soi ».

Cette politique du « logement d'abord » se décline à différents niveaux :

- L'humanisation des centres d'hébergement où l'accueil des personnes doit se faire dans des conditions similaires ou proches de celles des normes du logement
- Le développement des formules d'hébergement (d'urgence et d'insertion) dans le diffus, qui permet aux personnes en difficulté, bien qu'elles ne soient pas locataires, d'être accueillies dans une situation qui se rapproche de celle du logement dit « classique ».
- Le développement/renforcement de formules d'habitat adapté (type pension de famille, village chalets, maison en bois...) ou de formules d'hébergement semi-collectives dans des lieux à taille humaine
- L'accès direct de la rue au logement pour des personnes en situation de très grande précarité, qui bénéficient du statut de locataire ou sous-locataire immédiatement afin qu'ils soient accompagnés par une équipe pluridisciplinaire. Ce sont notamment les expériences du « chez-soi d'abord » de Lille, Marseille, Toulouse et Paris.



Parallèlement, l'accès aux dispositifs de droits communs se complexifie, toutes les démarches demandent une connaissance spécifique des administrations et des documents nécessaires à la constitution des dossiers. En 2016, la dématérialisation complète de certaines prestations sociales majeures a marqué un tournant dans la vie numérique des français. Le « tout numérique » accélère encore et est omniprésent dans nos démarches quotidiennes : accès aux soins, à l'emploi, à l'énergie, au services bancaires, etc. L'usage d'internet devient une obligation qui expose les cinq millions de nos concitoyens en fragilité sociale et numérique à un risque rapide d'exclusion. Pourtant, le numérique est un accélérateur unique des parcours d'insertion. Ainsi, il devient essentiel d'accompagner nos publics dans cette maîtrise informatique.

Par ailleurs les dispositifs d'accompagnement social se multiplient tant au niveau de l'hébergement que du logement et se complexifient. Dans ce contexte, il nous faut spécialiser les professionnels afin que ceux-ci aient une maîtrise parfaite des dispositifs d'accompagnement.

Ces constats nous amènent à penser un fonctionnement différent en considérant les professionnels comme une équipe d'accompagnement ayant des missions spécifiques.

Ainsi, nous sommes amenés à repenser le mode d'accompagnement des publics. Le projet d'accompagnement basé sur la référence unique ne peut actuellement plus répondre aux diversités des publics, aux particularités de l'accompagnement concernant l'ouverture des droits, aux spécificités des dispositifs d'intermédiation locative, à la multiplicité des possibilités de logement, aux besoins de répondre à la dynamique collective.



*Une personne accueillie dans son logement*

## ORGANISATIONS DES PROFESSIONNELS

En ce sens, notre objectif, en lien avec les recommandations de la Haute Autorité de Santé, est de tendre vers une déclinaison de professionnel ayant des compétences spécifiques.

### **Une Conseillère en Insertion Professionnelle spécialisée dans l'accompagnement vers l'emploi ayant pour mission de :**

- Développer le partenariat concernant le volet « insertion professionnelle »,
- Favoriser les parcours individuels des résidents vers l'emploi, les dispositifs d'insertion ou de formation,
- Développer des actions collectives thématiques transversales,
- Réfléchir à la mise en place d'un chantier d'insertion,
- Apporter des éléments de compréhension pour l'élaboration du projet personnalisé

### **Une psychologue ayant pour mission de :**

- Développer le partenariat en santé mentale,
- Soutenir et aider psychologiquement les personnes hébergées,
- Soutenir les professionnels dans leurs pratiques,
- Développer des actions collectives thématiques transversales,
- Apporter des éléments de compréhension pour l'élaboration du projet personnalisé

### **Un référent logement ayant pour mission de :**

Cette spécificité concernant ce poste a pour but de fluidifier les séjours en CHRS en proposant une solution la plus adaptée possible. Ce professionnel sera chargé :

- Evaluer la demande concernant l'orientation en logement de la personne.
- Avoir une parfaite connaissance de tous les dispositifs existants en termes de logement (intermédiation locative, logement adapté, logement accompagné...)
- Développer le partenariat avec les acteurs locaux du logement.
- Mener des actions collectives liées à l'appropriation du logement, aux économies d'énergies, à la compréhension des factures...



**Un référent pour l'ouverture des droits et la réduction des risques liés à la fracture numérique ayant pour mission de :**

Ce professionnel viendra soutenir le coordinateur de projet personnalisé afin de favoriser l'inclusion de la personne sur le plan administratif. Ce professionnel sera chargé de :

- Veiller à l'ouverture des droits des personnes accueillies,
- Développer le partenariat avec les administrations afin d'être l'interlocuteur privilégié en cas de difficultés.
- Mener des actions visant à réduire les difficultés liées à la fracture numérique.

**Deux référents d'animation de la notion du « vivre ensemble » ayant pour mission de :**

- Dynamiser les actions collectives,
- Développer des pratiques innovantes (approche développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités, actions collectives à visée conscientisante, développement des compétences psycho-sociales),
- Intégrer les personnes accompagnées au fonctionnement et aux projets qui les concernent

**Deux référents de la qualité de l'accueil, de l'administratif et de la communication ayant pour mission de :**

- Veiller à la qualité du premier accueil (préparation de la chambre, état des lieux...).
- Solliciter l'équipe technique en cas de difficultés dans les lieux de vie.
- Effectuer les tâches administratives telles que le suivi des cahiers de registres, le suivi des effectifs, le suivi des statistiques
- Favoriser la communication à destination des personnes accueillies.

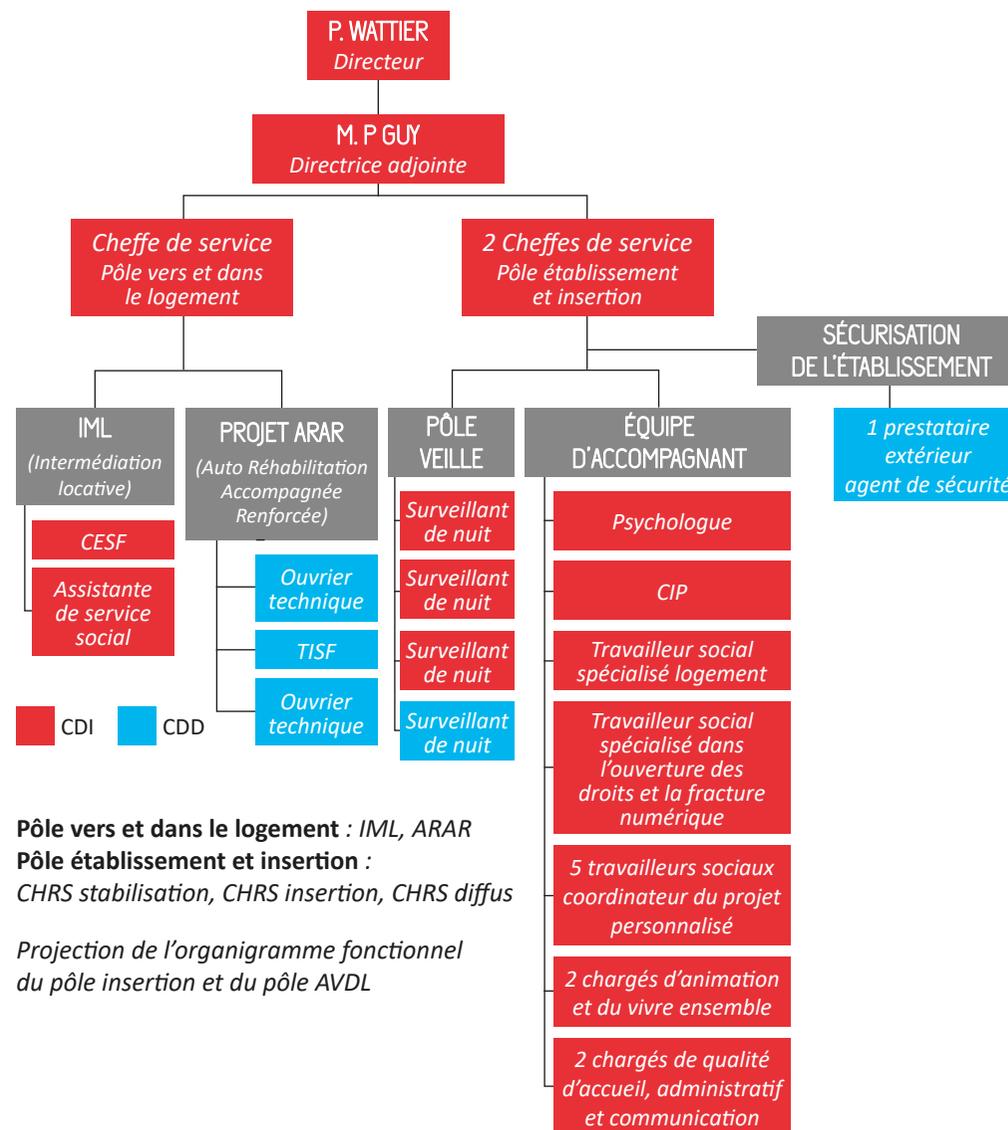
**Un prestataire extérieur d'agents de sécurité :**

- Afin de prévenir les risques de violences et d'intrusion au sein du CHRS collectif, le choix est fait de solliciter une entreprise extérieure de sécurité pour garantir une présence matinale (de 7h à 10h) et une présence en soirée (de 17h à 21h).

**5 travailleurs sociaux coordinateurs du projet personnalisé :**

- Ces travailleurs sociaux seront garants du projet personnalisé et de sa mise en place ainsi que de son suivi. Ils auront pour mission :
- D'évaluer les besoins,
- D'accompagner les ménages

- D'orienter les personnes vers les professionnels spécialisés ou vers les partenaires en cas de besoin.
- De faire le lien et animer des temps de concertation avec l'ensemble des professionnels intervenant auprès des ménages.
- Dans cette nouvelle organisation, le ménage sera accompagné par le même travailleur social durant son parcours en hébergement en CHRS collectif ou diffus.



## MISE EN PLACE DU PRINCIPE D'HOUSING FIRST

Dans les cinq années, à venir nous souhaitons pouvoir mettre en place le principe d'Housing first au sein de nos dispositifs d'hébergements.

### DANS LES DEUX CAS :

Mobilisation des différents dispositifs sans déménagement imposé :

C'est le logement et le mobilier qui changent de dispositif.  
En bout de chaîne, un glissement de bail est possible

### Ce que nous souhaitons pouvoir faire :



A travers cette vision d'accompagnement nos objectifs sont notamment de :

- Constituer une équipe dynamique avec une cohésion de travail autour du projet personnalisé de la personne
  - Structurer l'accompagnement pour favoriser la dynamique de parcours,
  - Développer des réponses adaptées aux besoins des personnes accueillies
  - Être réactif pour réduire la durée d'hébergement des personnes
- Favoriser le développement des compétences et connaissances professionnelles dans des domaines spécifiques
  - Développer le partenariat,
  - Spécialiser les professionnels,
  - Orienter les personnes vers les dispositifs ou les structures les plus adaptées à leur situation

- Favoriser le « vivre-ensemble » et le « savoir habiter » :
  - Eviter les déménagements successifs, favoriser l'ancrage, prévenir les ruptures
  - Sortir de la logique des dispositifs en escalier,
  - Rompre avec l'idée de « l'aide au mérite »,
  - Affirmer de façon non négociable l'application du droit des personnes, notamment à vivre dans un logement
- S'émanciper de la culture « foyer »
  - Permettre le maintien et le développement des compétences, de savoirs, d'outils pour s'adapter à son environnement.

En termes de gestion des places et d'articulations entre les dispositifs nos objectifs sont :

- Améliorer les transitions entre les différentes places et dispositifs gérés en interne.
- Favoriser les échanges entre le service d'hébergement d'urgence, le service asile et intégration et le service du CHRS.
- Renforcer en amont les liens avec les dispositifs logement (prévention, repérage et orientation) et en aval (consolidation de l'accès au logement).
- Mutualiser entre les équipes à travers les actions collectives et les temps institutionnels devrait favoriser cette dynamique.
- Adapter les dispositifs à l'évolution de la situation des ménages et non l'inverse



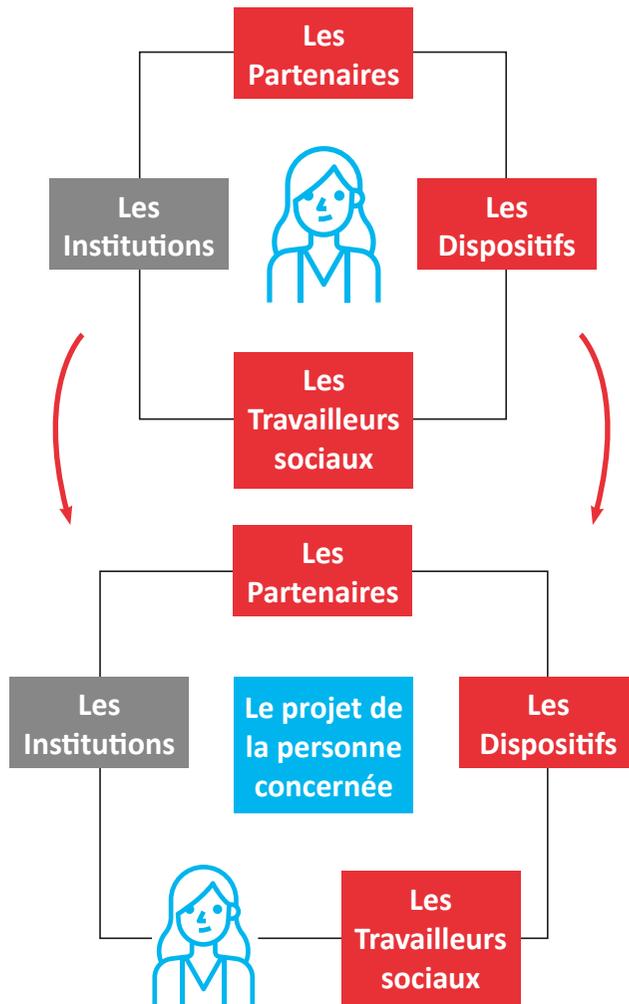
Un appartement en diffus rénové



# LE PROJET

## COMME OUTIL PRINCIPAL D'INTERVENTION SOCIALE

La notion de projet est centrale et primordiale dans l'intervention sociale et l'organisation pour laquelle nous œuvrons au quotidien. L'accompagnement social mis en œuvre reflète une réorganisation des systèmes de fonctionnement adaptée à la vision développée :



Selon Jean-Pierre Boutinet<sup>3</sup>, 3 prépositions clés traversent le projet (de; pour; avec) :

- « Le projet de » : Il s'agit du projet de l'autre, projet personnel qui ne m'appartient pas. Je peux délivrer un avis, des réflexions mais l'autre s'en saisit ou pas, il fait ce qu'il veut. La personne est autonome et libre.
- « Le projet pour » : C'est ainsi que J-P Boutinet définit les projets dits personnalisés et/ou individualisés. Le collectif qui entoure la personne définit le cadre dans lequel la personne doit évoluer. La personne est dépourvue de toute capacité d'autodétermination, elle est totalement dépendante de son entourage (familial et/ou professionnel).
- « Le projet avec » : Il s'agit du projet de la personne qui a besoin d'être accompagnée et soutenue. L'accompagnement se fait sous différents angles :
  - Le suivi : L'aidant se situe derrière la personne, il signifie sa présence et sa disponibilité à l'autre qui peut le solliciter en cas de besoin,
  - Le conseil : L'aidant se situe à côté de la personne pour des prises de décisions concertées et négociées,
  - Le directionnel : L'aidant se situe devant la personne, il le guide, lui montre la route à prendre parce que la personne est trop fragile pour s'orienter toute seule.

Ces 3 degrés d'implication de l'aidant peuvent s'articuler dans le temps. Pour Jean-Pierre Boutinet, c'est cette préposition qui définit le projet d'accompagnement. Celui-ci, contrairement au « projet pour », ne se situe plus dans un cadre mais dans une dynamique interactive qui repose sur 2 caractéristiques : être avec et aller vers. Nous sommes alors invités par l'auteur à nous interroger sur la nature même du projet. Nous affirmons aujourd'hui avoir la volonté d'inscrire l'exercice de nos missions dans le modèle du « projet avec ».

<sup>3</sup> Psychosociologue et professeur émérite à l'Université Catholique de l'Ouest



# ORGANISATION DU VIVRE ENSEMBLE

## DÉFINITION

Le bien vivre ensemble repose sur le respect mutuel, l'acceptation de la pluralité des opinions, des interactions dans l'ouverture et la coopération, des relations bienveillantes, ainsi que sur le refus de s'ignorer ou de se nuire.

Selon le Conseil de l'Europe, il présuppose :

- La liberté d'expression et le pluralisme des opinions,
- Le respect de la dignité humaine, de la diversité culturelle et des « droits des autres », afin de garantir la tolérance et la compréhension,
- La participation de tous les citoyens aux affaires publiques, en leur donnant accès à l'information et aux médias. »

L'objectif du vivre ensemble est de favoriser la cohabitation la plus harmonieuse possible entre des personnes aux cultures et valeurs différentes, aux vécus et situations différentes, qui n'ont pas choisi de vivre ensemble. Cette notion engendre le fait de faire appel au savoir vivre en groupe dans un contexte où les personnes accueillies ont parfois des difficultés à s'accepter soi-même.

Ainsi, il est de notre ressort de mettre tout en œuvre pour que le CHRS soit un lieu garantissant le respect de leurs droits citoyens, respectant leur droit à l'intimité, à leur vie privée et familiale et étant un lieu d'accueil sécurisé. Il doit également être un lieu de vie convivial favorisant le partage, le bien-être, une bonne qualité de vie afin que chacun puisse redonner du sens à la sienne.

En ce sens, le vivre ensemble définit les fondements de notre société : Liberté, égalité, fraternité. Il met en avant le fait de ne pas faire à autrui ce qu'on ne voudrait pas qu'on nous fasse, de partager, de trouver chacun sa place dans l'espace sociétal, de croiser des regards, d'échanger sur tous les plans. C'est pourquoi, affiner la cohésion sociale, c'est déjà commencer à installer du « vivre-ensemble », notamment par le biais du Civisme, qui mène au « Bien-Etre », qui mène au « Bien-Vivre ».

Barbecue avec les salariés et les personnes accueillies (août 2018)



Le « Vivre-Ensemble » c'est la création collective d'un espace de dialogue de cultures différentes, qui doit aboutir à une civilisation de l'universel partagé, et à un harmonieux et enrichissant métissage de l'esprit.

## LES OUTILS EXISTANTS

Afin de promouvoir le « vivre ensemble » différents outils sont actuellement à notre disposition :

- **CVS (Conseil de la Vie Sociale)** : Le conseil de la vie sociale (CVS) est l'un des 7 outils définis par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 pour l'exercice de ces droits fondamentaux. Le CVS est une instance de participation qui représente un lieu d'expression pour les personnes accueillies. Le CVS est composé de représentants des personnes accompagnées (« délégués »), de représentants du personnel, d'un représentant de la direction (qui n'a pas le droit de vote), d'un représentant de la Fondation et éventuellement de partenaires et d'élus locaux invités. Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement : l'organisation de la vie quotidienne, le règlement de fonctionnement, les activités, les animations socio culturelles, l'entretien des locaux... Le résultat de cette réflexion est pris en compte par la direction qui donne éventuellement suite. Le CVS du CHRS est constitué de 4 membres élus des personnes accompagnées et 1 représentant des salariés qui se réunissent une fois par trimestre. Parallèlement il existe un « grand CVS » qui regroupe l'ensemble des services et qui se réunit deux fois par an. En 2019, il y a eu 4 réunions CVS établissement.



- **Réunions d'expression** : donner la parole aux personnes accompagnées, favoriser les échanges entre les personnes accompagnées et les salariés, mais aussi entre les personnes hébergées au sein du dispositif. Ces échanges permettent d'améliorer ce qui existe déjà et d'imaginer de nouveaux projets. Cela permet aux personnes de s'impliquer dans la vie de l'établissement. Ces réunions ont été mises en place à raison d'une séance tous les deux mois. Ces temps de « parole libre » sont organisés en fin d'après-midi, afin d'avoir un nombre maximum de participants. La participation des personnes accueillies à ces réunions est variable et dépend étroitement des personnalités composant l'effectif du moment. Le chef de service participe et anime ces rencontres, en compagnie des professionnels.
- **Le registre des réclamations** : Il est à disposition dans le bureau d'accueil. Cet outil, préconisé dans le cadre de la loi 2002-2, permet aux personnes accueillies qui le jugent nécessaire, de faire part de leurs réclamations, de leurs suggestions et/ou de leur satisfaction. Ce registre permet une traçabilité et implique une réponse formalisée de la part de la direction.
- **Activités de loisirs, culturelles et moments festifs** : Le pôle insertion et AVDL accorde une importance toute particulière à l'accès à la culture et aux loisirs. Cela permet aux personnes accompagnées par le service de s'extraire d'un quotidien rythmé par les difficultés, la lourdeur des démarches administratives, l'attente. Ainsi, l'ensemble des professionnels proposent aussi souvent que possible des activités diverses. Ces temps « hors les murs » favorisent le vivre-ensemble, élément primordial à un équilibre au sein de l'établissement. Ils fédèrent les liens entre professionnels et personnes accompagnées. Le public touché par ces temps collectifs présente des difficultés à aller vers les autres, à se sociabiliser et rencontre de grosses difficultés dans son estime de soi. Le fait de vivre des temps en groupe et de passer du temps dans un contexte différent met en avant le partage, l'écoute, les moments conviviaux. Ces moments sont également un support d'observation quant à la relation entre personnes accompagnées et professionnels. Certaines activités sont ponctuées par le calendrier, par exemple, barbecue l'été, jardinage, Noël, L'Aïd etc... D'autres activités sont mises en place en partenariat avec des acteurs rémois : le Manège de Reims, Culture du Coeur, la Mairie de Reims etc... Ces activités sont proposées tout au long de l'année.

- **Règlement de fonctionnement** : Ce règlement vise à définir les droits et les devoirs de la personne hébergée ainsi que ceux auxquels notre établissement est tenu. Cet outil a été réactualisé en 2018. Le règlement de fonctionnement des Etablissements et services 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, Loi RGPD,
- 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.

## POINTS D'AMÉLIORATIONS

- Développer des interventions et des dispositifs qui favorisent la bienveillance
- Concevoir une nouvelle organisation qui favorise l'inclusion sociale
- Développer le pouvoir d'agir en collectif
- Soutenir l'expression des personnes accompagnées



Barbecue avec les salariés et les personnes accueillies (août 2018)

# FICHES ACTIONS

## PRÉALABLE

Nous avons souhaité décliner dans un tableau récapitulatif l'ensemble des fiches action 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 STRATÉGIQUES DU PROJET DE LA FONDATION

#### Axes stratégiques

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 bientraitance 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 STRATÉGIQUE	NOM DE LA FICHE
1	AXE 2 ET AXE 3	Développer des interventions et des dispositifs qui favorisent la bientraitance
2	AXE 5	Améliorer la sécurité dans l'établissement
3	AXE 1 ET AXE 2	Concevoir une nouvelle organisation qui favorise l'inclusion sociale
4	AXE 2	Créer des fiches de fonctions
5	AXE 2 ET AXE 5	Développer des pratiques professionnelles innovantes
6	AXE 4	Développer les dispositifs du logement d'abord
7	AXE 4	Développer des dynamiques partenariales innovantes
8	AXE 2	Développer des stratégies de communication interne
9	AXE 2	Mettre en œuvre le processus de dématérialisation
10	AXE 4 ET AXE 5	Créer un chantier d'insertion
11	AXE 3 ET 5	Développer le pouvoir d'agir en collectif
12	AXE 2	Promouvoir l'interdisciplinarité
13	AXE 3 ET 5	Elaborer le règlement de fonctionnement à partir des approches positives du travail social
14	AXE 2	Améliorer les actions de développement durable
15	AXE 2	Créer un protocole d'accueil des stagiaires
16	AXE 2	Evaluer la démarche de projet
17	AXE 1 ET AXE 2	Créer un dispositif de pension de famille
18	AXE 2 ET 5	Elaborer une nouvelle trame de projet Personnalisé pour qu'il soit l'outil central de l'accompagnement social
19	AXE 5	Soutenir l'expression des personnes accompagnées
20	AXE 2	Améliorer les temps institutionnalisés
21	AXE 1	Accueillir la personne accompagnée dans sa globalité avec dignité



<b>Axe stratégique 2 et 5 : Exigence/ Participation</b>	Phase de conception	
	Phase de mise en œuvre	x
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Selon la Haute Autorité de la Santé, la bientraitance est une démarche collective pour identifier l’accompagnement le meilleur possible pour l’usager, dans le respect de ses choix et dans l’adaptation le plus juste a ses besoins. Pour la mettre en œuvre l’Anesm a identifié 4 repères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– L’usager co-auteur de son parcours.</li> <li>– La qualité du lien entre professionnel et usager.</li> <li>– L’enrichissement des structures et des accompagnements grâce a toutes contributions interne et externe pertinente.</li> <li>– Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance.</li> </ul> <p>La loi de 2002-02 rappelle et oblige chaque institution médico-sociale à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la lutte contre la maltraitance.</p> <p>Elle est une culture inspirant des actions individuelles et collectives au sein d’un établissement favorisant des processus d’échanges continus entre tous les acteurs.</p> <p>C’est pourquoi les professionnels doivent avoir une : pratique professionnelle quotidienne dans le respect de l’éthique, de la déontologie, du secret professionnel, de la discrétion, sans jugements et avec empathie.</p>	
<b>Descriptif de l’action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Concevoir une définition commune et partagée de la bientraitance</li> <li>– Former les professionnels à la bientraitance et obtenir une certification bientraitance</li> <li>– Mise en œuvre d’un groupe de travail sur la bientraitance</li> <li>– Logiciel Ageval est un logiciel de gestion et de prévention des risques</li> </ul>	
<b>Objectifs de l’action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Promouvoir la bientraitance au sein du CHRS Le Nouvel Horizon en sensibilisant les salariés et les personnes accompagnées</li> <li>– Respecter les droits et les choix de la personne accompagnée</li> <li>– Rechercher l’équilibre entre sécurité et autonomie : la personne accompagnée, co-acteur de son parcours</li> <li>– Accompagner les équipes dans le questionnement éthique</li> </ul>	
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2025	
<b>Pilotage</b>	Pilotes	L’équipe de direction
	Partenaires	Les personnes accompagnées, DDCSPP, ARS, l’HAS, les services, associations et partenaires du territoire, Anesm
	Modalités	Planification du groupe de travail sur la bientraitance

DÉVELOPPER DES INTERVENTIONS ET DES DISPOSITIFS QUI FAVORISENT LA BIENTRAITANCE

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place de formation collectives</li> <li>- Mise en œuvre du groupe de travail</li> <li>- Mise en place de la formation pour la certification sur la bientraitance</li> <li>- Nomination d'un professionnel référent sur la bientraitance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La direction</li> <li>- Les salariés</li> <li>- Les personnes accompagnées</li> </ul>	2020 - 2025
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les salariés et les personnes arrivent à distinguer ce qui est bientraitant de ce qui ne l'est pas</li> <li>- Modification des pratiques en fonction des prises de conscience</li> <li>- Investissement des salariés et des personnes accompagnées dans les instances de réflexion</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres de séances du groupe de travail</li> <li>- Nombre de participants au groupe de travail</li> <li>- Nombre de personnes ayant connaissance du groupe d'expression</li> <li>- Nombre de personnes ayant connaissance du logiciel de traitement des incidents</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration de la bientraitance chez les personnes accompagnées en lien avec les critères de bientraitance définis au sein de la structure</li> <li>- Amélioration des réponses aux plaintes et réclamations</li> <li>- Diminution du nombre de plaintes et des réclamations (dispositif d'enregistrement et gestion)</li> </ul>	



<b>Axes stratégiques 2 et 3 : Exigence/ Fraternité</b>		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	x
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Depuis le deuxième semestre 2019, nous constatons une croissance exponentielle du nombre de fiche AGEVAL : fiches évènements indésirables ; L'établissement CHRS Le Nouvel Horizon compte plus de 30 déclarations du 1/7 au 31/10 2019.</p> <p>Ces évènements concernent en majorité des conflits entre personnes accueillies et / ou venant de l'extérieur (camp, repas gérés par le 115, visiteurs). Du fait de la montée en tension au cours de la journée et des nuits sans sommeil des résidents, les soirées (à partir de 17h00) et les débuts de matinée (7h00-10h00) sont propices aux évènements indésirables.</p> <p>Les instances compétentes (police) interviennent parfois difficilement (ou très tard) sur des situations de conflit, ce qui amène les salariés présents à devoir faire face à des situations pour lesquelles ils n'ont pas la maîtrise des attitudes à adopter.</p> <p>Par ailleurs, la configuration des locaux ne permet pas de contrôler les entrées et sorties des personnes, ni la circulation dans l'établissement.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Systématisation de la formation « gestion des conflits » à tout nouveau salarié, quel que soit sa fonction ; réitérer la formation tous les ans</li> <li>- Faire appel à une société spécialisée en service de sécurité et de prévention sur des horaires définis</li> <li>- Mise en fonctionnement des caméras au sein de l'établissement et contrôle des accès (entrées/sorties et lieux stratégiques du bâtiment)</li> <li>- Déplacer l'espace d'accueil et repenser l'organisation de l'ensemble des bureaux, et leur configuration dans le respect des consignes de sécurité</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir une démarche de prévention des risques de violences</li> <li>- Favoriser le sentiment de sécurité de l'ensemble des salariés au travail et celui des personnes accompagnées sur leur lieu de vie</li> <li>- Optimiser les espaces de travail afin de rendre fluide les déplacements au sein de l'établissement</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2021		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	L'équipe de direction et le CSSCT	
	Partenaires	Les professionnels/ les autorités compétentes/ la société spécialisée en service de sécurité et prévention	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification de groupes de réflexion pour identifier les besoins et les possibles, réunissant équipe cadre, salariés, personnes accompagnées</li> <li>- Demande d'autorisation pour l'installation des caméras</li> <li>- Lien avec les entreprises</li> <li>- Lien avec les organismes de formation « gestion des conflits »</li> </ul>	

AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	Installer des caméras	Agent de maintenance ou prestataires	Dès autorisation
	Former à la gestion de conflits	Equipe de direction pour l'inscription aux formations	Annuellement
	Déplacer l'accueil en tenant compte des contraintes liées au bâtiment	Tous les salariés pour la participation aux formations	2020 - 2021
	Repenser l'organisation des bureaux de l'ensemble des salariés (open space ?)	Salariés, chefs de service, direction, équipe maintenance, entreprise extérieure	2020 - 2021
	Signer un contrat avec une société de sécurité	Equipe de direction, économe	2020
	<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroissement du sentiment de sécurité pour les salariés</li> <li>- Diminution des risques psycho-sociaux</li> <li>- Augmentation du sentiment de sécurité des personnes accompagnées</li> </ul>
Indicateurs quantitatifs		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de déclarations AGEVAL</li> <li>- Nombre d'interventions des forces de l'ordre</li> <li>- Nombre d'arrêts maladie</li> <li>- Temps de réaction lors d'incidents</li> </ul>	
Indicateurs qualitatifs internes et externes		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroissement du sentiment de bien-être au travail donc meilleure efficacité</li> <li>- Avoir recours moins souvent aux forces de l'ordre</li> <li>- Satisfaction des personnes accompagnées</li> <li>- Valorisation de l'image du CHRS sur le territoire rémois</li> </ul>	



Axe stratégique 1 et 2 : Inconditionnalité/ Exigence	Phase de conception	
	Phase de mise en œuvre	x
<b>Éléments de contexte</b>	<p>L'accompagnement social proposé au sein du CHRS est basé sur l'insertion. Toutefois la mise en avant des compétences des personnes accompagnées n'est pas assez favorisée. Il nous faut passer de l'insertion à l'inclusion, pour arriver à mettre la personne accompagnée et son projet au cœur de l'accompagnement social. Comme base de l'accompagnement, il est essentiel de favoriser la démarche participative et de se positionner dans la coopération avec l'autre.</p> <p>Le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de janvier 2013 marque un changement déterminant dans le champ de l'action social. Il refonde la finalité d'intervention pour prioriser l'inclusion sociale. Cette ligne d'intervention est confirmée par le décret du 6 mai 2017 :</p> <p>« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de projection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. »</p>	
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire évoluer les pratiques professionnelles au CHRS</li> <li>- Mettre en place un accompagnement social axé sur le logement d'abord</li> <li>- Inclure les personnes accueillies dans l'emploi par le biais d'un chantier d'insertion</li> <li>- Laisser la possibilité aux personnes accompagnées de se rétablir en assurant le droit au recommencement</li> <li>- Favoriser le pouvoir d'agir des personnes par la mise en place d'actions collectives, d'échanges et de rencontres</li> </ul>	
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre l'émancipation des personnes, la responsabilisation</li> <li>- Favoriser la place des personnes en tant que citoyens</li> <li>- Favoriser l'inclusion par le travail</li> <li>- Promouvoir l'autonomie et l'inclusion vers et dans le logement pour l'insertion sociale</li> </ul>	
<b>Période de réalisation</b>	2019 - 2021	
<b>Pilotage</b>	Pilotes	L'équipe de direction
	Partenaires	L'ensemble des salariés
	Modalités	Mise en œuvre d'un groupe de travail pour repenser l'organisation

CONCEVOIR UNE NOUVELLE ORGANISATION QUI FAVORISE L'INCLUSION SOCIALE

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement des actions collectives</li> <li>- Mise en œuvre de groupes de travail</li> <li>- Formation des différents professionnels</li> <li>- Inscription du droit au recommencement dans le règlement de fonctionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les salariés</li> <li>- La direction</li> </ul>	2019 - 2021
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modifications et développement des pratiques professionnelles nouvelles</li> <li>- Accroissement de la qualité du travail</li> <li>- Transformation positive de la situation des personnes</li> <li>- Effectivité de l'implication des personnes accompagnées</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baisse de la durée de séjour</li> <li>- Efficience des séances de travail</li> <li>- Sorties positives en hausse</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des salariés</li> <li>- Satisfaction des partenaires</li> <li>- Satisfaction des personnes accompagnées</li> </ul>	



Axe stratégique 2 : Exigence		Phase de conception	x
		Phase de mise en œuvre	
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Dans le cadre de la réécriture du projet d'établissement du CHRS, notre réflexion nous a amené à redéfinir les fonctions de chaque salarié au sein de l'établissement.</p> <p>Il s'agit de passer d'une organisation au sein de laquelle les métiers et diplômes sont peu valorisés, au profit d'une organisation qui permet aux professionnels de mieux faire reconnaître leurs compétences. Pour ce faire nous souhaitons passer d'une définition de fonction uniforme à la spécification de certaines fonctions. Parmi ces dernières, certaines seront d'ordre organisationnelles (les coordinateurs), d'autres seront centrées sur des missions présentant une technicité spécifique : l'insertion socio-professionnelle, le savoir habiter, la tenue d'un budget, le soin psychologique, l'animation...</p> <p>Une meilleure reconnaissance des métiers, fonctions et compétences de chacun est également un gage de motivation, de reconnaissance et de développement du pouvoir d'agir des professionnels et une amélioration de l'accompagnement des personnes.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>Redéfinir les fonctions assumées par l'ensemble du personnel en assurant l'amélioration continue de la qualité du travail effectué.</p> <p>Les principales fonctions à définir et à redéfinir sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chef de service</li> <li>- conseiller en insertion professionnelle</li> <li>- coordinateur</li> <li>- pairs aidants</li> <li>- psychologue</li> <li>- travailleur social CHRS</li> <li>- agent d'accueil</li> <li>- veilleur de nuit</li> </ul> <p>Et définir de nouvelles références :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chargé d'actions collectives</li> <li>- chargé du savoir habiter</li> <li>- chargé du budget...</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre à l'ensemble des salariés d'identifier leur place et le périmètre de leur action</li> <li>- Formaliser les fonctions pour pouvoir les rendre visibles et lisibles</li> <li>- Promouvoir le développement des compétences au sein de l'organisation</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2021		



CRÉATION DE FICHES DE FONCTION

<b>Pilotage</b>	Pilotes	Equipe de direction en lien constant avec le service RH de la Fondation Armée Du Salut.	
	Partenaires	Chaque professionnel chargé d'une fonction spécifique est associé à la rédaction de la fiche de fonction correspondant.  Centre de bilans de compétences extérieures	
	Modalités	Rédaction par l'équipe de direction, compléments par le personnel dédié, publication de la fiche.	
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir du modèle de la nouvelle organisation, définir les fonctions : encadrement, coordination, références</li> <li>- Accompagner et écouter les professionnels</li> <li>- Mettre en place des bilans de compétences dans le cadre de la GPEC</li> <li>- Rédiger des fiches de fonction spécifiques</li> </ul>	Equipe de direction	2020 - 2021
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement de compétences et émergence de fonctions spécifiques</li> <li>- Contribution des salariés à la définition de fonction selon leurs appétences et selon ce qui est attendu</li> <li>- Changement des pratiques professionnelles</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de fiches réalisées correspondant aux fonctions qui ont émergées</li> <li>- Nombre de salariés qui contribuent à l'action</li> <li>- Nombre d'heures de travail consacrées à l'action</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des salariés</li> <li>- Amélioration de la lisibilité des fonctions</li> <li>- Amélioration du fonctionnement : collaborations internes et partenariales</li> <li>- Diminution du turn-over des salariés</li> </ul>	



<p><b>Axe stratégique 2 et 5 : Exigence et Participation</b></p>	<p>Phase de conception</p>	<p>x</p>
	<p>Phase de mise en œuvre</p>	
<p><b>Éléments de contexte</b></p>	<p>Le travail social a fortement évolué ces dernières années nous amenant ainsi à continuellement adapter nos pratiques aux réalités du public que nous accompagnons. Cette évolution nous a contraint à évaluer notre organisation à partir d'une vision définie qui favorise le pouvoir d'agir des personnes accompagnées.</p> <p>Nous devons intégrer des dynamiques d'innovations et d'expérimentations nous permettant de continuellement tester nos pratiques et de les réajuster afin de nous adapter aux problématiques des personnes accompagnées et non l'inverse.</p>	
<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<p>Nous devons concevoir de nouveaux modes d'entretien adaptés à chaque personne en fonction de sa personnalité, ses demandes, ses craintes.....entretiens dans les bureaux, dans les lieux de vie, en voiture lors de déplacement, sur l'extérieur afin de travailler ensemble et non à la place de, pour que l'accès au logement devienne la vraie priorité.</p> <p>Il nous faut également définir un canevas commun du 1er entretien afin que le recueil de l'information soit commun à tous les salariés.</p> <p>Dans le même temps nous devons responsabiliser les personnes accueillies, les encourager à faire par eux même et ne plus être dans une forme d'assistantat qui concoure à la perte d'autonomie et l'incapacité à se maintenir en logement par la suite. Nous devons réduire au maximum les accompagnements physiques hormis lors d'échanges nécessaires avec le partenaire et dans tous les cas uniquement dans un cadre éducatif et non pas juste pour faciliter les déplacements des personnes accompagnées.</p> <p>Assurer la formation des travailleurs sociaux sur les nouvelles méthodes d'entretien individuel.</p>	
<p><b>Objectifs de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter la parole de la personne accueillie, en sortant du cadre habituel de l'entretien formel dans un bureau. Prendre en compte le récit de vie, les attentes, les craintes, les capacités de la personne afin de l'accompagner efficacement dans son projet.</li> <li>- Avoir dès les premiers jours de l'accueil la vision globale de la situation de la personne afin de pouvoir travailler dès le début sur ce qui fait frein au projet et à la sortie vers un logement autonome dans des délais courts.</li> <li>- Responsabiliser les personnes accueillies, se libérer des temps passés à véhiculer les personnes sans autre but que faciliter les déplacements, accompagner mais ne pas assister. Faire avec mais pas à la place</li> <li>- Rester performant dans les méthodes d'entretien et se maintenir dans une réflexion permanente par rapport aux pratiques en mettant en place des groupes de réflexion et en poursuivant l'analyse des pratiques de formation.</li> </ul>	
<p><b>Période de réalisation</b></p>	<p>2020 - 2024</p>	



## DÉVELOPPER DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES INNOVANTES

<b>Pilotage</b>	Pilotes	Chefs de service et travailleurs sociaux	
	Partenaires	Intervenant extérieur concernant l'analyse des pratiques, organismes de formations	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'un canevas du premier entretien</li> <li>- Promouvoir les entretiens hors cadre institutionnel</li> <li>- Groupe d'analyse des pratiques</li> <li>- Temps de réflexion entre travailleurs sociaux autour de thèmes liés aux pratiques professionnelles</li> </ul>	
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	Mobilisation des salariés	Chefs de service et salariés	2020 - 2024
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroissement de la qualité de travail</li> <li>- Personnalisation de l'accompagnement</li> <li>- Développement de l'autonomie des personnes accueillies</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	Nombre de méthodes innovantes	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des personnes accompagnées</li> <li>- Satisfaction des salariés</li> </ul>	



Axe stratégique 4 : Espérance		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	x
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Les publics visés par le plan du logement d'abord sont les personnes sans domicile ainsi que les personnes en difficultés d'accès ou de maintien dans le logement (expulsions locatives, sorties d'institutions, troubles psychiques...). Les modalités du CHRS est de muter vers celui du logement d'abord et le logement accompagné. La loi Besson en 1990 relative à la mise en œuvre du droit au logement a permis de mettre en place le plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées coordonnant l'ensemble de moyens : FSL accès et/ou maintien, création du Locapass par la convention du 3 août 1998, la loi du 5 mars 2007 avec le droit au logement opposable, etc.</p> <p>D'autre part le Nouvel Horizon a su anticiper cette évolution en développant une expertise dans ce nouveau domaine par l'extension du service AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement). La philosophie du Housing First repose sur un principe simple : Le logement est un préalable indispensable et inconditionnel au rétablissement de la personne accompagnée, et en aucun cas l'aboutissement d'un parcours chronicisé en institution. Le Nouvel Horizon a décidé de mettre en œuvre la philosophie du Housing First dans ses pratiques quotidiennes, ce qui passe par la dissociation du logement et de l'accompagnement.</p> <p>Afin d'éviter les échecs dans le maintien dans le logement des personnes hébergées, il est nécessaire de mutualiser, avec les bailleurs, l'ensemble des accompagnements des personnes sur le long terme afin de permettre à celles-ci d'avoir un référent pour bénéficier d'aide en cas de difficulté afin de maintenir les personnes dans leur logement autonome.</p> <p>Dans le cadre de la politique du logement d'abord, l'Etat propose aux associations de transformer des places d'hébergement en résidence sociales, pension de famille, intermédiation locatives et mesures d'accompagnement vers et dans le logement.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre les outils logement permettant d'aller vers : intermédiation location, baux glissants, maisons-relais, résidences accueil, pension de famille.</li> <li>- Développer le partenariat avec les bailleurs sociaux</li> <li>- Créer un partenariat avec les bailleurs privés</li> <li>- Réfléchir à d'autres solutions de logement (ne rien s'interdire : caravane)</li> <li>- Développer le partenariat avec IMAJ 51 : est une agence immobilière sociale à vocation jeune. Elle s'adresse à tous les jeunes de 18 à 30 ans habitant ou ayant le projet de s'installer sur le territoire du grand Reims.</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire évoluer et renouveler les modalités du CHRS.</li> <li>- Développer et mettre en œuvre l'accompagnement social hors les murs.</li> <li>- Prévention autour des expulsions locative Intervention en amont pour éviter les expulsions locatives</li> <li>- Accueillir des personnes sans domicile directement en logement autonome</li> <li>- Prévenir la rupture des parcours</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2019 - 2025		



DÉVELOPPER LES DISPOSITIFS DU LOGEMENT D'ABORD

Pilotage	Pilotes	Equipe de direction	
	Partenaires	Les différents bailleurs sociaux, les financeurs, SIAO, autres services, DDCSPP,...	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation des équipes au nouveau dispositif du logement d'abord et création d'outils...</li> <li>- Sécuriser le bailleur (loyer, voisinage, ...) afin de faciliter la mise a disposition de nouveau logement.</li> </ul>	
Mise en œuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformation des places existantes ou création de nouvelles places</li> <li>- Mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes</li> <li>- Mobiliser le parc privé à des fins sociales.</li> <li>- Faciliter la transformation des centres d'hébergement en logements selon les besoins des territoires.</li> <li>- Améliorer l'accès des ménages défavorisés en logement social.</li> <li>- Renforcer et articuler l'accompagnement social vers et dans le logement en proposant des approches pluridisciplinaires et coordonnées.</li> <li>- Accompagner le changement des cultures et pratiques professionnelles et renforcer la formation des acteurs</li> <li>- Développer la cohérence entre les différents partenaires de l'inclusion.</li> <li>- Prévenir des ruptures résidentielles des personnes sortant d'institution ou victime de violence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipe de Direction</li> <li>- SIAO</li> <li>- Les travailleurs sociaux et les partenaires.</li> <li>- Les bailleurs</li> <li>- Équipe pluridisciplinaire.</li> </ul>	Dès 2020



<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	Transformation des pratiques professionnelles.
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi du nombre d'accompagnements réalisés selon les différentes modalités.</li> <li>- Création de nouveau dispositif.</li> <li>- Nombre de sortie vers le logement autonome</li> <li>- Nombre de durée de l'accompagnement</li> </ul>
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des personnes accompagnées</li> <li>- Evaluation de la situation des personnes accompagnées</li> <li>- Nombre de sorties positives</li> <li>- Diffusion des outils et modalités des accompagnements innovants chez les partenaires externes.</li> <li>- Evolution de la situation des personnes accompagnées.</li> </ul>

<b>Axe stratégique 4 : Espérance</b>		Phase de conception	x
		Phase de mise en œuvre	
<b>Éléments de contexte</b>	Les situations administratives des personnes accompagnées restent longtemps bloquées à cause des délais de traitements des dossiers par la CAF, la CPAM, le Centre des impôts, les caisses de retraite ...		
	Lors de situations spécifiques complexes, nous n'avons pas d'interlocuteur privilégié avec les partenaires administratifs.		
	Lors de contacts avec les structures administratives, des réponses différentes peuvent être données selon l'interlocuteur et le moyen de communication (mail, téléphone, visite)		
	Les contacts professionnels ne sont pas transmis par les agents administratifs, de peur d'être submergés par les demandes.		
Les coordonnées professionnelles ne sont pas répertoriées dans un carnet d'adresse commun interne au CHRS, en privilégiant l'outil dématérialisé.			
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontrer les responsables des instances administratives (CAF, CPAM, Impôts, pôle emploi, Mission Locale...) ou associations diverses (vel'oxygène, la comédie...)</li> <li>- Concevoir des partenariats avec les instances concernées ci-dessus citées, avec ou sans convention</li> <li>- Favoriser la notion de référence avec un partenaire en lien avec la fiche action sur les fiches de fonction</li> <li>- Alimenter le lien partenarial</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminuer les délais de traitement des dossiers et donc des durées de séjour au CHRS</li> <li>- Favoriser les accès aux droits en évitant de laisser des dossiers en suspens (pièces manquantes)</li> <li>- Echanger en direct sur les situations complexes, pour débloquer les dossiers</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	De 2020 à 2021		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de direction pour les éventuelles signatures de conventions</li> <li>- Les référents uniques en matière de logement, de budget, d'ouverture des droits, d'emploi...</li> </ul>	
	Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les responsables locaux ou régionaux des instances administratives pour les éventuelles signatures de conventions</li> <li>- Les interlocuteurs privilégiés de chaque instance administrative pré-citées</li> </ul>	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concevoir un espace de réflexion autour des attentes et besoins des professionnels, des personnes accueillies et des partenaires</li> <li>- Recenser les modalités de fonctionnement spécifiques inhérentes à chaque partenaire</li> <li>- Elaborer un outil de suivi commun pour centraliser les informations</li> </ul>	

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions internes avec les salariés et les personnes accompagnées pour identifier les besoins</li> <li>- Rédaction de convention si nécessaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de direction et chef de service</li> <li>- Référent spécialiste</li> <li>- Direction et partenaire</li> </ul>	2 <sup>ème</sup> semestre 2020
	Prise de contact avec les partenaires	Référent spécialiste	Dernier trimestre 2020
	Rédaction de convention si nécessaire	Direction et partenaire	1 <sup>er</sup> trimestre 2021
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration de la durée des traitement des dossiers</li> <li>- Diminution des durées de séjours au CHRS</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de dossiers traités</li> <li>- Nombre de jours pour le traitement des dossiers</li> <li>- Nombre de jours pour la durée de séjour</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution des répétitions d'envois du même papier</li> <li>- Satisfaction des personnes accompagnées quant au traitement de leur dossier administratif</li> </ul>	

<b>Axe stratégique 2 : Exigence</b>		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	x
<b>Éléments de contexte</b>	<p>A l'heure actuelle nous constatons que le mode de communication n'est pas efficient. En effet, il n'existe pas de niveau de communication. L'ensemble des informations est transmis à tous les salariés ; ce qui entraîne une déresponsabilisation des salariés et l'engorgement des messageries électroniques.</p> <p>Après consultation, L'équipe met en avant l'absence de connaissances des missions de chacun.</p> <p>Afin de gagner en efficacité, permettre un gain de temps et de désengorger les outils de communications, il faut définir les destinataires plus précisément.</p> <p>Les outils mis à disposition sont multiples et ne permettent pas une visibilité cohérente de l'accompagnement de la personne.</p> <p>Le logiciel principal de collecte d'informations (PROGEDIS), n'est pas accessible à tous les services et ne permet pas d'y intégrer des documents.</p> <p>A contrario Le dossier informatique « Dossiers personnes accueillies » par l'intermédiaire des items permettrait de centraliser toutes les informations nécessaires à un accompagnement de qualité.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les modes de communication (qui ? quoi ? comment ? pour qui ?)</li> <li>- Uniformiser les outils, les rendre efficients (suppression de PROGEDIS au profit d'un logiciel plus performant tel qu'Agiles)</li> <li>- Redéfinir les champs d'intervention de chacun</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre de responsabiliser les salariés</li> <li>- Gagner en efficience au niveau de l'action, de la prise de poste</li> <li>- Améliorer le respect de la confidentialité</li> <li>- Améliorer la cohésion d'équipe</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2019 à fin 2020		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	Chefs de service	
	Partenaires	Professionnels du CHRS, équipe administrative et statistiques, personnes accompagnées	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une cellule d'intégration du numérique (pilote de l'action)</li> <li>- Déploiement des outils dans les équipes par les membres de la cellule pilote</li> <li>- Groupe de travail réflexif sur les modalités de communication interne</li> </ul>	

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation des salariés</li> <li>- Groupe de travail pour réfléchir et mettre en œuvre les nouvelles stratégies de communication</li> <li>- Groupe de travail sur l'évaluation des outils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cellule d'intégration du numérique</li> <li>- Ensemble des salariées</li> <li>- Personnes accueillies</li> </ul>	De janvier à juin 2020
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gain de temps dans le travail</li> <li>- Baisse de la perte d'informations</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs		
	Indicateurs qualitatifs internes et externes		Qualité de la communication

Axe stratégique 2: Exigence	Phase de conception	2019
	Phase de mise en œuvre	2020
<p><b>Éléments de contexte</b></p>	<p>Depuis plusieurs années les outils du suivi des personnes accompagnées sont multiples. (Dossier papier, dossier informatique, Logiciel ProGdis....)</p> <p>Ces multiples outils compliquent la recherche d'informations par les professionnels.</p> <p>L'armoire qui contient les dossiers papier est située en salle reprographie à laquelle les personnes accompagnées peuvent avoir accès lorsqu'elles souhaitent des photocopies. Nous constatons ainsi un manque de confidentialité et de sécurité des dossiers personnels qui est obligatoire comme le stipule la loi RGPD du 25 mai 2018.</p> <p>Dans un contexte d'exigence professionnelle de confidentialité et de sécurité, allié au souci du respect d'un développement durable, il nous faut à ce jour évoluer dans nos pratiques.</p> <p>Ainsi, nous souhaitons tendre vers un processus de dématérialisation complet des dossiers des personnes accompagnées en respectant la loi RGPD du 25 Mai 2018, et le décret n°2019-536 du 30 mai 2019 et recentrer l'ensemble des données dans un seul et unique dossier informatique propre à chaque personne accompagnée afin de simplifier pour l'ensemble des professionnels l'accès à l'information.</p>	
<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conformément au cadre législatif</b> : (le dossier informatique peut se substituer au dossier papier ou être en double.)</li> <li>- Designier un délégué de la protection des données (DPD) qui sera le chef d'orchestre de la mise en place et qui assurera le suivi</li> <li>- Établir un registre de suivi des données (valable et obligatoire pour toutes les données informatiques traitées et transmises)</li> <li>- Prioriser les actions à mener :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer que <b>seules les données strictement nécessaires</b> à la poursuite de nos objectifs sont collectées et traitées. (Vérification de la composition du dossier et des sous dossiers, y adjoindre un sous-dossier AGEVAL)</li> <li>- Identifier la <b>base juridique</b> sur laquelle se fonde notre traitement (par exemple : consentement de la personne, intérêt légitime, contrat, obligation légale)</li> <li>- Prévoir les modalités d'exercice des <b>droits des personnes</b> concernées (droit d'accès, de rectification, droit à la portabilité, retrait du consentement...)</li> <li>- Vérifier les <b>mesures de sécurité</b> mises en place, entre autres les droits d'accès aux dossiers personnels par les différents salariés en fonction de leur poste.</li> <li>- Destruction sans délai des dossiers si décès de la personne, conservation 2 ans après le départ de la personne dans un dossier archivage puis destruction au-delà des 2 ans (Loi RGPD)</li> <li>- Faire une déclaration à la CNIL (obligation légale)</li> <li>- Former un groupe de travail pour l'élaboration de l'arborescence et la communication du dispatching des documents au sein des dossiers</li> <li>- Clef USB à la sortie pour la personne accompagnée sur laquelle elle trouvera l'ensemble du contenu de son dossier (documents personnels)</li> </ul> </li> </ul> <p>Etude de la pertinence du logiciel ProGdis ou création dans le dossier informatisé de la personne d'une fiche suivie</p>	

<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir une action dans le cadre du développement durable</li> <li>- Promouvoir l'accès à l'information et aux différents documents des personnes accompagnées pour l'ensemble des salariés concernés</li> <li>- Permettre l'homogénéisation des pratiques afin d'augmenter l'efficacité de l'accompagnement</li> <li>- Sécuriser l'accès aux données personnelles des personnes accueillies</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	Entre janvier et avril 2020		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DPD</li> <li>- Groupe de travail de travailleurs sociaux</li> </ul>	
	Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alpha informatique</li> <li>- Service informatique du siège FADS</li> <li>- Groupe des référents au siège</li> </ul>	
	Modalités	D'abord mise en place sur le pôle AVDL puis extension sur le CHRS	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	<b>Comment</b>	<b>Qui ?</b>	<b>Quand ?</b>
	Nomination du DPD au 1er janvier 2020	Par le responsable du traitement et le sous-traitant (Société ALPHA)	Janvier 2020
	Mise en place d'un groupe de travail chargé du pilotage de l'action regroupant les salariés volontaires et les chefs de service réuni tous les 15 jours à compter de janvier 2020	Sous le contrôle du DPO	
	Calendrier de scannage des dossiers papiers : à partir du 1er Février 2020 : dématérialisation des dossiers des nouveaux arrivants pour que la démarche soit finalisée pour l'ensemble des dossiers au 1er Avril 2020.		1 <sup>er</sup> trimestre 2020

<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harmonisation des pratiques afin que tous les travailleurs sociaux respectent le même process de recueil des informations personnelles des personnes accueillies</li> <li>- Conservation des données de façon sécurisé et confidentielle</li> <li>- Facilitation des échanges d'informations entre les professionnels concernés</li> </ul>
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de réunions du groupe de travail</li> <li>- Nombre de travailleurs sociaux mobilisés</li> <li>- Nombre de dossiers informatiques finalisés</li> <li>- Nombre de dossiers papiers restant au terme de l'action qui doit être nul.</li> </ul>
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une arborescence uniformisée</li> <li>- Satisfaction des travailleurs sociaux par rapport à la visibilité des dossiers personnels des personnes accueillies</li> <li>- Respect de la confidentialité des informations personnelles</li> <li>- Sécurisation de l'accès au données</li> </ul>

<p><b>Axe stratégique 4 et 5 : Espérance/ Participation</b></p>	<p>Phase de conception</p>	<p>x</p>
	<p>Phase de mise en œuvre</p>	
<p><b>Éléments de contexte</b></p>	<p>Au regard des problématiques d'insertion professionnelle que rencontrent les personnes accueillies en CHRS et du contexte social pathogène, nous devons être plus inventifs dans nos propositions d'accès à l'emploi.</p> <p>L'orientation nationale de la Fondation de l'Armée du Salut est de développer l'insertion par l'activité économique (IAE). C'est aussi le but du plan de lutte contre la pauvreté.</p> <p>Les chantiers d'insertions existants actuellement sur le territoire ne permettent pas une orientation en direct : les prescriptions sont effectuées par Pole Emploi, Mission Locale et CAP Emploi.</p> <p>Une réforme des structures d'Insertions par l'Activité Economique est en cours : Plan « Ambition IAE »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'état cherche des porteurs de projet avec des idées innovantes (dixit Régine Maillet, directrice régionale de pôle emploi)</li> <li>- L'état prévoit une forte augmentation de budget</li> <li>- L'état prévoit que les structures d'insertion ne soient plus liées à Pôle Emploi</li> </ul> <p>De plus, les chantiers d'insertion et autres structures d'insertion par l'activité économique (IAE) du bassin rémois sont en quantité insuffisante et ne couvrent pas un éventail assez large de métiers.</p> <p>Il nous faut également insister sur le constat sans équivoque de pénurie de personnel dans les métiers du bâtiment sur le bassin d'emploi rémois, même non qualifié : manœuvre TP.</p>	
<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les thématiques d'activité possibles :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un partenariat avec les bailleurs sociaux et entreprises privées, dans le cadre de la poursuite du travail engagé avec le projet ARAR : travaux de rénovation intérieure (enduits, peintures, décoration, sols...), métiers du bâtiment</li> <li>- Idée d'une Vesti-boutique : tri des vêtements, repassage, couture...</li> <li>- Optimisation de l'espace jardin : vente de fleurs, vente de légumes</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>Objectifs de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer un projet collectif : offre de service répondant aux besoins de personnel sur les métiers en tension du bassin rémois</li> <li>- Faciliter l'insertion ou l'orientation professionnelle des personnes accompagnées :</li> <li>- Accompagner chacun selon ses besoins, notamment en termes de formation, reprendre un rythme (se lever, avoir une activité régulière), retrouver une dignité,</li> <li>- Développer les capacités et les compétences des personnes accompagnées et leur permettre une source de revenus par le travail</li> </ul>	
<p><b>Période de réalisation</b></p>	<p>2020 : phase de réflexion, étude de faisabilité                  2021 : présentation du projet au siège de la FADS                  2022-2024 : début de l'action</p>	



## CRÉATION D'UN CHANTIER D'INSERTION

<b>Pilotage</b>	Pilotes	Conseiller en insertion professionnelle / la direction en lien avec le service dédié du siège de la Fondation	
	Partenaires	Pôle emploi/ DDCSPP/Fédération des acteurs de la solidarité/ Grand Est/ DIRECCTE	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un comité de pilotage du projet</li> <li>- Rencontrer les différents partenaires pour réaliser un état des lieux</li> <li>- Rechercher des subventions</li> </ul>	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecriture du projet et réponse aux appels à projet</li> <li>- Choisir un lieu : taille et type de local, déterminer un budget prévisionnel de fonctionnement</li> <li>- Définir le nombre de bénéficiaires et la durée de leur mission</li> <li>- Définir les postes d'encadrement : responsable de la structure, moniteurs d'ateliers, conseiller en insertion professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de direction</li> <li>- Conseiller en insertion professionnelle en lien avec certaines personnes accueillies qui sont concernées par ce projet</li> </ul>	2020 à 2024
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérage des difficultés et des points positifs rencontrés lors de la mise en place de l'action</li> <li>- Développement de la valeur travail</li> <li>- Respect des règles liés aux réalités de travail</li> <li>- Attractivité générée</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de sorties vers l'emploi ou la formation qualifiante</li> <li>- Nombre de conventions de partenariat signées avec des employeurs</li> <li>- Nombre de personnes accueillies au sein du dispositif</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des personnes accompagnées</li> <li>- Dignité retrouvée</li> <li>- Satisfaction du client ou du partenaire sur la qualité de la prestation finale</li> <li>- Augmentation de la qualité de l'accompagnement vers l'emploi</li> </ul>	

<b>Axe stratégique 3 et 5 : Fraternité/ Participation</b>		Phase de conception	x
		Phase de mise en œuvre	
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Le CHRS accueille, héberge et accompagne toute personne en difficulté sociale. Ces personnes peuvent présenter des fragilités relationnelles voire psychologiques qui peuvent conduire les personnes à un processus d'exclusion avec une perte d'identité sociale et/ou professionnelle. L'inconditionnalité de l'accueil proposée par le CHRS apporte une pluralité des problématiques rencontrées au sein de l'établissement. Ceci se traduit par un état de fragilité psychologique du public accueilli ayant subi de multiples ruptures dans leur parcours de vie. L'objectif du travail social est donc de développer des interventions permettant aux personnes de dépasser leurs souffrances pour tendre à un rétablissement.</p> <p>Pour accomplir un rétablissement personnel, il faut réussir à acquérir le pouvoir d'agir. Cela passe par de nouvelles modalités d'intervention sociale. Même si les personnes étaient au cœur de leur projet, il faut établir une co-construction en prenant en compte le savoir des personnes accueillies et des professionnels. Pour favoriser la co-construction, il est primordial de permettre l'accès à l'information des personnes accueillies.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un partenariat pour favoriser l'accès à des activités physiques</li> <li>- Création d'espace de paroles permettant de faciliter les échanges avec les personnes accueillies</li> <li>- Intervention d'association portant sur des problématiques rencontrées au sein de l'établissement</li> <li>- Modifier les approches en favorisant de nouvelles pratiques qui permettent une meilleure résilience par l'intermédiaire de la formation et de nouveaux dispositifs</li> <li>- Former les professionnels à la question de la résilience (colloque, séminaires, formations internes,...)</li> <li>- Soutenir l'expression des personnes accompagnées (voir fiche action N°.....)</li> <li>- Intégration des personnes accueillies au sein d'espaces institutionnels (réunion, bilan,...)</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir le développement des savoirs et des compétences des personnes accompagnées afin qu'elles deviennent des actrices auprès de leurs pairs</li> <li>- Développer le sentiment d'appartenance pour favoriser les échanges entre personnes accueillies et professionnels</li> <li>- Soutenir les initiatives des personnes accompagnées</li> <li>- Développer la confiance en soi et l'estime de soi afin de renforcer leur habileté sociale</li> <li>- Favoriser l'information à destination des personnes accueillies</li> <li>- Rééquilibrer les relations entre personnes accueillies et professionnels</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 à 2025		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	Equipe de direction et travailleurs sociaux	
	Partenaires	Personnes accompagnées	
	Modalités	Mise en œuvre de projets et d'intervention qui favorisent la résilience	

DÉVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR EN COLLECTIF

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	<p>Ouverture d'espace d'échange</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans une dynamique communautaire qui aura une fonction sociale et favorisant l'intégration</li> <li>- En mettant en œuvre des actions et ouvrants des espaces consolidants les liens durables et renforcer le lien social et rompre l'isolement</li> <li>- Développer l'initiative des personnes accueillies.</li> <li>- Formation des professionnels sur le pouvoir d'agir</li> </ul>	<p>La direction, l'équipe pluridisciplinaire et les travailleurs sociaux</p>	<p>A partir de 2020</p>
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformation des pratique professionnelles</li> <li>- Prise en compte des initiatives et de la demande des personnes accueillies</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implication et régularité des personnes accueillies</li> <li>- Mobilisation des professionnels</li> <li>- Temps de travail programmé des professionnels</li> <li>- Temps d'échange crée et investit</li> <li>- Nombre de projet créé</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction du public accueilli</li> <li>- Amélioration de l'empowerment des personnes accompagnées</li> <li>- Evolution des instances</li> </ul>	



Axe stratégique 2 : Exigence		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	x
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Dans le cadre de la réécriture du projet d'établissement du CHRS, notre réflexion nous a amené à redéfinir les fonctions de chaque salarié de l'établissement. Il s'agit de passer d'une organisation au sein de laquelle les métiers et diplômes sont peu valorisés, au profit d'une organisation qui permet au professionnel de mieux faire reconnaître ses compétences. Pour ce faire nous souhaitons passer d'une définition de fonction uniforme en tant que travailleur social consistant à réaliser un accompagnement global de la personne, à la spécification de certaines fonctions. Parmi ces dernières, certaines seront d'ordre organisationnel (les coordinateurs), d'autres seront centrées sur des missions présentant une technicité spécifique : l'insertion socio-professionnelle, le savoir habiter, la tenue d'un budget, le soin psychologique, ...</p> <p>Une meilleure reconnaissance des métiers et fonctions est également un gage de motivation, de reconnaissance et de développement du pouvoir d'agir des professionnels et une amélioration de l'accompagnement des personnes.</p> <p>Dans ce cadre, nous devons redéfinir le travail interdisciplinaire de l'accompagnement de la personne dès son accueil et tout au long de son parcours.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien d'accueil – Organisé par un travailleur social coordinateur du projet en lien avec la CIP et la Psychologue afin que ces 3 professionnels soient présents.</li> <li>- Synthèse d'accueil sous quinzaine en présence du travailleur social coordinateur du projet et des différents professionnels définis en fonction du bilan de l'entretien d'accueil, et en présence d'un Chef de Service. Au cours de la synthèse rédaction du projet personnalisé, impression et signature.</li> <li>- Synthèse intermédiaire dans les mêmes conditions 1 mois avant le renouvellement SIAO</li> <li>- Partage des informations d'une part dans le logiciel du suivi de la personne accueillie et d'autre part par une mise à jour régulière et après chaque entretien dans le document informatique « Rapport de suivi » dans le dossier informatique de la personne par tous les professionnels amenés à accompagner la personne au cours de son hébergement.</li> <li>- Le travailleur social coordinateur du projet assure l'interface entre la personne accueillie et les autres travailleurs sociaux et professionnels tels que CIP et Psy. Il vérifie l'avancée du projet personnalisé et recadre si besoin la personne accueillie en cas de manquement aux rendez-vous programmés ou aux règlements.....</li> <li>- La spécialisation des différents travailleurs sociaux va permettre d'améliorer le partenariat par le fait qu'un interlocuteur unique de notre établissement soit reconnu par l'ensemble des partenaires en fonction de cette spécialisation.</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redéfinir l'entretien d'accueil</li> <li>- Redéfinir la synthèse d'accueil</li> <li>- Définir la place de chaque travailleur social et de l'équipe pluridisciplinaire dans le suivi de la personne accompagnée</li> <li>- Définir une procédure d'échanges des informations</li> <li>- Améliorer l'accompagnement dans le cadre du projet personnalisé</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2024		



<b>Pilotage</b>	Pilotes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de direction</li> <li>- Salariés</li> </ul>	
	Partenaires		
	Modalités	En lien avec la mise en place du nouvel organigramme de l'équipe d'accompagnement de l'établissement	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
			2020 - 2024
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficience de l'accompagnement                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration de l'accueil et du premier bilan</li> <li>- Rédaction des projets personnalisés rapidement avec mises à jour régulières</li> <li>- Satisfaction des personnes accueillies</li> </ul> </li> <li>- Sorties positives</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs		
	Indicateurs qualitatifs internes et externes		

<b>Axe stratégique 3 et 5: Fraternité/ Participation</b>		Phase de conception	x
		Phase de mise en œuvre	
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Dans le cadre de la loi 2002-2, le règlement de fonctionnement fait partie des outils obligatoires. Il fixe les règles essentielles de vie collective et notamment les obligations faites aux personnes pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires.</p> <p>A ce jour nous constatons que le règlement de fonctionnement n'est plus en adéquation avec l'évolution de nos pratiques professionnelles. Il se réduit à définir les droits de la personne accueillie ainsi que ses obligations et devoirs nécessaires aux règles de vie collective au sein de l'établissement.</p> <p>Il nous semble fondamental d'y intégrer les notions de rétablissement, du droit au recommencement et d'estime de soi afin de favoriser l'inclusion de la personne accueillie.</p> <p>Notre règlement de fonctionnement est trop pragmatique, nous devons y introduire une approche positive du travail social afin de la mettre dans de meilleures dispositions. Exclure un exclu n'en fait pas nécessairement un inclus. C'est pourquoi il nous faut repenser les sanctions posées.</p> <p>Le rétablissement passe par la connaissance de ses propres vulnérabilités afin de mettre en place des stratégies pour permettre une transformation qui découlera sur un éventuel équilibre.</p> <p>Les travailleurs sociaux doivent s'inscrire davantage dans une démarche de tuteur de résilience, en étant à leur juste place.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire évoluer les sanctions, permettre à la personne de choisir sa sanction en fonction du degré de transgression du dit règlement. Par exemple, alternative à l'exclusion temporaire en réalisant des Travaux d'Intérêts Généraux pour le collectif,</li> <li>- Permettre aux résidents de proposer et/ou participer à des ateliers collectifs permettant de favoriser leur intégration</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'estime de soi</li> <li>- Permettre la prise d'initiative à travers leurs choix de mode de réparation</li> <li>- Permettre d'être acteur de soi-même</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	Pour décembre 2020		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	Cheffes de service et l'équipe pluriprofessionnelle (l'accueil)	
	Partenaires		
	Modalités	Groupe de travail et réécriture du règlement de fonctionnement, dans une approche plus positive.	

ÉLABORER LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT À PARTIR DES APPROCHES POSITIVES DU TRAVAIL SOCIAL

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions hebdomadaires afin de réécrire le règlement ( en équipe pluri)</li> <li>- Toujours permettre aux personnes accueillies de choisir une alternative (TIG) à une expulsion temporaire si l'incident ne doit pas être sanctionné par une exclusion définitive.</li> <li>- Mettre en place des médiations éducatives collectives.</li> </ul>	L'équipe éducative, transversale et l'accueil	Durant 2020
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	Processus de responsabilisation	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduire le nombre d'exclusion temporaire et définitive</li> <li>- Augmentation des ateliers sur le collectif</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement de l'épanouissement des personnes accueillies</li> <li>- Valorisation de l'image de la personne qu'elle a d'elle-même</li> <li>- Inclusion de la personne dans le collectif, ainsi que dans la société</li> </ul>	



Axe stratégique 2 : Exigence	Phase de conception	
	Phase de mise en œuvre	x
<p><b>Éléments de contexte</b></p>	<p>La société actuelle tend à une nouvelle économie circulaire avec une valorisation des déchets. Promulguées entre 2008 et 2010 les lois DITES Grenelle 1 et Grenelle 2 posent les engagements centraux du Gouvernement et amorce le pas vers une transition écologique mais surtout une transition énergétique inévitable. En effet l'urgence écologique et la lutte contre le réchauffement climatique vont fixer les grandes orientations des Grenelles. La plupart des bureaux sont équipés de deux poubelles pour le tri sélectif, la salle restaurant également. Les lumières ne sont pas des LED (light-emitting diode ou « diode électroluminescente »). Le local poubelles bien qu'accessible n'apparaît pas très pratique pour poursuivre le tri. L'ensemble de l'institution tend vers la dématérialisation, impliquant l'informatisation des documents, dossiers de l'établissement et du suivi des personnes accueillies (cf. fiche action XXX sur la dématérialisation). Il n'existe pas de partenariats particuliers pour la mise au rebut des détritrus informatiques et infirmiers (copieurs, PC, boîte jaune pour seringues etc.). Au sein du jardin, il y a un compost, mais il ne semble pas utilisé par la restauration (restes alimentaires, épluchures, etc.). Les interrupteurs de lumière n'ont pas de minuterie. Le gâchis alimentaire est un réel problème au sein du self du Nouvel Horizon.</p>	
<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre la sensibilisation des personnes (salariés et résidents) au tri sélectif, par des actions collectives (atelier palettes, atelier jardin, tri alimentaire, etc.).</li> <li>- Poursuivre la réduction des déchets en utilisant le compost.</li> <li>- Poursuivre le changement des éclairages par des LED par exemple.</li> <li>- Changer l'ensemble des interrupteurs de lumières par des minuteries ou des capteurs de présence biométriques.</li> <li>- Recycler les déchets informatiques et médicaux en dehors de la déchetterie en trouvant des partenaires spécifiques.</li> <li>- Installer un récupérateur de pluie en vue des arrosages pour le jardin, les bacs à fleurs.</li> </ul>	
<p><b>Objectifs de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminuer les déchets d'une manière générale</li> <li>- Responsabiliser l'ensemble des personnes à des gestes éco-citoyens</li> <li>- Diminuer à court, moyen et long terme les coûts financiers (eau, papier, électricité, etc.)</li> </ul>	
<p><b>Période de réalisation</b></p>	<p>De 2021 à 2025</p>	

<b>Pilotage</b>	Pilotes	Equipe de direction, l'économe et l'équipe maintenance	
	Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les responsables d'associations de récupération et / ou de recyclage</li> <li>- API</li> <li>- Service civique ou stagiaire dédié à cette tâche</li> <li>- L'ensemble des salariés et personnes accueillies</li> <li>- D'Foul (à Champigny) qui peut permettre de recycler différents matériels ou ENVIE, par exemple</li> </ul>	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher les prestataires, associatifs ou non, de recyclage et se mettre en relation avec eux</li> <li>- Recenser et prévoir les devis pour les différents changements</li> </ul>	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	Réunions internes avec les salariés et les personnes accompagnées pour identifier les besoins	Equipe de direction, l'ensemble des salariés et le CVS	1 <sup>er</sup> semestre 2021
	Prise de contact avec les prestataires de recyclage (informatique et / ou médical)	L'équipe de direction	Dernier trimestre 2021
	Rédaction de convention si nécessaire	Equipe de direction	1 <sup>er</sup> trimestre 2022
	Poursuivre les changements au fur et à mesure des possibilités calendaires	L'équipe de maintenance	Déjà en cours
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution des déchets</li> <li>- Diminution des factures</li> <li>- Gain de place dans les espaces de stockage</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de poubelles</li> <li>- Factures d'électricité, d'eau et de carburant, de fournitures de bureau</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des personnes en contribuant à la sauvegarde de l'environnement</li> <li>- Image d'un établissement sain et éco responsable</li> </ul>	

<b>Axe stratégique 2 : Exigence</b>		Phase de conception	x
		Phase de mise en œuvre	
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Dans le cadre de son activité, le Nouvel Horizon accueille de nombreux stagiaires issus des différentes filières de formation en travail social (éducateur spécialisé, assistant de service social, conseiller en économie sociale familiale, moniteur éducateur, éducateur technique spécialisé) ou provenant de filières universitaires, en fonction des profils, des besoins et des projets développés par les équipes de l'établissement.</p> <p>L'accueil des stagiaires est constitué de différentes étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le recrutement : Les stagiaires envoient leur demande de stage + CV au Nouvel Horizon. Les demandes sont transmises en réunion afin de voir quel professionnel souhaiterait former un stagiaire. Nous constatons que l'organisation de l'entretien n'est pas identique pour tous, en effet le futur stagiaire peut être reçu par la Cheffe de Service et le TS référent, mais il peut arriver que le TS référent reçoive seul le futur stagiaire. Il est également arrivé que ce soit la Directrice Adjointe et la Cheffe de Service qui organise l'entretien.</li> <li>- A son arrivée le stagiaire reçoit un livret d'accueil du stagiaire qui reprend diverses informations afin de faciliter son intégration.</li> <li>- Pendant la durée de stage, le TS référent organise lui-même le suivi du stagiaire, le suivi est donc différent d'un stagiaire à l'autre.</li> <li>- L'étudiant est normalement le stagiaire de l'institution cependant les horaires sont généralement faits en fonction du tuteur de stage.</li> </ul>		
	<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La philosophie du Nouvel Horizon considère les stagiaires comme des professionnels en devenir. De ce fait, l'accueil des stagiaires au sein de l'établissement, dans le cadre posé par la loi n°2014-788 du 10 juillet 2014, nécessite un dispositif d'accueil et d'encadrement.</li> <li>- Pour ce faire, plusieurs axes ont été définis : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une instance interne dédiée au suivi et à l'accompagnement des candidatures et des stagiaires retenus</li> <li>- Conception d'un espace de réflexion pour et avec les stagiaires (Analyses de pratiques dédiées)</li> <li>- Concevoir en lien avec le stagiaire un calendrier de retour des écrits.</li> <li>- Points réguliers en cours de stage pour faire un bilan intermédiaire entre le stagiaire, le référent et le Chef de service.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer en interne un encadrement de la sélection et de l'accueil des stagiaires</li> <li>- Faciliter et fluidifier le traitement administratif des candidatures reçues et des dossiers des stagiaires retenus</li> <li>- Mettre en œuvre un espace collectif de réflexion à destination des stagiaires</li> <li>- Assurer un suivi régulier tripartite pendant toute la durée du stage</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2024		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	Direction et travailleurs sociaux	
	Partenaires	IRTS, Universités, stagiaires	
	Modalités	Outils de communication, création d'une organisation ad hoc en interne et d'espaces dédiés	

CRÉER UN PROTOCOLE D'ACCUEIL DES STAGIAIRES

	Comment	Qui ?	Quand ?
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Création d'une instance interne dédiée au suivi et à l'accompagnement des candidatures et des stagiaires retenus sous la responsabilité du Chef de service concerné</li> <li>2. Conception d'un espace de réflexion pour et avec les stagiaires</li> <li>3. Définir un calendrier du suivi des objectifs du stagiaire en lien avec le référent et le Chef de service</li> </ol>	Chef de service et salariés référents	2021 - 2022
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformation des pratiques professionnelles des stagiaires et des équipes.</li> <li>- Augmentation de la qualité d'accueil et d'accompagnement des stagiaires</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de stagiaires accueillis, diversité des profils et des filières de formation</li> <li>- Nombre de fréquences de réunion de l'espace de réflexion pour et avec les stagiaires</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des stagiaires accueillis</li> <li>- Capacité des travailleurs sociaux à transmettre leurs savoirs de manière pédagogique aux stagiaires</li> <li>- Suivi des sorties vers l'emploi des stagiaires accueillis</li> </ul>	



Axe stratégique 2 : Exigence	Phase de conception	x
	Phase de mise en œuvre	
<p><b>Cadre réglementaire</b></p>	<p>Plusieurs textes règlementaires régissent la démarche d'évaluation interne des établissements sociaux et médico-sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (codifiée à l'article L. 312-8 du CASF) institue l'évaluation interne et externe des établissements et services mentionnés à l'article L 31261 du CASF</li> <li>- Le décret N° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation externe des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux stipule que « l'évaluation doit viser à la production de connaissances et d'analyse ». Il précise en particulier que l'évaluation doit porter sur l'effectivité des droits des usagers et les conditions de réalisation du projet de la personne, notamment la capacité de l'établissement ou du service à évaluer, avec les usagers, leurs besoins et leurs attentes ».</li> <li>- Conformément aux dispositions de l'article L.312-8 du CASF, « les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité de des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment des procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées, ou, en cas de carence, élaborées selon les catégories d'établissement et de services.</li> </ul>	
<p><b>Éléments de contexte</b></p>	<p>L'évaluation interne du CHRS a été réalisée en 2018 et finalisée en 2019.</p> <p>Un bilan de cette évaluation a été effectué il permet de mettre en avant divers axes d'améliorations sur lesquels nous nous sommes appuyés lors de notre réflexion concernant le projet d'établissement. Ce document est consultable au sein du siège social et sur notre serveur informatique.</p> <p>Les résultats de l'évaluation interne devant être communiqués tous les 5 ans à l'autorité ayant délivrée l'autorisation, celle du CHRS arrive à sa fin en 2023.</p>	
<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<p>Pour permettre l'inscription de la démarche au plus près du fonctionnement de la structure et ainsi promouvoir « une culture de l'évaluation », il s'agira d'inscrire la démarche d'évaluation interne dans un processus continu d'amélioration de la qualité. Les axes de l'évaluation correspondent aux objectifs communs de l'accompagnement tels que définis dans la loi du 2 janvier 2002 et dont les principaux critères d'appréciation sont définis dans le décret du 15 mai 2007. Ils relèvent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La garantie des droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement</li> <li>- La personnalisation de l'accompagnement</li> <li>- La prévention et la gestion des risques liés à la vulnérabilité des personnes accompagnées</li> <li>- La promotion de l'autonomie</li> </ul> <p>Ces axes seront évalués au regard de chaque mission et des objectifs d'accompagnement qui en découlent, l'observation porte sur ce qui a été mis en place (organisation, procédures, pratiques professionnelles, partenariats, actions) et leurs effets pour les personnes accompagnées.</p> <p>Puis l'analyse portera sur l'existence éventuelles d'écart entre les actions prévues et celles réalisées, entre les effets attendus et les effets observés, entre les pratiques observées, ...</p> <p>Elles seront par la suite utilisées pour analyser les raisons de ces écarts et rechercher des pistes pour améliorer la qualité des réponses apportées aux personnes accompagnées, en formalisant le plan d'amélioration des actions.</p>	
<p><b>Objectifs de l'action</b></p>	<p>L'évaluation des activités et de la qualité des prestations vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produire des connaissances partagées sur le fonctionnement, l'organisation et les pratiques professionnelles de façon à ce qu'ils soient en adéquation avec les besoins et attentes des personnes accompagnées et dans le cadre de fonctionnement fixé par les autorités</li> <li>- Devenir un outil d'aide à la décision et de conduite de changement</li> </ul>	



<b>Période de réalisation</b>	2021					
<b>Pilotage</b>	Pilotes	L'équipe de direction				
	Partenaires	Les chefs de service, les professionnels de l'établissement et les personnes accompagnées, les partenaires				
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'un comité de pilotage</li> <li>- Mobilisation des professionnels et des personnes accompagnées</li> <li>- Construction d'un cahier des charges et d'un plan d'action en termes de délais, calendrier, contenu pédagogique et mise en œuvre globale</li> </ul>				
<b>Mise en œuvre de l'action</b>	Comment	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Qui ?</th> <th style="width: 50%;">Quand ?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Les pilotes et l'ensembles des parties prenantes citées ci-dessus</td> <td>2021</td> </tr> </tbody> </table>	Qui ?	Quand ?	Les pilotes et l'ensembles des parties prenantes citées ci-dessus	2021
	Qui ?	Quand ?				
Les pilotes et l'ensembles des parties prenantes citées ci-dessus	2021					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion d'information à destination de l'ensemble des parties prenantes</li> <li>- Formalisation de l'ensemble de la démarche par l'écriture d'un rapport final</li> </ul>						
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des droits fondamentaux de la personnes accompagnée</li> <li>- Dynamique de bienveillance, maltraitance et violence</li> <li>- Personnalisation de l'accompagnement</li> <li>- Expression et participation individuelle et collective des personnes accueillies</li> <li>- Promotion de l'autonomie et de l'insertion sociale des personnes</li> <li>- L'exercice des droits et libertés des personnes accompagnées dans l'établissement</li> <li>- La protection des personnes et la prévention des facteurs de risques</li> <li>- Participation des personnes accompagnées et des partenaires dans la démarche d'évaluation</li> </ul>				
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan d'action finalisé de l'évaluation interne</li> <li>- Nombre de fiches actions réalisées avec les axes d'amélioration définis</li> <li>- Nombres de personnes associées</li> <li>- Nombre de partenaires associés</li> <li>- Nombre de professionnels ayant pris part à la démarche</li> <li>- Nombre de temps de travail organisés tout au long de la démarche</li> </ul>				
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration de la structure dans l'environnement, au service de l'intégration sociale des personnes accueillies</li> <li>- Identification des conditions d'implantation et d'accessibilité du dispositif</li> <li>- Images véhiculées par l'établissement</li> <li>- Mobilisation des ressources de l'environnement</li> <li>- Ouverture de l'établissement dans son environnement</li> <li>- Travail en réseau et partenariat</li> </ul>				



Axe stratégique 1 et 2 : Inconditionnalité / Exigence		Phase de conception	
		Phase de mise en œuvre	x
<b>Éléments de contexte</b>	<p>Depuis plusieurs années nous réfléchissons à l'amélioration et à l'adaptation des services rendus aux personnes accompagnées. Nous sommes à l'écoute des personnes que nous accompagnons et hébergeons et très sensibles à leur bien-être. Trop souvent nous observons qu'un retour en logement se traduit par une réapparition des difficultés qui les avaient conduites à la rue. A plusieurs reprises, nous avons aussi observé que nombre des personnes sorties de nos hébergements se laissent mourir dans leur logement en dépit de mesures de protection ou d'accompagnement mises en place. Leur vulnérabilité psychologique, leur fragilité médicale, leur absence de lien social, leur crainte de retourner vivre en logement de façon autonome et leur grande pauvreté au sens large du terme nous impose de réfléchir à de nouveaux services.</p> <p>Parmi les pistes explorées depuis plusieurs années, figure celle de créer un lieu d'habitation pérenne dédié à des personnes vulnérables, vieillissantes qui n'ont plus de raisons de rester en CHRS ou dans un autre dispositif d'hébergement, mais qui ne sont pas en capacité de retourner vivre seules en logement. Pour préserver tant que faire se peut, l'intégrité, l'autonomie et la dignité de ces hommes et de ces femmes, il est essentiel de leur offrir un lieu de vie protecteur et de les accompagner vers une qualité de vie préservée dans un environnement qui associe logement et vivre ensemble.</p> <p>Car derrière la question de l'habitat c'est non seulement celle du toit abri dont il s'agit, mais aussi de la question de l'univers de vie proposé aux personnes qui est en jeu : favoriser l'ouverture aux autres et créer du lien, à l'intérieur comme à l'extérieur, est l'objectif que nous souhaitons partager avec les futurs locataires de la pension de famille.</p> <p>C'est pour répondre à l'ensemble de ces difficultés et à l'émergence de la reconstruction du lien social que la Fondation de l'Armée du Salut souhaite ouvrir une pension de famille de 25 places.</p>		
<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En décembre 2019 : dépôt du projet de création de la pension de famille auprès de la DDCSPP pour obtention de l'agrément</li> <li>- Début de construction</li> <li>- Recrutement des salariés</li> <li>- Accueils des premiers locataires</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<p>L'objectif de notre pension de famille est avant tout d'offrir aux locataires une stabilisation dans le logement, avec l'espoir de leur apporter un confort de vie et un bien-être personnel. C'est ainsi que nous proposons un lieu de vie à taille humaine, convivial, chaleureux, et assez souple pour harmoniser autonomie et vie collective.</p> <p>Ainsi notre structure deviendra la maison de tous et de chacun et permettra de vivre ensemble. En d'autres termes la pension de famille doit permettre aux locataires de vivre dans un logement autonome tout en ayant le sentiment d'appartenir à une structure collective qui se devra d'être sécurisante</p> <p>Pour les publics en grande situation d'exclusion et de précarité, le logement est l'aboutissement d'un parcours et est synonyme d'une intégration dans la société. A cette fin, les liens avec l'environnement ainsi que l'intégration dans la ville et le quartier seront privilégiés. Dans le même objectif, les locataires seront amenés à créer des liens sociaux ou à reprendre contact avec des membres de leur famille. La finalité étant de les amener à redevenir des citoyens dans la vie de leur quartier et de leur ville.</p>		

<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2022		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	Directeur du CHRS	
	Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de direction, chefs de services, personnels du CHRS</li> <li>- Plurial Novilia</li> <li>- Siège de la Fondation de l'Armée du Salut</li> </ul>	
	Modalités		
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	Dépôt du projet de création auprès de la DDCSPP	Directeur et directrice adjointe	2019
	Début des travaux / construction	Plurial Novilia	2020
	Accueil des premiers locataires	Salariés de la Pension de Famille	2021
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les locataires se sentent bien dans leur logement</li> <li>- Les locataires d'inscrivent à long terme dans la vie du quartier et de la ville</li> <li>- Maintient dans le logement à long terme</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	Nombre de personnes locataires de la Pension de Famille	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des personnes locataires</li> <li>- Maintien dans le logement à long terme</li> <li>- Satisfaction des partenaires</li> </ul>	

Axe stratégique 2 et 5 : Exigence et Participation	Phase de conception	
	Phase de mise en œuvre	x
<p><b>Éléments de contexte</b></p>	<p>La loi 2002-2 est une loi qui a pour but de promouvoir le droit des personnes accueillies. Elle prévoit notamment la possibilité pour la personne accueillie dans un centre d'hébergement d'élaborer un projet personnalisé. La loi précise qu'il est donné la possibilité de définir le projet personnalisé de la personne accueillie, afin de déterminer ce qui est important pour elle et définit les actions à mener pour atteindre leur ou les objectifs.</p> <p>Au sein d'un établissement/service, l'ensemble des professionnels qui, d'une manière ou d'une autre, travaillent autour de la situation de la personne accueillie et/ou accompagnée, sont concernés par l'élaboration des projets personnalisés. Les propositions et analyses de chaque professionnel en lien avec les personnes, doivent être prises en compte et valorisées, quelle que soit la qualification des professionnels. l'établissement où chacun a une part de responsabilité dans sa mise en œuvre.</p> <p>Nous nous engageons à ce qu'il soit élaboré dans le respect des principes suivants :</p> <p>La personne doit se saisir de la création de son propre projet, s'appuyant sur ses aspirations et sur ce qui est important et prioritaire pour elle. Nous devons tendre prioritairement vers la prise en compte et l'exploitation de ses forces, compétences, talents et les difficultés auxquelles ils sont confrontés.</p> <p>Il intègre aussi les ressources mobilisables de l'établissement, des professionnels et de l'environnement local qui pourront les aider dans leur projet. Le rythme est co-construit avec eux. Il est le fruit d'un engagement réciproque entre la personne, le professionnel et l'environnement local qui pourront les aider dans leur projet.</p>	
<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<p>Actuellement, le projet personnalisé est élaboré avec la personne durant le 1er mois qui suit l'entrée. Il est construit et/ou réajusté en réunion de synthèse. Il pose les bases de l'accompagnement et porte sur les actions et les interventions réalisées en interaction avec un référent. Il permet de se repérer dans les objectifs et de mesurer l'évolution de la situation de la personne. Il est discuté, négocié avec le travailleur social référent en lien avec la psychologue et la conseillère en insertion professionnelle, partenaires et validé par le directeur ou son représentant par délégation.</p> <p>La démarche d'un projet personnalisé est respectueuse des attentes de la personne et nécessite plusieurs phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Premiers contacts et premier recueil des attentes de la personne lors d'un pré-accueil (administratifs et visualisation du projet)</li> <li>- Analyse de la situation avec objectifs concordants</li> <li>- Co-construction du projet personnalisé avec les différents professionnels</li> <li>- Instituer des objectifs et une programmation des moyens alloués au projet</li> <li>- Mise en œuvre, de bilans intermédiaires et réajustements pour répondre aux évolutions</li> <li>- Évaluation pour procéder à une réactualisation du projet personnalisé</li> </ul> <p>Ces différentes phases sont toutes indispensables à la dynamique du projet personnalisé.</p>	

<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Répondre aux attentes de la personne</li> <li>– Proposer un accompagnement qui gravite autour de ses attentes et objectifs</li> <li>– Faciliter la participation des personnes accueillies et accompagnées tout au long de la démarche du projet les concernant</li> <li>– Contribuer à la clarification des termes utilisés et proposés</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2025		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	L'équipe de direction	
	Partenaires	Les personnes accompagnées, DDCSPP, les services, associations et partenaires du territoire, Anesm	
	Modalités	Planification du groupe de travail sur le projet personnalisé	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mise en place de formations collectives</li> <li>– Mise en œuvre du groupe de travail participative</li> <li>– Réunion d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La direction</li> <li>– Les salariés</li> <li>– Les personnes accompagnées</li> </ul>	2020 à 2025
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les salariés et les personnes travaillent en alliance dans un contexte de bientraitance</li> <li>– Modification des pratiques en fonction des prises de conscience</li> <li>– Investissement des salariés et des personnes accompagnées dans les instances de réflexion</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombres de séances du groupe de travail</li> <li>– Nombre de participants au groupe de travail</li> <li>– Nombre de personnes ayant connaissance du groupe de travail participatif</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Amélioration des délais de création et de mise en place du projet personnalisé auprès des personnes accompagnées</li> <li>– Amélioration de la compréhension des écrits</li> <li>– Permettre une meilleure appropriation du projet personnalisé, en le simplifiant au niveau du vocabulaire</li> <li>– Adapter le projet en différentes langues</li> </ul>	

Axe stratégique 5: Participation	Phase de conception	x
	Phase de mise en œuvre	
<p><b>Éléments de contexte</b></p>	<p>La loi 2002-2 renforce les droits des personnes accompagnées.</p> <p>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"> <li>- Le livret d'accueil</li> <li>- La charte des droits et liberté</li> <li>- Le contrat de séjour, ou document individuel de prise en charge</li> <li>- Un conciliateur ou médiateur</li> <li>- Le règlement de fonctionnement de l'établissement</li> <li>- Le projet d'établissement ou de service</li> <li>- Le conseil de vie social (CVS) ou d'autres formes de participation.</li> </ul> <p>Le pôle établissement et insertion du Nouvel Horizon a fait le choix de rendre dynamique la construction du projet d'établissement. Le pôle va réitérer cette démarche dans le processus d'amélioration des outils mis en place dans le cadre de la loi 2002-2. Cette démarche a pour but de garantir les droits des personnes accueillies dans la mesure où elle définit les objectifs en matière des prestations, ce qui rend aussi plus lisible les modes d'organisation du travail et de fonctionnement de la structure sur le plan des activités.</p>	

<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<p>La mise en place des outils de la loi 2002-2 au sein du pôle établissement et insertion du Nouvel Horizon vient garantir le droit 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.</p> <p>Les outils existants sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le projet d'établissement qui définit les objectifs de la structure, ses modalités d'organisation et de fonctionnement, les objectifs en matière de coordination, de coopération, d'évaluation et de fonctionnement déjà en place</li> <li>- La charte de droits et libertés qui vise à prévenir les risques de maltraitance est affichée dans la structure et attachée au livret d'accueil</li> <li>- Le règlement de fonctionnement qui définit les obligations de devoir nécessaires au respect de règles de vie collective au sein de l'établissement et du service. Il est affiché dans l'établissement, annexé au livret d'accueil, remis à chaque personne accueillie et chaque salarié et intervenant. (réécrit en 2019)</li> <li>- Le livret d'accueil remis et adressé à la personne accompagnée et le cas échéant à son représentant légal (réécrit en 2019)</li> <li>- Le contrat de séjour personnalise les prestations délivrées aux personnes accompagnées. Il définit les objectifs de la prise de charge et les prestations mises en œuvre. C'est un document contractuel : il rappelle les engagements pris par chacun des acteurs. La signature de façon tripartite doit se faire dans les 15 jours de son admission. (réécrit en 2019)</li> <li>- Le conseil de vie sociale ou autres formes de participation. Le pôle a fait le choix de mettre en place un CVS et d'autres formes de participation externes tels que le Conseil Régional des Personnes Accueillies/Accompagnées (CRPA) ou le Conseil National des Personnes Accueillies/Accompagnées (CNPA)</li> <li>- La personne qualifiée. Le décret du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée indique que : toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal, peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'état dans le département et le président du Conseil départemental. Elle joue un rôle de médiateur ou de conciliateur. Cette liste est communiquée à la demande de la personne accompagnée.</li> </ul> <p>Les outils à mettre en place sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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, le lien avec les hôtes d'accueil, la configuration des bureaux, l'accès à l'alimentation et le lien avec les professionnels</li> <li>- L'atelier théâtre : il permettra de vaincre ses peurs, sortir de l'isolement social, développer sa créativité et son imagination, faciliter les échanges entre les personnes et les salariés, créer du lien social,...</li> </ul>
<p><b>Objectifs de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre aux personnes accueillies de prendre part aux décisions qui concernent leur lieu de vie</li> <li>- Informer et sensibiliser les personnes sur leurs droits et devoirs</li> <li>- Permettre aux personnes de se repérer dans l'organisation</li> <li>- Coconstruire, mettre en place et mettre à jour les outils contenant avec et pour les personnes accueillies et les professionnels</li> </ul>
<p><b>Période de réalisation</b></p>	<p>2020</p>

<b>Pilotage</b>	Pilotes	La cheffe de service	
	Partenaires	Les personnes accueillies, les salariés, l'URIOPSS, la Fondation	
	Modalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation en mode projet</li> <li>- Démarche d'amélioration continue de la qualité</li> <li>- Mise en place de groupe de travail</li> </ul>	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implication dans la construction du projet personnalisé</li> <li>- Co-portage de certains projets</li> <li>- Participation des experts de vécu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La cheffe de service</li> <li>- Les salariés</li> <li>- Les personnes accueillies</li> </ul>	Janvier à décembre 2020
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Changements de comportements chez les personnes accompagnées dans l'accès à leurs droits</li> <li>- Changements de pratiques chez les professionnels dans l'accueil et l'information des personnes accompagnées</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de réunion du groupe d'expression</li> <li>- Nombre de séances d'atelier de théâtre</li> <li>- Taux de participation des personnes</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Satisfaction des personnes accompagnées dans la prise en compte de leur parole	

Axe stratégique 2 : Exigence	Phase de conception	
	Phase de mise en œuvre	x
<p><b>Elements de contexte</b></p>	<p><b>Temps institutionnels existants :</b></p> <p>Actuellement, les réunions de pôle permettent de garder un lien entre tous les services de l’armée du salut. C’est un temps nécessaire compte tenu de la multiplicité des services, et de la prise en charge des différentes typologies de public.</p> <p>Les droits d’expression des salariés sont défendus dans le cadre du CSE (Le CE se transforme en CSE et devient obligatoire dans toutes les entreprises concernées au 1er janvier 2020). Pour cela des réunions mensuelles sont organisées afin de répondre aux interrogations des salariés.</p> <p>Les réunions de service hebdomadaires permettent de faire le point sur les évènements et projets à venir mais également de faire le point sur la situation des personnes.</p> <p>L’analyse de la pratique est un temps accordé aux salariés afin d’étudier et de questionner l’accompagnement des personnes accueillies. Ceci dans le but constant de remise en question et d’amélioration des pratiques professionnelles.</p> <p>La file active trimestrielle permet de faire le point sur l’état d’avancement vis-à-vis des objectifs des personnes accueillies.</p> <p>La synthèse est un temps d’échange obligatoire où est concerté : la personne accueillie, le chef de service, la CIP de l’établissement, la psychologue de l’établissement, le référent et les partenaires intervenants auprès de la personne accueillie. Cela permet d’établir le projet personnalisé co-construit en accord avec les compétences et les objectifs que la personne se fixe. Cela étant régit par la loi 2002-2 rénovant l’action sociale et médico-sociale et fixant les nouvelles règles relatives aux droits des personnes.</p> <p>Temps de passation veille de nuit et équipe de jour : cahier de liaison, transmission des informations par mail et temps d’échange verbal</p> <p>Les passations entre professionnels lors des changements de services, absences ou en cas de changement de référent (pôle urgence- pôle insertion-Pôle asile-pôle AVDL) se font sous forme écrite et orale.</p> <p>Un temps est prévu pour qu’un échange soit organisé entre la personne accueillie, son référent actuel et le nouveau référent afin d’organiser le relais et la poursuite de l’accompagnement dans de bonnes conditions, néanmoins les contraintes temporelles ne permettent pas toujours d’effectuer ce temps en amont de l’orientation.</p>	



<b>Descriptif de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repenser les temps institutionnels</li> <li>- Choix d'un représentant par fonction (chef de service, hôte d'accueil, veilleur de nuit, équipe pluridisciplinaire, travailleurs sociaux) pour mettre en place un groupe de travail</li> <li>- Organiser un recueil des besoins par le biais des représentants</li> <li>- Organiser un temps de travail à l'amélioration des temps institutionnels</li> </ul>		
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer tous les corps de métier dans la réflexion commune</li> <li>- Mutualiser les besoins de l'ensemble des professionnels afin de déterminer les axes d'améliorations</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2025		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	Chefs de service	
	Partenaires	L'équipe pluridisciplinaire, les hôtes d'accueil, les travailleurs sociaux, les veilleurs de nuit	
	Modalités	Groupe de travail comprenant les chefs de service, l'équipe pluridisciplinaire, les hôtes d'accueil, les travailleurs sociaux, les veilleurs de nuit	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En désignant les représentants des corps de métier</li> <li>- Créer une instance où tous les salariés pourront s'exprimer (ou être représenté) sur l'amélioration et la création des temps institutionnels</li> <li>- Créer un programme d'action avec un échéancier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les chef(fe)s de service</li> <li>- Tous les salariés cités en amont</li> </ul>	<p>Analyse des besoins en 2020 Mise en place des actions en 2021</p>
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	Processus d'intégration du point de vue de tous les salariés	
	Indicateurs quantitatifs	Nombre de réunions organisées dans le cadre de la réflexion sur les temps institutionnalisés	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration du bien-être des salariés</li> <li>- Amélioration de la communication</li> <li>- Meilleure cohésion d'équipe dans les pratiques professionnelles</li> </ul>	

Axe stratégique 1 : Inconditionnalité	Phase de conception	
	Phase de mise en œuvre	x
<p><b>Elements de contexte</b></p>	<p>L'accueil est l'un des principes essentiels à l'accompagnement, il revêt donc un caractère majeur pour la création du lien éducatif. Ce principe englobe la notion du premier contact mais également la notion d'accueillir la personne tout au long de son parcours dans sa demande, dans ses besoins... Le premier accueil est un temps dédié permettant notamment l'admission, la présentation du lieu, des services et de ses modalités de fonctionnement. <i>« L'accueil n'est pas une finalité en soit, mais seulement la première phase du lien social. C'est ce dernier qui donne tout son sens à l'accueil. Cette phase ritualisée voir protocolisée, n'est pas sans conséquences sur la relation qu'elle inaugure. »<sup>1</sup></i></p> <p>À Reims, le Nouvel Horizon est l'un des seuls établissements d'hébergement à accueillir de manière inconditionnelle les personnes avec leur animal de compagnie. Cette caractéristique a pour objectif la création de lien avec la personne accueillie. Il permet aussi d'apporter un soutien et d'harmoniser le fonctionnement psychique de l'être humain, ce qui permet à terme l'inclusion de la personne.</p> <p>Actuellement au Centre d'Hébergement de Réinsertion Social, les accueils tendent à être anticipé au maximum en prévoyant les sorties des personnes hébergées. Cette prévision permet de solliciter le SIAO en amont de la sortie afin de pouvoir obtenir les orientations et de définir un référent avant l'entrée des ménages. Cette pratique peut s'améliorer en mettant en place une possible rencontre de pré-admission pour présenter le lieu de vie au ménage concerné.</p>	
<p><b>Descriptif de l'action</b></p>	<p>La notion d'accueil au quotidien est définie par William Booth : « l'accueillir et l'écouter, la soutenir et la sécuriser en lui offrant un cadre structurant permettant de faire le point, d'évoluer ».</p> <p>Au sein du CHRS le premier accueil est organisé en deux temps : l'accueil physique et matériel, puis l'accueil administratif. Les modalités de ces actions sont décrites dans le projet d'établissement.</p> <p>Nous notons que certaines personnes orientées refusent l'entrée en hébergement car le lieu de vie ne leur convient pas. Toutefois, les accueils ne sont jamais préparés avec les personnes en amont. L'orientation est souvent effectuée en urgence et ne favorise pas la création du lien de confiance puisque la personne est submergée d'informations lors de son arrivée. Cette organisation ne correspond pas à l'éthique de la Fondation de l'Armée du Salut.</p> <p>L'équipe pluridisciplinaire du CHRS doit garantir un accueil adapté et de qualité, s'inscrivant dans une temporalité adaptée à chaque personne. Il met en lien les personnes accompagnées et les équipes de l'établissements autour d'un projet d'accueil individualisé. L'accueil doit se faire en synergie avec les différents professionnels : lors des nouvelles arrivées, le travailleur social en charge d'accueillir la personne s'engage à prévenir l'ensemble des professionnels en amont de l'arrivée de la personne afin d'optimiser l'accueil.</p> <p>Cette rencontre a pour objectif de permettre à la personne ayant une orientation au sein de notre CHRS de visiter son futur lieu de vie, de rencontrer en amont son futur référent social tant que faire se peut. Ceci a pour but d'anticiper les entrées en hébergement lorsque cela est possible pour que le lien puisse s'établir au plus tôt.</p> <p>Pour favoriser le lien des personnes accueillies, un représentant du CVS (notion de pair) s'investirait en tant que guide dans la visite de l'établissement. Cet accueil ainsi organisé permettrait à tous d'apprendre à vivre « ensemble » dans le respect de chacun.</p>	

<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à créer un climat de confiance</li> <li>- Tendre vers une adaptabilité de l'accueil</li> <li>- Mettre en place une organisation qui permette de planifier les accueils</li> <li>- Mettre en place un entretien de pré-accueil afin d'anticiper l'arrivée au CHRS avec la personne</li> </ul>		
<b>Période de réalisation</b>	2020 - 2022		
<b>Pilotage</b>	Pilotes	Les travailleurs sociaux, les chefs de services, équipe transversale	
	Partenaires	SIAO, un pair et/ou représentant du CVS, les personnes accompagnées, les professionnels orienteurs	
	Modalités	Formaliser une procédure d'accueil évolutive	
<b>Mise en oeuvre de l'action</b>	Comment	Qui ?	Quand ?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer le su-nommé du Conseil de la Vie Sociale et/ou pair de l'arrivée de la personne accompagnée</li> <li>- Mise en place de groupe de travail autour de la notion d'accueil</li> <li>- Rédiger la procédure d'accueil</li> <li>- Cours d'anglais ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Travailleur Social</li> <li>- La direction</li> <li>- Les salariés</li> <li>- Les personnes accompagnées</li> </ul>	2020 à 2022
<b>Modalités et outils d'évaluation</b>	Indicateurs de processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification des pratiques de l'accueil</li> <li>- Investissement des salariés et des personnes accompagnées pour l'accueil et dans les instances de réflexion</li> </ul>	
	Indicateurs quantitatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionnaire de satisfaction de l'utilisateur</li> <li>- Nombre de personnes accueillies souhaitant s'investir dans la procédure d'accueil</li> </ul>	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionnaire de satisfaction de l'utilisateur</li> <li>- Inclusion de la personne accueillie au sein de l'établissement</li> </ul>	



# CONCLUSION

L'écriture des projets d'établissements et de services a permis de revenir sur les actions majeures portées par l'Armée du Salut à Reims durant près d'un siècle et notamment ces dernières années.

Tout en accordant de l'importance à l'histoire et de la reconnaissance à toutes les personnes qui ont dirigé les établissements de Reims, il est pourtant essentiel de se tourner vers l'avenir.

L'Armée du Salut à Reims n'est pas une vieille dame qui est spectatrice des dysfonctionnements sociétaux.

Elle fait en sorte que les différents visages de la précarité, tels qu'ils se présentent en 2020 soient pris en considération.

Souvent à l'initiative de projets audacieux par le passé, l'Armée du Salut à Reims souhaite être à l'origine de projets innovants et continuer d'avoir une action forte concernant l'accès au logement, les violences conjugales, la solitude ou encore le vieillissement. Ces thématiques et d'autres comme les populations en situation d'exil sont au centre de nos préoccupations. Par l'ouverture d'une pension de famille en 2021, d'un site sécurisé dédié aux personnes victimes de violence et le développement de l'accompagnement social et technique en logement, nous contribuerons modestement à la jugulation de ces souffrances.

Ces projets d'établissement nous ont également permis de définir des fiches actions pour assoir les organisations des différents services et s'assurer de la qualité des interventions dans le respect de chaque personne accueillie. La bienveillance pour ne pas dire la sollicitude que chaque professionnel développe à l'endroit des personnes accueillies ne veut pas non plus dire absence d'exigence et laxisme concernant le respect du cadre.

En 2020, le devoir d'un établissement de l'Armée du Salut c'est aussi d'être extrêmement attentif à l'éducation et à l'apprentissage d'une conduite éco citoyenne. Ce n'est pas la préoccupation majeure des personnes auxquelles on s'adresse, mais pourtant c'est elles qui en subiront les conséquences et devront payer les coûts de cette pollution non contenue à ce jour.

L'écriture des différents projets a généré une dynamique collective et permis aux professionnels d'exprimer leur vision de l'avenir.

Ce fil d'Ariane qu'est le projet d'établissement va donc guider les actions des professionnels de l'ensemble des établissements de Reims durant les 5 années à venir.



2020

Réunion Institutionnelle des salariés avec la Direction (décembre 2019)

1910



Article de journal de 1910 déclamant l'ouverture du 1<sup>er</sup> poste de l'Armée du Salut à Reims



# LISTE DES SIGLES UTILISÉS

- **AEFTI** : Association pour l'Enseignement et la Formation des Travailleurs Immigrés
- **ADA** : Allocation pour Demandeurs d'Asile
- **ANAH** : Agence Nationale de Habitat
- **ANESM** : Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux
- **ANPAA** : Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie
- **APL** : Aide personnalisée au Logement
- **ARAR** : Auto-Réhabilitation Accompagnée Renforcée
- **ARS** : Agence Régionale de Santé
- **ASLL** : Accompagne Social Lié au Logement
- **ASS** : Assistant de Service Social
- **AVDL** : Accompagnement Vers et Dans le Logement
- **BG** : Bail Glissant
- **CADA** : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
- **CAF** : Caisses d'allocations Familiales
- **CAO** : Centre d'Accueil et d'Orientation
- **CASF** : Code de l'Action Sociale des Famille
- **CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale
- **CESF** : Conseillères en Economie Sociale et Familiale
- **CESEDA** : Code d'Entrée et du Séjour des Etrangers et du droit d'Asile
- **CHRS** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- **CHU** : Centre Hospitalier Universitaire
- **CIAM** : Collectif Interculturel d'Accompagnement de Migrants
- **CIMADE** : Comité Inter-Mouvements Auprès Des Evacués
- **CIO** : Centre d'Information et d'Orientation
- **CIP** : Conseillère en Insertion Professionnelle
- **CLAT** : Centre de Lutte Antituberculeux
- **CMA** : Conditions Matérielles d'Accueil
- **CMP** : Centre Médico Psychologiques
- **CNDA** : Cour Nationale du Droit d'Asile
- **CNIDFF** : Centre National d'Information des Droits des Femmes et de la Famille
- **COFIL** : Comité de Pilotage
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CPH** : Centre Provisoire d'Hébergement
- **CRIP** : Cellule départementale de Recueil des Informations Préoccupantes
- **CSD** : Circonscription de la Solidarité Départementale
- **CVS** : Conseil de la Vie Sociale
- **DALO** : Droit Au Logement Opposable
- **DDASS** : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
- **DDCSPP** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
- **DIHAL** : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
- **DN@** : Dispositif Nationale d'accueil
- **FJT** : Foyer des Jeunes Travailleurs
- **FLE** : Français Langue Etrangère
- **GHAM** : Groupement Hospitalier Aube et Marne
- **HAS** : Haute Autorité de Santé
- **HCR** : Haut-Commissariat des Réfugiés
- **HU** : Hébergement d'Urgence
- **HUDA** : Hébergement d'Urgence pour Demandeur d'Asile
- **IIDRIS** : Index international et dictionnaire de la réadaptation et de l'intégration sociale
- **IML** : Intermédiation Locative
- **ME** : Moniteurs Educateurs
- **MNA** : Mineurs isolés Non Accompagnés
- **OFII** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
- **OFPRA** : Office Français de Protection des Réfugiés
- **OQTF** : Obligation personnelle de Quitter le Territoire Français
- **PA** : Personne Accueillie
- **PADA** : Plates-forme d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
- **PARSA** : Plan d'Action Renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes Sans Abri
- **PDALHPD** : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
- **PMR** : Personne à Mobilité Réduite
- **PRD** : Pôle Régional Dublin
- **PVV** : Personnes Victimes de Violences
- **PS** : Projet de Service
- **RBPP** : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
- **RGPD** : Réglementation Générale de Protection des Données
- **SIAO** : Services intégrés de l'accueil et de l'Orientation
- **TS** : Travailleur social
- **UDAF** : Union Nationale des Associations Familiales
- **URIOPSS** : Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux
- **VAD** : Visite A Domicile



# BIBLIOGRAPHIE

- N° 516-517: Fin de vie et deuil dans l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité
- N° 514-515: Les dynamiques participatives dans les ESSMS: état des lieux et perspectives
- N° 462-463: Le déploiement de la Bienveillance au quotidien: repères et outils à l'usage des professionnels en ESSMS
- N°468-469: De l'interdit à la transgression: la place de la sanction dans la relation éducative
- N° 482-483: Les maux (mots) de la nuit en institution
- N° 378-379: Faire face aux situations de violence en travail social
- N° 424-425: Le référent: un objet professionnel non identifié ?
- N° 484-485-486-487: Management d'équipes et qualité de vie au travail
- N° 492-493-494-495: Management systémique et dynamique de changement dans les ESSMS
- N° 338-339-340-341: Le management des compétences au service des usagers
- N° 406-407-408-409: Évaluer et prévenir les risques psychosociaux dans les ESSMS
- N° 518-519: Place et rôle des CDS dans les dispositifs dits inclusifs: état des lieux et scénarios prospectifs
- N° 382-383/384-385: Les aspects du travail en équipe
- 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
- N° 520/521/522/523: Réforme de la tarification et de la contractualisation dans les CHRS et les CADA
- Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale. Edition Dunod 2<sup>ème</sup> ED. Paris 1996 p42



# 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 ÉTABLISSEMENT

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

Quentin VILLETTE, *Hôte d'Accueil*  
Anne-Laure BRAYOTEL, *Hôtesse d'Accueil*  
Aïssatou BAGAYOKO, *Hôtesse d'Accueil*  
Céline GUILLAUME, *Hôtesse d'Accueil*

Abdallahi KEBE, *Surveillant de Nuit*  
Pascal OLEJNIK, *Surveillant de Nuit*  
Nader DHAHBI, *Surveillant de Nuit*  
Mickaël BOUËXEL, *Surveillant de Nuit*

Aïcha DANI, *Éducatrice Spécialisée*  
Betty BOQUET, *Éducatrice Spécialisée*  
Sarah MENDES, *CESF*  
Agnès LAHMAR, *CESF*  
Fabie Estella BALANCOURT, *Assistante de Service Social*  
Jean GERARD, *Éducateur Spécialisé*  
Stéphan DALLE, *Éducateur Spécialisé*

## 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 ASILE ET INTÉGRATION

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

## PÔLE HÉBERGEMENT D'URGENCE

Lucie LALLEMAND, *Cheffe de Service*

## PÔLE MINEURS ET MAJEURS NON ACCOMPAGNÉS

Marion ALLAIRE, *Cheffe de Service*

## PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Mme BEAUSOLEIL, M. BERAGNE, M. BIMBEAU,  
M. CHIKHI, M. COURVALET, M. DIOT,  
Mme ECH CHALKHA, M. FONTAINE, M. GERLEI,  
M. HESSANE, M. ISSOLAH, M. JUNG, M. KIEFFER,  
M. LARGEAUT, M. MARTIN, M. PIROTTE,  
M. POPOU, Mme PURUS, M. ROSSI, M. RRYCI,  
Melle THERON, M. TRABUC, Mme ZOPPI





**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*

*Crédits photographiques : Fondation de l'Armée du Salut de Reims, Fondation de l'Armée du Salut, Xavier Schwebel, Valentina Camu, Sébastien Godefroy*

**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@armeedusalut.fr](mailto:nhorizon@armeedusalut.fr)



# ANNEXES

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Pôle Insertion et Pôle AVDL 2020



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



**LE NOUVEL HORIZON**  
Centre d'Hébergement et de  
Réinsertion Sociale 42, rue de  
Taissy  
51100 Reims  
Tél. : 03 26 85 23 09  
Fax : 03 26 85 27 89  
Courriel : nhorizon@ameedusalut.fr

## RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU CHRS LE NOUVEL HORIZON : CHRS Insertion, Stabilisation, ALT et CHRS Urgence

CPH

CADA

# Règlement de fonctionnement

du CHRS **Regroupé**  
CHRS **Diffus**  
et Hébergement  
**d'Urgence Diffus**

Intermédiation  
locative

CAO



### 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 et de la Loi du 02/01/2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il a été présenté et validé par le Conseil de la Vie Sociale le 25/09/2018.*

*Il s'applique à toutes les personnes hébergées, aux visiteurs, et à l'ensemble du personnel et des bénévoles intervenant au sein des Etablissements et Services sus nommés.*

*« 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 règlement de fonctionnement des Etablissements et services 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, Loi RGPD,
- 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

Sur l'ensemble des services du Nouvel Horizon, vous pourrez être hébergé en chambre individuelle, en chambre double ou dans un logement en cohabitation. Ces derniers se trouvent pour cinq d'entre eux dans l'enceinte de l'établissement et pour les autres dans différents quartiers de Reims.

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.

#### **1.1 Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale**

##### **Annexe 1 : Cartographie des dispositifs d'hébergement**

Ouvert 24 h sur 24 h, notre établissement est agréé pour accueillir tout public, à savoir des hommes ou des femmes seuls et/ou accompagnés d'enfants, des couples et des familles.

Les personnes hébergées par notre établissement sont orientées par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de la Marne (S.I.A.O. 51) ou le 115.

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**

Les orientations vers notre établissement sont effectuées par le SIAO 51 ou le 115. Lors de votre arrivée sur votre lieu d'hébergement, un travailleur social vous présentera le service, son fonctionnement et ses locaux, ainsi que l'ensemble des salariés présents.

Lors de votre entretien d'accueil il vous sera remis et expliqué plusieurs documents notamment un livret d'accueil ainsi que le présent règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ensuite, il sera procédé à un état des lieux de l'hébergement que vous occuperez. Dans le premier mois de votre accueil, vous signerez votre contrat de séjour, et pour le service d'urgence un contrat d'engagement.

## **ARTICLE 3 : Allocation, participation financière et caution**

### **3.1 La Caution**

Une caution vous sera demandée à votre entrée. Elle vous sera rendue lors de votre départ sous les conditions suivantes :

- Restitution des clefs,
- Chambre vidée, nettoyée, sans dégradation et conforme à l'état des lieux d'entrée,
- Appartement nettoyé, sans dégradation et conforme à l'état des lieux d'entrée.

Dans le cas de dégradations : si la caution s'avère insuffisante, une facture vous sera établie. En cas de non-paiement, l'établissement se garde le droit d'en informer les autorités compétentes.

### **3.2 Participation financière**

Pendant la durée de votre prise en charge, si vous avez des revenus vous devrez payer une participation mensuelle à votre hébergement (en début de mois pour le mois en cours). Cette participation sera calculée en fonction de vos revenus et de votre composition familiale. Un document vous sera remis pour que vous puissiez prendre connaissance des modalités appliquées par notre établissement.

### **Annexe 2 : Note de service n°313 – Participation financière des personnes accueillies**

Tout non-paiement ou fausse déclaration concernant la participation entraînera une sanction. En cas d'omission ou de fausse déclaration concernant vos ressources, un arriéré de paiement vous sera demandé. En cas de rappel de prestations sociales, un rappel de participation vous sera également demandé.

La procédure en cas de non-paiement dans la première quinzaine du mois en cours se décline ainsi :

- 1) Un courrier de relance avec délai de paiement dans les 3 jours.
- 2) Un entretien avec un cadre de direction et/ou chef de service en cas de non prise en considération du courrier de relance.
- 3) Passé un délai d'un mois de non-paiement ou de non-respect des engagements pris, il pourra vous être notifié la fin de votre hébergement.

### **Cadre législatif de référence :**

- Article L 111-3 et L 345-1 du code de l'action sociale et de la famille,
- Article 8 du décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001,
- Arrêté du 13 mars 2002 portant application de l'article 8 du décret précité,
- Circulaire DGAS n° 2002/388 du 11 juillet 2002.

## **ARTICLE 4 : L'accompagnement Social**

L'accompagnement est indissociable de l'hébergement. En acceptant d'être hébergé par notre établissement, vous vous engagez à rencontrer régulièrement votre travailleur social référent. Si vous refusez cet accompagnement, une sanction pouvant aller jusqu'à une fin de prise en charge vous sera notifiée.

Ces entretiens auront pour objet de vous inscrire dans un projet d'insertion sociale, professionnelle et le cas échéant dans une démarche de soins.

Pour les Services d'Insertion, dans le mois qui suit votre entrée, votre projet sera formalisé dans le cadre d'un projet personnalisé élaboré en réunion de synthèse, en votre présence.

L'accompagnement est individuel, mais dans certains cas, il peut faire l'objet d'ateliers collectifs.

### **4.1 Objectifs de l'accompagnement**

- Il s'agit de mettre à jour votre situation administrative.
- Il hiérarchise les démarches d'insertion à entreprendre : emploi, formation, santé, logement, budget, justice, culture, parentalité, etc.
- Il participe à votre bien être : entretiens avec votre travailleur social référent, la psychologue, la Conseillère en Insertion Professionnelle.

### **4.2 Votre projet personnalisé (Services d'Insertion)**

- Il est élaboré avec vous durant le 1<sup>er</sup> mois qui suit votre entrée. Il est construit et ou réajusté en réunion de synthèse.
- 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 le travailleur social référent en lien avec la psychologue et la conseillère en insertion professionnelle et validé par le directeur ou son représentant par délégation.

### **4.3 La réunion de Synthèse (Services d'Insertion)**

En votre présence, elle réunit une équipe pluridisciplinaire qui peut être composée : du directeur ou de son représentant, du chef de service, de votre référent social, de la conseillère en insertion professionnelle, et de la psychologue. Cette réunion se tient un mois après votre arrivée dans l'établissement. Elle permet de faire le point sur votre situation et de construire votre projet personnalisé et d'évaluer la nécessité d'un renouvellement de prise en charge.

### **4.4 Votre référent**

Il est nommé à votre arrivée en réunion d'équipe. Il a en charge votre suivi administratif. 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 revient au directeur ou son représentant.

### **4.5 Votre dossier**

Par le biais de votre dossier personnel, la Fondation Armée du salut et par extension le Nouvel Horizon est une entité utilisant des données personnelles. Elle doit se conformer au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) depuis le 25 mai 2018.

### **Annexe 3 : Consentement de la loi RGPD.**

Dans le cadre d'interview ou de photos prises dans le cadre d'activité ou autre, une autorisation de prise de vue vous sera demandée.

### **Annexe 4 : Autorisation de prise de vue.**

Une version papier de votre dossier se trouve dans une armoire fermée à clef, accessible seulement au personnel intervenant dans l'accompagnement des résidents. Il existe aussi un dossier informatique (PROGDIS). 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.

### **4.6 Le suivi médical**

Si un traitement médical vous a été prescrit, vous pouvez le conserver dans votre chambre sauf s'il nécessite d'être conservé au frais. Vous êtes responsable de votre traitement médical.

- L'Adjoint auprès de Monsieur le Maire de Reims chargé des affaires sociales et des questions de Solidarité,
- Le Conseiller général du canton où est localisé notre CHRS,
- Le Président de l'association Equilibre ou son représentant,
- Le Président de l'Entraide Protestante ou son représentant.

### 6.3 Réunions d'Expression

Il s'agit d'une autre forme d'expression et de participation des personnes accueillies. Elles sont complémentaires au CVS. Le rythme de ces réunions est variable, au moins une fois tous les trois mois. Elles sont proposées à l'ensemble des personnes de chaque service. 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 résidents. Un médiateur extérieur peut intervenir pour expliquer les droits de recours de toute personne qui estimerait être lésée dans ses droits fondamentaux.

### ARTICLE 7 : Le Quotidien de l'Etablissement

Les Établissements et Services du Nouvel Horizon garantissent 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.

#### 7.1 Votre lieu d'hébergement

Un état des lieux de la chambre ou du logement est effectué dès votre entrée. Une copie vous est remise. Il est revu chaque fois que cela est nécessaire.

Il vous est demandé de respecter l'aménagement et la propreté de votre chambre ou de l'appartement qui est mis à votre disposition. Il est interdit d'installer un appareil électrique et d'ajouter du mobilier, celui-ci est fourni par l'établissement.

Vous ne pouvez en aucun cas faire installer un téléphone et/ou une box internet dans votre chambre ou sur les appartements qui sont mis à votre disposition. Tout constat d'installation nous amènera à les retirer, il pourra le cas échéant vous être notifié un avertissement, voire une fin de prise en charge. Vous avez accès à une salle informatique au 42, rue de Taissy.

Les propriétaires d'animaux doivent être soucieux de l'hygiène de leur hébergement. (Cf. article 7.5)

À votre départ, vous devez rendre votre lieu de vie propre et en bon état. Un état des lieux de sortie sera effectué avec le travailleur social présent. Toute dégradation vous sera facturée tout comme la perte des clés remises à votre arrivée. En cas de perte de clés aucun double ne vous sera remis sans paiement préalable.

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. Il n'est pas permis de stocker **des denrées périssables** dans votre chambre.

Un travailleur social passera régulièrement vérifier l'état des chambres ou de votre appartement, en cas de négligence dans la tenue de votre hébergement, une sanction pouvant aller jusqu'à une fin de prise en charge vous sera signifiée.

En outre, nous vous informons que les salariés disposent d'un double des clés des chambres et des appartements. Ils sont habilités à entrer dans les lieux d'hébergement en cas d'urgence ou pour des nécessités de service.

#### 7.2 Les absences et les visites

Vous devez signaler toutes vos absences de nuit et pour les personnes accueillies en collectif, déposer votre clé de chambre à l'accueil.

Toute absence injustifiée de plus de 48 heures sera considérée comme un départ volontaire. Une fin de prise en charge pourra alors être actée.

Sur l'établissement les visites se font à l'accueil ou dans la salle bien être de 13h à 19h00. Tout visiteur doit se présenter à l'accueil, et remettre un justificatif d'identité qui sera rendu à son départ. Aucune visite dans les chambres n'est autorisée.

Les visites au sein des appartements sont autorisées dans le respect des autres occupants et du voisinage. En aucun cas, vous n'êtes autorisé à héberger une personne extérieure à l'établissement dans l'appartement.

Nous vous rappelons, que vous êtes responsable de vos enfants, qui doivent rester sous votre surveillance continue.

#### 7.3 Hygiène

Sur l'établissement 42 rue de Taissy, les résidents ont accès à :

- Un lave-linge,
- Un sèche-linge.

L'accès à ce service est co-géré par l'équipe d'accueil et l'équipe éducative. Le personnel n'est pas responsable des vols et des dégradations du linge.

#### 7.4 L'entretien des lieux de vie collectifs

Il vous est demandé de respecter l'environnement de votre lieu d'hébergement, le voisinage, ainsi que les parties extérieures (parking, espaces verts, etc.). Des cendriers, des poubelles sont mis à votre disposition.

Les poubelles sont à déposer dans le local prévu à cet effet et dans les containers dédiés. Nous vous demandons de respecter le tri sélectif.

**En outre, à la demande des travailleurs sociaux ou de la Direction, il pourra vous être demandé de participer au nettoyage des parties communes de l'établissement**  
**Dans les appartements, vous êtes également tenu d'entretenir les parties communes, avec l'ensemble des occupants.**

La cuisine pédagogique peut être mise à votre disposition ponctuellement à condition que vous effectuiez une demande écrite à votre référent, validé par le chef de service. Néanmoins, vous devez dans le respect de cette utilisation, rendre la cuisine nettoyée, une vérification sera faite par les travailleurs sociaux.

#### 7.5 Animaux

À votre accueil, vous pouvez être accompagné de votre animal, à condition qu'il soit notifié dans le dossier SIAO, cependant il est interdit d'adopter des animaux en cours de séjour.

Vous devez avoir un carnet de vaccination à jour, et si cela n'est pas le cas, vous disposez de 15 jours pour vous mettre en conformité. Une assurance en responsabilité civile pourra vous être demandée pour couvrir les éventuels dégâts occasionnés par votre animal.

Tous les chiens doivent être tenus en laisse dans tout l'établissement. Les chiens de catégorie 1 et 2 doivent être muselés et ce dès qu'ils sortent de votre chambre.

Il est interdit de faire déféquer les animaux dans la pelouse de l'établissement ainsi que dans ses alentours, et bien sûr au sein même de l'établissement.

Le non-respect de cette disposition fera l'objet d'une sanction.

#### 7.6 Les repas

Les repas sont proposés au self aux horaires suivants

- Petit-déjeuner : 7h15-8h
  - Déjeuner : 12h-12h45
  - Dîner : 19h-19h45
- Les week-ends et les jours fériés :
- Petit-déjeuner : 8h45/9h30

En dehors de ces horaires aucun repas n'est servi. Il n'est pas autorisé de sortir de la nourriture du self, ni de prendre les couverts, verres, assiettes. Des menus de régime sont réalisés sur présentation d'un certificat médical

Les repas pris par la famille ou des amis, doivent être autorisés par le travailleur social présent. Ils sont payables à l'avance à hauteur de 3€  
Les personnes hébergées dans les appartements extérieurs doivent demander l'autorisation de prendre leur repas au self moyennant un paiement de 3€ pour les personnes disposants de ressources.  
Les animaux ne sont pas admis dans la salle de restauration. De plus, il est interdit de faire manger les animaux dans des assiettes.

Une commission restauration se réunit une fois tous les trimestres. Elle est composée :

- Du directeur ou du son représentant
- Du chef cuisinier
- D'un représentant de la société API
- Des usagers, des représentants du CVS et de salariés volontaires

Un questionnaire de satisfaction du service restauration est régulièrement remis à chacun pour pouvoir évaluer la prestation.

#### **ARTICLE 8 : La consommation de tabac, d'alcool et de produits psycho-actifs**

Conformément à la loi, il n'est pas permis de fumer dans les locaux communs (salle de restauration, couloirs, hall d'entrée, salle de télévision, bureaux des travailleurs sociaux et du CVS). L'usage du tabac est toléré à l'extérieur de l'établissement et sur la courserie. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de fumer dans les chambres. Dans les appartements partagés, vous n'êtes pas autorisé à fumer dans les parties communes.

#### **L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées sont interdites dans l'ensemble de nos lieux d'hébergement.**

**Conformément à loi sur la prévention de la délinquance du 5 mars 2007 et son décret d'application 2007-1388 du 26 septembre 2007, la détention et la consommation de drogues sont interdites.**

Sauf indication médicale, dûment justifiée, l'introduction et la consommation de médicaments psycho actifs sont interdites. Le non-respect de ces règles entraînera une exclusion immédiate temporaire ou définitive. Un signalement pourra être effectué à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et Protection des Populations (DDCSP) et aux Forces de l'Ordre.

#### **ARTICLE 9 : La Sécurité**

##### **9.1 Accident**

Tout accident même bénin doit être immédiatement signalé à un membre de l'équipe éducative, de l'accueil, par les personnes concernées ou les témoins.

##### **9.2 Incendie**

Vous êtes tenu de respecter strictement les consignes de prévention des incendies.  
En cas d'alarme incendie, vous êtes prié d'évacuer votre lieu d'hébergement en respectant le plan d'évacuation.

##### **9.3 Délits**

Le vol, le vandalisme, les violences verbales et/ou physiques, le commerce illicite, le harcèlement sexuel et moral... sont interdits. Tous ces faits, interdits par la loi seront sanctionnés par une fin de prise en charge immédiate et un signalement aux forces de police.

Toutes armes ou objets dangereux sont interdits et doivent être remis à la Direction.

Si vous détenez une arme, vous serez reçu par la Direction, et celle-ci mettra un terme à votre hébergement de fait, sans préavis, dès lors qu'il y a atteinte à l'intégrité soit d'un résident soit du personnel.

#### **ARTICLE 10 : Sanction**

Elles sont obligatoirement notifiées et argumentées par écrit, et remises en mains propres. Elles sont liées au non-respect du présent règlement de fonctionnement.

Les sanctions sont graduées selon la gravité des faits : avertissement oral, avertissement écrit, travaux d'intérêt général, exclusion temporaire et exclusion définitive.

Elles sont applicables dans le respect des procédures en vigueur.

En cas de nécessité, chaque sanction est expliquée, en présence d'un traducteur.

Dans le cas de rupture de contrat de séjour, l'orientation vers un autre lieu d'accueil peut être proposée ainsi que la mise à disposition du téléphone pour des démarches d'hébergement toujours en lien avec le SIAO 51 ou le 115.

#### **10.1 La commission de Recours**

En cas de désaccord, vous avez la possibilité de saisir la commission de recours en adressant un courrier à l'attention du directeur de l'établissement. Si vous contestez la sanction prise à votre encontre. 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.

#### **10.2 Composition de la commission de recours**

La commission de recours est composée :

- Du directeur ou son représentant,
- Du président ou son représentant de l'association Equilibre,
- Du président ou son représentant de l'association Entraide Protestante de la Marne,
- Du Président et un membre du CVS,
- D'un travailleur social différent du référent de la personne accueillie,
- D'un autre salarié de l'établissement.

Selon la loi du 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 11 : Le cadre de la réglementation en vigueur**

Les documents suivants sont à la disposition de chacun au secrétariat de l'établissement,

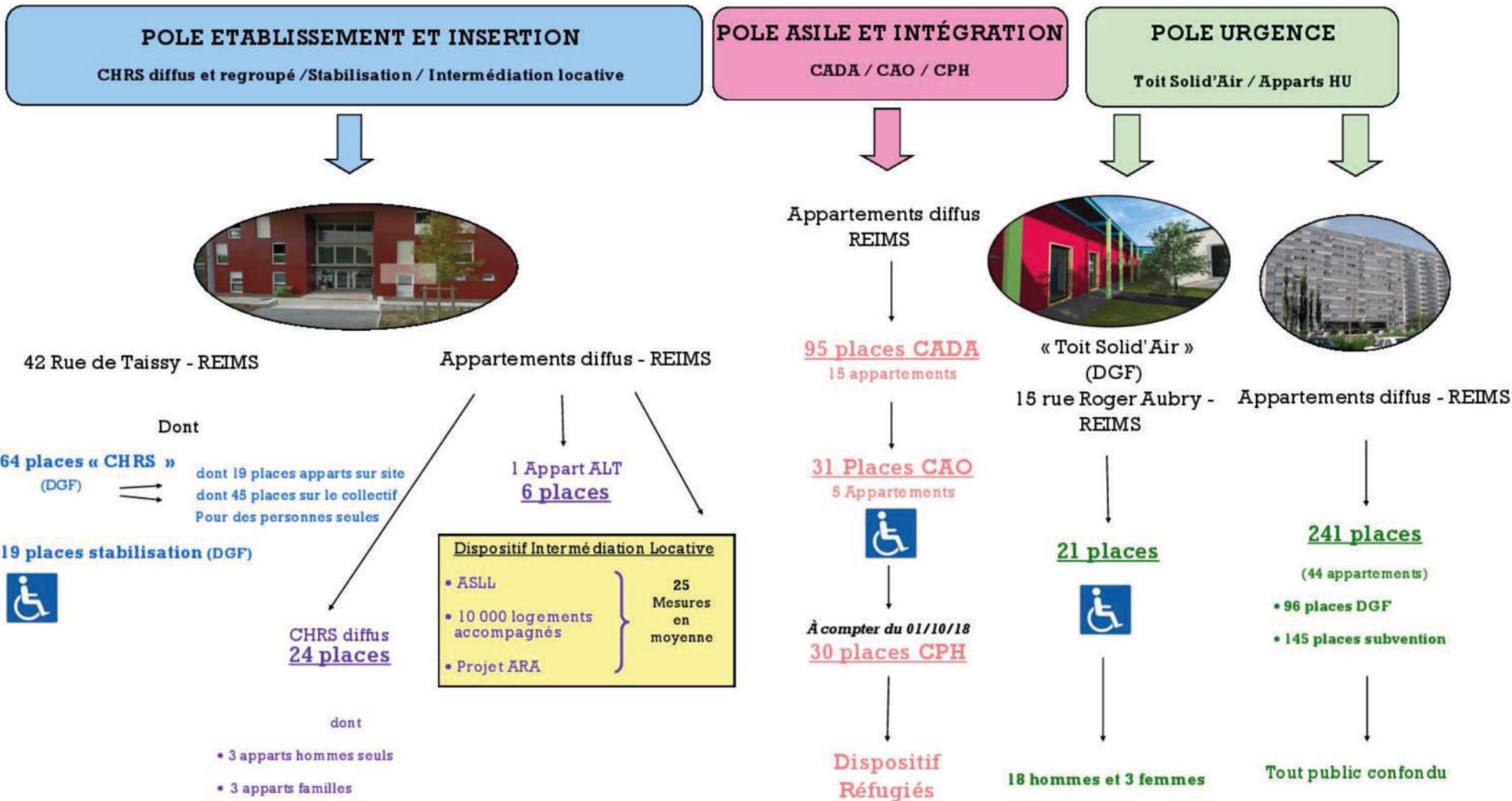
- Statut et charte de la Fondation,
- Règlement de Fonctionnement de la Fondation et règlement de Fonctionnement de l'Etablissement,
- Projet de la Fondation et projet de l'établissement,
- Référentiel qualité de la Fondation,
- Loi du 29/07/98, d'orientation relative à la lutte contre les exclusions,
- Loi 2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- Loi RGPD,
- Modèles de questionnaire de satisfaction.

Afin de mieux satisfaire les personnes accueillies dans notre établissement, nous souhaitons connaître l'avis de chacun sur le séjour passé, sur la qualité des prestations proposées ou sur tout autre sujet, via le questionnaire de satisfaction.

Je reconnais avoir pris connaissance du présent règlement de fonctionnement qui m'a été remis en mains propres

Le ...../...../..... et m'engage à le respecter.

**Signature pour toute personne majeure suivi de la mention : « Bon pour accord ».**



Le 12 avril 2018

## Note de service N°313

### A l'attention des chefs de service et des travailleurs sociaux

Objet : participation financière des personnes accueillies

Mesdames, Messieurs,

À compter du 1<sup>er</sup> mai 2018, la participation financière des personnes accueillies pour services rendus par l'établissement sera la suivante :

#### ❖ Personnes accueillies en collectif :

- Bénéficiaires de l'AAH et de l'ASPA (minimum vieillesse) :
  - 175 € pour une personne seule
  - 300€ pour un couple, si les 2 personnes sont bénéficiaires.
- Bénéficiaires du RSA :
  - 85 € pour une personne seule
  - 140 € pour un couple, si les 2 personnes sont bénéficiaires.
- Bénéficiaires de l'ATA ou ADA :
  - 30€ pour une personne seule.
- Pour les personnes ou les couples dont le revenu net (travail, formation, allocation chômage, retraite) est inférieur à 1000 € : 25% des ressources.
- Pour les personnes ou les couples dont le revenu net (travail, formation, allocation chômage, retraite) est supérieur ou égal à 1000 € : 38% des ressources.

#### ❖ Personnes accueillies en logement sur Taissy ou en appartement diffus :

- 15% des ressources pour une personne seule ou un couple
- 10% des ressources pour un ménage à partir de 3 personnes

Dorénavant, le fait de régler des dettes ne permettra plus d'être exonéré d'un pourcentage de la participation.

De même, les rappels de prestations feront l'objet d'un rattrapage des frais de participation.

Pour les personnes travaillant, l'estimation s'effectuera sur la base du dernier salaire.

La caution est de 75 €. La perte d'une clef ou le renouvellement d'un badge de 15 €.

Les dégradations dans les logements seront facturées à raison de 70 euros par pièce pour les sols et de 50 euros par pièce pour les murs.

Il appartient aux travailleurs sociaux, dans le cadre de leur travail d'accompagnement, de s'assurer des paiements des personnes dont ils sont les référents.

Cette note de service modifie l'article 3 du règlement de fonctionnement.

Cordialement,

Le Directeur,  
Philippe WATTIER



### Votre consentement de la Loi RGPD

Monsieur.....

Madame .....

Donne(nt) son(leur) consentement écrit que l'Etablissement et services du Nouvel Horizon puissent légalement traiter vos données personnelles, dans les cadres :

- Du traitement de vos données personnelles,
- Du respect d'une obligation légale,
- D'une exécution de mission d'intérêt public.

Je déclare avoir été informé et je consens à l'utilisation de mes données dans le cadre qui m'a été présenté,

Reims, Le ...../...../20.....

Signature(s) suivi de la mention : « Bon pour accord »

## Autorisation de prise de vue et interview

Je soussigné(e),

Nom.....

Prénom.....

Adresse : 42 rue de Taissy 51100 REIMS

autorise la Fondation Armée du Salut à réaliser des prises de vues dans lesquelles apparaît mon image durant mon hébergement au sein de la structure.

Sujet : vie quotidienne, activités collectives, sorties collectives, fêtes civiles et religieuses,  
.....

Photographe interne à l'établissement .....

Ces photographies pourront être diffusées et exploitées par la Fondation Armée du Salut sur tous supports, papier (journaux, posters, affiches, ...) ou électronique (Site Armée du Salut, CD rom, Intranet, écran à l'accueil...) pour une durée de 10 ans. Le cas échéant, elles pourront être également exploitées et diffusées par la presse qui nous ferait une demande, les collectifs et les fédérations d'associations dans lesquels la Fondation est engagée (Banques alimentaires, FNARS, SOP, ...)

N'autorise pas la Fondation Armée du Salut à réaliser des prises de vues dans lesquelles apparaît mon image durant mon hébergement au sein de la structure.

### FAIT POUR SERVIR ET VALOIR CE QUE DE DROIT.

Fait à ..... le .....

(Signature de la personne photographiée précédée de la mention « Lu et approuvé »)

Merci de retourner l'autorisation complétée et signée à :

Fondation Armée du Salut  
Département Publications/Edition  
A l'attention de Valérie Vadot  
60 rue des Frères Flavien  
75976 Paris cédex 20  
courriel : [vvadot@armeedusalut.fr](mailto:vvadot@armeedusalut.fr)

Siège Social : 60 rue des Frères Flavien – 75976 Paris Cedex 20  
Reconnue d'utilité publique par décret du 11 avril 2000

Tél : 01 43 62 25 00  
Fax : 01 43 62 25 56  
Site web : [armeedusalut.fr](http://armeedusalut.fr)



### Votre consentement de la Loi RGPD

Monsieur.....

Madame .....

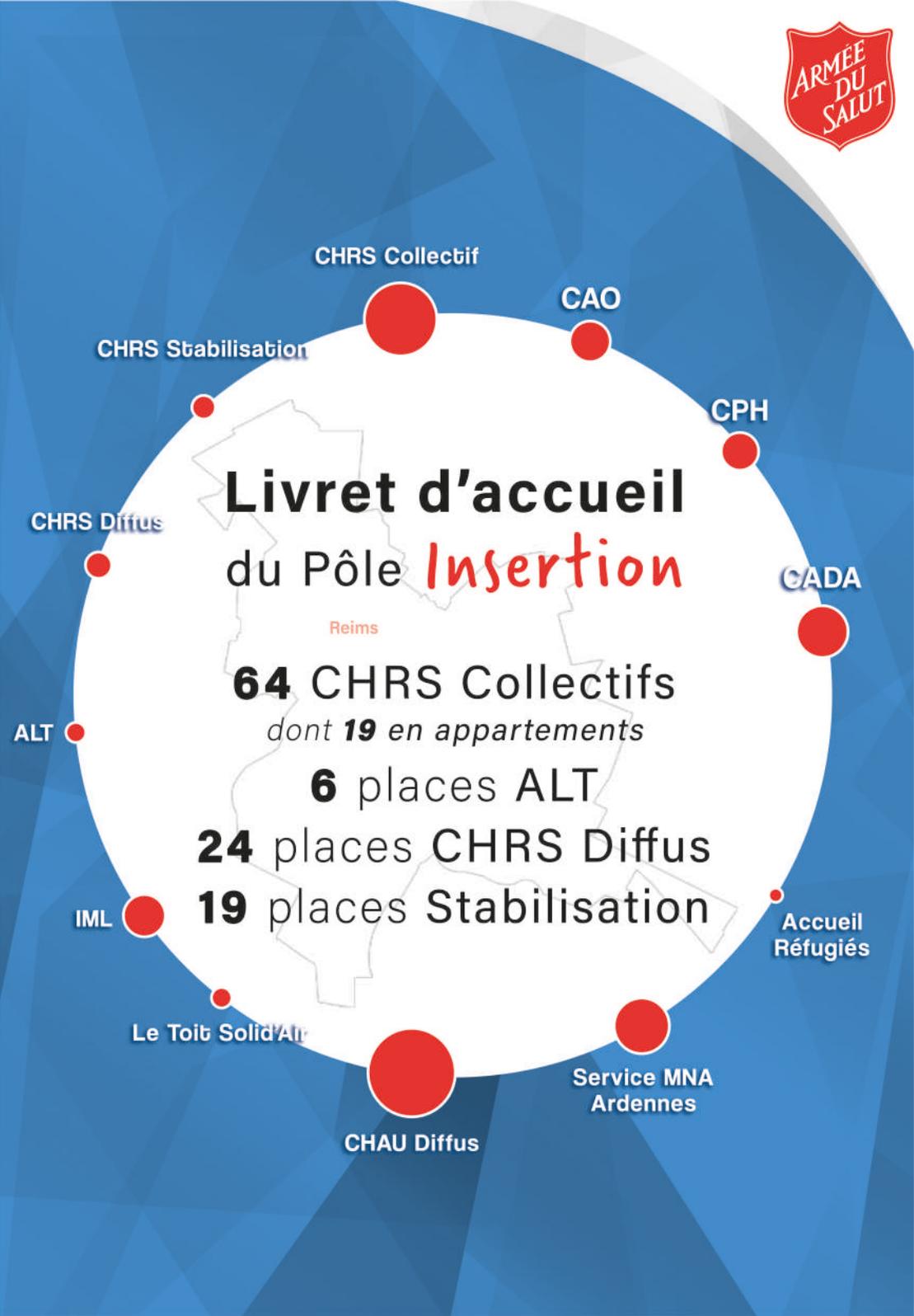
Donne(nt) son(leur) consentement écrit que l'Etablissement et services du Nouvel Horizon puissent légalement traiter vos données personnelles, dans les cadres :

- Du traitement de vos données personnelles,
- Du respect d'une obligation légale,
- D'une exécution de mission d'intérêt public.

Je déclare avoir été informé et je consens à l'utilisation de mes données dans le cadre qui m'a été présenté,

Reims, Le ...../...../20.....

Signature(s) suivi de la mention : « Bon pour accord »





## LA DIRECTION ET L'ENSEMBLE DU PERSONNEL VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE

Vous êtes accueilli au Nouvel Horizon pour être hébergé mais aussi pour **entreprendre une démarche centrée sur votre projet de vie**. Les équipes qui vous y accueillent ont à cœur de vous faciliter votre séjour et y apporteront leur savoir-faire et leur attention.

Un **contrat de séjour** formalisera le cadre de votre accueil et plus particulièrement les droits et devoirs auxquels vous êtes tenus.

Nous vous demandons d'être **respectueux des autres, de l'environnement et du matériel**. Cela conditionne la qualité de votre accueil.

Vous trouverez dans ce livret des informations et conseils utiles au bon déroulement de votre séjour.

Les dispositions prévues pour votre accueil, votre accompagnement, et la valorisation de vos droits s'inscrivent à la fois dans le **règlement de fonctionnement** et dans la **charte des droits et libertés** de la personne accueillie qui vous sont également communiqués.

Travailleurs sociaux, accueillants, personnels administratifs et des services généraux, veilleurs de nuit et cuisiniers compléteront ces informations si besoin. Ils recueilleront en retour vos suggestions, remarques et critiques.

**NOUS VOUS SOUHAITONS UN BON SÉJOUR.**



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

## SOMMAIRE

Avant-propos

L'Armée du Salut

Informations pratiques

Hébergement

Restauration

Gestion du quotidien

État des lieux

Espace collectif

Accompagnement social

Participation financière

Expression des personnes accueillies

Assurance

Accueil des animaux

Économie d'énergie et tri sélectif

Adresses utiles

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Lois et Réglementations

## AVANT-PROPOS

Le livret d'accueil vient **renforcer votre place** au cœur du dispositif, la priorité est donnée à la satisfaction de vos besoins ainsi qu'à votre information.

Les deux principaux objectifs du livret d'accueil sont de :

- vous éclairer sur les **différents services** mis à votre disposition
- vous permettre de connaître **vos droits**

## 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](http://www.armeedusalut.fr)

Le Nouvel Horizon emploi **55 salariés**. Il regroupe plusieurs domaines d'activités qui s'étendent de l'hébergement d'urgence à l'intermédiation locative en passant par les dispositifs d'hébergement d'insertion, de stabilisation, d'accueil de demandeurs d'asile. **Nous accompagnons plus de 430 personnes** sur l'agglomération rémoise.



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

## INFORMATIONS PRATIQUES

### HÉBERGEMENT

Le Pôle Insertion dispose de **107 places** d'hébergements permettant d'accueillir des familles, des ménages sans enfants ou des personnes seules.

Le Pôle Insertion comprend différents dispositifs : **la Stabilisation, le CHRS Collectif et le CHRS Diffus.**

Votre situation sociale et familiale détermine votre lieu d'accueil.

Lorsque vous êtes accueilli au 42, rue de Taissy en Stabilisation ou CHRS Collectif vous serez accueilli en chambre double ou en chambre simple ou sur l'un des 5 appartements.

Sur le dispositif de CHRS Diffus, vous serez hébergé en Appartement Collectif ou en Appartement Famille selon votre composition familiale. Dans le cas d'un Hébergement Collectif, vous disposerez d'une chambre privative et partagerez des pièces de vie communes (*salon, cuisine, salle de bain, séjour*).

Les appartements et les chambres sont meublés des principaux équipements utiles à votre séjour. **L'ensemble du mobilier et le petit matériel appartiennent à la Fondation de l'Armée du Salut. Nous vous remercions d'en prendre soin.**

Vous avez accès à votre lieu de vie 24h/24h. Vous disposez de la clef de votre chambre ou de votre appartement en échange d'une **caution de 75€.**

### RESTAURATION (salle de self)

Pour les personnes accueillies sur le Collectif, un self est à votre disposition selon les horaires suivants :

Horaires des repas	Du lundi au vendredi	Week-end et jours fériés
Petit déjeuner	<b>7h15-8h</b>	<b>8h45-9h30</b>
Déjeuner	<b>11h45-12h45</b>	<b>11h45-12h45</b>
Dîner	<b>18h45-19h45</b>	<b>18h45-19h45</b>

Il vous est demandé de **débarrasser votre plateau, ranger votre chaise et laver la table** à la fin de chaque repas.



Les personnes hébergées sur le CHRS Diffus ont accès au service de restauration le midi du lundi au vendredi sous réserve de paiement du repas à hauteur de **3€** et avec accord préalable du travailleur social. Les **personnes sans ressources** bénéficient de **bons alimentaires et hygiène**. Cette aide s'arrête dès que vous disposez de revenus.

### GESTION DU QUOTIDIEN

#### • Le linge

Le linge de lit est fourni par l'établissement. Il vous appartient de les entretenir en utilisant les machines à laver et sèche-linge mis à disposition. Pour les personnes hébergées en Collectif, vous devez vous inscrire auprès des hôtes d'accueil. Pour les personnes accueillies en Diffus, une machine à laver est à disposition dans votre appartement.



6

### • Kit hygiène et entretien du lieu de vie

Un kit hygiène d'entrée est donné à tous les arrivants et préparé dans votre chambre. Une distribution mensuelle de produits d'hygiène est réservée aux personnes sans ressource. Une fiche de pré-commande est à remplir au préalable. **Il vous appartient d'entretenir votre lieu d'hébergement et de respecter et entretenir les espaces collectifs.**

#### • Visites

Vous pouvez accueillir votre famille ou vos amis durant la journée de **13h à 19h**, au niveau des espaces collectifs. **Aucun mineur non accompagné** de ses parents ou tuteurs légaux ne sera admis dans nos hébergements. **Aucune visite n'est tolérée dans les chambres.** Si un membre de votre famille souhaite prendre un repas avec vous cela est possible avec accord de votre référent. Vous pourrez obtenir un repas d'accompagnement au prix de **3€** à régler auprès de travailleur social.



#### • Courrier

Etant hébergé, votre courrier doit arriver au **Nouvel Horizon 42, rue de Taissy**. Celui-ci est reçu à l'accueil et vous est remis dans votre boîte aux lettres. Vos lettres recommandées et mandats ne peuvent être reçus que par vous.



## ÉTAT DES LIEUX

Lors de votre arrivée et de votre départ, le salarié présent réalise avec vous un état des lieux de votre chambre.

### ESPACE COLLECTIFS

Une **salle bien-être**, une **salle TV**, une **cuisine pédagogique**, une **salle multimédia**, un **jardin** sont à votre disposition. Ils sont accessibles lors des heures d'ouverture, lors des ateliers ou sur demande.



### ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

#### • Equipe éducative

À votre entrée, un **référent social** sera désigné et chargé de vous accompagner dans vos démarches afin de mettre en place avec vous votre projet personnalisé.

#### • Equipe pluridisciplinaire

Tout au long de votre séjour vous avez la possibilité de solliciter la **psychologue** et la **conseillère en insertion professionnelle**.

Il convient de préciser que **le respect du secret professionnel est respecté**. Toutefois, un **travail pluri-professionnel** peut être engagé.

7

## PARTICIPATION FINANCIÈRE

Une **caution** vous est demandée à votre arrivée ou dès que vous disposerez de ressources. Pendant la durée de votre prise en charge, si vous avez des revenus vous devrez payer une **participation mensuelle** à votre hébergement (*en début de mois pour le mois en cours*). Cette participation sera calculée en fonction de vos revenus et de votre composition familiale. Un document vous sera remis pour que vous puissiez prendre connaissance des modalités appliquées par notre établissement.

## EXPRESSION DES PERSONNES ACCUEILLIES

La loi du 2 Janvier 2002 a notamment pour objet de favoriser l'expression des personnes accueillies en établissement sociaux et médico-sociaux. Des **réunions d'expression** des personnes accueillies sont programmées annuellement. Une fois par an, vous devez élire **4 personnes qui représentent le Pôle Insertion au Conseil de Vie Sociale** du Nouvel Horizon. **Votre participation à ce groupe est importante** pour nous permettre de faire évoluer nos pratiques et nos organisations.

## ASSURANCE

L'établissement souscrit auprès de la société (*SIACI Saint Honoré - 18, rue de Courcelles - 75384 Paris cedex 8*), une **assurance responsabilité civile** qui couvre l'ensemble de ses activités et celles des personnes accueillies. Si vous possédez un deux-roues ou une voiture, il vous appartient de vous acquitter d'une assurance. Il vous appartient également de souscrire à une responsabilité civile individuelle.

## ACCUEIL DES ANIMAUX

L'accueil d'animaux est autorisé. **Le carnet de vaccination doit être à jour.** Selon la loi qui classe les chiens susceptibles d'être dangereux en deux catégories, **les chiens de catégories 1 et 2 doivent impérativement être muselés.**

Cependant, **toute adoption est interdite en cours de séjour ;**

## ECONOMIE D'ENERGIE + 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 y compris en salle de restauration.

## ADRESSES UTILES

### ADMINISTRATIONS

#### Mairie de Reims

Place de l'Hôtel de Ville, 51100 Reims  
☎ 03 26 77 78 79

#### CAF

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

#### Centre des Finances Publiques

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

#### CPAM

14, rue du Ruisseau, 51100 Reims  
☎ 3646

#### Sous-Préfecture de Reims

Place Royale, 51100 Reims  
☎ 03 26 86 71 00

#### Préfecture de la Marne

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

### ASILE

#### OFPPA

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

#### CNDA

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

#### OFII

2, rue du Grand Crédo, 51100 Reims  
☎ 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  
☎ 03 26 40 26 26

#### Service Central Vêtements

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

#### Entraide protestante

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

#### SIAO 51

26, rue Moulins, 51100 Reims  
☎ 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  
☎ 03 26 86 79 80

#### Hôpital de Reims

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

#### Service Communal d'Hygiène et de Santé

(vaccination)  
33bis, rue Laurent Déramez, 51100 Reims  
☎ 03 26 35 68 79

#### Centre de soins dentaires

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

### TRANSPORT

#### Gare SNCF

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

#### Boutique CITURA

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

### EMPLOI

#### Mission Locale Reims

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

#### Pôle emploi

(voir avec votre référent social l'agence dont vous dépendez)

### CULTE

#### Paroisse catholique Basilique St Rémi

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

#### Eglise réformée

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

#### Mosquée et centre Islamique

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

#### Association Culte Israélite

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

### BAILLEURS SOCIAUX

#### Plurial Novilia

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

#### Le Foyer Rémois

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

#### Reims Habitat

71 avenue d'Eprenay, 51100 Reims  
☎ 03 26 48 43 43

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

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

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.

## Article 3 - Droit à l'information

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 oeuvrant 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 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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 oeuvre 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 5 - Droit à la renonciation

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 6 - Droit au respect des liens familiaux

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 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 7 - Droit à la protection

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 8 - Droit à l'autonomie

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 9 - Principe de prévention et de soutien

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

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 11 - Droit à la pratique religieuse

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. 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.

## LOIS ET RÉGLEMENTATION

En ce qui concerne les personnes accueillies :

- Statuts de la Fondation,
- Charte de la Fondation
- Règlement de Fonctionnement de la Fondation,
- Règlement de Fonctionnement de l'Établissement,
- Projet de la Fondation,
- Loi du 29/07/98, d'orientation relative à la lutte contre les exclusions,
- Décret 2001-576 du 03/07/2001, relatif aux conventions de fonctionnement et de financement.
- Loi 2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- Référentiel qualité de la Fondation,
- Circulaire du 19/03/2007 (DGAS/1A/LCE/2007/90)
- Circulaire du 11/07/2002 commente et précise les conditions de mise en oeuvre de la participation financière des personnes accueillies en CHRS, prévue à l'article 8 du décret du 3/07/2001.

Ces documents sont à votre disposition au secrétariat de l'établissement.



**LE NOUVEL HORIZON**  
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Social  
42, rue de Taissy  
51100 Reims  
Tel : 03.26.85.23.09  
Fax : 03.26.85.27.89  
Courriel : nhorizon@ameedusalut.fr

**LE NOUVEL HORIZON [New Horizons]**  
Accommodation and Social Rehabilitation Centre  
42, rue de Taissy  
51100 Reims  
Tel.: 03 26 85 23 09  
Fax: 03 26 85 27 89  
Email: nhorizon@ameedusalut.fr

الأفق الجديد  
مركز الإقامة وإعادة الدمج الاجتماعي  
42، شارع تيسني  
ريمس 51100  
الهاتف: 03 26 85 27 89  
لبريد: nhorizon@ameedusalut.fr

«Лё Новель Оризон» (LE NOUVEL HORIZON)  
Центр расквартирования и социальной реабилитации,  
42, ул. Тасси (Taissy) 51100 г. Реймс  
Тел: 03 26 85 23 09  
Факс: 03 26 85 27 89  
Эл. почта: nhorizon@ameedusalut.fr

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SATISFACTION QUESTIONNAIRE АНКЕТА ОБ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

### استبيان الرضا

(Mettre une croix dans la bonne case) / (Put a cross in the correct box)  
(Отметьте крестиком подходящее) / (ضع علامة قاطع ومقطوع في الخانة المناسبة)

Madame, Mademoiselle, Monsieur,  
Mrs., Miss., Mr.,  
Господин (Госпожа),

سيداتى ، أنساتى ، سادتى

La qualité des conditions d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement que nous vous proposons fait partie de nos préoccupations principales. Vos réponses nous permettront ainsi d'évaluer et (ou) de corriger notre travail.  
The quality of reception, accommodation and care conditions that we offer to you are a part of our main concerns. Your answers will allow us to evaluate and (or) correct our work.  
Качество условий встречи, расселения и сопровождения, которые мы вам предлагаем, является нашей главной заботой. Ваши ответы позволят нам оценить и/или исправить нашу работу.

إن جودة ظروف الاستقبال والإقامة والمرافقة التي نقترحها عليكم تشكل جزءاً من اهتماماتنا الرئيسية وتسمح لنا بإجاباتكم بتقييم و (أو) وتصحيح عملنا .

La synthèse annuelle de vos réponses sera communiquée à la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations de la Marne qui, au nom de l'Etat, est chargée du suivi de notre activité.  
The annual summary of your answers will be sent to departmental management of social security and people protection of Marne which, in the name of the State, is in charge of monitoring our activity.

Ежегодное резюмирование ваших ответов укажет нам направление развития социальной политики департамента и защиты населения Марна, избранного от имени государства для проведения нашей деятельности.  
التأليف السنوي لإجاباتكم سوف يتم مراسلتها إلى إدارة القسم للثامسك الاجتماعي وحماية شعب مارن ، الذي بالاسم الذولة مسئول عن متابعة نشاطنا .

A l'avance, je vous remercie de votre collaboration. / I thank you in advance for your collaboration.  
Заранее благодарю вас за участие.

نشكركم مسبقاً على تعاونكم .

Le Directeur / Director / Директор / المدير  
Philippe WATTIER / Филипп ВАТЬЕР / فيليب واتسيري

Questionnaire de satisfaction (mis en œuvre le 24/05/12 ; modifié le 04/07/14)

Satisfaction questionnaire of the CHRS Nouvel Horizon.

АНКЕТА ОБ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ЦРСР «Новель Оризон» (Nouvel Horizon).

1

الرّضا استبيان  
الجديد الأفق ، الاجتماعي الدمج وإعادة الإقامة لمركز التشغيل

**VOTRE AGE / YOUR AGE:**  
**ВАШ ВОЗРАСТ:**

عمركم :

Agés de 18 à 25 ans Aged 18 to 25 years Возраст от 18 до 25 лет عمركم من 18 إلى 25 سنة	Agés de 26 à 35 ans Aged 26 to 35 years Возраст от 26 до 35 лет عمركم من 26 إلى 35 سنة	Agés de 36 à 45 ans Aged 36 to 45 years Возраст от 36 до 45 лет عمركم من 36 إلى 45 سنة	Agés de 46 à 55 ans Aged 46 to 55 years Возраст от 46 до 55 лет عمركم من 46 إلى 55 سنة	Agés de plus de 55 ans Aged more than 55 years Возраст выше 55 лет عمركم أكثر من 55 سنة
---	---	---	---	--

**LE PROBLEME PRINCIPAL QUI VOUS A CONDUIT DANS CE CENTRE :**

**THE MAIN ISSUE WHICH LED YOU TO THIS CENTRE:**

**ОСНОВНАЯ ПРОБЛЕМА, КОТОРУЮ ВЫ ХОТИТЕ РЕШИТЬ В НАШЕМ ЦЕНТРЕ:**

المشکل الأساسي الذي ساقمك إلى هذا المركز

En errance géographique Geographic wandering Частые переезды في جولة جغرافية	
Arrivée nouvelle en France New arrival in France Первое прибытие во Францию وصول جديد إلى فرنسا	
Arrivée nouvelle dans le département New arrival in the region Первое прибытие в департамент وصول جديد للقسم	
Expulsion du logement Eviction from accommodation Выселение طرد من السكن	
Exclusion d'une autre structure Exclusion from another organisation Увольнение طرد من هيئة أخرى	
Fin de prise en charge réglementaire en structure End of regulatory support in an organisation Прекращение оплаты, регламентированное какой-либо структурой نهاية الدعم التنظيمي في الهيئة	
Dispute conjugale Marital dispute Судебное разбирательство نزاع زوجي	
Violences conjugales Marital violence Акты насилия عنف زوجي	
Conflit, rupture familiale Conflict, family break-up Конфликт, распад семьи صراع وقطيعة عائلية	
Sortie d'hôpital Exit from hospital Выход из больницы خروج من المستشفى	
Sortie de détention Exit from detention Освобождение из-под стражи خروج استراحة	
Sortie des services de l'aide sociale à l'enfance Exit from child welfare Прекращение социальных выплат на ребёнка للأطفال الاجتماعية المساعدة خدمات خروج	
Autre Other Другое غيره	

Questionnaire de satisfaction (mis en œuvre le 24/05/12 ; modifié le 04/07/14)

Satisfaction questionnaire of the CHRS Nouvel Horizon.

АНКЕТА ОБ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ЦРСР «Новель Оризон» (Nouvel Horizon).

2

الرّضا استبيان  
الجديد الأفق ، الاجتماعي الدمج وإعادة الإقامة لمركز التشغيل





**ETABLISSEMENTS ET SERVICES DU NOUVEL HORIZON**

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

**CONTRAT DE SEJOUR des Etablissements et Services du Nouvel Horizon**

**Préambule :**

Vous avez sollicité un hébergement sur les établissements et services du Nouvel Horizon, votre demande a été acceptée par le responsable de l'établissement et une demande d'admission à l'aide sociale Etat a été effectuée via le SIAO 51.

En vertu de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;  
En vertu de l'Article L311-4 CASF ;  
En vertu du Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 ;  
En vertu des références législatives et réglementaires applicables à l'établissement :

- ↳ Statuts de la Fondation,
- ↳ Charte de la Fondation,
- ↳ Convention Collective (accords NEXEM),
- ↳ Règlement de fonctionnement de la Fondation,
- ↳ Règlement de fonctionnement de l'établissement,
- ↳ Projet de la Fondation,
- ↳ Loi du 29/07/98, d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.

**LE PRESENT CONTRAT EST CONCLU ENTRE :**

▶ D'une part, les établissements et Services du Nouvel Horizon, représentés par Monsieur Philippe WATTIER, Directeur des établissements et/ou Mme Marie-Pierre GUY, directrice adjointe et/ou par délégations aux chefs de services :

▶ D'autre part,

M.....né le ..... à .....  
Mme.....née le ..... à .....

Accompagnés de :  
Enfants :

.....né (e) le ..... à ..... Pays : .....  
.....né (e) le ..... à ..... Pays : .....  
.....né (e) le ..... à ..... Pays : .....

Etaient présents lors de la signature du contrat :

M.....  
Mme.....

Le référent : .....

Le représentant des établissements et services du Nouvel Horizon : .....

**Article 1 -ADMISSION et DUREE DE SEJOUR sur les dispositifs d'insertion**

Ce présent contrat ne vaut qu'après engagement mutuel des deux parties.

L'objectif de la prise en charge est de vous aider à acquérir ou à recouvrer votre autonomie personnelle et sociale.

Il convient dès lors de concevoir votre présence dans cet établissement non pas comme un simple hébergement, mais comme une étape de transition permettant la résolution de vos difficultés (administratives, professionnelles, autres...).

Le présent contrat est conclu pour une durée de ..... mois ; il débute le jour de votre arrivée soit le ...../...../..... et prendra fin le ...../...../.....

Il peut prendre fin dès le premier mois à l'issue de l'évaluation effectuée lors de la réunion de synthèse pluridisciplinaire.

Votre référent est : Monsieur..... et/ou Madame.....  
Changement de référent en date du ...../...../..... : Monsieur ou Madame .....

Vous pouvez mettre un terme à tout moment à ce contrat, dans le respect des modalités prévues dans l'article 7 sur les conditions de résiliation.

Dans ce cas, aucun dédommagement ne pourra être réclamé en plus du paiement de la participation aux frais.

**Article 2 - RENOUELEMENT DU SEJOUR sur les dispositifs d'insertion :**

Le renouvellement du contrat n'est pas automatique. Il est demandé pour une nouvelle période par l'établissement auprès du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), sur la base d'un rapport social faisant état de l'avancement de votre projet personnalisé. Il est prononcé uniquement sur décision de la commission SIAO.

Le renouvellement de la prise en charge fera l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

**Article 3 - OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat, qu'il vous est demandé de respecter au même titre que le règlement de fonctionnement que vous avez signé, a pour objectif de préciser nos engagements réciproques :

- ▶ Objectifs de la prise en charge (cf. projet personnalisé ou contrat d'objectif).
- ▶ Conditions de séjour et d'accueil (cf. livret d'accueil et règlement de fonctionnement).

**Article 4 - PARTICIPATION FINANCIERE**

**Annexe N°1 : Note de service n°313 – Participation financière des personnes accueillies**

Si vous percevez des ressources, vous vous engagez à régler une participation financière mensuelle au plus tard le 10 de chaque mois.

En fonction des justificatifs de ressources les Chefs de Service détermineront le montant de votre participation mensuelle, selon le barème établi dans la note de service jointe en annexe 1.

En cas d'omission ou de fausse déclaration concernant vos ressources, un arriéré de paiement vous sera demandé.

Tout non-paiement ou fausse déclaration concernant la participation entraînera une sanction (cf. règlement de fonctionnement).

**Article 5 - CONDITIONS DE SEJOUR**

Lors de votre admission, il vous a été remis :

- ✓ Un livret d'accueil qui présente :
  - L'établissement,

- Les prestations,
- Les modalités d'admission et de sortie,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie.

- ✓ Le règlement de Fonctionnement
- ✓ Le règlement intérieur du Conseil de la Vie Sociale et la liste des membres élus.

#### **Article 6- CONDITIONS D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT**

- ✓ **Description des lieux**

##### **Annexe N°2 : Cartographie des dispositifs d'hébergement du Nouvel Horizon**

Type d'hébergement : (Rayer les mentions inutiles)

- Appartement individuel sur le collectif ou en diffus
- Appartement en cohabitation en diffus
- Chambre individuelle ou double en structure collective

- adresse : .....

- désignation des espaces privatifs : .....

- désignation des espaces, équipements et services communs annexes mis à disposition : (*salle informatique, salle restauration, salle bien être, salle télé, etc.*)

A votre entrée dans les lieux et à votre départ, il est dressé :

- un état des lieux établi entre l'établissement et vous,
- un inventaire du mobilier et matériel mis à votre disposition, les hébergements étant entièrement équipés.

- ✓ **Entretien et réparations sur l'ensemble des services**

Vous avez la responsabilité du ménage de votre chambre et des parties communes de l'appartement mis à votre disposition. Il doit être accessible pour les secours et les pompiers.

Le personnel de l'établissement peut le cas échéant visiter votre logement pour en vérifier le bon état et l'hygiène.

Les travaux de réparation sont effectués par le personnel technique de l'établissement. Il est de votre responsabilité de signaler à l'accueil les réparations nécessaires.

Vos obligations :

- Ne pas utiliser le logement pour y exercer une activité professionnelle,
- Informer l'établissement ou le service de tout dysfonctionnement matériel,
- Ne pas y faire vivre d'autres personnes que celles prévues dans ce contrat,
- Respecter les rendez-vous fixés par les différents services de maintenance, en cas d'impossibilité, en avertir le service,
- User paisiblement des locaux, du logement et de ne pas causer des troubles de voisinage,
- Ne pas encombrer les espaces (balcons, communs et espaces privés...),
- Ne pas effectuer de travaux ou de modification de vos espaces de vies,
- Ne pas changer les serrures de votre chambre ou du logement.

#### **Article 7- PRESTATIONS PROPOSEES PAR L'ETABLISSEMENT ET ENGAGEMENTS RECIPROQUES**

- ✓ **L'établissement s'engage à :**

- mettre à disposition une chambre (simple ou double) ou un appartement (individuel ou en cohabitation) en bon état d'usage et effectuer tous les travaux nécessaires à son maintien en bon état,

- délivrer les équipements en bon état de fonctionnement,

- vous assurer la tranquillité des lieux,

- souscrire pour votre compte une assurance couvrant les risques : incendie, explosions, risques annexes, dégâts des eaux, bris de glaces, dommages électriques et recours des voisins et des tiers. 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).

- vous garantir un accès à l'alimentation : restauration collective pour le CHRS établissement, via un prestataire de service, ou des colis alimentaires et chèques service pour les personnes hébergées en diffus.

- vous permettre de bénéficier des prestations suivantes dès la signature du contrat de séjour, en fonction de votre situation :

- aide à l'ouverture des droits (sécurité sociale, RSA, ARE...),
- aide à la formation et l'insertion professionnelle (orientation professionnelle, rédaction de CV...),
- aide à l'accès au logement autonome (constitution de dossiers de demande de logement HLM, recherche dans le parc privé, constitution du dossier DALO...),
- aide à l'accès à la santé
- aide à l'accès à la culture
- soutien à la parentalité
- autres (à préciser) : .....

L'établissement s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des prestations définies avec vous pour atteindre les objectifs définis dans le cadre de votre projet personnalisé, mais ne pourra être tenu pour responsable des objectifs non atteints.

-Vous fournir un accompagnement social individuel (aide à la mise en œuvre de votre projet d'insertion par votre référent : voir article 6)

-Vous proposer un suivi avec la conseillère en insertion professionnelle et une psychologue. Des entretiens d'accueil avec ces deux professionnelles sont obligatoires pour les personnes accueillies sur les dispositifs d'insertion.

- vous permettre de rencontrer un membre de l'équipe de direction, en prenant rendez-vous auprès du secrétariat.

- ✓ **Vous vous engagez à**

- Accomplir les démarches nécessaires à la réalisation de votre projet personnalisé.

- Vous acquitter d'une participation financière (si vous percevez des revenus),

- Verser un dépôt de garantie qui vous sera restitué, déduction faite des sommes restant dues à l'établissement ou en cas de dégradation, notifiées dans votre état des lieux de sortie.

- Restituer les clés fournies à votre arrivée lors de votre état des lieux de sortie

- Veiller à ce que la tranquillité du service ne soit troublée en aucune manière par votre comportement ou par celui des personnes qui vous rendent visite.

- Souscrire une assurance responsabilité civile afin de couvrir les dommages causés à autrui (personnes salariées ou hébergées de l'établissement ou personnes extérieures),

- Respecter le règlement de fonctionnement dont vous reconnaissez avoir pris connaissance

- De ne pas adopter d'animal en cours de séjour. L'accueil d'animaux est autorisé à votre arrivée, s'ils sont notifiés dans le dossier SIAO (cf. règlement de fonctionnement, livret d'accueil).

#### **Article 8 - ACTIVITES SPORTIVES, DE LOISIRS ET CULTURELLES**

Des activités collectives sont régulièrement organisées par les établissements et services du Nouvel Horizon. L'information est disponible par voie d'affichage.  
Le journal local (l'hebdo du vendredi), que nous recevons hebdomadairement vous permettra d'obtenir des informations liées aux activités, actions, événements proposés sur l'agglomération rémoise.

En cas d'activité proposée par les équipes des établissements et services du Nouvel Horizon une participation financière pourra vous être demandée.

#### **Article 9 - REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE**

Elles vous sont expliquées dans le règlement de fonctionnement.

#### **Article 10 - RUPTURE DU CONTRAT**

✓ **A votre initiative :**

À tout moment vous pouvez résilier le présent contrat pour le motif de votre choix. Vous devrez à cet effet remettre à votre référent un courrier, pour nous signifier votre départ et en préciser la date.

✓ **A l'initiative de l'établissement :**

- ▶ En cas de refus d'accompagnement social,
- ▶ En cas d'absentéisme régulier et non motivé,
- ▶ Dans le cas où vous mettriez en péril la sécurité des autres usagers, des personnels ou des biens de l'établissement,
- ▶ En cas de nuisance,
- ▶ En cas de manquement grave au règlement de fonctionnement,
- ▶ En cas de refus ou défauts de paiement de la participation financière non justifiés,
- ▶ En cas de refus infondés aux propositions de réorientation correspondant au projet individualisé,
- ▶ En cas de refus de proposition de logement.

En cas de contestation, vous pouvez faire appel à la Commission de recours interne à l'établissement.

Si vous quittez définitivement l'établissement, vous êtes tenu d'emporter toutes vos affaires personnelles. A défaut, nous serons dans l'obligation de nous en séparer, dans un délai de 15 jours.

#### **Article 11 - CLAUSE DE CONFORMITE**

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.

**Vous avez pris connaissance de tout ce qui est écrit dans le présent contrat, que vous vous engagez à respecter.**

*Signature de toutes les personnes majeures occupant les lieux.*

Fait à Reims en trois exemplaires, le ...../...../.....

Le Directeur  
Par délégation,

Signature des personnes accueillies

.....

.....

*Copies : Direction, Personne accueillie, Dossier de la personne.*



**PROJET PERSONNALISE CHRS/ALT n° :**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
Date d'entrée : \_\_\_\_\_ Nom du référent : \_\_\_\_\_  
Dates du contrat de séjour : \_\_\_\_\_

En référence à la loi 2002-02 du 2 Janvier 2002 et au décret 2004-1274 du 26 Novembre 2004. Le présent projet définit mes objectifs permettant une progression dans mon parcours personnel, professionnel et social.

Les thématiques suivantes sont proposées, en fonction de votre situation, pour la mise en œuvre du projet personnalisé :

- [Aide et soutien à la gestion du budget](#)
- [Accès à l'emploi et à la formation](#)
- [Accès aux soins](#)
- [Conseil en matière de justice](#)
- [Accès et appropriation d'un logement](#)
- [Aide dans les démarches administratives et la citoyenneté](#)
- [Aide en matière de parentalité](#)
- [Accès aux loisirs, aux sports et à la culture](#)
- [Aide à la valorisation](#)
- [Vie quotidienne](#)

**Vos forces, compétences, qualités, savoir-faire :**

- Identifiées par vous :
  - 
  - 
  - 
  - 
  -
- Repérées par votre référent :
  - 
  - 
  - 
  - 
  -

Suite aux échanges lors de la synthèse de l'équipe pluridisciplinaire, en ma présence du .... / .. / .....

Les objectifs élaborés avec mon référent et avec mon accord sont les suivants :

Objectif 1 : .....				
Objectifs à atteindre	Moyens à mobiliser	Seul (e)	Accompagné (e) de	Echéance prévue

Objectif 2 : .....				
Objectifs à atteindre	Moyens à mobiliser	Seul (e)	Accompagné (e) de	Echéance prévue

Objectif 3 : .....				
Objectifs à atteindre	Moyens à mobiliser	Seul (e)	Accompagné (e) de	Echéance prévue

Objectif 4 : .....				
Objectifs à atteindre	Moyens à mobiliser	Seul (e)	Accompagné (e) de	Echéance prévue



Afin de mener à bien mon projet, je m'engage à rencontrer mon référent social et si besoin d'autres intervenants comme la psychologue ou la conseillère en insertion professionnelle.

Je m'engage à me présenter aux divers rendez-vous ou convocations fixés.

Avant la fin de mon contrat de séjour, un bilan en équipe pluridisciplinaire permettra de faire le point sur l'avancée de mon projet, afin de le poursuivre ou de le modifier en fonction de l'évolution de ma situation.

C'est à cette occasion qu'une demande de renouvellement de ma prise en charge pourra être préconisée, sous réserve d'un accord du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation).

En attendant ce bilan, je m'engage à effectuer les démarches nécessaires à l'avancée de mon projet. Mon référent social s'engage à m'accompagner dans sa réalisation.

Fait à Reims, le

Le Directeur  
Par délégation,

Le Travailleur Social  
M

La personne accueillie  
M

## PROJET PERSONNALISÉ CHRS/ALT

### Avenant n° :

Nom : Prénom :  
Date d'entrée : Nom du référent :  
Dates du contrat de séjour :  
Dates de signature du précédent projet personnalisé :

En référence à la loi 2002-02 du 2 Janvier 2002 et au décret 2004-1274 du 26 Novembre 2004. Le présent projet définit mes objectifs permettant une progression dans mon parcours personnel, professionnel et social.

Les thématiques suivantes sont proposées, en fonction de votre situation, pour la mise en œuvre du projet personnalisé :

[Aide et soutien à la gestion du budget](#)

[Accès à l'emploi et à la formation](#)

[Accès aux soins](#)

[Conseil en matière de justice](#)

[Accès et appropriation d'un logement](#)

[Aide dans les démarches administratives et la citoyenneté](#)

[Aide en matière de parentalité](#)

[Accès aux loisirs, aux sports et à la culture](#)

[Aide à la valorisation](#)

[Vie quotidienne](#)

### Vos forces, compétences, qualités, savoir-faire :

➤ Identifiées par vous :

-

-

-

-

➤ Repérées par votre référent :

-

-

-

-



A utiliser au 1<sup>er</sup> juillet 2018

FONDS SOLIDARITE LOGEMENT

CONTRAT INITIAL D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

L'accompagnement social lié au logement vise à apporter pendant une durée limitée un soutien aux familles pour l'accès dans un logement.

Selon les termes du règlement intérieur du FSL, il est convenu

Entre

LA STRUCTURE SUPPORT
Raison sociale et adresse ..... .....
Représenté par: ..... .....
Nom de l'intervenant social: .....

et

LE BENEFICIAIRE
Mr : .....
Mme : .....
Adresse : .....
Allocataire C.A.F. : .....

Organisme logeur : .....

ARTICLE 1<sup>er</sup> – OBJET DE LA CONVENTION :

Le présent contrat a pour objet de préciser le rôle, les droits et devoirs des parties engagées dans le cadre d'un accompagnement social.

ARTICLE 2 – SITUATION DU BENEFICIAIRE :

Locataire potentiel |  Locataire en titre |  Sous-locataire

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU PROJET :

L'objectif de la mesure décidée le ..... et proposée à Monsieur Madame, est le suivant :

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ARTICLE 4 – DUREE DU CONTRAT :

Le présent contrat est conclu :

- pour une durée de ..... mois
- à partir du : .....

Mr, Mme, Mlle ..... s'engage(nt) à accepter l'intervention du travailleur social.

L'intervenant s'engage à respecter les objectifs précités.

SIGNATURES

L'intervenant social
Nom et signature

Le(s) bénéficiaire(s)
Nom et signature

**FICHE D'ENTRETIEN (à joindre avec Bilan fin de mesure)**

**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT**

Date accord mesure :                      Date convention :                      Date bilan :

Chargé du suivi :

	Demandeur	Conjoint(e)
NOM PATRONYMIQUE		
Prénom		
Date de naissance		
Nationalité		
N° de téléphone		
N° Sécurité sociale		

CAF :                       MSA :

Date 1<sup>er</sup> contact :

DATE ET DUREE DE L'ENTRETIEN	OBJECTIFS ENTRETIEN	EMARGEMENT FAMILLE



**CONTRAT DE SOUS-LOCATION**

Entre

Les établissements et services du Nouvel Horizon  
Sis 42 rue de Taissy 51100 REIMS

Et

M.....  
dit le sous-locataire

**Article 1**

L'association loue des logements en bail glissant afin de proposer à des familles en difficultés une solution transitoire de relogement et pour permettre une meilleure insertion sociale par un suivi adapté.

**OBJET DU CONTRAT**

**Article 2**

L'objet du présent contrat est le glissement du bail au nom de la personne occupant le logement dans un délai de 12 mois suivant l'entrée dans le logement.

**CONDITION D'OCCUPATION**

**Article 3**

La présente convention concerne le logement ..... appartenant à l'organisme HLM ..... situé au .....

**Article 4**

Pour obtenir le glissement du bail dans le délai imparti, le sous-locataire doit impérativement :

- Respecter le bail de location (ci-joint),
- Payer régulièrement ses loyers, les charges locatives et les autres charges liées au logement (électricité, gaz assurance habitation...),

- Prévenir l'association titulaire du bail en cas de difficultés rencontrées,
- Ne pas causer de troubles de voisinage,
- Assurer l'entretien régulier et constant de son logement,
- Provisionner le dépôt de garantie et la taxe d'habitation,
- Etre assuré.

**Article 5**

Pendant la durée de la sous-location, le locataire s'engage à rencontrer et recevoir au minimum une fois par mois, le représentant de l'Association titulaire du bail, et met tout en œuvre pour réussir à obtenir le glissement dudit bail en sa faveur, même si ce dernier est hors du délai prévu.

Le dépassement de ce délai doit être négocié avec l'organisme titulaire du bail, le bailleur et la DDCSPP.

En cas de non-respect de ces engagements, l'Association se réserve le droit de signifier le congé à M..... et l'obliger à quitter les lieux sans préavis.

Fait à .....

Le .....

**Le sous-locataire**

M.....

« lu et approuvé »

Signature

**La Directrice Adjointe**

Marie-Pierre GUY

« lu et approuvé »

Signature

## CONVENTION TRIPARTITE RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE DE BAUX GLISSANTS

Entre **La Fondation Armée du Salut** dont le siège social est situé au 60 rue des frères Flavien 75976 Paris Cédex 20, représentée à Reims conformément à ses délégations par **Monsieur WATTIER Philippe**, Directeur,

....., propriétaire du logement situé au 31 rue Henri BARBUSSE, agissant en qualité de bailleur.

Et ..... sous-locataire de la Fondation de l'Armée du Salut.

#### CADRE REGLEMENTAIRE

Décret du 15 juin 1976 sur l'Aide Sociale à l'Hébergement (début de la notion d'appartement éclaté loué par des associations au bénéfice de ménages relevant de l'A.S.H.).

L'article 80 de la loi Quillot du 22 juin 1982 (clarification de la notion de sous-location)

La Loi Méhaignerie du 6 juillet 1989 (Rapport locatifs).

Le bail glissant est un dispositif d'insertion par le logement. Il a vocation à permettre l'accès des ménages en difficulté au statut de locataire en titre au terme du bail glissant. Il est convenu, dès le départ, avec le bailleur, des termes du glissement du bail :

- Dans un premier temps, la Fondation loue, en son nom, un logement.
- Dans un deuxième temps, la Fondation signe un contrat de sous-location de 12 mois avec le ménage.
- Dans un troisième temps, un point de situation est fait entre la Fondation, le ménage et le bailleur tous les 2 mois et au 11<sup>e</sup> mois un bilan final en vue du glissement du bail est réalisé. Cette rencontre permet aux différents acteurs de faire le point sur les avancées de la situation du ménage (occupation du logement, paiement du loyer, respect des parties communes, relations avec le gardien et le voisinage, inscription dans une démarche d'insertion par l'économie comme un emploi, une formation, gestion budgétaire, accompagnement à la santé, soutien à la parentalité, ...).
- Dans un quatrième temps, le glissement de bail peut être accepté par le bailleur au nom du ménage.

#### MISSIONS

Un contrat d'accompagnement est signé avec chaque ménage et fixe les objectifs de l'accompagnement, et sa fréquence (intensive, régulière, ponctuelle) autour d'un projet d'insertion par le logement (Locataire/sous locataire).

L'accompagnement portera sur plusieurs aspects :

- ⇒ Aide à la gestion de la vie quotidienne avec la mise en place d'une aide-ménagère,
- ⇒ Action éducative budgétaire dans le cadre du Point Conseil Budget via le CCAS de Reims,
- ⇒ Aide à l'accès et au rétablissement des droits,
- ⇒ Aide à la prise en charge des problèmes de santé et la mise en place d'un suivi psychologique régulier,
- ⇒ Accompagnement dans les difficultés du quotidien,
- ⇒ Aide à l'intégration dans le logement et dans l'environnement,

- ⇒ Mesures d'accompagnement et de protection spécifique,

**Modalités d'intervention :** Visites à domicile / rendez-vous individuel / rencontres partenariales

#### CONTRAT DE LOCATION AVEC OBJECTIF DE GLISSEMENT DU BAIL

En vertu des dispositions de l'article L.442-8-1 et de L.442-8-2 du code de la construction et de l'habitation (CCH), le bailleur donne en location le logement ci-après désigné à l'organisme agréé La Fondation de l'Armée du Salut qui est expressément autorisée à le sous-louer dans les conditions Précisées ci-après,

#### Entre les soussignés

.....

Et

**La Fondation de l'Armée du Salut** au titre de l'intermédiaire locative et de la gestion locative sociale\* ayant son siège social au 60 rue des frères Flavien 75976 Paris Cédex 20, dûment représenté par **Monsieur WATTIER Philippe** dénommé ci-après « l'organisme agréé », d'autre part.

\*(Agrément de mars 2016 autorisant la Fondation à avoir une activité d'intermédiation locative et de gestion locative sociale pour une durée de 5 ans).

#### Article 1 – OBJET DU CONTRAT DE LOCATION

Le bailleur loue à La Fondation de l'Armée du Salut, qui les accepte, les locaux et équipements ci-après désignés en vue de la sous-location à une personne physique dénommée « sous-locataire ». La sous-location consentie par La Fondation de l'Armée du Salut au sous-locataire, a pour objectif, au terme d'un délai de 12 mois, la location directe par le bailleur du logement objet du présent contrat, au profit du sous locataire.

Cet objectif dont le résultat est apprécié contradictoirement suivant des critères définis ci-après, est repris dans le présent contrat sous les termes de « **glissement du bail** ».

#### Article 2 – DESIGNATION DES LIEUX LOUES

Le logement type 1 d'une surface habitable de 20 m<sup>2</sup>, situé au bâtiment 31 rue Henri BARBUSSE au RDC gauche, dépend d'un immeuble sis à Reims.

#### Article 3 – CONDITIONS D'OCCUPATION ET DE RESSOURCES

Le logement désigné ci-dessus est loué à la Fondation de l'Armée du Salut à Reims, qui le sous-loue à titre de résidence principale, exclusivement pour un usage d'habitation.

Le sous-locataire pouvant bénéficier de l'aide personnalisée au logement, La Fondation de l'Armée du Salut s'engage à l'informer des démarches à effectuer.

#### Etat des lieux d'entrée dans le logement opposable lors du glissement du bail

Les parties conviennent entre elles que l'état des lieux établi à l'entrée dans les lieux sera opposable au sous-locataire au moment du glissement du bail. Pour être opposable, l'état des lieux devra être établi en présence du sous locataire et accepté par lui.

### **Règlement intérieur de la copropriété**

Lorsqu'il existe, il est joint au présent contrat.

#### **Article 4 – DUREE DE LA LOCATION**

Le contrat de location est établi pour une durée de 12 mois commençant à courir le 01/08/2019 pour se terminer le 01/08/2020.

Cette durée peut être prorogée sur accord des parties, devant intervenir 1 mois avant l'arrivée du terme du présent contrat.

Cette prorogation fera l'objet d'un avenant au contrat.

La Fondation de L'Armée du Salut, ne bénéficie pas du droit au maintien dans les lieux ; à défaut de glissement du bail, à l'arrivée du terme convenu (initial ou prorogé) dans le présent article,

La Fondation de L'Armée du Salut devra restituer le logement, libre de toute occupation, au bailleur.

A cet effet, il est responsable de la conduite diligente de la procédure d'expulsion et du versement des indemnités d'occupation réclamées par le bailleur en conséquence de la résiliation du bail.

La durée du bail de sous-location devra nécessairement être prévue dans le respect du délai convenu dans le présent article.

#### **Article 5 – LE CONGE**

Le bailleur ne peut donner congé qu'à l'expiration du contrat ou de sa prorogation, en respectant un préavis de 1 mois.

La Fondation de L'Armée du Salut peut donner congé à tout moment. Il est soumis au respect d'un délai de préavis de 1 mois.

Le congé, donné par l'une ou l'autre des parties doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou signifié par acte d'huissier. Le délai court à compter du jour de la réception de la lettre recommandée ou de la signification de l'acte d'huissier.

Pendant le délai de préavis, l'organisme agréé est redevable du loyer et des charges jusqu'au jour de la restitution des lieux libres de tout occupant.

A l'expiration du délai de préavis, l'organisme agréé est déchu de tout titre d'occupation des locaux loués et répond à l'égard du bailleur de la libération des lieux par le sous-locataire.

#### **Article 6 – DEPOT DE GARANTIE**

Un dépôt de garantie, non révisable, équivalent à un mois de loyer 300 euros est exigé à la signature du présent contrat. Il ne produira pas d'intérêt pendant la durée de la location et il sera restitué dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de signature du bail par la famille.

#### **Article 7 – LOYER**

Le loyer dû en application du présent contrat ainsi que ses modalités d'évolution résultent de la réglementation sur les loyers.

Le loyer est payable mensuellement à terme échu avant le 10 de chaque mois suivant celui au titre duquel il est dû. Il s'élève à 310€00 euros (charges incluses). Le prix du loyer est révisable conformément à la législation susmentionnée.

Le paiement des loyers est effectif après réception des appels à loyers et charges.

#### **Article 8 – CHARGES LOCATIVES**

Les charges récupérables – énumérées par décret (n°82-955 du 9.11.82 modifié pris en application de l'article L.442-3 du CCH), sommes accessoires au loyer principal, seront exigibles sur justification auprès de la Fondation de l'Armée du Salut.

Elles peuvent donner lieu au versement d'une provision mensuelle, qui doit faire l'objet d'une régularisation annuelle.

#### **Article 9 – OBLIGATIONS DU BAILLEUR**

Le bailleur s'engage à :

- Remettre à La Fondation de L'Armée du Salut un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation ;
- Délivrer à La Fondation de L'Armée du Salut le logement en bon état de réparations et les équipements mentionnés au contrat de location, en bon état de fonctionnement ;
- Assurer à La Fondation de l'Armée du Salut la jouissance paisible du logement et, sans préjudice des dispositions de l'article 1721 du code civil, de la garantir des vices ou défauts de nature à y faire obstacle hormis ceux qui, consignés dans l'état des lieux, auraient fait l'objet d'une clause expresse ;
- Entretien des locaux en état de servir à l'usage prévu par le contrat et d'y faire toutes les réparations autres que locatives, nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués ;
- Ne pas s'opposer aux aménagements réalisés par La Fondation de l'Armée du Salut dès lors que ceux-ci ne constituent pas une transformation de la chose louée ;
- Examiner la situation du sous-locataire dans les conditions définies dans la convention tripartite et proposer sa candidature à la commission d'attribution de logements pour glissement du bail au 11<sup>ème</sup> mois de sous location si toutes les clauses sont respectées.

#### **Article 10 – OBLIGATIONS DE LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT**

Il s'engage à :

- Payer le loyer et les charges récupérables aux termes convenus ;
- Garantir une occupation paisible des locaux loués par le sous-locataire ; La Fondation de l'Armée du Salut s'engage en outre à respecter et faire respecter les prescriptions du règlement intérieur de la copropriété ;
- Répondre des dégradations et pertes qui surviennent pendant la durée du contrat dans les locaux sous-loués, à moins qu'il ne prouve qu'elles aient eu lieu par cas de force majeure, par la faute du bailleur ;
- Garantir l'entretien courant du logement, des équipements mentionnés au contrat et les menues réparations ainsi que l'ensemble des réparations locatives définies par décret (décret n°82-955 du 9 novembre 1982 modifié), sauf si elles sont occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou force majeure ;
- Garantir que les locaux loués et équipements ne soient pas transformés sans l'accord écrit du bailleur ; à défaut de cet accord, ce dernier peut exiger de La Fondation de l'Armée du Salut leur remise en l'état ou conserver les transformations effectuées en s'engageant à ne pas réclamer une indemnisation des frais de remise en état. Le bailleur a toutefois la faculté d'exiger aux frais de La Fondation de l'Armée du Salut, la remise immédiate des lieux en

# CONTRAT D'ENGAGEMENT TRIPARTITE AUTO RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE RENFORCÉE

## Entre les soussignées :

La Société Anonyme d'H.L.M. LE FOYER REMOIS, au capital de 20.822.750 €, inscrite au RCS de Reims sous le numéro 335 581 211, dont le siège social est à REIMS (51100), 8 rue Lanson.

Représentée par Monsieur HALLIER Vincent, Président du directoire

Ci-après dénommée « LE FOYER REMOIS »

Et

La Fondation L'ARMÉE DU SALUT, dont le siège social est à PARIS (75020), 60 rue des Frères Flavien- PARIS20.

Représentée par Monsieur WATTIER Philippe, directeur

Ci-après dénommé « L'ARMÉE DU SALUT »

Et

Ci-après dénommé « le Bénéficiaire »

## -I- PREAMBULE

Dans le cadre de leurs activités, LE FOYER REMOIS et L'ARMÉE DU SALUT sont en contact avec des personnes souhaitant, à un moment de leur vie, être accompagné dans l'appropriation et la gestion de leur logement.

Le projet « Auto Réhabilitation Accompagnée Renforcée » a pour objectif de donner les moyens aux locataires de réinvestir leur logement dans son utilisation et son entretien et plus largement de leur permettre de s'investir dans la vie de leur quartier afin de créer ou recréer un lien entre les habitants (rencontre, communication, entraide).

Aussi, LE FOYER REMOIS et l'Armée du Salut ont décidé de mettre en place un accompagnement à l'attention de familles identifiées.

Les signataires s'engagent de manière équitable, réciproque et volontaire dans une démarche positive. Cette démarche consiste à favoriser l'accès et le maintien des personnes dans le logement, à améliorer l'appropriation du cadre de vie. Pour l'équipe de l'Armée du Salut, à apporter des connaissances et des

compétences techniques, et pour les Bénéficiaires à adhérer aux actions de sensibilisation sur l'entretien, les économies d'énergie ainsi que les droits et devoirs d'un locataire.

Cet engagement se fonde sur des valeurs de respect, d'échange et de dialogue entre tous les intervenants qui seront associés au projet. Une attention particulière est portée à sa mise en œuvre et son aboutissement. Les signataires s'engagent à tout faire pour atteindre les objectifs fixés et les promouvoir à différents échelons territoriaux.

Les actions se dérouleront sur Reims dans la limite de 79 ménages par an afin de garantir aux Bénéficiaires une qualité dans le déroulement et le suivi des actions menées.

## -II- PRINCIPES PARTAGES

LE FOYER REMOIS s'implique continuellement auprès de ses clients locataires pour leur apporter un logement qui satisfait à leurs besoins : taille du logement, accessibilité, proximité des commerces, cadre de vie, etc.

LE FOYER REMOIS et ses locataires sont chacun investis de droits et d'obligations par la loi dans la gestion des logements (petites réparations, travaux, entretien courant).

L'ARMÉE DU SALUT et LE FOYER REMOIS souhaitent que le Bénéficiaire se réapproprie son logement et en fasse usage « en bon père de famille » afin qu'il puisse s'y maintenir.

L'ensemble des parties considère que les notions d'implication et de responsabilisation font partie des objectifs à atteindre.

## -III- IDENTIFICATION DES INTERVENANTS

Pour LE FOYER REMOIS :

Pour L'ARMÉE DU SALUT :

-IV-

**ENGAGEMENTS DU FOYER REMOIS**

Respectant le droit de chaque locataire à jouir librement des lieux loués et les compétences de la fondation de L'ARMEE DU SALUT dans leur rôle d'accompagnement, LE FOYER REMOIS, par l'intervention de son Chef de service Gestion Sociale, s'engage à :

- Fournir tout matériel (outils, fournitures, matériaux) nécessaire à la réalisation des travaux d'embellissement qui seront réalisés dans les parties privatives des logements dont LE FOYER REMOIS est propriétaire ;
- Associer les personnels de proximité et les partenaires présent sur le secteur concerné ;
- Assister l'encadrant technique et le(s) Bénéficiaire(s) dans la définition du projet et dans la réalisation de leur engagement ;
- Participer aux réunions de suivi ;
- Respecter la confidentialité des échanges et l'intimité des Bénéficiaires ;
- Etre attentif aux besoins de chaque famille dans la limite du respect de la réglementation en vigueur ;
- Procéder à des visites régulières lors de la réalisation des travaux afin d'établir ou de conserver un lien avec le(s) Bénéficiaire(s).

-V-

**ENGAGEMENTS DE L'ARMEE DU SALUT**

Respectant les droits et devoirs de LE FOYER REMOIS et du Bénéficiaire dans leur relation bailleur/preneur, L'ARMEE DU SALUT s'engage, par l'intervention de son encadrant technique, à :

- Apporter un encadrement technique aux Bénéficiaires dans la réalisation de leur engagement par le biais de connaissances et compétences portant sur l'entretien courant du logement, les réparations locatives, l'utilisation des équipements, etc ;
- Aider le(s) Bénéficiaire(s) dans la réalisation des travaux en tenant compte de leurs propres capacités ;
- Soutenir et valoriser le(s) Bénéficiaire(s) pendant la durée de l'engagement ;
- Orienter et accompagner le(s) Bénéficiaire(s) auprès des partenaires compétents ;
- S'assurer, selon la nature des travaux, du respect des règles de l'art qui s'appliquent ;
- Utiliser les moyens matériels mis à disposition par LE FOYER REMOIS ;
- Réaliser un suivi des travaux dans le temps jusqu'à leur aboutissement ;
- Continuer un lien de proximité par l'intervention de la Technicienne en Intervention Sociale et Familiale et/ou le travailleur social si cela semble nécessaire
- Respecter la confidentialité des échanges et l'intimité des Bénéficiaires ;
- Participer aux réunions de suivi.

-VI-

**ENGAGEMENTS DES BENEFICIAIRES**

Respectant les droits et devoirs du FOYER REMOIS, ainsi que l'intervention de la Fondation de L'ARMEE DU SALUT, le(s) Bénéficiaire(s) s'engage(nt) à :

- S'associer de manière volontaire et active dans la définition et la réalisation de son projet ;
- Participer activement, selon ses capacités, aux travaux qui seront réalisés dans son logement ;

- Autoriser l'équipe pluridisciplinaire de l'Armée du Salut et le Chargé de Développement à pénétrer dans son logement pour toute étape nécessaire à la concrétisation du projet (rendez-vous pour définir le projet, réalisation des travaux, suivi des travaux, suivi dans l'entretien du logement, soutien dans les démarches administratives et budgétaires, etc).
- S'engager durablement afin d'acquérir des connaissances et des compétences dans la gestion de son logement ;
- Rencontrer les personnels de proximité représentant LE FOYER REMOIS ainsi que les partenaires participant à l'amélioration du cadre de vie des habitants et de leurs situations personnelles, professionnelles et sociales ;
- Contribuer à la fourniture des matériels utilisés pour la réalisation des travaux selon un prix fixé à 10€ ;
- Respecter les intervenants.

-VII-

**TRAVAUX PREVUS**

Il est convenu que l'Encadrant Technique accompagne la famille dans les travaux de rénovation de la pièce suivante :

.....

-VIII-

**OBJECTIFS FIXES**

Les objectifs fixés entre les locataires, le bailleur et l'Armée du Salut sont les suivants :

.....

**SUIVI DES ENGAGEMENTS**

**Comité de suivi :**

Une réunion sera réalisée tous les mois en présence des intervenants ou d'un de leur référent avec pour objectif de :

- Etudier et valider les personnes proposées par les partenaires
- Faire un point sur les chantiers en cours
- Coordonner la mise en place des actions à mener à l'issue du chantier.

-IX-

**DROITS A L'IMAGE**

Le(s) Bénéficiaire(s) autorise(nt) LE FOYER REMOIS à photographier et filmer l'état des parties du logement qui feront l'objet des travaux, à savoir avant et après travaux.

Le(s) Bénéficiaire(s) autorise(nt) LE FOYER REMOIS à faire usage de tous films et toutes les photographies réalisées, notamment par le biais d'une exposition, de leur reproduction éventuelle dans des revues, ainsi que sur internet.

Toute utilisation commerciale des photos et films est exclue.

Les Parties conviennent expressément que cette autorisation n'inclut pas l'utilisation à des fins publicitaires de l'image du Bénéficiaire, qui le cas échéant, devra donner lieu à une autorisation spécifique de sa part.

LE FOYER REMOIS et L'ARMEE DU SALUT s'interdisent de procéder à toute exploitation des photographies et films susceptibles de porter atteinte à la vie privée du Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire ne pourra prétendre à aucune rémunération du fait de l'exploitation des photographies et films réalisés dans le cadre du présent engagement.

Fait à Reims, le .../.../.....

LE FOYER REMOIS

ARMEE DU SALUT

BENEFICIAIRE

M.

M.

M.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

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

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.

## Article 3 - Droit à l'information

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 oeuvrant 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 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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 oeuvre 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 5 - Droit à la renonciation

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 6 - Droit au respect des liens familiaux

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 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 7 - Droit à la protection

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 8 - Droit à l'autonomie

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 9 - Principe de prévention et de soutien

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

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 11 - Droit à la pratique religieuse

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. 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.

## LOIS ET RÉGLEMENTATION

En ce qui concerne les personnes accueillies :

- Statuts de la Fondation,
- Charte de la Fondation
- Règlement de Fonctionnement de la Fondation,
- Règlement de Fonctionnement de l'Etablissement,
- Projet de la Fondation,
- Loi du 29/07/98, d'orientation relative à la lutte contre les exclusions,
- Décret 2001-576 du 03/07/2001, relatif aux conventions de fonctionnement et de financement,
- Loi 2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- Référentiel qualité de la Fondation,
- Circulaire du 19/03/2007 (DGAS/1A/LCE/2007/90)
- Circulaire du 11/07/2002 commente et précise les conditions de mise en oeuvre de la participation financière des personnes accueillies en CHRS, prévue à l'article 8 du décret du 3/07/2001.

Ces documents sont à votre disposition au secrétariat 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*

