

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 Urgence et Toit Solid'Air 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

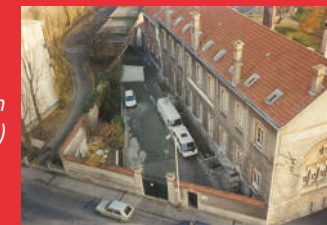
04/2007 à 05/2011

GROSJEAN Richard

06/2011 à aujourd'hui

WATTIER Philippe

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



Les Ateliers de l'Armée du Salut
rue de Taissy



Les Bungalows
rue Roger Aubry



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



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



1^{ÈRE} PARTIE

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Pôle Urgence et Toit Solid'Air 2020

SOMMAIRE 1^{ÈRE} PARTIE

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



PROJET D'ÉTABLISSEMENT Pôle Urgence et Toit Solid'Air 2020



Inauguration du CHRS Le Nouvel Horizon (juin 2012)

Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire, social et médico-social jusqu'en 1939. À l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'Éducation spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ sanitaire et médico-social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS devenue FAS), le Syndicat patronal de la branche qui est né de la fusion de la Fegapei et du Syneas (NEXEM), la Fédération d'Entraide Protestante (FEP), la Fédération française des Banques Alimentaires. Elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les formes d'exclusion, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

ADAPTATION AUX ÉVOLUTIONS ET AUX NÉCESSITÉS

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

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

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

DU STATUT D'ASSOCIATION À CELUI DE FONDATION

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



Palais de la Femme à Paris

UNE FONDATION MULTI-SPÉCIALISTE

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

La représentation des Personnes accueillies dans la Fondation est assurée par le Haut Comité des Personnes Accompagnées et Accueillies (HCPAA), le groupe des ambassadeurs de la Participation et communication adaptée, les Conseils de la Vie sociale des établissements (CVS) et/ou les groupes d'expression.

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

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

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

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

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

PRÉSENTATION DES QUATRE CHAMPS D'INTERVENTION

JEUNESSE/FAMILLE

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

Actions menées : Placements administratifs et judiciaires, accueil mère/enfant, accompagnement éducatif, scolaire, insertion professionnelle, animation, protection, accueil de jour, placement à domicile, accompagnement à la parentalité, hébergement, accueil en crèche, accompagnement au logement autonome...

HANDICAP

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

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



DÉPENDANCE

Publics : Personnes âgées en perte d'autonomie, personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, personnes isolées, personnes à faibles ressources, personnes en soins de suite et convalescence, aidants

Actions menées : Accueil de jour, accueil temporaire, soins de suite, protection, hébergement, nursing, soins, animation, accompagnement, soutien des aidants, plateforme de répit pour les aidants, accompagnement jusqu'au bout de la vie, soins palliatifs et visites à domicile

INCLUSION SOCIALE

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

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

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

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

LE BÉNÉVOLAT

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

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

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

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

LE BÉNÉVOLAT SUR NOTRE TERRITOIRE

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

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



NOS PARTENAIRES

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

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

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

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



FFBA
Fédération française
des banques alimentaires



Groupe Alerte

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



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



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



Collectif « Les Morts de la rue »



FAS
Fédération des acteurs
de la solidarité



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



FEP
Fédération de l'Entraide
Protestante



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



**Collectif de lutte contre la
traite des êtres humains**



Dons solidaires
Donner > Distribuer > Partager

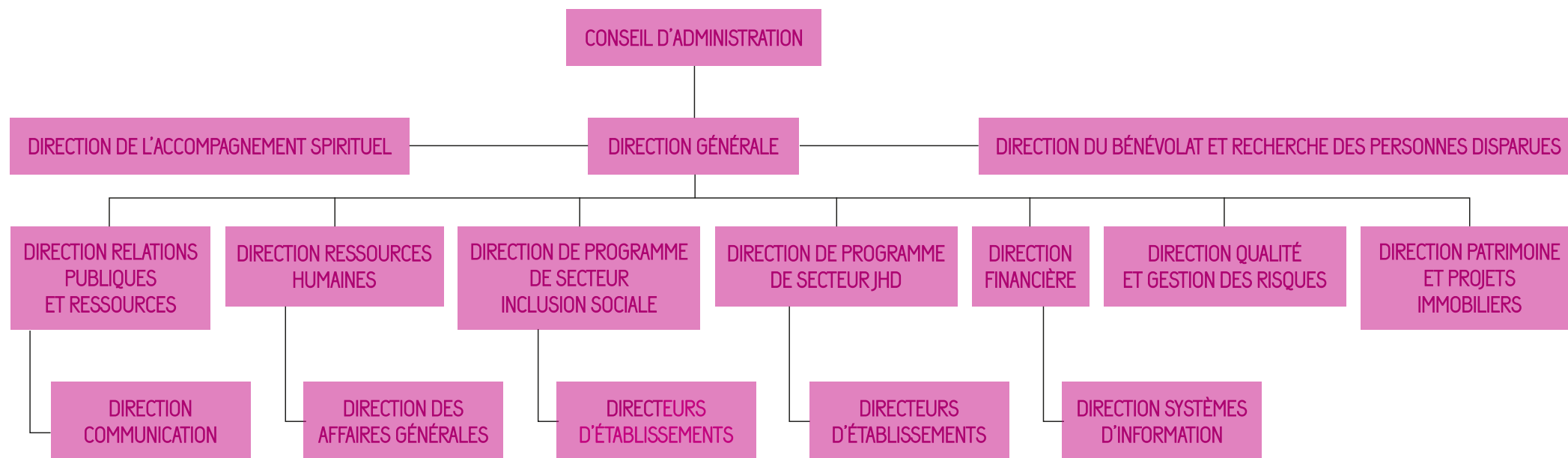


L'APPARTENANCE À LA FONDATION



GOUVERNANCE DE LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

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



PRÉALABLE

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

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

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

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

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

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

LA DIRECTION DU PÔLE INCLUSION SOCIALE

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

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

Elle organise :

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



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



LA DIRECTION RELATIONS PUBLIQUES, COMMUNICATION, RESSOURCES

Elle est composée de quatre services distincts mais complémentaires :

RELATIONS PUBLIQUES

COMMUNICATION / DOCUMENTATION

RESSOURCES

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

MÉCÉNAT PHILANTHROPIQUE

LES RELATIONS PUBLIQUES SUR NOTRE TERRITOIRE

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

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

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

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

EMBAUCHE

ACCUEIL DES NOUVEAUX SERVICES

FORMATION CONTINUE

DIAGNOSTIC DE GESTION SOCIALE

COMMUNICATION RESSOURCES HUMAINES

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

DROIT SOCIAL

INDICATEURS SOCIAUX

MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

FORMATION DES CADRES AUX RESSOURCES HUMAINES



PROJET D'ÉTABLISSEMENT Pôle Urgence et Toit Solid'Air 2020

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 événements indésirables et la gestion des risques dans un souci constant d'information et d'amélioration de la Bientraitance
- 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'Evangile 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.

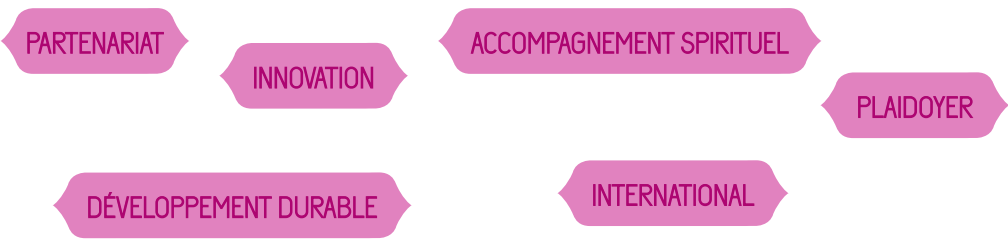


SES AMBITIONS

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



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



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.

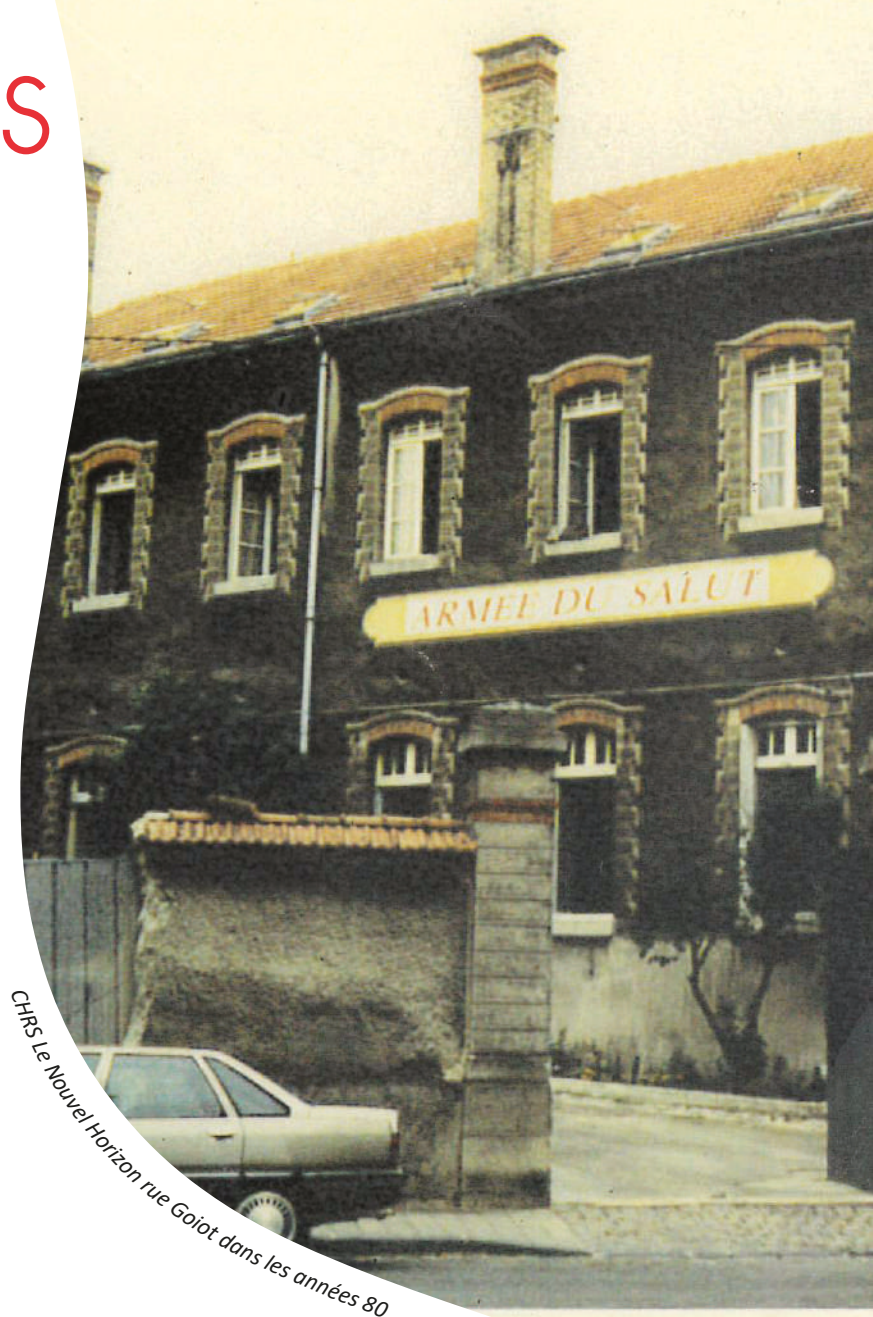
Dans les années qui suivent la seconde guerre mondiale, l'asile de nuit, situé à l'époque rue Navier, constitue la principale activité de l'Armée du Salut à Reims. Ce lieu est fermé par l'Armée du Salut car les conditions d'accueil y étaient devenues trop misérables.

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

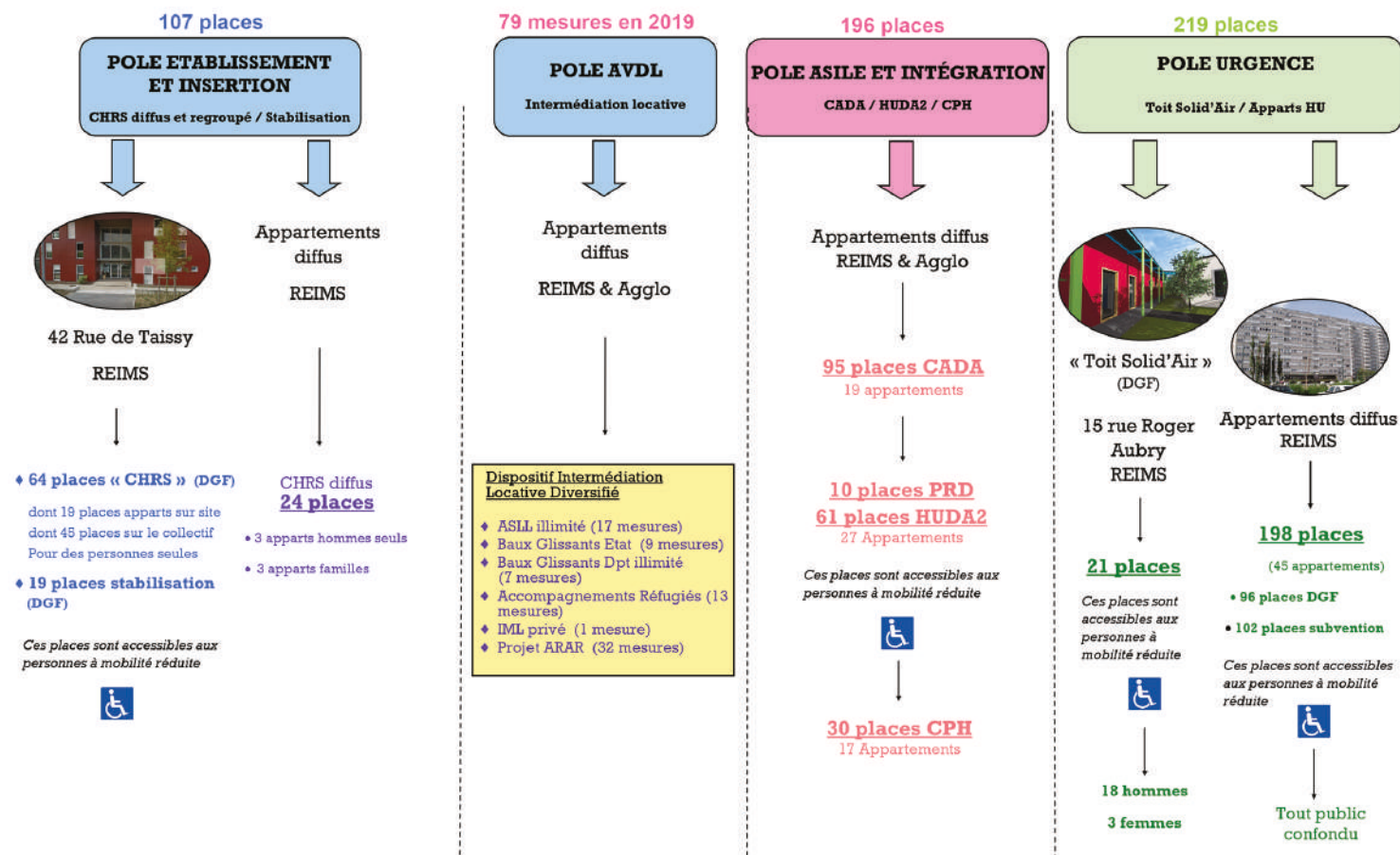


CARTOGRAPHIE DES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENTS

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

TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DES BUDGETS CUMULÉS ENTRE 2016 ET 2019

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

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

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

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

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

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

POINTS FORTS

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

POINTS FAIBLES

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



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

PRÉALABLE

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

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

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

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

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

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

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

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

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

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

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

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

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



Réunions CVS au Nouvel Horizon en mai 2019



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

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

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

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

LES RESSOURCES HUMAINES

LES SALARIÉS

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



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

UNE ÉQUIPE DE DIRECTION

1 Directeur et 2 directeurs adjoints

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

6 CHEFS DE SERVICE

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

30 TRAVAILLEURS SOCIAUX

12 Educateurs Spécialisés + 1 en formation

3 Assistantes de service social

8 conseillères en économie sociale et familiale

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

1 Moniteur éducateur

3 Monitrices éducatrices non diplômées
(dont 1 en formation)

1 TISF non diplômée

5 HÔTES D'ACCUEIL

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

8 SURVEILLANTS DE NUIT

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

2 PSYCHOLOGUES

représentant l'équivalent d'un temps complet.

3 PROFESSEURES DE FRANÇAIS ET LANGUES ÉTRANGÈRES (FLE)

À temps partiel

1 MAÎTRE DE MAISON

LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

L'équipe administrative est composée de :

1 comptable économe,

2 aide-comptables,

1 secrétaire de Direction,

1 secrétaire,

1 chargé de statistiques

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

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

6 OUVRIERS DE MAINTENANCE OU AGENT D'ENTRETIEN

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

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.

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

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'événements 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



Signature convention avec Sciences Po (décembre 2018)



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

ALIMENTAIRE / VESTIMENTAIRE

Accès aux besoins primaires

- SOS Bébés
- Service du vêtement
- Entraide protestante
- Restos du cœur
- 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

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

SPORT / CULTURE

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

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

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

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



LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Jardin Partagé de l'établissement



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.

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 javélisant dans tous les services.



Le Poulailler du Nouvel Horizon



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

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.

L'espace multimédia de l'établissement

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.

REND0 : 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.





2^{ÈME} PARTIE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Pôle Urgence 2020

SOMMAIRE 2^{ÈME} PARTIE

INTRODUCTION	35		
PROCESSUS D'ÉLABORATION	36		
CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT	37		
– Quelques éléments d'histoire			
– Déclinaison actuelle			
– Description et localisation			
– Quelques mots sur le quartier			
– Présentation des hébergements et du cadre de vie			
– Les logements dédiés aux personnes accueillies			
– La question de la cohabitation			
– L'entretien des logements			
– Missions, cadre réglementaire et contractuel			
– Cadre législatif			
LES RESSOURCES HUMAINES	42		
– L'organigramme			
– Quelques précisions concernant les moyens humains			
– Les entretiens annuels et biennaux			
– Le plan de formation			
LE PUBLIC ACCUEILLI OU ACCOMPAGNÉ	45		
– Quelques chiffres			
– Commentaires			
MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION	49		
– Les missions			
– Admission et contractualisation			
– L'accompagnement social			
	50		
	51		
		– Santé	52
		– Aide aux démarches de demande d'asile/régularisation	53
		– Aide dans les démarches administratives et à la citoyenneté	
		– Logement/orientation	
		– Aide et soutien à la gestion du budget	54
		– Aide et soutien à la parentalité	
		– Aide à l'emploi et à la formation	
		– Aide à la valorisation	55
		– L'accompagnement de certaines catégories de public	
		– Les personnes victimes de violence (PUV)	
		– Les personnes âgées de 18 à 25 ans	
		– Les publics vieillissants/assimilés	56
	40	OUVERTURE DU SERVICE SUR L'ENVIRONNEMENT	
		ET DÉVELOPPEMENT DU PARTENARIAT	57
		– Cartographie des partenaires	58
	43	L'ORGANISATION ET LA PARTICIPATION	59
	44	– Les instances de recueil de l'expression	
		– Les animations collectives	61
		LA COMMUNICATION AU SEIN DU SERVICE	63
		CONCLUSION	64
		PROJET DE SERVICE HU DIFFUS	66
		PLAN D'ACTIONS	67
		FICHES ACTIONS	68





INTRODUCTION

Fête de Noël 2018

Depuis le début des années 90, Le Nouvel Horizon dispose de places d'hébergement d'urgence. Limitées à un hébergement hivernal pour la plupart, ces places sont toutes devenues pérennes en 2011, dans les années qui ont suivies, elles n'ont cessé de se multiplier.

Jusqu'en 2016, l'hébergement d'urgence était un service rattaché au CHRS, mais au regard de l'augmentation du nombre de places, en 2017, le service d'hébergement d'urgence diffus est devenu définitivement un service à part entière disposant de ses propres locaux, d'une organisation spécifique et surtout d'une cheffe de service.

Le service d'hébergement d'urgence s'apparente davantage à un sas d'attente qui accueille des personnes déboutées du droit d'asile et/ou en attente de places en CADA. Pour une minorité, il s'agit de droits communs en situation de grande exclusion ou victimes de violence.

L'accompagnement des personnes hébergées sur ce dispositif est extrêmement complexe au sens où, à la fois, elles ont peu de besoins et dans le même temps, elles sont souvent en proie à de nombreux soucis de santé et/ou confrontées à un grand désœuvrement.

Le projet de service de l'hébergement d'urgence diffus est donc l'occasion de faire le point sur son organisation et les axes de travail qu'il convient de privilégier. Un travail s'apparentant à une évaluation interne (voir annexe) a permis de délivrer un diagnostic assez précis sur lequel la démarche s'est appuyée.

PROCESSUS D'ÉLABORATION

Plusieurs étapes caractérisent la rédaction de ce Projet.

La réactualisation des documents de la loi 2002.2 a été conduite sur le second semestre 2017 et l'année 2018 et pilotée par la Cheffe de service. Durant cette phase, l'équipe s'inscrit dans une première réflexion à propos des missions du service en y associant les personnes hébergées, et notamment, la Présidente du CVS, accueillie sur le dispositif.

Ces dix-huit mois de réflexion ont permis de réaliser un premier diagnostic des besoins et le repérage des grandes orientations que le service souhaite mettre en œuvre.

Le diagnostic s'est appuyé sur :

- Les bilans des objectifs 2017 et 2018,
- Les réunions d'équipe,
- Les réunions d'expression des personnes accueillies et CVS,
- Les temps de concertation formels ou informels salariés et PA,
- Les éléments transmis à la présidente du CVS sous délégation,
- Les échanges individuels salariés/PA et notamment ceux sur le repérage des besoins,
- Les entretiens annuels d'évaluation en octobre/novembre 2017 et 2018,
- Les questionnaires de satisfaction et autres enquêtes (alimentaire, activités...),
- Les rapports d'activité 2017 et 2018,
- Les orientations stratégiques 2018 de la Fondation,
- Le tableau « d'évaluation interne ».

La démarche de rédaction du projet a été présentée officiellement en réunion d'équipe en janvier et février 2019. La méthode choisie pour la première étape de formalisation du projet a été la constitution de quatre groupes de travail, sans encadrement, sur des thématiques définies comme le partenariat, la communication, les missions ou encore la dynamique collective.

Lors de cette étape, l'idée de l'équipe était de trianguler les points de vue.



Au second semestre 2019, un COPIL est constitué pour la rédaction du projet et des fiches actions. Toutefois, cette démarche de « mise en mots » vient questionner les pratiques, et a déstabilisé l'équipe notamment lorsqu'il s'agit de se référer aux Groupes Homogène d'Activités et de Missions (GHAM) définies dans le cadre de l'Etude Nationale des Coûts.

De façon concomitante, l'équipe réalise que les besoins des publics évalués en 2018 ne sont plus les mêmes, et que certains projets collectifs ne répondaient plus à la demande.

Pour compléter son diagnostic, l'équipe a rencontré dans ses locaux plusieurs partenaires :

- Le SIAO/115 pour des compléments d'informations sur les typologies des publics, les spécificités des autres structures et évoquer les besoins des publics dits personnes victimes de violence (PVV) et pour les jeunes de 18 à 25 ans,
- La Banque Alimentaire, en présence de la cheffe de service, du maître de maison et de la présidente du CVS pour renforcer les liens et trouver des solutions pour mieux répondre aux besoins des usagers en termes d'accès à une alimentation diversifiée. La Banque alimentaire a également conseillé le service pour la gestion des stocks et la conservation des denrées.
- Le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CDIFF) et l'association d'aide aux victimes « Le Mars » ont été contactés par téléphone pour obtenir des informations relatives à la protection des victimes.
- Dans l'année, l'assurance maladie, le service social du CHU, les responsables de la maison de quartier, le DRED ainsi que des professionnels de santé du secteur ont été rencontrés pour préciser les missions de chacun et mettre en place un travail en partenariat.

Les références aux bonnes pratiques professionnelles, et notamment « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » et la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles et les orientations stratégiques du siège de la Fondation Armée du Salut ont guidé l'écriture de notre projet et ont servi de repères à l'équipe pour la formalisation.

CARACTERISTIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

QUELQUES ÉLÉMENTS D'HISTOIRE

L'armée du Salut à Reims a de tout temps eu une mission d'hébergement d'urgence. A l'époque, il s'agissait d'une démarche naturelle, en lien avec une de ses valeurs essentielles : inconditionnalité de l'accueil.

Dans les années 80, en plus de la rue Goiot, l'hébergement d'urgence s'effectue dans une maison située à proximité des ateliers situés à l'époque rue de Taissy. En 1988/89 l'établissement ouvre des places dites hivernales en créant avec d'autres associations locales le site des bungalows.

En 2005, le Centre d'Accueil d'Urgence est constitué de trois unités :

- Un Centre d'Accueil d'Urgence permanent situé 3 rue d'Ay, à Reims, à côté du CHRS. Ce CAU est conventionné pour 19 places.
- Un Centre d'Accueil d'Urgence hivernal situé 15 rue Roger Aubry (ouvert du 1^{er} Novembre au 30 Juin) d'une capacité de 20 places (hommes). Ce CAU est constitué de bungalows (ALGECO).
- Un Centre d'Accueil d'Urgence hivernal situé 42, 44 rue de Taissy dans une maison de type habitation traditionnelle pour l'accueil de 16 personnes.

La capacité est donc de **55 places** en période hivernale et de 19 places en période estivale. Une Convention annuelle est établie avec la ville de Reims pour assurer le fonctionnement de ces structures de l'Accueil d'Urgence. Il n'y pas d'agrément spécifique et le fonctionnement est assuré dans le cadre d'un cofinancement ville-Etat pour 50 % à charge de chacun. Ce financement est assuré par des subventions.

En 2008-2009, la capacité d'accueil est de 80 places hivernales
En 2012, cette capacité s'élève à 140 places pérennes.

DÉCLINAISON ACTUELLE

Le service hébergement d'urgence dispose de **198 places ouvertes annuellement** créées entre 2012 et 2018.

48% de ces places font l'objet d'une autorisation d'ouverture pour une durée de 15 ans. 102 places demeurent sous le régime de la subvention.

DESCRIPTION ET LOCALISATION

Les bureaux de l'urgence diffus sont situés au 6, Allée Maurice Lemaître dans le quartier Croix-Rouge à Reims depuis le premier trimestre 2017. C'est d'ailleurs dans ce quartier que se concentre 95% des appartements.

Les locaux du service abritent un open-space, trois bureaux dont deux dédiés aux entretiens et un à la cheffe de service. Une pièce attenante à l'open-space est utilisée pour l'armoire à dossier, ainsi que les casiers des salariés. Cette dernière peut être le lieu d'entretien lorsque les autres bureaux sont occupés. Toutes ces pièces sont reliées par un hall d'entrée équipé de mobiliers permettant aux personnes de patienter. Ce lieu de « passage » permet de diffuser des informations via des panneaux d'affichage et un kiosque.



Ce bureau étant situé en rez-de-chaussée, l'accessibilité en est facilitée, même s'il n'est pas labélisé PMR.

Un second appartement, situé au second étage du même immeuble comprend un espace de stockage, une salle de réunion, une cuisine et une pièce réservée à l'ouvrier de maintenance.

L'entrée de cet appartement est le lieu de distribution du courrier deux fois par semaine et des produits d'hygiène une fois par mois.



QUELQUES MOTS SUR LE QUARTIER

Le quartier Croix-Rouge a vu le jour au milieu des années 1960. Il est aujourd'hui peuplé d'environ 25 000 personnes pour environ 7500 logements sociaux. Longtemps considéré comme un quartier sensible, diabolisé, il est devenu depuis une petite décennie un quartier de passage permettant de relier Reims au centre d'affaire de Bezannes où se trouvent la gare TGV, une grande clinique privée et une centaine d'entreprises. Cette nouvelle donne ajoutée au Plan de Rénovation Urbaine mené par l'Agence Nationale pour le Rénovation Urbaine font de ce bassin de vie un lieu en pleine redynamisation caractérisé par des destructions d'immeubles, des rénovations et de nouvelles constructions.

Outre l'Université de Reims Champagne Ardenne, l'école de commerce « Néoma Business School », l'IRTS Champagne Ardenne on trouve un large panel de services et d'associations cités ci-dessous :

- Les principaux hôpitaux de la ville sont situés sur ce quartier,
- Le CREPS,
- La PMI Protection Maternelle et Infantile,
- Un ensemble d'écoles, collèges et lycées,
- Deux maisons de quartier,
- La Croix-Rouge Française,
- Une médiathèque,
- Le Secours Populaire,
- Les restos du cœur.

POINTS FORTS

Cette localisation des locaux permet d'être au plus proche du public, ce qui est un avantage précieux pour optimiser l'accompagnement des personnes d'autant que la très grande majorité du public est dépourvue de moyens de locomotion et ne dispose pas de carte de transport en commun. Cette proximité permet également pour les travailleurs sociaux de gagner du temps pour se rendre sur les logements.

POINTS FAIBLES

Ces bureaux sont trop étroits et manquent d'espaces dédiés à l'accueil du public ou pour permettre aux travailleurs sociaux de disposer de lieux de travail suffisant. Cette configuration est particulièrement problématique lors des permanences courrier et pour la distribution des kits hygiène. La zone de stockage est exiguë et les ascenseurs ne sont pas adaptés aux charges lourdes. Les fournitures et marchandises doivent donc être majoritairement portées en utilisant les escaliers.

AXE D'AMÉLIORATION

Une recherche de nouveaux locaux plus adaptés définis par un cahier des charges précis est en cours depuis le dernier trimestre 2019.

PRÉSENTATION DES HÉBERGEMENTS ET DU CADRE DE VIE

LES LOGEMENTS DÉDIÉS AUX PERSONNES ACCUEILLIES

Le service d'urgence loue aux deux bailleurs sociaux que sont Reims Habitat et le Foyer Rémois 45 logements. Afin d'accueillir dans les meilleures conditions les personnes, ces appartements sont équipés et meublés, et, les chambres qui constituent les seules parties privatives, sont équipées d'un verrou.

- 43 des 45 logements sont situés dans le quartier Croix Rouge.
- 15 logements sont dédiés à des membres d'une même famille.
- 15 logements sont destinés à des personnes seules sous forme de cohabitation.
- 15 logements de grande taille accueillent plusieurs familles en cohabitation.

En 2019, plusieurs logements ont fait l'objet d'une rénovation partielle (Salle de Bain, WC, Cuisine...) par des entreprises extérieures suite à un accord avec la DDCSPP. Deux logements ont été adaptés dans la limite du possible pour les personnes ayant un handicap.



Dans chaque appartement, un panneau d'affichage indique les règles et consignes de sécurité et précise les numéros de téléphone d'urgence et de l'accueil du « Nouvel Horizon ».



LA QUESTION DE LA COHABITATION

Les personnes peuvent avoir des difficultés à s'adapter à l'hébergement en appartement lorsqu'elles doivent partager des espaces communs, notamment les publics qui ont connu une longue période de rue ou les ménages qui ont à l'inverse une expérience de logement autonome. Nous avons observé qu'une étape intermédiaire était nécessaire, notamment pour que les personnes se réapproprient un rythme de vie plus régulier ou des gestes simples du quotidien, comme dormir dans un lit pourvu de draps, ranger leurs affaires dans une armoire, s'octroyer trois repas par jour. Ces gestes ordinaires induisent que les personnes se sentent suffisamment en confiance pour accepter de se poser un temps et s'approprier les règles de l'hébergement. Or, la cohabitation est contraignante et nécessite d'emblée l'intégration de certains principes qui ne sont pas ou plus à la portée des personnes : limiter les nuisances sonores, participer à l'entretien des parties communes, etc.

Une autre difficulté de l'accueil proposé, est celle de l'entente entre les cohabitants. En effet, le partage des lieux de vie avec des personnes non connues/inconnues, qui ne parlent pas toujours la même langue, n'ont pas la même culture ou tout simplement le même rythme de vie, peut s'avérer très compliqué et nécessiter des interventions de médiation.

Les travailleurs sociaux sont fréquemment amenés à temporiser des conflits liés à cette cohabitation : médiations entre les personnes, mise en place de plannings des tâches ménagères, explication des règles de vie ou changement d'appartement si le conflit perdure. La gestion de ces conflits est également l'occasion d'évoquer des notions telles que le civisme ou la citoyenneté.

L'ENTRETIEN DES LOGEMENTS

Les personnes, souvent sans ressource, en hébergement depuis de nombreux mois, tendent à récupérer objets, vêtements ou petits mobiliers sur des brocantes, vide grenier, dépôt vente ou tout simplement dans la rue. Elles apportent parfois avec elles des parasites qui finissent par contaminer les lieux d'habitation. Le service veille à entreprendre des travaux de rénovation lorsque les papiers peints sont écornés, les murs fissurés, les plinthes décollées pour éviter de laisser le loisir à ces parasites de s'y nicher. C'est aussi une éthique portée par l'Armée du Salut de recevoir les personnes dans des conditions dignes d'hébergement.

En 2018, nous avons pris des dispositions importantes pour éviter les contaminations par les nuisibles, et notamment les punaises de lit. Un investissement dans du mobilier neuf et lessivable a été réalisé en tout début d'année. Les traitements mécaniques ont été préférés aux traitements chimiques : traitement par la vapeur ou par le froid, nettoyage à 60 °C des textiles, pose de pièges collants.

Ces précautions ont permis de limiter le nombre d'interventions par traitement chimique dans les logements mais surtout d'éviter les récidives.

Le règlement de fonctionnement du service a intégré ce phénomène et précise : « Il est interdit d'installer un appareil électrique et d'ajouter du mobilier, celui-ci est fourni par l'établissement. » Les professionnels demandent aux personnes de limiter la quantité d'effets personnels dans les logements en leur conseillant 2 valises par personne maximum. Les personnes hébergées sur une longue durée sur le dispositif accumulent des effets personnels en grande quantité. Les travailleurs sociaux passent régulièrement dans les logements ; la fréquence des passages est adaptée aux besoins repérés des ménages et se situe entre 2 à 8 visites mensuelles. Ils veillent à ce que les personnes respectent les dispositions relatives à la gestion du logement. Parallèlement, l'homme de maintenance et le maître de maison effectuent des passages visant à contrôler la sécurité du logement et interpellent les référents ou la cheffe de service lorsqu'ils repèrent des comportements qui peuvent nuire à la sécurité des personnes et/ou des lieux. Pour poser le cadre, l'équipe s'appuie sur le règlement de fonctionnement. Si des sanctions peuvent être appliquées aux personnes ne se conformant pas au règlement, elles restent exceptionnelles. L'équipe cherchera avant tout à expliquer les raisons qui justifient une interdiction et si besoin recherchera une alternative. En effet, certaines pratiques existent par méconnaissance du danger : augmenter la température de la pièce en allumant la cuisinière, brancher un réfrigérateur dans une chambre. Il s'agit d'inculquer aux ménages des règles qui leur seront utiles s'ils intègrent un logement autonome. Le travail sur les règles de tenue du logement se fait donc sur un principe de responsabilisation et d'appropriation des bonnes pratiques. Cette thématique est traitée également en instance CVS pour une meilleure diffusion de l'information.



POINTS FORTS



L'hébergement d'urgence en appartements diffus, même s'il se fait en cohabitation, offre des conditions de vie qui permettent de préserver la dignité et l'intimité des personnes. Les visites sont autorisées sur les appartements en journée dans les limites du respect des co-hébergés. Les droits de visite et d'hébergement des parents séparés/divorcés sont pris en considération dans le choix du logement mis à disposition. L'opération de rénovation urbaine permet aussi de quitter certains logements et certaines adresses qui devenaient de plus en plus questionnants en termes d'éthique et de sécurité.

POINTS FAIBLES



La capacité des personnes à occuper et investir un logement en autonomie, l'importante durée d'hébergement, les problèmes possibles avec le voisinage : nuisances liées à la cohabitation, stigmatisation ou rejet du voisinage, l'adaptation de l'hébergement en fonction de la problématique de la personne (configuration du logement, handicap, dépendance, etc.) sont autant de difficultés qui montrent les limites de l'hébergement en logement. Le service ne disposant pas de logement dit PMR, il n'est pas possible d'accueillir des personnes en fauteuil roulant.

MISSIONS, CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL

De nombreux textes et autres circulaires encadrent l'hébergement et notamment les CHRS, elles sont pour certaines applicables par extension à l'hébergement d'urgence, d'autant que ce service dispose de places agréées dite « CHRS Urgence ». Aussi, il paraît intéressant de rappeler ce que le Code de l'Action Sociale précise :

- « Art. 345-2-2 : Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ». « Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier ».

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

Parmi les textes réglementaires de référence qui guident et encadrent l'hébergement d'urgence, on retrouve :

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. ».

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 agréments de l'hébergement d'urgence

- Agrément de l'Hébergement d'urgence 96 places :
- Arrêté préfectoral du 26 août 2005 pour 5 places,
- Arrêté préfectoral du 22 mai 2017 pour les anciennes 21 places du site regroupé dit « La PERENNE », et pour 31 places en diffus,
- Arrêté préfectoral du 16 juin 2016 pour 39 places en diffus, .



LES RESSOURCES HUMAINES

L'ORGANIGRAMME

Une partie de l'équipe des travailleurs sociaux

1 Directeur adjoint (H/F)
0,5 ETP
En cours de recrutement

PÔLE HEBERGEMENT D'URGENCE



Cheffe de service
Lucie LALLEMAND

EQUIPE EDUCATIVE

Simon FERRON
Educateur spécialisé

Sheilla ALAIN
CESF

Alexandra MILOSEVIC
Travailleur social

Marion PAULY
Educatrice spécialisée

Nadir DJERNINE
Moniteur éducateur

Vivian JENART
Educateur spécialisé
en formation

Paul OUGUEL
Educateur spécialisé

Serge EDONGO
Educateur spécialisé

19 salariés + 1 agent de maintenance

Charles LOUIS
Educateur spécialisé

Josué SOIGNEUX
Educateur spécialisé

Lorenza HELYE
Monitrice éducatrice

Soraya ACHIDAR
Hôtesse d'accueil

POLE VEILLE DE NUIT

Ishagh BNEJARA
Surveillant de nuit

Chokri AMARA
Surveillant de nuit

Sultan SULIMAN
Surveillant de nuit

Aurélien CHALLAND
Surveillant de nuit

SERVICES GENERAUX

Mehdi VERON
Maître de maison

Monique LALLEMAND
Professeur de FLE

+ 1 agent de maintenance

Toit
Solid'Air

HU

Version actualisée au 12/02/2020



QUELQUES PRÉCISIONS CONCERNANT LES MOYENS HUMAINS

D'ici quelques mois ce service sera piloté par un ou une directrice adjointe qui interviendra aussi à 50% de son temps sur le pôle Asile et Intégration.

LA CHEFFE DE SERVICE

Elle est à l'interface entre l'équipe de direction et les salariés de ce service. A ce titre, elle se doit de diffuser les informations et autres décisions concernant la vie des établissements et services du Nouvel Horizon.

Elle assure une mission de pilotage des actions, en concevant et en planifiant la mise en œuvre du projet de service, en concertation avec les équipes et la Direction. La cadre garantit le respect des projets individuels, le respect des droits et des libertés des personnes hébergées et mesure les actions menées par le service. La Cheffe de service est un appui technique pour les équipes.

Elle encadre les équipes, anime les réunions, coordonne les interventions de chaque professionnel en lien avec les autres services et les partenaires. A ce titre, elle peut représenter la direction dans des réunions partenariales. La cadre diffuse les bonnes pratiques et promeut l'analyse de sa pratique professionnelle. La Cheffe de service assure une veille législative.

Au niveau des ressources humaines, elle gère les plannings, reçoit les professionnels en entretien, participe au recrutement, et identifie les besoins en formation.

Elle est en lien permanent avec la Directrice Adjointe qu'elle rencontre une fois par mois en entretien pour évoquer la vie du service et les difficultés rencontrées.

La cheffe de service est en charge du rapport d'activités.

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Les travailleurs sociaux sont avant tout à l'écoute, dans le recueil des attentes des personnes hébergées. Leur intervention est essentiellement guidée par les besoins des personnes. Le travailleur social occupe une fonction de référent dans la conduite des projets de vie. Il est l'interlocuteur privilégié mais non exclusif des ménages, pour la gestion de l'appartement, l'entretien des parties communes et le projet individuel.

Les travailleurs sociaux sont aussi les animateurs d'actions collectives dont le but est de rompre l'isolement, de favoriser le bien être ou encore de promouvoir l'intégration.

LA PROFESSEURE DE FRANÇAIS LANGUES ÉTRANGÈRES

dispense des cours de français et d'alphabétisation aux personnes accueillies à raison de trois heures/semaine.

LA CONSEILLÈRE EN INSERTION PROFESSIONNELLE

intervient ponctuellement notamment avec les personnes de droits commun et celles venant d'obtenir une régularisation.

LA PSYCHOLOGUE

intervient sur demande des personnes hébergées ou des travailleurs sociaux.

LE MAÎTRE DE MAISON

gère les commandes et est responsable de la logistique relative aux produits d'hygiène et d'entretien, les réserves alimentaires fournies par la Banque Alimentaire, ainsi que tout ce qui concerne le linge de maison. Il prépare et distribue les différents kits, et participe à la gestion / distribution du courrier.

L'OUVRIER DE MAINTENANCE

chargé de la maintenance et de la réhabilitation des chambres et des parties collectives. Il participe à l'achat et au montage du mobilier, de l'électroménager ; Il a une vision globale de la flotte d'appartements ce qui permet d'adapter la ou les interventions. Au-delà du travail en collaboration avec le maître de maison, il travaille également avec les autres ouvriers de maintenance. Il est aussi en lien avec les bailleurs sociaux. Il organise son travail en fonction des priorités.

POINTS FORTS

Ces derniers professionnels font partie intégrante de l'équipe de travailleurs sociaux de la contrainte matérielle pour leur permettre de se concentrer sur leur travail d'accompagnement. Ils apportent des éléments d'observations importants à la compréhension des modes de vie des familles à qui ils fournissent des précieux conseils pour mieux vivre leur quotidien en logement.



Préparation d'un logement par un travailleur social



LES ENTRETIENS ANNUELS ET BIENNAUX

Les entretiens annuels d'évaluation ont lieu en présence de la Cheffe de service en septembre et octobre de chaque année. Une grille d'évaluation est remplie en amont par les salariés et sert de support à l'entretien. L'entretien se décompose en deux temps : l'un formalisé via la grille, le second plus global laisse libre au professionnel d'aborder les thématiques de son choix. Un bilan des entretiens est réalisé pour déterminer si des améliorations sont à proposer à l'ensemble du service. Les entretiens biennaux permettent de déterminer le plan de formations et de repérer celles à organiser en interne.

LE PLAN DE FORMATION

L'accès à la formation est géré de façon transversale pour l'ensemble des services du Nouvel Horizon à Reims et à Charleville-Mézières. Selon les services des formations spécifiques peuvent être dispensées. En 2018 et 2019, les formations effectuées par les services étaient les suivantes :

Fiche action n°7 : Préciser les besoins de formation

FORMATIONS 2018

Intitulé	Ac Se : Femmes victimes de violence	ANPAA	Aquaponie	Comportements addictifs	Fin de vie des résidents et émotions des professionnels
Nbre de salariés	7	4	2	1	1

FORMATIONS 2018 suite

Intitulé	Gestes et postures	Soudure à l'arc	UNIFAF : CV et lettre de motivation	VAD, savoir habiter quelque part
Nbre de salariés	8	1	5	5



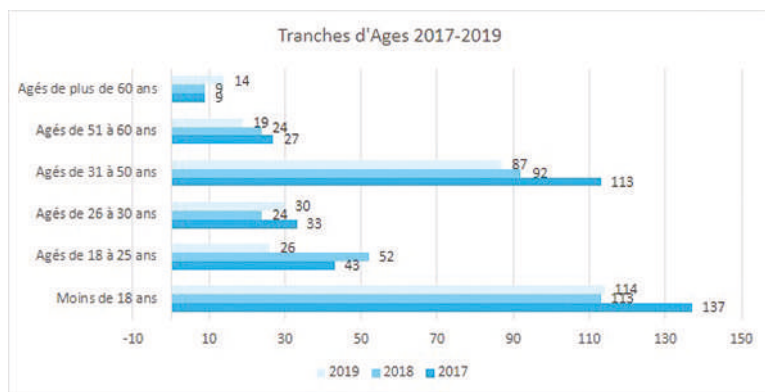
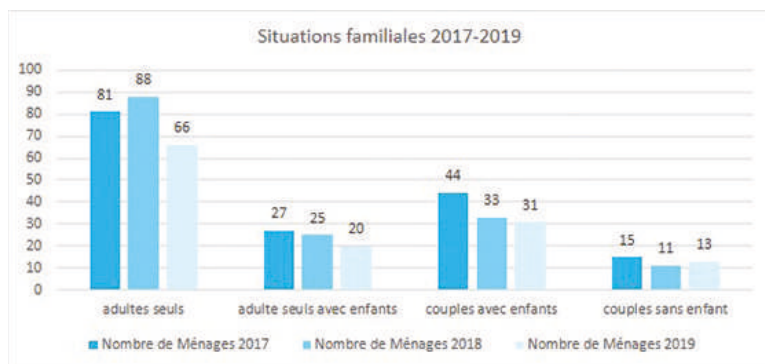
Formation incendie



LE PUBLIC ACCUEILLI OU ACCOMPAGNÉ

QUELQUES CHIFFRES

	2017	2018	2019
Nbre de personnes accueillies dans l'année	362	314	290
Nbre de ménages accueillis dans l'année	167	157	130
Nbre de places installées	231	228	219



Atelier cuisine mixte avec les personnes accueillies

PAYS	2017	2018	2019
Afghanistan		2	1
Albanie	69	34	32
Algérie	17	8	11
Angola		4	4
Arménie	66	55	52
Bangladesh	1	1	1
Bénin	1	1	1
Birmanie	1	1	1
Bulgarie	1	1	1
Cameroun	17	16	19
Centre Afrique	3	3	1
Congo	9	18	15
Côte d'Ivoire	10	12	13
France	10	11	8
Gabon	2	2	2
Géorgie	19	20	21
Guinée	6	6	4
Inconnu	1	1	
Iran	1		
Kazakhstan	2	2	3
Kenya			1
Kosovo	35	28	22
Mali	1		
Maroc	4	2	2
Moldavie	1	1	
Niger	19	28	31
Roumanie	8		
Russie	43	39	28
Sénégal	4	3	4
Serbie		6	
Slovaquie	1		
Soudan			1
Sri Lanka	5	5	5
Syrie	3	2	5
Tchad		1	
Tunisie	1	1	
Yougoslavie	1		
Venezuela			1
	362	314	290

Types de situations	2017		2018		2019	
	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages
APS (titre de séjour)	41	21	12	9	24	12
CNDA procédure accélérée					4	1
Citoyen UE	2	2	1	1	1	1
Débouté (de la DA)	90	39	88	41	89	37
Demande d'asile	102	34	120	48	15	5
Demande d'asile prioritaire	26	12	0	0	17	7
Dem. Tit. Séj. En cours					10	6
Droit commun	9	7	11	7	12	6
Dublin 2	21	10	12	7	4	2
Inconnu	0	0	0	0	4	1
Primo arrivant (en attente <u>oref.</u>)					2	1
Prot. Subs.					4	1
Récepissé de titre de séjour	0	0	6	2	3	3
Statut de réfugié ou protection subsidiaire	0	0	0	0	4	2
Situation administrative irrégulière	66	41	61	39	36	20
Titre de séjour (VPF, "étranger malade", ...)	5	1	3	3	61	25
	362	167	314	157	290	130

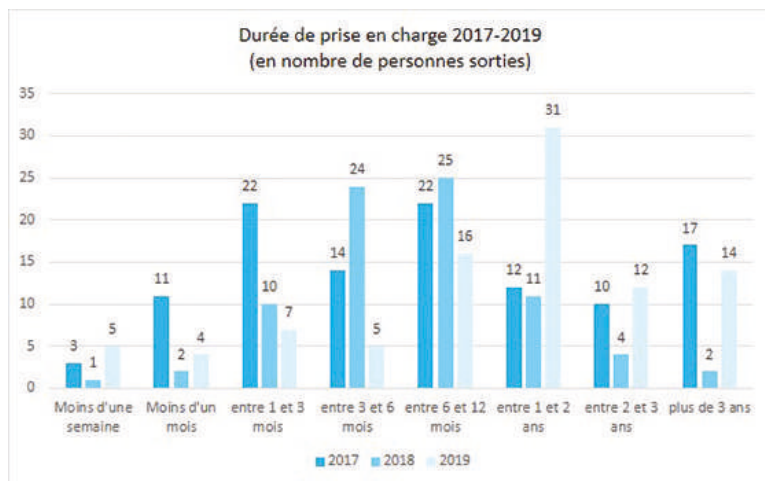
Types de ressources	2017		2018		2019	
	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages
ADA	48	32	51	33	20	14
AAH	1	1	0	0		
ASS	0	0	0	0	1	1
Inconnu	0	0	0	0	7	0
Intérim					3	3
retraite	0	0	1	1	1	1
RSA	8	7	7	5	4	2
RSA + Prestations familiales	0	0	0	0	1	1
salaire	5	5	1	1	20	16
Salaire + Prestations familiales					3	1
Sans	300	122	254	117	230	91
	362	167	314	157	290	130

Motifs d'admission	2017		2018		2019	
	Nbre personnes	%	Nbre personnes	%	Nbre personnes	%
Autres	321	88,67	0	0,00		
Rupture (famille, amis...)	8	2,21	9	2,87	7	2,41
Situation d'errance	1	0,28	253	80,57	233	80,34
Sortie d'établissement (urgence, insertion, stabilisation, CHRS hôtel pris en charge par une association)	28	7,73	48	15,29	45	15,52
Violences (conjugales, familiales, par des tiers)	4	1,10	4	1,27	5	1,72
	362	100,00	314	100,00	290	100,00

Types de sortie	2017		2018		2019	
	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages
CADA	36	12	29	9		
Chez un tiers	6	3	7	3	1	1
Décès	2	1	0	0		
Départ sans laisser d'adresse	22	12	10	8	15	11
Hébergement médico-social	0	0	1	1	1	1
Hôtel	2	1	2	1		
Logement autonome bailleur public	16	8	4	3	20	6
Résidence sociale	4	1	3	2		
Rupture de contrat de séjour	0	0	3	2	4	3
Structure d'insertion (CHRS, Stabilisation, ...)	10	5	7	6	16	8
Structure d'urgence (HU collectif ou diffus, ...)	13	7	13	13	37	16
	111	50	79	48	94	46

Taux d'occupation annuel	2017	2018	2019
Nuitées	64258	86477	77400
Taux	110,72	101,06	99,61
BP	58035	85573	77700





COMMENTAIRES

39 nationalités différentes ont été recensées ces 3 dernières années. Si on dénombre une moyenne de 120 enfants de moins de 18 ans toujours sur la même période, on observe que toutes les catégories d'âge sont présentes de façon significative. Ces données ajoutées à la diversité des durées d'hébergement, des situations administratives montrent la grande hétérogénéité des publics accueillis sur le service. La sortie vers une solution pérenne est systématiquement travaillée et représente plus de 50 % des sorties soit 43 sur 79.

LES PERSONNES EN SITUATION DE MIGRATION REPRÉSENTENT 95% DU PUBLIC HÉBERGÉ

Ces personnes orientées par le 115 relèvent du droit des étrangers du statut de primo-arrivant à celui de débouté de la demande d'asile. Les 5 nationalités principales sont : l'Arménie, la Russie, l'Albanie, le Nigéria et le Kosovo. Des conflits d'ordre religieux, politique ou ethnique, des difficultés familiales, financières ou médicales, sont à l'origine de leur exode. Elles arrivent en France marquées physiquement et psychologiquement pour demander l'asile ou le droit au séjour.

Pour la majorité, c'est de façon illégale que le requérant est arrivé sur le territoire Français. La peur d'une reconduite à la frontière est permanente. C'est avec méfiance que la personne ou le ménage se présente au sein du service d'urgence.

Les premiers mois sont éprouvants pour les personnes qui doivent livrer des éléments de leur vie pour justifier leur demande de protection ou droit au séjour et faire face à un véritable choc culturel. En effet, elles ne connaissent pas le pays d'accueil, les coutumes, la langue usuelle et n'ont aucun repère. La non-maîtrise de la langue française est un handicap de la personne migrante pour se faire comprendre, et entreprendre une communication avec le travailleur social ou toute autre personne gravitant autour de la situation.

L'estime de soi et l'autonomie de la personne sont affectées. En effet, la tendance au premier abord est de parler à sa place, d'écrire à sa place, ou d'accompagner sous une forme qui peut être vécue comme infantilissante.

L'interdiction de travailler génère un sentiment d'inutilité. Il est donc essentiel de l'impliquer dans toutes les démarches, de valoriser sa participation, de lui proposer une écoute attentive et de prendre le temps lors de chaque échange, dialogue, gestuelle ou écrit.

La plupart des arrivants souffrent de contacts limités ; cependant, ils ont une possibilité de créer des liens avec leur communauté présente sur le territoire afin de réduire le sentiment d'isolement.

L'irrégularité du séjour maintient la personne dans la précarité sans possibilité d'accès à des ressources, à un travail ou un logement, ce qui peut mener les personnes à adopter un comportement passif et attentiste. Cette précarité de statut peut limiter tout projet d'avenir.

Après une longue période d'attente, la régularisation du séjour favorise l'inscription dans un projet d'insertion. Plus les délais seront longs, et la difficulté sera grande pour se réadapter à une vie active.

La durée approximative des séjours est de 450 jours ; ce temps de séjour plutôt long se justifie par l'absence d'alternative possible au regard des situations administratives des ménages déboutés de la demande d'asile ou en situation irrégulière.

L'hébergement que nous leur proposons a pour vocation de leur donner les moyens d'améliorer leur situation sociale, de travailler les questions d'emploi, de formation et toutes les problématiques de soins.

LES PERSONNES DE DROIT COMMUN CONSTITUENT 5% DU PUBLIC ACCUEILLI

Pour rappel, il s'agit de personnes de nationalité française ou bénéficiant d'un statut. Elles sont majoritairement issues du Toit Solid'air. Une évaluation des capacités à vivre en logement autonome est nécessaire. Une fois cette évaluation effectuée, les démarches de sortie en logement ou dispositif d'insertion (type CHRS, foyer jeune travailleur, foyer maternel) sont réalisés.

On retrouve aussi de personnes sortant d'incarcération ou encore de personnes victimes de violence.

Le public dit de droit commun est prioritairement orienté par le SIAO/115 sur des services d'insertion sauf lorsque les dispositifs d'insertion sont saturés ou lorsque les problématiques des personnes ne permettent pas encore de travailler un projet. En effet souvent, ces personnes sont majoritairement en situation administrative précaire, et certaines depuis plusieurs années. L'accueil d'urgence doit rester un tremplin vers les autres dispositifs, et c'est le rôle des travailleurs sociaux de pouvoir réorienter via des dossier SIAO, les personnes vers un dispositif plus adapté qu'un service d'urgence.

Pour ces derniers, l'Accompagnement Vers et Dans le Logement fait partie des démarches principalement travaillées pour une sortie optimisée du dispositif d'hébergement d'urgence. Les services d'intermédiation locative de l'établissement ou des partenaires sont alors sollicités en fonction des besoins repérés des usagers. Récemment, un dispositif IML UDAF de la Marne permet l'orientation des personnes sous mesures de protection. Des appartements thérapeutiques sont également proposés par le CAST et l'ANPAA pour les publics addicts.

CARACTÉRISTIQUES SOCIO-ÉCONOMIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES

80% des personnes sont sans ressource (80%), 15% des personnes sont bénéficiaires de l'Allocation pour Demandeurs d'Asile, et, 4 % du Revenu de Solidarité Active. Le pourcentage restant représente les personnes touchant un salaire ou une retraite.

50 % des personnes accueillies sont des enfants ou des adolescents de moins de 18 ans.

La composition des ménages peut évoluer en cours d'hébergement comme lors de naissances ou bien lorsque des couples se constituent, ou se séparent. Le service adapte ses réponses en fonction des évolutions. D'ores et déjà, une procédure permet d'accueillir un conjoint en cours de séjour. Le 115 est alors informé et sa validation est demandée. De même, un parent qui se verrait octroyer un droit d'hébergement de ses enfants par le juge des affaires familiales, pourra faire la demande auprès de son référent social pour que les enfants soient intégrés dans les effectifs des personnes hébergées par le service.

Depuis octobre 2018, la DDCSPP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations) a demandé de consacrer cinq places aux personnes victimes de violence. Si ces cinq places ont bien été matérialisées sur les statistiques adressés chaque jour aux financeurs, aucun accueil supplémentaire n'a été réalisé puisque le service comptait déjà six personnes mises en protection à la suite de violences et, trois dans le cadre du dispositif contre la traite des êtres humains. La demande initiale était de réserver un logement à l'accueil de ces personnes. Or, pour des raisons de sécurité, de confort de vie et de réactivité, nous avons choisi de répartir les personnes sur plusieurs logements. Elles ne sont ainsi pas stigmatisées et si le logement est repéré par un conjoint violent ou un réseau, un accueil dans un autre logement peut être rapidement organisé.

POINTS FORTS



La réactivité, la capacité d'adaptation du service sont des réalités certaines qui permettent de répondre à l'extrême hétérogénéité des publics accueillis : âges, situations familiales, nationalités, situations administratives, ressources...sans oublier les problématiques propres à chaque personne ou familles.

POINTS FAIBLES



Parmi les autres éléments explicites qui se dégagent de cette série de tableaux on retiendra la durée des séjours qui est une donnée qui n'est pas neutre pour un dispositif d'hébergement d'urgence, notamment en matière d'accompagnement. Humainement, il n'est pas non plus simple de cesser un accompagnement après plusieurs années d'hébergement surtout lorsqu'il s'agit de sortie sèche, avec une décision d'OQTF. D'autres questions comme la cohabitation en logement, la tenue et l'investissement des appartements deviennent également de vrais sujets de préoccupations difficiles à résoudre lorsque l'hébergement dure et qu'aucune issue ne se dessine.

AXE D'AMÉLIORATION

Fiche action N°1 : S'adapter aux typologies des publics
Fiche action N°2 : Garantir l'accompagnement individualisé



MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION

Dans le cadre du dispositif d'hébergement d'urgence, le service remplit trois missions principales :

- Ecouter, diagnostiquer, orienter,
- Favoriser l'inclusion par la participation à la vie sociale et à la citoyenneté,
- Accompagner vers les dispositifs de droits communs,

Le comité de pilotage de l'ENC (Etude Nationale des Coûts) associant l'administration et les grands réseaux associatifs a retenu la notion de « Groupe Homogène d'Activité et de Missions ». Pour le service d'urgence, les missions retenues sont : accueillir, alimenter, héberger et orienter.

L'écoute et l'empathie sont des préalables incontournables à toute intervention sociale auprès des personnes que nous accueillons pour établir une relation d'aide de qualité. Chacun des intervenants veille à proposer une écoute attentive, dénuée de tout jugement, de l'accueil des personnes à leur sortie. Les interventions visent à faire émerger la demande. La personne accueillie est au cœur des préoccupations des professionnels et reste actrice de son projet et de sa réalisation.



Atelier cuisine mixte avec les personnes accueillies

Atelier cuisine mixte avec les personnes accueillies

LES MISSIONS

MISSION «ACCUEILLIR»

Accueil chaleureux, inconditionnel et dénué de tout jugement de toute personne orientée par le SIAO 51 (115), avec ou sans animaux.

Le référent social repère lors du premier accueil les besoins urgents des ménages : vêture, accès aux soins... Il programme dans la semaine, un entretien qui permettra de recueillir des informations complémentaires, s'assurer de la bonne installation des personnes et amorcer le travail d'accompagnement.

MISSION «HÉBERGER»

Hébergement dans un logement situé dans les quartiers Croix-Rouge, et Europe à Reims, et loués aux 3 bailleurs sociaux de la ville. Les logements sont meublés et équipés. Selon la composition familiale, l'hébergement s'effectue en cohabitation. Des kits literie/hygiène et produits d'entretien sont fournis à l'arrivée des personnes et en cours de séjour mensuellement pour les personnes ne disposant pas de ressources.

MISSION «ALIMENTER»

Accès à des colis alimentaires auprès de l'Entraide protestante de Reims et remise de chèques services. L'Entraide protestante propose aux personnes accueillies des colis alimentaires avec une participation financière d'environ 5 euros par semaine financée par le service si les personnes ne disposent d'aucune ressource. La Banque alimentaire peut être sollicitée ponctuellement par le service pour constituer un stock de produits secs, conserves, biscuits, café..., etc. C'est ce stock qui permet de compléter les colis et de distribuer des kits alimentaires d'accueil. Les enfants sont majoritairement inscrits à la restauration scolaire, payée par l'établissement en cas de non-ressource du ménage.

Pour les enfants de moins de 1 an, une orientation vers notre partenaire SOS bébé est systématiquement effectuée pour des distributions de lait infantile et couches.

POINTS FORTS

En 2018, un point avec les responsables de la banque alimentaire a été effectué. Une enquête a été menée auprès des personnes accueillies sur le dispositif HU afin de mieux identifier les familles de produits insuffisamment pourvues par les colis de l'Entraide Protestante. Une démarche identique est programmée avec l'Entraide protestante courant 2020.

Ce service propose des conditions d'hébergement qui sont proches de celle d'un service d'insertion. L'accompagnement proposé va au-delà des missions classiques d'un service HU. Les logements demeurent des lieux de vie généralement bien investis par les familles qui peuvent retrouver une vie presque normale, ce qui permet aux enfants notamment de mener leur scolarité dans de bonnes conditions, d'autant qu'ils fréquentent toutes et tous les cantines financées par le service.

Fiche action N°3 : Améliorer Les prestations alimentation/hygiène

POINTS FAIBLES

Les missions dévolues à l'HU sont beaucoup plus larges que celles définies par l'ENC. Comme cela est mis en exergue dans les signes qui suivent les travailleurs sociaux de ce service développent des interventions qui s'inscrivent pleinement dans une mission d'accompagnement social global.

L'accès à l'alimentation reste un problème au sens où les colis sont parfois insuffisants qualitativement ou quantitativement. Si les chèques service viennent compléter les colis, il apparaît que depuis quelques temps, les commerces sont réticents à accepter les bons pour des sommes trop importantes. Certains immeubles où se trouvent des logements sont très dégradés, et, situés parfois dans des environnements insécurisés. Il est aussi à déplorer une très mauvaise isolation thermique et phonique.



L'espace de stockage du Pôle HU

MISSION «ORIENTER»

Cela représente l'Ouverture des droits et orientation vers les partenaires, ainsi que la Constitution des dossiers SIAO, pour les personnes éligibles en CHRS, foyer Adoma, ou encore Foyer Jeune Travailleur (FJT) pour les 18/30 ans.

ADMISSION ET CONTRACTUALISATION

Dorénavant, les places vacantes sont indiquées via le logiciel SI 115 et confirmées par le chargé de mission informatique et statistique.

Contact est établi entre le 115 et l'équipe pour présenter la nature des places disponibles et échanger sur l'orientation des éventuels arrivants.

De façon générale, il y a consensus sur l'orientation. Dès lors, le contact a pour objet de définir les modalités d'accueil.

Les dates et horaires et le type d'hébergement sont transmises au 115 qui se charge de relayer les informations aux personnes concernées.

Les personnes sont accueillies puis accompagnées par le travailleur social référent du logement qu'elles vont occuper. Une présentation orale du service et des professionnels présents est effectuée. Un dossier papier et un dossier informatique sont créés le jour de l'arrivée. Leur est remis, dans le cadre de la loi 2002-2, le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ces documents permettent aux personnes de mieux appréhender leurs droits mais aussi de cerner ce qu'elles peuvent attendre du lieu de vie où elles vont séjourner. Le formulaire de droit à l'image est rempli et signé par les personnes le jour de leur arrivée.

Pour les personnes qui ont des ressources, une caution de 75 € est demandée.

La domiciliation est notifiée à l'adresse des bureaux au 6, Allée Maurice Lemaître, et les personnes peuvent venir chercher leurs courriers lors de la permanence courrier trois fois par semaine en matinée.



POINTS FORTS

Chaque personne arrivant sur le service est attendue. Les espaces de vie sont nettoyés, des kits literie, hygiène et alimentation sont mis à disposition.

Le règlement de fonctionnement a été réactualisé et présenté aux instances représentatives du personnel puis des usagers en octobre 2017 qui l'ont validé. Il a été réactualisé sous une forme commune aux dispositifs d'insertion fin 2018. Un contrat d'objectifs, réactualisé en contrat de séjour en novembre 2018 permet aux personnes de formaliser leurs demandes, leurs objectifs et leurs attentes en matière d'accompagnement et de prestations. A la demande des usagers, les personnes ressources pourront les soutenir dans l'élaboration de leurs objectifs ; les représentants légaux seront associés.

POINTS FAIBLES

Les éléments transmis par le 115 ne sont pas toujours conformes à la réalité. Le service manque de réactivité dans le traitement des données. La rédaction de ce PE est l'occasion de constituer des projets personnalisés pour tous les ménages.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Il est caractérisé par l'élaboration d'un projet individuel ou d'actions à caractère collectif.

Le projet individuel est un processus qui identifie les étapes et les moyens pour optimiser les ressources professionnelles et matérielles du service au profit des personnes accueillies. Le projet est défini en fonction du projet de vie des personnes, de leurs envies, de leurs besoins et de leurs ressources. D'autres professionnels que le référent notamment, la Conseillère en Insertion Professionnelle (CIP) et la psychologue apportent leurs contributions. En réunion institutionnelle et parfois en analyse des pratiques, le sens et la cohérence du projet sont questionnés et réévalués. Pour élaborer les projets personnalisés, les référents vont adapter leurs interventions aux besoins repérés. Ils planifient des entretiens dans les bureaux, programment des visites à domicile, rencontrent des partenaires et proposent des actions collectives. L'autonomie des personnes est recherchée systématiquement. La fréquence et les modalités des interventions sont donc variables en fonction du degré d'autonomie des ménages. Autant que possible, chaque occupant est vu au moins une fois séparément. Lors de l'absence du référent, pour congés, formation ou maladie, un relai est défini et les personnes sont informées de l'identité de leur nouvel interlocuteur. L'autonomie

passer par la capacité de prioriser les demandes et de parfois les différer. Sauf urgence, les travailleurs sociaux prévoient les rencontres d'une semaine sur l'autre. Lorsqu'un usager souhaite rencontrer son référent, il doit solliciter un rendez-vous directement ou par SMS. Lorsqu'une personne se présente spontanément et sans rendez-vous, tout salarié va s'enquérir de sa demande. Il prendra le relais si la situation l'exige ou transmettra l'information au référent qui prendra contact avec le ménage dès son retour.

Certains ménages sont assistés de bénévoles ou de compatriotes. Ces personnes tierces sont généralement acceptées lors des entretiens. Néanmoins, le référent s'assure de leurs influences et/ou intentions positives et veille à respecter l'intimité et la confidentialité des échanges. En cas de doute, il fera une partie de l'entretien en présence de la personne tierce et une autre partie sans. Pour faciliter les échanges, il pourra s'aider d'une application de traduction.

Un changement de référent est systématiquement questionné pour les ménages dont le temps de séjour est supérieur à un an.

La barrière linguistique, l'absence de ressources, l'absence d'entourage et/ou de personnes ressources, l'absence de repères géographiques sont autant de facteurs supplémentaires à prendre en considération dans l'accompagnement. Congruence, empathie, non jugement, disponibilité sont autant de qualités nécessaires aux professionnels pour accompagner les personnes vers un mieux. Ces qualités sont les pré-requis pour instaurer une relation d'aide efficiente et efficace. Plusieurs thématiques sont abordées par les travailleurs sociaux dans le cadre de leur intervention sociale et plus particulièrement au travers du suivi individualisé des personnes.



Olympiades interservices été 2018

Dans un premier temps, la santé, c'est :

- Ouverture des droits à la couverture santé,
- Orientations CMP, ANPAA, CAARUD, CHU, PASS, PMI,
- Programmation des vaccinations et dépistages,
- Mise en lien avec les professionnels de soin et accompagnements si besoin,
- Un suivi psychologique est également possible : La psychologue intervient en moyenne 5h/semaine dans les bureaux spécifiques du service. Elle intervient aussi auprès des équipes comme conseil pour les situations les plus complexes et peut recevoir certaines personnes accueillies sur demande.

Les personnes qui nous sont orientées le sont souvent après une période d'errance/vie en squat longue. Elles arrivent particulièrement éprouvées, souvent porteuses de pathologies lourdes et/ou chroniques. Même les personnes jeunes ou en bonne santé sont épuisées physiquement et psychologiquement, état amplifié par un parcours traumatique et/ou insécurisant, des troubles de l'alimentation, des usages excessifs de tabac, alcool ou autres substances, une absence de soins (par crainte, absence de droits, mobilité géographique) et un isolement social.

Il est également souvent nécessaire d'intervenir auprès des soignants extérieurs pour les intégrer à cette démarche et partager avec eux la compréhension de la situation, en réalisant une médiation avec les professionnels de santé.



Atelier cuisine mixte des personnes accueillies

Certains soins nécessitent de réfléchir avec l'utilisateur aux projections dans l'avenir. La grande majorité des personnes migrantes accueillies sur nos dispositifs, n'ont pas ou peu de visibilité sur leur avenir. Leurs demandes d'asile vont-elles aboutir ? Une obligation de quitter le territoire français va-t-elle leur être ordonnée ? Or, certains soins nécessitent d'être pensés à moyen ou long terme. Dans ces cas de figure, l'information donnée aux personnes doit être complétée par l'expression des alternatives, des risques et des possibilités qui s'offrent à elles pour les aider à faire le bon choix. Les équipes médicales doivent être tenues informées de l'ensemble de ces aléas.

Lorsqu'une personne est atteinte d'une pathologie ou que le pronostic vital est engagé, les professionnels accompagnent les usagers dans la compréhension de leurs affections, et se tiennent à l'écoute de leurs appréhensions et de leur détresse. Ils abordent des sujets plus délicats comme la fin de vie et la formalisation de leurs souhaits en cas d'invalidité, d'incurabilité ou de décès. Sont abordés et parfois mis en œuvre les formalités pour leur garantir des obsèques en adéquation avec les croyances et cultures. La qualité de l'information apportée aux usagers sur l'ensemble des alternatives possibles et des options dont ils sont privés est fondamentale pour les aider à faire leurs choix.

Il est impératif également de prévenir les équipes médicales afin que les personnes puissent être informées à temps pour mettre à exécution leurs choix.

Les contraintes dans l'accès aux soins des personnes migrantes sont nombreuses et nécessitent une adaptation permanente.

L'accès aux droits est fonction de la situation des personnes et ne peut pas toujours être garanti dans la continuité. À leur arrivée sur le territoire français, elles ne peuvent prétendre à l'aide médicale d'état qu'au bout de 3 mois de présence. En cas de situation urgente, des dispositifs peuvent être enclenchés. Mais pour des soins « ordinaires » (vaccinations, renouvellement de traitement, ...) il est nécessaire d'attendre l'ouverture des droits. Lorsque les droits sont effectifs, ils peuvent s'interrompre en fonction des renouvellements d'autorisation de séjour que la préfecture accorde.

L'extrême mobilité géographique, en cas par exemple d'orientation en CADA, perturbe également la continuité des soins engagés.

La souffrance psychique est l'un des domaines les plus délicats à travailler avec les personnes hébergées. Les relais extérieurs sont particulièrement difficiles à mettre en place car les professionnels de la santé psychique réclament généralement des traducteurs que nul ne peut rémunérer ou les délais de prise en charge sont de plusieurs mois.

Certains traumatismes se répercutent sur la vie familiale.

La vulnérabilité psychique est parfois considérée comme une faiblesse honteuse dans la culture d'origine.

Des ateliers parentalité, contraception, hygiène et santé devaient être proposés en 2018 mais leur réalisation a été reportée au profit d'autres axes de travail jugés prioritaires.

POINTS FORTS

L'équipe adapte son accompagnement en fonction de l'ensemble des facteurs et permet aux personnes, autant que possible, de poursuivre seules leur démarche de soins. La proximité du CHU est un atout non négligeable.

POINTS FAIBLES

L'orientation des personnes vers les partenaires du secteur de la santé mentale est difficile. Les partenaires ont tendance à refuser l'orientation lorsque la barrière linguistique ne permet pas une communication satisfaisante. Les ruptures d'accès aux droits compromettent l'observance thérapeutique. Le service sollicite le réseau « santé/précarité », dispositif composé d'une équipe pluridisciplinaire dans le champ de la santé mentale, sous la responsabilité de l'Etablissement Public de Santé Mentale pour des conseils ou pour faciliter les orientations. Mais ce dispositif ne suffit pas à lever tous les freins rencontrés par les professionnels.

L'absence d'une personne ressource à la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) de la Marne peut être à l'origine de difficultés dans le traitement des demandes d'ouverture de droits.

AIDE AUX DÉMARCHES DE DEMANDE D'ASILE/RÉGULARISATION

La caractéristique la plus commune du public sur l'hébergement d'urgence est la crainte d'une non-régularisation administrative permettant de se maintenir légalement sur le territoire français. Cela constitue une grande source d'angoisse pour les personnes accueillies qui mettent en avant ce point lors de l'accompagnement.

Différentes réponses sur le plan administratif sont possibles :

- Accompagnement des personnes dans les démarches en lien avec la Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile (PADA) les associations, les avocats...
- Informations et explications des différentes étapes de la demande d'asile, les modalités de régularisation, les aides au retour, les droits des étrangers,
- Accompagnement des personnes pour les démarches à réaliser en Préfecture, Office Français d'Immigration et d'Intégration (OFII), Office Français pour la Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA), et Cour Nationale du Droit d'Asile.

AIDE DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET À LA CITOYENNETÉ

- Ouverture des droits (RSA, retraite..., etc.),
- Accompagnement dans les démarches d'obtention de documents d'identité,
- Sensibilisation des personnes aux démarches citoyennes : diffusion d'informations, encouragement à participer aux instances représentatives, recueil et prise en compte de la parole des personnes.

LOGEMENT/ORIENTATION

- Evaluation de la capacité à vivre en logement de façon autonome avec une à deux interventions par semaine des travailleurs sociaux dans les lieux de vie,
- Constitution des dossiers SIAO et/ou de logement en fonction des situations et des objectifs d'insertion et des projets de vie des personnes,
- Orientation et aide à la sortie vers le logement semi-autonome et autonome,
- Accompagnement pour un comportement éco-responsable et travail sur les économies d'énergie,
- Etats des lieux réguliers et vérification du bon état des logements,
- Gestion de la cohabitation, planification des tâches ménagères

AIDE ET SOUTIEN À LA GESTION DU BUDGET

Les personnes accueillies sur le dispositif des appartements d'urgence disposent rarement de ressources et se trouvent en grande difficulté : jeunes de moins de 25 ans, personnes déboutées de leur demande d'asile ou en situation irrégulière.

Cette situation engendre tout un pan d'accompagnement :

- Accompagnement à la gestion du budget,
- Mise en place d'une participation à l'hébergement pour les personnes disposant de ressources avec fiche nominative de paiement (outil mis en place en janvier 2019 mais non évalué),
- Mise en place ou inscription pour l'obtention d'aides diverses et nécessaires aux besoins élémentaires, via le réseau et les partenaires.

AIDE ET SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

Cet axe se compose de différents aspects :

- Inscriptions scolaires, halte-garderie et Dispositif de Réussite Educative,
- Mise en lien avec les écoles,
- Conseils aux parents et orientations en PMI,
- Propositions d'activités autour de la petite enfance.

Les familles au sein de l'hébergement d'urgence ont de nombreuses origines et cultures. La façon d'élever les enfants peut être différente des standards attendus par la société française, ce qui entraîne parfois des difficultés pour ces familles et représente un axe de travail pour les travailleurs sociaux. L'équipe est soucieuse des valeurs d'égalité hommes/femmes et veille à rompre l'isolement et promouvoir l'émancipation de certaines femmes. Le sentiment d'inutilité, la dépendance à autrui ont un impact direct sur leur autorité parentale et la cohésion familiale. Le parent n'exerce plus sa fonction de chef de famille librement. Les parents migrants dépendent souvent de leurs propres enfants pour communiquer, enfants qui, scolarisés, assimilent plus rapidement la langue française et tiennent lieu d'interprètes. Le défaut de ressources financières leur fait déléguer la réponse aux besoins matériels familiaux aux intervenants sociaux et associatifs. L'enfant expatrié doit se construire dans cet univers chaotique. Le service travaille avec les différents partenaires tels que :

- La Protection de l'Enfance
- Le Foyer maternel,
- Le foyer de l'enfance,
- CRIP (Cellule de recueillement des informations préoccupantes).

ACCÈS À L'EMPLOI ET À LA FORMATION

Ce thème est évoqué par les travailleurs sociaux assez rapidement dans leur intervention. Le travail reste encore un argument essentiel de régularisation pour les personnes en situation de migration et un vecteur d'insertion pour les personnes de droit commun. Il s'agit aussi d'orienter ces personnes vers des dispositifs adaptés (AEFTI, Chantiers d'insertion, Pôle Emploi, Mission Locale ...) ainsi que vers la Conseillère en Insertion Professionnelle du CHRS. Son rôle est primordial dès que la régularisation est survenue. Cette dernière intervenant une fois par semaine sur le service. Il s'agit donc de s'assurer du bon déroulement et de la réalisation des démarches pour la personne.

- Accompagnement des personnes pour certains rendez-vous professionnels,
- Aide à la formalisation d'un projet d'insertion ou de formation, inscription scolaire,
- Aide à l'élaboration de CV, à la traduction et la reconnaissance des diplômes étrangers,
- Diffusion d'informations et de conseils pour optimiser les recherches d'emploi,
- Accompagnement dans les démarches de demande de régularisation par l'emploi.

Dans cet item, l'alphabétisation et l'apprentissage de la langue française sont deux impondérables pour travailler l'insertion socio-professionnelle.

POINT FORT

Deux salariés interviennent en renfort de l'équipe éducative : La Conseillère en insertion professionnelle et une professeure de FLE. Le taux d'accès à l'emploi /formation des personnes suivies en 2019 par la Conseillère en orientation professionnelle est extrêmement élevé : 75%. Cela participe largement à la crédibilité du service, notamment lorsqu'il tente de défendre une régularisation en mettant en avant les perspectives de travail.



AIDE À LA VALORISATION

L'accompagnement de l'équipe pluridisciplinaire vise à promouvoir les compétences en s'appuyant sur les potentialités des personnes dans une logique de responsabilisation et de prise en compte de leurs vies antérieures : diplômes, formations scolaires et universitaires, expériences professionnelles, culture générale.

Des ateliers, où le concours des personnes accueillies est sollicité, permettent de valoriser ces savoirs.

L'ACCOMPAGNEMENT DE CERTAINES CATÉGORIES DE PUBLIC :

Nous avons souhaité faire un focus sur trois familles de public.

LES PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCE (PUV)

Aujourd'hui, l'accompagnement et la protection des Personnes Victimes de Violences sont devenues les priorités de l'état. Ce sont des personnes qui sont en situation de danger évalué par le 115 et en lien avec le commissariat et qui ont besoin d'une protection immédiate.

Les personnes peuvent être victimes de violence conjugale, de viol, d'agression sexuelle, de mariage forcé, d'excision, de mutilation ou encore de violence au travail, d'outrage sexiste, d'harcèlement sexuel (d'après le site gouvernemental : <https://stop-violences-femmes.gouv.fr>). Les personnes orientées vers le dispositif d'hébergement d'urgence sont majoritairement des personnes victimes de violence conjugale.

Avant Mars 2018, les personnes victimes de violence étaient orientées au Nouvel Horizon, en mise à l'abri. Elles étaient ensuite prises en charge dans le service d'hébergement d'urgence (ou CHRS Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale), suivant la disponibilité des places. A l'heure actuelle nous disposons de cinq places en diffus fléchés.

La mission principale étant la protection de la personne, nous avons trois mois pour diagnostiquer, ouvrir les droits, diagnostiquer et l'orienter au plus vite vers un dispositif adapté ou un logement autonome. Une convention entre la CAF (Caisse d'Allocation Familiale) et le 115 est en cours de rédaction afin de faciliter l'ouverture

des droits des PVV. Dans le cas où l'orientation ne serait pas possible dans le délai imparti, l'hébergement de la personne est maintenu jusqu'à aboutissement du projet d'ouverture de droits et d'orientation (et de sortie du dispositif).

Comment adapter les prises en charge dans l'accueil des personnes victimes de violence ? En effet, il réside des difficultés quant à l'identification des facteurs permettant à la personne de se sentir sécurisée. La réflexion est de faire des places PVV un lieu d'hébergement qui changerait entre chaque accueils et départs, afin que les logements ne soient pas repérés.

Deux partenariats de proximité sont à l'heure actuelle partie prenante concernant les PVV :

- L'Association le MARS qui propose un accompagnement juridique et social, une protection des personnes et assure une permanence au commissariat,
- L'Association Femme Relais 51 propose des actions d'interprétariat et de médiation.

LES PERSONNES ÂGÉES DE 18 À 25 ANS

Nous disposons de 10 places fléchées par la DDCSPP car il s'agit d'un public majoritairement de droit commun, sans domicile, sortant des services de l'ASE, MNA, des ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail), ITEP (Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique), IME (Institut Médico-Educatif). Pouvant difficilement prétendre aux aides sociales, généralement ce sont des personnes sans ressources ou, qui ne peuvent prétendre qu'au RSA jeune.

Ces jeunes publics est en danger immédiat, car ils sont à la rue, sans protections familiales ou amicales. Nos missions correspondent à la protection des personnes et à l'orientation auprès des partenaires. Nous avons généralement 3 trois mois pour trouver une solution d'orientation plus adaptée.

Le travail partenarial est réalisé avec la Mission Locale, et le Service Départemental de Prévention.



LES PUBLICS VIEILLISSANTS/ASSIMILÉS (PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE)

Depuis plusieurs années, le service est confronté à l'accueil d'un public qui présentent des problèmes de santé liés à l'âge, dont la situation administrative ne leur permet pas de mobiliser une prise en charge adaptée.

Face à ce constat, et, dans un souci de bienveillance et de bientraitance, il a été décidé en 2018 de dédier deux appartements pour PMR représentant six chambres au total, dont trois réservées aux personnes seules et trois pour les couples ou les familles. Ces logements ont été équipés en mobiliers adaptés aux personnes à mobilité réduite dans les cuisines et salles de bain de façon à faciliter leur vie quotidienne. Ces aménagements ont été financé par la DDCSP et réalisés par des entreprises fléchées par les bailleurs sociaux.

POINTS FORTS



La relation de confiance issue du travail d'accompagnement social, permet de créer un contexte d'intervention dans lequel les personnes accueillies peuvent s'ouvrir sur ce qu'elles ont vécu et ce qu'elles sont en train de vivre. En plus de sa fonction de réceptacle à cette histoire de vie, le travailleur social accompagne ensuite la personne dans la compréhension de ses choix. Le but est de rendre à la personne du pouvoir d'agir lorsqu'elle est enfermée dans des démarches administratives qui n'aboutissent pas.

POINTS FAIBLES



Il est observé une insuffisance de la traçabilité dans le dossier unique des actions entreprises dans le cadre de l'accompagnement social, éducatif ou lors des actions de dynamiques collectives. Un rappel régulier ainsi qu'un contrôle des dossiers permettraient une meilleure formalisation du travail effectué.

L'éloignement du site de distribution des colis alimentaires est particulièrement gênant par cette catégorie de public.

Fiche action N°5 : Améliorer la mobilité

Fiche action N°6 : Assurer une meilleure traçabilité des actions menées

Fiche action N°9 : Promouvoir la bientraitance spécifique au pôle urgence

Fiche action N°13 : Droit à la protection

Fiche action N°14 : Prévenir les risques inhérents à la situation des usagers

Match de foot interservices septembre 2017



OUVERTURE DU SERVICE SUR L'ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DU PARTENARIAT

Préoccupé par le besoin de proposer un service et un accompagnement global et de qualité adaptée aux besoins individualisés de chacun, le service d'Hébergement d'Urgence de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims inscrit le partenariat comme un élément fondamental.

Le partenariat est une opportunité d'intégrer une dynamique de secteur, en se rapprochant des dispositifs existants sur le secteur géographique en vue d'élaborer un accompagnement social global.

Afin de mieux identifier les priorités à mettre en œuvre et d'élargir les possibilités d'offre de services, l'accueil d'urgence s'inscrit dans une recherche de connaissance des différents acteurs sociaux, sanitaires et administratifs de son territoire, représentés parmi les acteurs associatifs, institutionnels, locaux et nationaux.

Au-delà de la liste non exhaustive mis en avant, le service d'Hébergement d'Urgence travaille en étroite collaboration avec certains « partenaires institutionnels ».

- Le SIAO-115,
- La plateforme d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (SPADA),
- L'Office Français de Immigration et de l'Intégration (l'OFII), prend en charge les orientations des personnes en procédure de demande d'asile à travers le guichet unique mis en place à la préfecture. L'OFII effectue un entretien Individualisé de vulnérabilité. Elle présente l'offre de prise en charge et oriente vers un hébergement (CADA, HUDA). Elle octroie l'ADA aux demandeurs d'asile ayant accepté les conditions matérielles d'accueil. Dans le cas où les demandes de régularisations en France n'aboutissent pas, elle propose les aides aux retours aux pays. Pour les personnes régularisées et ayant obtenu un titre l'OFII propose plusieurs services d'aide à la réinsertion via le contrat d'intégration républicaine.
- La Préfecture de la Marne reçoit et traite les dossiers de demande de régularisation des personnes hébergées. Elle propose, en collaboration avec l'OFII des réunions d'informations sur les droits des personnes accueillies au cours desquelles les PA ont la possibilité d'exposer de leur situation individuelle.

Fiche action N°4 : Développer le partenariat



Projet LAPE juin 2018 à la Maison de Quartier

LOGEMENT / HÉBERGEMENT

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

- Bailleurs sociaux
 - Reims Habitat
 - Foyer Rémois
 - Plurial Novilia
 - Comal Pact
- DDCSPP
- CAF
- Centre Maternel
- Maison de retraite/Maison relais
- Famille gouvernante
- Pension de famille
- Foyer ARFO
- ADOA
- FJT
- CADA
- Appartement thérapeutique
- CHRS

ALIMENTAIRE / VESTIMENTAIRE

Accès aux besoins primaires

- SOS Bébés
- Service du vêtement
- Entraide protestante
- Secours Catholique
- 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

CARTOGRAPHIE PARTENAIRES HÉBERGEMENT D'URGENCE

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

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

LES REPRÉSENTATIONS DU PERSONNEL

INSERTION PROFESSIONNELLE

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

SPORT / CULTURE

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

- Culture du Coeur
- Comédie de Reims
- Manège de Reims
- Stade de Reims
- Ville de Reims
- Maison de quartier Billard

FINANCEURS

- État, dotation globale versée au titre de l'aide sociale
- Ville de Reims
- Grand Reims
- Personnes accueillies, participation financière
- Département
- 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

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



L'ORGANISATION ET LA PARTICIPATION

La parole des personnes est recueillie tout au long de l'accompagnement. Les salariés sont attachés à la promotion de l'expression des personnes, ils la recherchent et l'encouragent.

LES INSTANCES DE RECUEIL DE L'EXPRESSION

Elles sont multiples et individualisées et se déclinent en plusieurs instances officielles :

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE est une instance collégiale et consultative. Il tient une place à part entière dans l'élaboration du projet et la vie de l'établissement et de ses services. Une charte, adoptée en mars 2012, complète les règles de fonctionnement du CVS. Des réunions du CVS sont organisées trois fois par an en moyenne. La charte du CVS est distribuée lors de l'accueil des personnes et a été traduite en 3 langues : russe, arabe, anglais. Les représentants élus sont destinataires d'une invitation avec l'ordre du jour. L'information est diffusée à l'ensemble des personnes accueillies par voie d'affichage dans le hall d'accueil du service HU Diffus. Les dernières élections des représentants du CVS ont eu lieu en 2019.

La représentation des personnes du service HU Diffus en réunion CVS est fluctuante. Ces dernières années, la présidence du Grand CVS a été assurée par des personnes issues de l'HU. Depuis les dernières élections en début d'année 2019, une nouvelle dynamique s'est installée sous l'impulsion du Président du CVS. Les ordres du jour sont souvent techniques : validation des documents type règlements de fonctionnement ou livret d'accueil, budgets.

Il est vraisemblable que les personnes accueillies aient des appréhensions à participer à des instances formelles. Trois éléments à cela, il y a notamment la barrière linguistique et des difficultés de compréhension et d'expression. Les réunions CVS ont souvent lieu sur le bâtiment central du « Nouvel Horizon », ce qui pose le problème

Réunion d'expression des personnes accueillies février 2018



de la mobilité. Le public marginalisé est encore trop éloigné de ce type de démarche citoyenne et participative. Enfin il y a une majorité de familles hébergées, les parents trouvent contraignant de venir avec leurs enfants.

DES RÉUNIONS CVS INTERMÉDIAIRES

sont organisées tout au long de l'année. Elles sont à l'initiative des représentants du service. Ces dernières sont autonomes, une salle est mise à leur disposition en maison de quartier ou dans les locaux. Les travailleurs sociaux sont absents de ces temps, décision prise par les personnes accueillies, afin de favoriser une expression la plus libre possible. De plus, notre représentant a la possibilité d'être présent lors des permanences courriers pour rencontrer les personnes accueillies afin de les informer du rôle du CVS et de créer une dynamique autour de la participation à cette instance.

RÉUNIONS D'EXPRESSION

ces réunions ont lieu deux fois par an en maison de quartier et sont animées par la Cheffe de service. Plus de cent participants se sont déplacés aux trois dernières réunions organisées. L'information est diffusée en entretien individuel avec le référent social, par voie d'affichage et lors des permanences courrier. Les enfants sont les bienvenus et encouragés à participer. Ces réunions font l'objet d'un ordre du jour et d'un compte-rendu accessible sur le serveur informatique. Les réunions d'expression sont l'occasion d'échanger sur les activités, l'hébergement, les informations relatives aux droits des étrangers, les événements culturels et sportifs. Des personnes accueillies facilitent la compréhension par des interprétariats. L'ensemble de l'équipe éducative est présente sur ces temps.

Le service diffuse des enquêtes de satisfaction ou thématiques une à deux fois par an. La dernière enquête concernait les colis alimentaires et le CVS. La précédente traitait des souhaits d'activités et des sorties d'été. La forme des questionnaires est accessible au plus grand nombre, via des photos/images/icônes.



Nombre de participants du service d'urgence diffus aux instances Grand CVS et autres formes de participation

	2017	2018	2019
Nombre de participants service urgence diffus en instances Grand CVS	1 à 4 participants, instance Grand CVS	1 à 4 participants, instance Grand CVS	3 participants aux 2 instances Grand CVS - 5 à 6 participants aux 2 instances Grand CVS
Nombre de participants service urgence diffus en instances CVS Urgence			8 instances CVS HU Diffus
Nombre de participants service urgence diffus réunions d'expression	12/04/2017 - 114 participants	22/02/2018 - 98 participants	
Nombre de participants service urgence diffus en réunion d'information «Droit des étrangers»		13/11/2018 - 49 participants	14/10/2019 - 51 participants
Nombre de participants service urgence diffus au questionnaire «alimentation» dans le cadre de l'écriture du Projet de service		Novembre/décembre 2018 - 37 ménages, correspondant à 107 personnes accueillies	
Nombre de participants service urgence diffus au questionnaire «activités de rentrée» dans le cadre de l'écriture du Projet de service		Questionnaire 2018/2019 - 2 ménages, correspondant à 8 personnes accueillies	Questionnaire 2019/2020 - 12 ménages correspondant à 38 personnes accueillies
Nombre de participants service urgence diffus au questionnaire «CVS»			22 personnes
Nombre de participants service urgence diffus au questionnaire de satisfaction		35 personnes	43 personnes



POINTS FORTS

Ces instances sont des lieux d'échanges incontournables qui mobilisent les personnes accueillies. Ces temps de rencontres et d'échanges favorisent le bien vivre ensemble et permettent l'émergence de projets de loisirs et de sorties. Les questionnaires de satisfaction permettent de recueillir des informations sur la qualité des prestations du service et sur les évolutions. La dernière présidente du CVS a été associée et concertée régulièrement pour que le service puisse adapter ses interventions en fonction des éléments qu'elle transmet. Notamment, elle a participé aux réflexions relatives à l'aménagement des appartements, à la gestion des effets personnels du public dans les logements, aux activités planifiées, à l'enquête alimentaire et au développement du partenariat avec la Banque alimentaire. Elle a rencontré les personnalités politiques ou les représentants du Siège de la Fondation lors de leur présence sur l'établissement.

AXE D'AMÉLIORATION

Un classeur, à disposition des personnes accueillies dans le hall d'accueil des bureaux, et contenant l'ensemble des comptes-rendus de réunion d'expression et de CVS, permettraient de développer encore plus l'implication des personnes sur ces instances et de mieux diffuser l'information. Une veille relative aux politiques sociales et aux droits des étrangers, mise en forme simplement et lisiblement, pourrait faire l'objet d'un affichage et servir de support à des entretiens de suivi en recueillant les points de vue.

Fiche action N°8 : Valoriser les autres formes de participation

Fiche action N°10 : Garantir l'accès à un accompagnement spirituel



Réunion d'expression des personnes accueillies février 2018

POINTS FAIBLES

Nous avons observé qu'une majorité de personnes ne prenaient pas la parole en public. Au même titre, peu remplissent les questionnaires à leur départ.

LES ANIMATIONS COLLECTIVES

L'équipe éducative accompagne les personnes de sorte à faire émerger chez chacune d'elles un projet individuel. Dans une optique de rupture de l'isolement et en s'appuyant sur des actions collectives, l'équipe propose aux personnes de s'ouvrir sur l'extérieur en créant des liens et en tentant de les pérenniser. Les personnes peuvent se saisir de ces différentes opportunités et ainsi faire vivre un esprit collectif. Néanmoins, il est souvent difficile pour les personnes de s'investir dans une dynamique de « vivre ensemble ». En effet, les personnes étrangères ont cette tendance à chercher la proximité des individus dont ils partagent la culture et la langue. La question communautaire apparaît comme étant une ressource mais aussi un processus d'enfermement pour les personnes accueillies.

Quatre grands projets en lien avec sept axes de travail prioritaires sont proposés aux personnes en plus des activités ponctuelles, sorties d'été et événements culturels et sportifs :

UNE ACTIVITÉ CUISINE MULTICULTURELLE

pour rompre l'isolement social et valoriser les compétences. Cet atelier a lieu mensuellement en maison de quartier et accueille huit participants en moyenne.

UNE ACTIVITÉ SPORT

pour le soutien à la valorisation, la promotion de la santé et l'ouverture sur l'extérieur. Elle se décline en séances par quinzaine ou tous les mois en fonction des conditions climatiques et de la motivation des personnes accueillies, et en sorties marche/forêt. Elle se réalise dans les parcs de la ville ou à l'extérieur. Une fois par an, une « grande olympiade » est organisée et proposée à l'ensemble des services ; entre 100 et 150 personnes participent à cet événement festif et convivial.

DES ATELIERS LIEU D'ACCUEIL PARENTS ENFANTS

(LAPE) pour travailler la parentalité. Ces ateliers LAPE sont proposés aux parents de jeunes enfants pour des activités manuelles et motrices en maison de quartier.

DES ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

jardinage/palettes, pour valoriser les compétences et préparer l'entrée en logement autonome par la construction de mobilier.



Les activités palettes ont lieu sur la structure Toit Solid’Air et permettent aux ménages de confectionner notamment du petit mobilier. Le jardin partagé de l’établissement principal et celui du Toit Solid’Air invitent les usagers à partager de la convivialité en plein air et de participer aux diverses plantations florales ou potagères.

Des sorties exceptionnelles sont planifiées en fonction des demandes des personnes accueillies en été : accrobranche, et sorties lac.

En hiver, des ateliers de préparation des fêtes de Noël permettent de créer les décors de fête.

De plus, toute l’année, des places de foot sont distribuées et des soirées au Manège de Reims sont organisées en permettant aux personnes de découvrir des spectacles de danse ou de cirque contemporain.

POINTS FORTS

La maison de quartier et le service HU Diffus ont développé des liens depuis 2018. Tous les événements de la maison de quartier font l’objet d’un affichage à destination des personnes pour qu’elles s’inscrivent dans une dynamique vers l’extérieur

A noter que le service est aussi à l’origine de projets développés dorénavant par la maison de quartier qui a observé que ce besoin correspondait à une attente des habitants. Le projet LAPE sera donc animé conjointement.

Exemple qui traduit la plus-value du service sur un bassin de vie.

AXE D’AMÉLIORATION

Les fiches projet de ces activités sont en cours d’actualisation. Les premiers constats ont dégagé des axes d’amélioration nécessaires pour mieux répondre aux besoins des personnes.

Pour une participation renouvelée et constante, des explications orales devront compléter la diffusion écrite.



Panneaux d’affichage dans les locaux du service



Fiche action N°11 : Adapter les projets collectifs aux besoins et demandes des personnes accueillies

Fiche action N°12 : Développer des actions et sensibiliser au développement durable



Atelier palettes avec les personnes accueillies



LA COMMUNICATION AU SEIN DU SERVICE

La question de la communication et de la transmission d'informations est essentielle sur un service externalisé.

Une réunion hebdomadaire se déroule le jeudi après-midi. Un ordre du jour nous est joint par la Cheffe de service et reste accessible sur le serveur si les salariés souhaitent y ajouter des points. Un compte-rendu est réalisé, disponible également sur le serveur, et adressé à la Direction.

Les réunions d'analyse des pratiques, la commission logement, la commission bientraitance sont d'autres espaces de transmission d'informations et d'échanges.

AXES D'AMÉLIORATION

Les travailleurs sociaux ont pu verbaliser que des temps dédiés supplémentaires devraient être organisés pour les réflexions autour des situations.

L'externalisation du service a mis en exergue la nécessité d'établir une communication régulière entre les salariés du service et avec les professionnels des autres pôles.

Les modes de communications sont les suivants : En interne

EN CE QUI CONCERNE LA DIRECTION

La Fondation est organisée dans un mode de gestion déconcentrée. Elle a élaboré des guides

de procédures :

- les délégations du Directeur pour définir les espaces de compétences ;
- les différentes fiches de postes ;
- les statuts.

Les procédures et les notes d'information à destination des salariés ou des personnes accueillies, sont à la disposition des salariés sur les serveurs informatiques et en format papier sur le site principal. Lors de son externalisation, le service HU Diffus

La Cheffe de service Lucie Lallemand en réunion

ne s'est pas doté d'un cahier de procédures papier, facilement consultable pour les salariés. Un classeur est en cours d'élaboration. Certaines procédures nécessitent d'être réactualisées. Certaines ont déjà été rectifiées et ont été soumises à validation en janvier 2019.

- Les instances de réunion : réunion de direction, réunions institutionnelles,
- La messagerie professionnelle,
- La téléphonie fixe et mobile,
- Les entretiens professionnels, individuels.

EN CE QUI CONCERNE L'ENCADREMENT

L'essentiel des informations est dans un premier temps communiqué lors de la réunion de l'équipe de cadre les lundi matin. Cela est ensuite complété par :

- La messagerie professionnelle,
- Les entretiens professionnels, individuels,
- Les documents positionnés dans le serveur informatique,
- Les instances de réunion : réunion de direction, réunions institutionnelles,
- Le registre des « Entrants-sortants » : les informations et les événements importants qui se passent durant la nuit et la journée y sont retranscrits. L'entrée de nouveaux résidents et leur départ y sont consignés.
- Les dossiers papier et informatisés des personnes accueillies : ils sont composés de différents documents administratifs tels que : les outils de la loi 2002-2, les papiers identitaires, les rapports sociaux, et sont situés dans une armoire fermée à clé et accessibles seulement aux personnes autorisées.



EN CE QUI CONCERNE LES SALARIÉS

- Les entretiens professionnels, individuels, de représentation du personnel,
- La messagerie professionnelle,
- Les documents positionnés dans le serveur informatique,
- La téléphonie fixe et mobile,
- Les instances de réunions institutionnelles,
- Les autres instances de réunion : Commission bientraitance, commission logement, groupes de travail par thématique, réunions d'expression des salariés,
- Les panneaux d'affichage pour les informations générales ou les actions collectives : celui du hall d'accueil à destination des personnes accueillies, celui de l'open-space à destination de l'équipe.

EN CE QUI CONCERNE LES PERSONNES ACCUEILLIES

- Les entretiens individuels formels ou informels,
- Les instances d'expression,
- Le panneau d'affichage du hall d'accueil pour les informations générales ou les actions collectives,
- La téléphonie fixe et mobile sur demande, l'accès à internet sur demande,
- Les services postaux.

En externe

- La téléphonie fixe et mobile : des ouvertures de lignes internationales sont disponibles sur chaque service. Les personnes accueillies qui le souhaitent et l'argumentent peuvent passer des appels internationaux.
- La messagerie professionnelle,
- Les services postaux.

Un établissement doit savoir communiquer avec l'extérieur tant auprès des partenaires que des organismes de contrôle, financeurs et politiques. La communication passe par des écrits (rapports d'activité, plaquette présentant l'établissement, courriers) et une présence sur le terrain.

CONCLUSION

Le travail fourni est particulièrement intéressant, au sens où il aborde la quasi-totalité des préoccupations d'un service d'hébergement d'urgence en mettant bien en exergue les paradoxes pour ne pas dire les contradictions auxquels ce service doit faire face.

Résolument attaché aux valeurs de l'Armée du Salut, l'équipe s'efforce de prendre en considération les injonctions des services de l'Etat, tout en tentant à chaque fois que cela est possible de faire valoir la dimension humaine de leur intervention.

Ce grand écart a permis à 128 personnes soient 52 fratries en 2018 et 2019, d'obtenir une régularisation après avoir été déboutées pendant de nombreuses années.

Ce projet de service, complémentaire, des éléments plus généraux concernant les établissements et service de l'Armée du Salut à Reims, s'est voulu résolument prospectif. S'appuyant sur des constats, des observations effectuées au quotidien, les professionnels ont tenté de prendre de la distance pour donner corps à leur analyse et au diagnostic qui en découlent. Dans une seconde étape, ils ont essayé d'évaluer les actions à mettre en œuvre pour faire évoluer leurs pratiques ou résoudre les difficultés auxquelles ils sont confrontés.

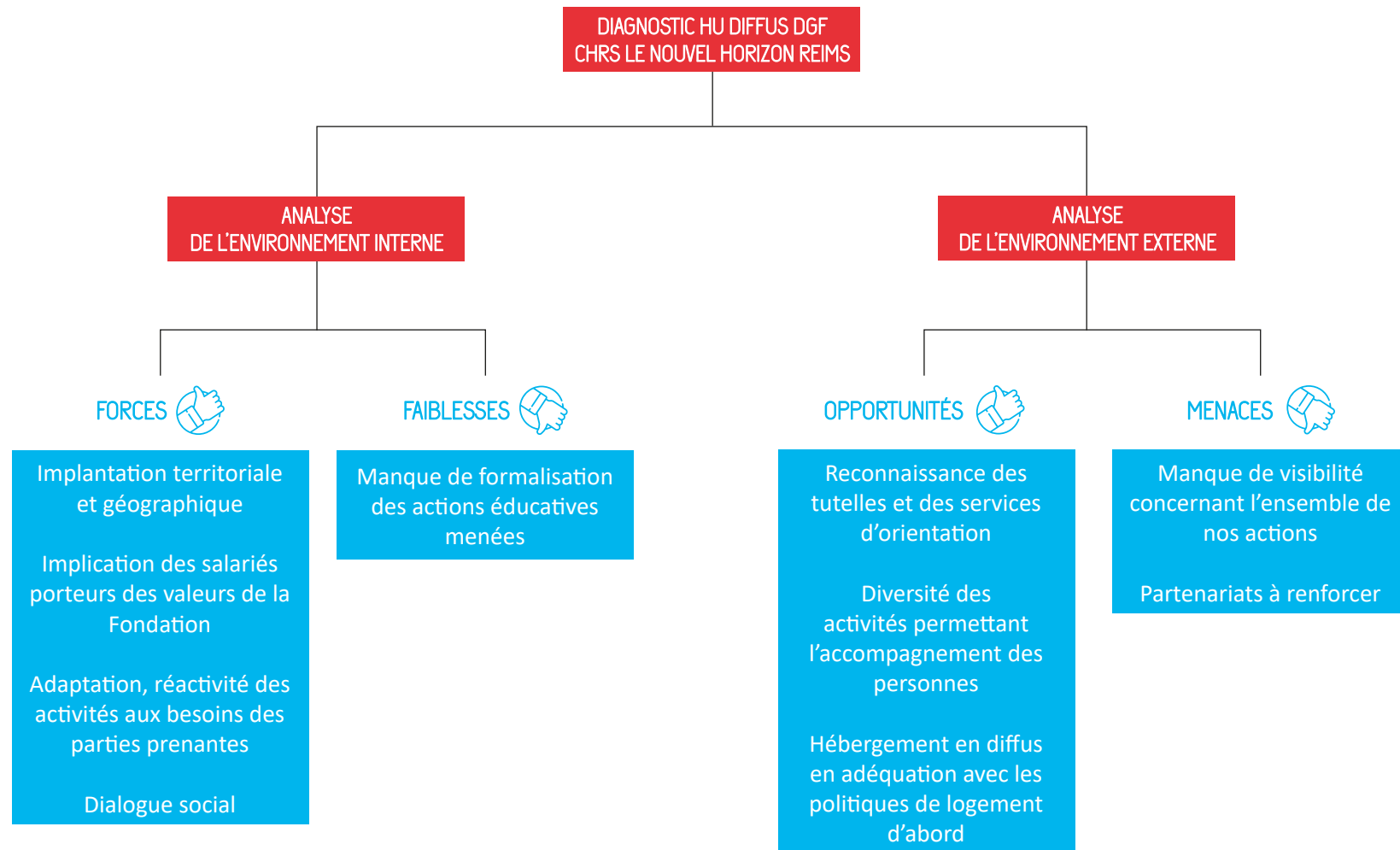
Les fiches actions définissent assez précisément les éléments de diagnostic et de contexte et devraient permettre d'apporter des correctifs non négligeables dans une perspective d'avenir.

Assurément ce service se donne les moyens pour donner encore plus de crédit à son action et pour s'inscrire dans la durée, tout en étant fidèle aux fondamentaux de l'intervention sociale.

Le SWOT ci-dessous met en lumière les forces et faiblesses du service.



Match de foot interservices septembre 2018



	2017	2018	1 ^{er} tri	2 ^{ème} tri	3 ^{ème} tri	4 ^{ème} tri	1 ^{er} tri	2 ^{ème} tri	3 ^{ème} tri	4 ^{ème} tri	1 ^{er} tri	2 ^{ème} tri	1 ^{er} tri	2 ^{ème} tri	1 ^{er} tri	2 ^{ème} tri	1 ^{er} tri	2 ^{ème} tri	1 ^{er} tri	2 ^{ème} tri
PROJET DE SERVICE HU DIFFUS																				
1. Structuration du projet																				
Information générale relative à l'écriture et réflexion sur la constitution du COPIL. Mise en place du COPIL et groupe projet (janvier 2019)																				
Mise en place du COPIL et groupe mis en oeuvre (juin 2019)																				
Lancement de la démarche auprès du COPIL																				
Lancement de la démarche auprès de l'ensemble de l'équipe																				
Validation de la démarche																				
2. Analyse de l'existant et diagnostic																				
Évaluation du service selon des référentielles qualités, RBP et objectifs Fondation																				
Analyse des forces et des faiblesses du service																				
Recueil des besoins et des attentes des usagers (cvs, réunions d'expression)																				
Analyse des besoins des personnes accueillies																				
Analyse stratégique de l'établissement et de la Fondation de l'Armée du Salut																				
3. Rédaction du projet d'établissement																				
Définition d'une structure du document																				
Définition des orientations stratégiques																				
Rédaction du pré-projet (diagnostic)																				
Rédaction du projet																				
Relecture et suivi des modifications du projet d'établissement																				
Présentation et validation du projet par le COPIL PS																				
Présentation et validation du projet par le CVS																				
4. Rédaction des fiches actions																				
Définition des actions favorisant la mise en oeuvre																				
Rédaction et relecture des fiches actions																				
Présentation et demande de validation du projet par le COPIL PS																				
Présentation et validation du projet par le CVS																				
5. Mise en oeuvre du projet d'établissement																				
Validation du projet par le comité																				
Animation et suivi du projet d'établissement																				



PLAN D' ACTIONS

		2019				2020				2021				2022				2023				2024				2025				
N°	CALENDRIER DE RÉALISATION DES FICHES ACTIONS	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	
1	S'adapter aux typologies des publics																													
2	Garantir l'accompagnement individualisé																													
3	Améliorer les prestations alimentation / hygiène																													
4	Développer le partenariat																													
5	Améliorer la mobilité																													
6	Assurer une meilleure traçabilité des actions menées																													
7	Préciser les besoins de formation																													
8	Valoriser les autres formes de participation																													
9	Promouvoir la bientraitance, spécifique au pôle urgence																													
10	Garantir l'accès à un accompagnement																													
11	Adapter les projets collectifs aux besoins et demandes des personnes accueillies																													
12	Développer des actions et sensibiliser au développement durable																													
13	Droit à la protection																													
14	Prévenir les risques inhérents à la situation des usagers																													



Axe stratégique 1 : Qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Le dispositif d’hébergement d’urgence accueille des personnes de façon inconditionnelle. Cependant, la méconnaissance et la spécificité de certains publics accueillis (Personnes Victimes de Violence, 18-25 ans, les victimes de la traite) auxquels nous allons être confrontés de plus en plus dans les prochaines années suscitent des problématiques différentes et nécessiteront donc un accompagnement adéquat – Durant l’accompagnement, de plus en plus de demandes de regroupement familial (parents, conjoints, enfants si garde alternée, rencontres ...) sur les appartements de l’Hébergement d’Urgence sont effectuées par les résidents – De nombreuses personnes accueillies sont affectées par l’absence des membres de leur famille ((enfants, conjoints, parents...) qui sont souvent restés dans leurs pays d’origines – Nous avons également recensé plusieurs problématiques concernant la cohabitation entre les familles et les personnes seules ; notamment dans l’investissement de l’appartement – En effet, les ménages accueillis depuis quelques années peuvent avoir une tendance à s’approprier le logement au détriment de celle ou de celui qui cohabite avec eux		
Descriptif de l’action	– Formation des salariés – Prendre contact avec les différents partenaires (mission locale, ACSE, CMP...) – Solliciter les différents travailleurs sociaux du service (CIP, Psychologue...) – Les sensibiliser aux différentes administrations (CPAM, CAF...) – Veiller à la sécurité des lieux – Veiller à la sûreté des informations personnelles concernant les personnes accueillies – Sécuriser les informations personnelles en interne afin de ne pas les divulguer aux personnes extérieures – Sensibiliser également les personnes accueillies sur la protection et la diffusion de leurs données personnelles (via les réseaux sociaux par exemple) dès l’accueil – Organiser un accueil favorisant le bien être des personnes en prêtant attention à la cohabitation et à la localisation du logement – Droit au respect des liens familiaux – Procédure d’accueil d’un conjoint en cours de séjour en lien avec le 115 – Possibilité de passer des appels internationaux dans les bureaux HU – Possibilité de recevoir des visites – Famille hébergée sur un seul et même lieu – Si famille dispersée, démarches pour accueillir les membres sur un seul et même lieu		
Objectifs de l’action	– Améliorer les conditions d’accueil des PA – Proposer éventuellement un lieu d’hébergement qui prendrait en compte la singularité de chacun des ménages dans le cadre d’une cohabitation ou non – Adapter le lieu d’hébergement en fonction de la singularité et la spécificité du ménage pour garantir leur sécurité, le respect de l’intimité et de leur bien-être		

Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU, Agent d'entretien, Maitre de maison	
	Partenaires	115, Mission locale, ACSE, Maisons de quartier	
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	Travail en étroite collaboration avec les différents partenaires concernés	Équipe éducative	2020
	Systématiser lors de l'accueil, la transmission d'information sur les méfaits des réseaux sociaux (Brochures)	Équipe éducative	2020-2021
	Systématiser l'installation de verrous sur toutes les portes de chambres individuelles	Agents d'entretiens	2020
	Mettre à jour les numéros d'urgence et les mettre en évidence dans les appartements	Équipe éducative	2020
	S'assurer que les personnes accueillies aient connaissances des numéros d'urgence et des dispositifs existants qu'elle pourrait solliciter en cas de problèmes	Équipe éducative	2020
	Recueillir le sentiment sur leurs conditions d'hébergement des personnes accueillies lors de réunion CVS	Équipe éducative	2020-2021
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Elaboration des affichages avec tous les numéros appropriés	
	Indicateurs quantitatifs	Diminution des remontées d'informations concernant les difficultés de cohabitations	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Questionnaire de satisfaction sur l'ensemble des prestations de l'HU – Le nombre de sorties positives des personnes victimes de violence ou 18-25...	



Axe stratégique 1 : Qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Prise en compte des catégories de public vulnérables : personnes victimes de violence, les personnes âgées de 18 à 25 ans – Adaptation des réponses dans le parcours d'hébergement selon les politiques publiques actuelles : Logement d'abord et ouverture de places supplémentaires sur la période hivernale – La prise en compte des spécificités de certaines catégories de public n'est pas intégrée aux missions des postes hors travailleurs sociaux – Insuffisance de réflexion autour de ces situations dans la conduite des actions notamment d'accompagnement		
Descriptif de l'action	– Veiller à la législation par rapport aux dispositifs spécifiques visant les catégories de publics spécifiques – Veiller aux demandes de la DDCSPP – Adapter de manière réactive à ces demandes et mise en place de ces politiques publiques – Systématiser les contrats de séjour pour délimiter les objectifs de l'accompagnement – Préciser les missions de chaque professionnel		
Objectifs de l'action	– Centrer l'action autour de la personne accueillie et de ses aspirations (loi 2002-2) – Répondre à la commande sociale de l'Etat – Incorporer l'ensemble des professions dans un travail partagé à l'hébergement et l'accompagnement des différents publics		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	En définissant les interventions des postes tels que maître de maison, adulte relais, personnel de maintenance	Cheffe de service	Débuté en octobre 2018. A réactualiser chaque année
	En développant une réflexion d'équipe permettant de renforcer la cohérence de l'accompagnement en fonction des spécificités individuelles de chaque situation via des concertations annuelles autour de chaque situation	Équipe HU	Dès mars 2020

Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Mise en place de fiches de poste individualisées à la suite d'entretiens annuels et entretiens biennaux – Compte-rendu de réunion
	Indicateurs quantitatifs	Compte rendu de chaque concertation dans le dossier informatique ProGdis
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Rapport d'activité annuel – Retour des travailleurs sociaux à l'issue des accompagnements



Axe stratégique 4 : Assurer la qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Des résidents nous font part du manque de quantité, de qualité ou de diversité dans leur alimentation – Des résidents nous font part de leur difficulté à utiliser les chèques service que nous leurs fournissons – Des familles, généralement avec des enfants en bas âge, expriment la somme insuffisante des chèques services lorsqu'il faut également acheter des produits d'hygiène pour jeunes enfants – Les besoins alimentaires des personnes ont été confirmés et répertoriés suite au passage d'un questionnaire auprès des personnes accueillies – Certains résidents viennent parfois nous demander un complément des colis alimentaires qu'ils reçoivent – Certains résidents multiplient les inscriptions aux associations délivrant des colis alimentaires		
Descriptif de l'action	– Effectuer une enquête auprès des personnes accueillies concernant leurs besoins alimentaires et de produits d'hygiène – Adaptation des commandes hygiène sur les quantités et la diversité de produits à distribuer (notamment couches, savons bébé, lingettes bébé, pansements, etc). Le but étant que les personnes puissent utiliser leurs chèques pour compléter les colis alimentaires (viandes, poissons, produits, frais, etc) – Adaptation des commandes auprès de la Banque Alimentaire pour proposer aux personnes des produits correspondants aux manques recensés par les personnes – Eventuellement, réadapter le montant des chèques en fonction des composition familiales – Prospecter des prestations différentes : cartes prépayées, colis de coopératives/agriculteurs, partenariat Banque alimentaire		
Objectifs de l'action	– Répondre aux besoins alimentaires des personnes accueillies – Permettre aux personnes une alimentation variée et suffisante – Améliorer l'hygiène de vie des personnes accueillies		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU / Maitre de maison	
	Partenaires	Entraide protestance, Banque Alimentaire	
	Modalités	Mise en relation avec la Banque Alimentaire pour mettre en lien offres et demandes	

AMÉLIORER LES PRESTATIONS « ALIMENTATION ET PRODUITS D'HYGIÈNE »

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	Revoir les montants des bons alimentaires	Cheffe de service et service comptable	2020-2025
	Création et distribution aux résidents d'un document expliquant les modalités d'utilisation des chèques services à l'attention des magasins	Le maître de maison accompagné d'un travailleur social	
	Création et distribution d'un document d'enquêtes sur les besoins	Le maître de maison accompagné d'un travailleur social	
	Dépouillement et analyse des besoins	Le maître de maison	
	Adaptation des commandes	Le maître de maison accompagnée d'un travailleur social	
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Appropriation par les personnes des instances CVS et participation aux autres formes de participation	
	Indicateurs quantitatifs	– Diminution du nombre de personnes nous sollicitant pour un complément de nourriture – Augmentation du nombre de chèques acceptés en magasin	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Investissement dans le projet, questionnaires de satisfaction	



DÉVELOPPER LE PARTENARIAT

Axe stratégique 3 : Ouverture vers l'extérieur		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2021
Éléments de contexte	Préoccupé par le besoin de proposer un service et un accompagnement de qualité adaptée aux besoins individualisés de chacun, le service d'Hébergement d'Urgence de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims inscrit le partenariat comme un élément fondamental		
Descriptif de l'action	– Développer le partenariat avec les acteurs locaux et/ou institutionnels exerçant dans les domaines peu ou non couvert parmi ceux collaborant actuellement avec la FADS – Permettre un lien privilégié avec des acteurs du champs de la santé mentale et du droit pour lesquels nous avons déjà relevés des besoins (service de psychiatrie, CMP, juristes etc) A travailler également : – Partenariat avec DRED pour développement des loisirs – Partenariat avec Maison de Quartier pour halte- garderie – Sorties culturelles, sportives proposées – Suivi des logements et des interventions de maintenance par les intervenants de bailleurs		
Objectifs de l'action	– Intégrer une dynamique de secteur – Mutualiser les moyens et les compétences – Développer des relations entre les acteurs locaux et territoriaux – Elargir la proposition des réponses adaptés à destination des personnes hébergées		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires	Organismes et associations de la ville	
	Modalités	– Réunion d'équipe, groupe de travail – Contacts téléphoniques, mail et/ou physiques avec les partenaires	



DÉVELOPPER LE PARTENARIAT

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	Réaliser en équipe une liste des situations spécifiques pour lesquelles nous avons des difficultés à trouver des réponses adaptées	L'Equipe éducative	2020-2025
	Etudier la faisabilité d'un partenariat avec les acteurs des champs d'action que nous aurons relevés	L'Equipe éducative et cheffe de service	
	Etudier la possibilité d'un contact privilégié avec un(e) juriste	L'Equipe éducative et cheffe de service	
	Prendre contact et, au besoin, établir une convention avec chacun des acteurs avec lesquels un partenariat est possible	L'Equipe éducative, cheffe de service, Direction	
	Obtenir des contacts directs avec les intervenants	L'Equipe éducative ou cheffe de service	
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Développement du travail en lien avec les acteurs du territoire	
	Indicateurs quantitatifs	– Nombre de partenariats établis – Nombre de situations qui ont avancées grâce aux contacts établis	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Travail régulier ou systématique avec les partenaires repérés	



Axe stratégique 3 : Ouverture vers l'extérieur		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de juin 2020
Éléments de contexte	Le travail avec des personnes hébergées en diffus fait rapidement émerger la question de la mobilité. Repérer les adresses nécessaires au quotidien, s'avoir s'orienter, répondre à la question du transport sont des éléments abordés lors de l'arrivée et durant tout le séjour des personnes accueillies. Nous observons également que les personnes accueillies ont des difficultés pour se déplacer : – Les aides allouées pour le déplacement dans l'Agglomération sont peu nombreuses et beaucoup de personnes cumulent des amendes dû à une prise de transport frauduleuse – De nombreuses démarches liées à l'ouverture des droits, l'accès aux services et prestations nécessitent des déplacements dans toute l'agglomération (entraide protestante, CCAS, Maison de quartier)		
Descriptif de l'action	– Améliorer l'échange avec les partenaires afin d'avoir une vision claire des aides possibles pour les transports – Travailler l'accès aux transports en commun – Aide à l'orientation – Développer l'autonomie de déplacement. et accompagner si besoin sur un premier trajet afin que les personnes expérimentent pour pouvoir le faire seul par la suite		
Objectifs de l'action	– Permettre aux personnes de se déplacer de manière légale et autonome – Diminuer les dettes inhérentes à la prise de transport frauduleuse – Avoir un listage complet des aides au transport possibles en fonction des situations administratives des personnes		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires	CCAS-Secours catholique. Autres organismes et associations d'aide.	
	Modalités	Contacts téléphoniques, mail ou physique avec les partenaires.	

AMÉLIORER LA MOBILITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en œuvre de l'action	– Mise en relation avec les différents partenaires et acteurs du territoire pour définir les aides dont les personnes accueillies peuvent bénéficier – Accompagner, si besoin, sur un premier trajet afin que les personnes expérimentent pour pouvoir le faire seul par la suite	L'Equipe éducative	2020-2025
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Prise de contacts avec les acteurs du territoire proposant des aides au transport	
	Indicateurs quantitatifs	– Augmentation des personnes bénéficiant d'une carte de transport – Diminuer les dettes inhérentes à la prise de transport frauduleuse	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Autonomie des personnes dans leurs déplacements – Avoir un document-outil listant les aides en matière de mobilité à destination des TS et des Personnes Accueillies	



Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Juin 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de juin 2019
Éléments de contexte	– Il est observé une insuffisance de la traçabilité des actions entreprises dans le cadre de l'accompagnement social, éducatif ou lors des actions de dynamique collective dans le dossier unique – De même, le logiciel SI115, qui transmet les informations statistiques entre le 115, la DDCSPP et les centres d'hébergement est insuffisamment instruit – Remplissage SI 115 encore insuffisant – Utilisation de ProGDis encore insuffisante – Planning des livraisons des produits d'hygiène peu respecté par les prestataires – Mauvaise gestion des clés : Trousseaux trop volumineux et insuffisamment étiquetés – Circuit du linge correctement planifié dans le temps mais décalage entre ce qui est donné en linge sale et réceptionné en linge propre – Exiguïté des lieux de stockage – Stockage du mobilier mal optimisé. Inventaire mal défini		
Descriptif de l'action	– Effectuer un contrôle régulier des dossier papiers et ProGDis – Effectuer un contrôle régulier des informations enregistrées dans logiciel SI115 – Systématiser l'utilisation des logiciel SI115 et ProGDis lors des entrées, des sorties, des mouvements internes et des changements de situations (décès, séparation, naissance) – S'interroger sur la pertinence des outils existants ou à réaliser dans le cadre de la traçabilité des actions d'accompagnement et collectives – Faire du recueil d'observation lors des temps de distribution de courrier, ateliers, réunion, de visite à domicile – Réaliser des liens avec les partenaires pour la transmission des informations – Questionner la satisfaction par des questionnaires distribués à l'accueil – Solliciter des services transversaux pour une autre expertise – Solliciter les personnes afin de recueillir des idées d'ateliers/activités – Fixer un planning précis pour les prestataires – Trier les trousseaux – Tenir un inventaire du linge de literie – Recherche de nouveaux locaux pour palier l'exiguïté des lieux de stockage		

ASSURER UNE MEILLEURE TRAÇABILITÉ DES ACTIONS MENÉES

Objectifs de l'action	– Améliorer la traçabilité des actions menées dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif et des actions collectives dans le dossier unique de la personne hébergée – Réduire les écarts entre les données enregistrées dans les différents logiciels (SI115, ProGDis, fiche statistiques...) – Accompagner les personnes de la façon la plus pertinente qui soit – Adapter son accompagnement en fonction des évolutions de la situation – Proposer des ateliers/activités en fonction des besoins des personnes – Recueillir la parole des personnes pour faire évoluer les conditions d'accueil et la prise en charge des personnes – Fluidifier la réception des commandes ainsi que leur rangement – Organiser un stockage plus fonctionnel – Pouvoir récupérer la totalité du linge de literie sale que nous renvoyons – Faciliter l'utilisation des trousseaux		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires	Tous les partenaires travaillant auprès des personnes.	
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	Penser un outil unique ou réduire le nombre d'outil permettant de tracer l'ensemble des actions menées	L'équipe éducative	2020-2025
	Systématiser les contrats d'objectifs pour chaque personne	L'équipe éducative	Mise en place dernier trimestre 2018
	Formaliser davantage les informations via l'utilisation de ProGDIS	L'équipe éducative Cheffe de service	Dès à présent
	Développer le partenariat et mieux formaliser les échanges	L'équipe complète	Dès à présent
	Systématiser le rendu d'un questionnaire à la sortie	L'équipe éducative	Dès à présent
	Réaliser des enquêtes et des entretiens individuels pour recueillir la demande et préciser les besoins des personnes	L'équipe éducative	Premier semestre 2020 puis biannuellement



ASSURER UNE MEILLEURE TRAÇABILITÉ DES ACTIONS MENÉES

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	Rechercher un local commercial plus adapté	L'équipe de direction	Dès maintenant
	Identifier l'intégralité des trousseaux avec des repères de couleur	Le maître de maison	Premier semestre 2020
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Retranscription des échanges dans dossier des personnes – Meilleure restitution des questionnaires à la sortie – Permettre de mieux définir les axes de travail relatifs à l'insertion professionnelle et la santé psychologique – Mise à jour des informations SI115 – Proposer des projets collectifs en lien avec les besoins et demandes des PA – Accroître la mobilisation des PA sur les projets proposés	
	Indicateurs quantitatifs	Ecart entre les données enregistrées dans les différents logiciels et outils de traçabilité.	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Analyse des interactions, du comportement en société, des aptitudes à se mettre en lien et à communiquer, repérage des signes de souffrance, de la compréhension des informations, des capacités d'organisation – Evaluation de la capacité à vivre et à s'approprier un logement, à vivre ensemble, à établir des liens avec colocataires et voisinage, à s'inscrire dans le quartier	



PRÉCISER LES BESOINS DE FORMATION

Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir d'octobre 2020
Éléments de contexte	– L'équipe éducative n'ai pas toujours informée sur les droits de formations – Il a été observé des périodes de stress, de forte fatigue mentale et émotionnel... – Face à certains évènements et situations il arrive parfois que des éducateurs se sentent désemparé. (Deuil, dépression, démotivations... des personnes accompagnées)		
Descriptif de l'action	– Se former sur les situations spécifiques (parentalité, addiction, violences conjugales, handicap Etc...) – S'informer sur les différents dispositifs, conditions d'accès aux formations – Prévoir des temps dédiés aux stages de bien-être au travail		
Objectifs de l'action	– Permettre à l'équipe éducative d'acquérir ou actualiser des nouvelles compétences nécessaires dans l'exercice des différents accompagnements – Diffuser les Informations sur les conditions de droit de formation individuel – Prévention du Burn out et prévention des absences des travailleurs sociaux		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	– Cibler les formations en fonction des besoins des travailleurs sociaux – Actualiser et Informer sur ses droits CPF	Les salariés	Septembre 2020
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Référencement des offres de formations	
	Indicateurs quantitatifs	Nombre d'inscriptions et de demandes	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Evaluation des participants	



Axe stratégique 1 : Promouvoir l'expression des personnes accueillies		Phase de conception	Juin 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de juin 2019
Éléments de contexte	Nous avons remarqué une faible mobilisation des personnes accueillies au Conseil de Vie Sociale, aux ateliers collectives qui sont mis en place sur le dispositif. Les personnes accueillies s'expriment peu sur leurs besoins, leurs envies, les sujets qui peuvent les concerner : – Lors que nous sollicitons ces dernières pour des enquêtes/questionnaires, il y a peu de retours – Les personnes ne semblent pas comprendre les enjeux, le sens, des différentes instances d'expression Par ailleurs, nous avons constaté un manque de lisibilité des comptes- rendus des différentes réunions (CVS, réunions d'expressions etc ...)		
Descriptif de l'action	– Mener des actions en fonctions des besoins et demandes des PA avec transmission des informations aux personnes accueillies – Permettre aux Personnes accueillies d'accéder aux informations utiles – Cooptation d'un nouveau membre en cas de départ d'un représentant CVS – Désignation d'un salarié « référent expression » afin de faciliter l'organisation d'instances d'expression (recherche d'un lieu, aide à la transmission d'information, lien entre représentants des personnes accueillies et le service)		
Objectifs de l'action	– Entretenir l'idée que l'équipe HU n'a pas à créer la participation mais d'établir un contexte qui permet de faire émerger une participation véritable qui ne peut venir que des personnes accueillies elles-mêmes – Réactualiser la charte et le règlement intérieur du CVS, qui ont été rédigés avant l'externalisation du service – Communiquer une information efficiente – Développer les autres formes de participation (enquêtes, questionnaires, réunions d'information, réunions d'expression) – Garantie des droits (à l'information, à l'exercice des droits civiques etc...) – Encourager les personnes accueillies à participer davantage aux différentes réunions qui peuvent les concerner (CVS, réunion d'expression ...) – Encourager les personnes accueillies aux différentes instances représentatives type CCRPA etc		
Période de réalisation	2019-2024		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires	Maison de quartier Espace Billard, URIOPSS.	
	Modalités	– Mise en relation avec la Maison de Quartier afin de planifier des dates – Organiser une relecture de la charte et du règlement CVS avec les personnes accueillies	

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	- Organiser de réunions d'expression biannuelles avec des dates définies à l'avance - Communiquer les ordres du jour aux PA - Rechercher en amont des interprètes chez les personnes accueillies - Informer en amont, diffuser l'information en masse par tous les moyens de communication possible (via panneau d'affichage, en entretiens individuels, en réunion des PA, courrier, flyers) etc - Traduire les documents en plusieurs langue ou s'assurer de la transmission et la compréhension des messages par le biais d'un interprète - Mise à disposition d'aide à l'interprétariat par des personnes hébergées sur notre dispositif et d'outils de traduction via smartphone professionnel - Informer systématiquement les personnes sur le compte rendu des réunions : - Positionner un cahier à destination des personnes dans hall d'accueil des bureaux HU Diffus avec l'ensemble des Compte-rendu de réunion d'expression et de CVS	- Equipe de direction pour l'inscription aux formations - Tous les salariés pour la participation aux formations - Salariés et équipe de direction - Travailleurs sociaux par système de référent (indiqué dans fiche de poste individualisée)	Annuellement 2019-2024

VALORISER LES AUTRES FORMES DE PARTICIPATION

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	– Mise à disposition d'une salle afin que les personnes accueillies puissent rencontrer leurs représentants – Présence de représentants des personnes accueillies lors des permanences courrier – Mettre en place une veille concernant les dernières références législatives – Formation sur la gestion de conflits pour tous les salarié-e-s – Repenser l'organisation des bureaux des salarié-e-s		
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Appropriation par les personnes des instances CVS et participation aux autres formes de participation – Mise en lien avec les différents représentants des Personnes Accueillies	
	Indicateurs quantitatifs	– Nombre de réunions CVS urgence et nombre d'actions à l'initiative des usagers – Taux de participation	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Questionnaire de satisfaction : recueil et prise en compte de l'expression des usagers – Investissement dans le projet, questionnaires de satisfaction – Dynamique collective	



PROMOUVOIR LA BIEN-ÊTRE SPÉCIFIQUE À L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Axe stratégique 2 : Bien-être et valorisation		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	Dans le cadre de l'accueil dans les appartements d'urgence, afin d'assurer le bien-être des personnes accueillies on se doit de prendre en considération la question de la bientraitance Ceci dans le but de respecter les besoins des personnes accueillies et d'éviter les situations de maltraitements		
Descriptif de l'action	– Revoir l'organisation de la distribution du courrier – Définir une procédure pour préciser l'accueil des visiteurs (mise à jour du règlement de fonctionnement) : Réfléchir à la possibilité de permettre des visites en chambre dans des créneaux horaires définis ? – Réfléchir à la possibilité pour les résidents de pouvoir accueillir les enfants dans le cadre d'une garde alternée – Assurer la confidentialité des échanges entre les référents et les personnes accueillies. (Améliorer les insonorisations ou la disposition/les endroits des «espaces entretien») – Faciliter la communication entre les personnes ne parlant pas la même langue – Développer un réseau de traducteurs		
Objectifs de l'action	– Améliorer les conditions d'accueil des personnes accueillies – Respecter l'intimité des personnes accueillies – Limiter les risques des problèmes de cohabitation – Favoriser le bien-être des personnes accueillies – Garantir une prestation d'hébergement de qualité		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en œuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	Définir une procédure pour préciser le cadre l'accueil des personnes extérieures à l'hébergement	Cheffe de service/Direction	2 ^{ème} semestre 2020
	Créations d'outils à transmettre aux personnes en cas de difficultés de communication	Travailleurs sociaux	2 ^{ème} trimestre 2020 2020 - 2025



PROMOUVOIR LA BIEN-TRAITANCE SPÉCIFIQUE À L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Démarrage du groupe de travail pour la rédaction de la procédure des visites au sein des logements – Démarrage du groupe de travail autour des outils de la médiation
	Indicateurs quantitatifs	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Effectivité de la diffusion et de l'utilisation des documents

Axe stratégique 2 : Bien-être et valorisation		Phase de conception	Décembre 2019
Axe stratégique 1 : Promouvoir l'expression des personnes accueillies		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2021
Éléments de contexte	– Nous avons observé que les personnes accueillies avaient des obédiences religieuses différentes – Nous devons respecter le cadre de la loi 2002-2 et les principes de laïcité – Depuis 2005, la Fondation a entrepris une démarche visant à définir et préciser un projet d'accompagnement spirituel dans les établissements et services. Ce projet prend en compte l'évolution de notre société, la multiculturalité, la diversité ethnique, culturelle et religieuse ainsi que les pratiques professionnelles réglementées. En 2008, un coordinateur national a été nommé		
Descriptif de l'action	– Donner accès aux adresses des différents lieux de culte – Promouvoir le fait que les salariés peuvent leur fournir ces informations – Information donnée à la demande sur les lieux de culte		
Objectifs de l'action	– Permettre aux personnes accueillies de pouvoir pratiquer librement leurs cultes religieux tout en respectant le principe de laïcité et donc ne pas faire de prosélytisme – Permettre aux personnes de pouvoir repérer les différents lieux de culte – Respecter les valeurs morales et institutionnelles		
Période de réalisation	2021-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en œuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	– Créer un dépliant avec les adresses des différents lieux de pratique religieuse – Interventions possibles du pasteur Augustin RIVO	Salarié-e-s et équipe de direction	2022 2020-2025

PROMOUVOIR LA BIEN-ÊTRE SPÉCIFIQUE À L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Démarrage du groupe de travail pour la création du dépliant
	Indicateurs quantitatifs	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Vérification de la présence des informations au sein des bureaux – Réactualisation des informations

ADAPTER LES PROJETS COLLECTIFS AUX BESOINS ET DEMANDES DES PERSONNES ACCUEILLIES

Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Public isolé – Absence de ressources		
Descriptif de l'action	– Planifier des actions collectives en lien avec les besoins des personnes accueillies – Recueil des besoins du public pour développer et réadapter les projets collectifs (sorties culturelles, sportives, ateliers parentalité, contraception, hygiène et santé) – Travailler le différentiel entre les personnes inscrites et les personnes réellement présentes à l'activité – Inclure les personnes accueillies dans l'organisation même pour éviter le phénomène de « consommation d'activité »		
Objectifs de l'action	– Valoriser les compétences des personnes accueillies – Pouvoir d'agir – Encouragement à participer aux animations et ateliers internes		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires		
	Modalités	– Mise en relation avec la Maison de Quartier afin de planifier des dates – Organiser une relecture de la charte et du règlement CVS avec les personnes accueillies	
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	– Formation sur la gestion de conflits pour tous les salariés – Réactualisation des fiches projet	– Equipe de direction pour l'inscription aux formations – Tous les salariés pour la participation aux formations	Annuellement
	Construction du projet avec les PA	Salariés et équipe de direction	2020-2021
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Appropriation par les personnes des projets collectifs	
	Indicateurs quantitatifs	Taux de participation	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Investissement dans le projet, questionnaires de satisfaction	



PROMOUVOIR UNE CONSOMMATION ÉCONOMIQUE ET ÉCOLOGIQUE

Axe stratégique 5 : Développer les actions de développement durable		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	A plusieurs reprises, nous avons pu constater une utilisation abusive de différents électroménagers : Gazinière/Four utilisé pour chauffer appartement, consommation d'eau excessive, utilisation inadaptée de la machine à laver. Les factures d'eau/d'électricité sont parfois d'un montant trop élevé pour la composition familiale occupant l'appartement. Les personnes n'ont pas forcément connaissances des coûts inhérents à la consommation.		
Descriptif de l'action	– Utiliser une communication accessible à tous. – Améliorer l'information concernant les factures d'eau/d'électricité. – Permettre aux personnes d'utiliser des outils favorisant un comportement respectueux de l'environnement.		
Objectifs de l'action	– Sensibiliser les personnes quant aux différents coûts concernant l'énergie. – Communiquer une information efficiente sur la consommation en passant outre les différences linguistiques. – Favoriser le développement de comportements respectant l'environnement. – Faciliter l'accès au logement autonome, avec toutes les charges qui lui incombent.		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires	Eco Appart'	
	Modalités		



PROMOUVOIR UNE CONSOMMATION ÉCONOMIQUE ET ÉCOLOGIQUE

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	– Créer les différents outils imaginés à mettre disposition des personnes dans les appartements – Prévoir de nouvelles dates pour les ateliers « développement durable » et réorganiser les activités – Prévoir des visites de l'Eco Appart pour se saisir des outils à disposition – Former les travailleurs sociaux pour qu'ils puissent sensibiliser de façon efficiente les personnes accueillies	L'équipe HU	2020-2025
	– Atelier « gestion budgétaire » et « développement durable » à développer		2022
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Meilleure compréhension des personnes concernant la consommation d'énergie et l'utilisation des électroménagers	
	Indicateurs quantitatifs	Diminution du coût des factures	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Investissement des personnes dans les divers ateliers proposés	



Axe stratégique 2 : Bien-être et valorisation		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Les procédures sont insuffisamment connues des salariés (notamment par les nouveaux) – L'ensemble des personnes accueillies dispose d'une assurance responsabilité civile contractée par l'établissement – Les bureaux sont insuffisamment insonorisés, ce qui peut compromettre le secret professionnel lors des entretiens individuels – Les accueils dans le cadre de situation d'urgence, tel que : personnes victime de violence, personne gravement malade ou ayant un handicap...		
Descriptif de l'action	– Respect des procédures de sécurité – Rappel des obligations de discrétion – Dossiers papiers dans armoire fermée à clé et dossier informatique accessible qu'aux personnes autorisées – Informations transmises aux partenaires uniquement avec l'accord des personnes – Participation au COPIL bientraitance et à la mise en œuvre des objectifs – Faciliter la mise à l'abri ou l'accueil de personnes victimes de violence ou de la traite des êtres humains en lien avec le 115 ou ACSe		
Objectifs de l'action	– Sécurité des locaux et des lieux d'hébergement – Secret professionnel – Protection des données et des personnes – Protection des personnes		
Période de réalisation	2020		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires	CCAS, Secours-Catholique	
	Modalités		

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en œuvre de l'action	– Faire un classeur de procédure pour les bureaux HU – Réactualiser les procédures et créer une procédure « en cas d'accident avec un véhicule de service »	Cheffe de service et référents de ressources	En cours. Finalisation 1er semestre 2020, poursuite jusqu'en 2024
	Veiller à ce que les dossiers soient rangés dans l'armoire en fin de journée	– Travailleurs sociaux – Cheffe de service	Dès à présent
	Rappel semestriel des principes de discrétion/secret professionnel en réunion institutionnelle	Cheffe de service	Dès à présent et poursuite
	Panneau d'affichage dans les logements et les bureaux avec les consignes de sécurité, verrous posés sur les lieux privés des logements	Homme de maintenance et équipe éducative.	Dès à présent et poursuite
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Participation à la lutte contre les violences faites aux femmes et/ou aux personnes vulnérables	
	Indicateurs quantitatifs	Rangement et sécurisation quotidienne de l'ensemble des documents papiers et informatiques	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Garantie de la sécurité des lieux et des personnes – Respect de la confidentialité des données – Respect de l'intimité – Garantie de la bientraitance et lutte contre la maltraitance	



PRÉVENIR LES RISQUES INHÉRENTS À LA SITUATION DES USAGERS

Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Dans un contexte d’hébergement d’urgence en logement diffus, afin de pouvoir garantir une prise en charge globale, nous devons border l’ensemble de la situation d’une personne. Ceci nous conduisant à solliciter les autorités compétentes pour les questions ne relevant pas de notre champ de compétences et de responsabilités – L’accompagnement peut s’appuyer sur les personnes ressources dans l’entourage de la personne accueillie		
Descriptif de l’action	– Constitutions de fiches de remontées d’évènements indésirables plus régulières – Entretiens de médiation en cas de difficultés de cohabitation – Mutations internes possibles en fonction des problématiques (dans les appartements, entre dispositifs) – Signalements (de vulnérabilité, de danger, ARS...) faits si besoin – Sollicitation des services partenaires (ARS, ASE...) si besoin en fonction des problématiques – Dispositions prises dans les logements pour éviter les contaminations par nuisibles – Aménagement des locaux pour garantir la sécurité des biens et personnes – Visites à domicile – Processus de formation continue sur la gestion des conflits et la prise en charge des personnes victimes de violence – Proposition aux PA de prendre rdv avec Direction en cas d’insatisfaction – Reprise des situations complexes en réunion d’équipe et en analyse des pratiques – Sollicitation de la psychologue d’établissement ou autres intervenants en cas de difficulté		
Objectifs de l’action	– Tracer les courriers et sanctions inhérentes aux évènements indésirables – Contrôler le respect des règles de sécurité et informations données aux PA		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe HU	
	Partenaires		
	Modalités		



PRÉVENIR LES RISQUES INHÉRENTS À LA SITUATION DES USAGERS

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en œuvre de l'action	Renforcer le partenariat (notamment au niveau de l'ASE et des victimes de violence).	Equipe éducative	Dès à présent
	Rendre plus cohérent et équitable la mise en œuvre des décisions prises sur la gestion des effets personnels des PA	Equipe éducative et Cheffe de service	Dès à présent
	Recueillir systématiquement les informations relatives aux personnes-ressources et les dispositions à prendre en cas d'évènements graves...	Travailleurs sociaux	Dès à présent
	Poursuivre la mobilisation à participer aux actions extérieures en autonomie ou avec participation des professionnels	TS/Psychologue/Cheffe de service/CIP/adulte relais.	Poursuite
	Davantage formaliser les échanges avec les tuteurs/curateurs et mieux définir les actions de chacun. Programmation de synthèse	Travailleurs sociaux et Cheffe de service	Dès à présent
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Optimisation des co-constructions de projets avec les tuteurs légaux	
	Indicateurs quantitatifs	Nombre de signalement et de saisine recensées, voir RA annuel et logiciel AGEVAL	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Intégration de l'entourage dans le projet des personnes	



3ÈME PARTIE

PROJET D'ÉTABLISSEMENT Toit Solid'Air 2020

Novembre 2016 - Inauguration du Toit Solid'Air



SOMMAIRE 3^{ÈME} PARTIE

INTRODUCTION	98	LE PARTENARIAT	122
PROCESSUS D'ÉLABORATION DU PROJET	100	– L'évolution envisagée	124
LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	101	– Cartographie des partenaires	124
– Le public accueilli	104	LE PLAN D'ACTIONS LES AXES D'AMÉLIORATION	126
– Présentation des locaux	105	CONCLUSION	132
– L'équipe au service de la mise en oeuvre du projet social	106	FICHES ACTIONS	133
– Les pratiques observées	108	CONCLUSION	161
ORGANISATION ET PROCÉDURES D'ACCUEIL	113	LISTE DES SIGLES UTILISÉS	162
LA BIENTRAITANCE	114	BIBLIOGRAPHIE	163
GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS	116	LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À L'ÉLABORATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT	164
LA RESPONSABILITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES L'AUTOGESTION	117		
LA DYNAMIQUE ET LES ACTIONS DU QUOTIDIEN	118		
– Les temps collectifs institutionnalisés	121		
– Les activités liées au développement durable			
– Les activités et animations ponctuelles			





INTRODUCTION

Évolution architectural des bungalows de 1990 à aujourd'hui

Toit Solid'Air est l'expression concrète qui caractérise le plus les valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut : **Secourir, accompagner, reconstruire**.

Secourir car le service est dans un accueil inconditionnel dénué de tout jugement, même vis-à-vis des publics les plus désocialisés.

Accompagner car le service accompagne dans la durée des personnes très éloignées de tout projet.

Reconstruire car le service a une capacité de tolérance et d'adaptabilité reconnue sur le territoire et par les personnes accueillies elles-mêmes.

Ce projet est pour nous l'opportunité de rappeler nos valeurs et toute la singularité du site. En ce sens, nous nous sommes appropriés la définition de l'ISO 10006 relative au projet :

« Un projet est un processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques telles que des contraintes de délais, de coûts, de ressources. »

Le projet de service, un outil qui conforte les droits des usagers :

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Cet article se situe dans la section « droits des usagers » de la loi du 2 janvier 2002, dans laquelle figure l'ensemble des outils au service de ces droits : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour ou document individuel de prise en charge, CVS ou autre forme de participation, charte des droits et libertés, recours à une personne qualifiée.

Toit Solid'Air est un service qui a vu le jour le 16 novembre 2016. Il est la version moderne de l'anté site d'hébergement d'Urgence dit des bungalows.

Crée en 1990, ce site était uniquement ouvert en période hivernale jusqu'en 2011, date à laquelle les bungalows ont fonctionné toute l'année en ouvrant leurs portes chaque jour à 17h00 pour les refermer le lendemain matin à 9h00.

Situé derrière l'hôpital de Reims, composé de 7 mobil-homes dont 5 servaient de dortoirs aux 20 résidents hommes hébergés quotidiennement, ce site était devenu extrêmement vétuste au fil des années.

La réalisation actuelle a vu le jour à la suite de la visite du Délégué interministériel à l'hébergement et à l'accès au logement en septembre 2013 et grâce à l'impulsion conjuguée de la ville de Reims, des services de l'Etat, de la SA HLM Plurial Novilia et de la Fondation de l'Armée du Salut dès la fin de l'année 2014.

Durant l'année 2015, le directeur de l'Armée du Salut a aussi rencontré les personnalités suivantes :

- Le 20 mai 2015 : rendez-vous avec la Ministre du Logement Mme Sylvia Pinel.
- Le 21 mai 2015 : Rencontre avec le Vice-président du Conseil Départemental de la Marne en charge des questions d'insertion et de logement Monsieur Mario Rossi.
- Le 26 mai 2015 : Entretien avec le Président du Conseil Régional de Champagne-Ardenne Monsieur Jean Paul Bachy.

Ces divers entretiens ayant permis de compléter le financement participatif des nombreux mécènes locaux et d'une centaine de particuliers soutenant cette initiative à la suite d'une conférence de presse organisée le 2 Septembre 2015 depuis la foire internationale de Châlons en Champagne en partenariat avec Plurial Novilia et l'Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux (URIOPSS) Champagne-Ardenne.

Le 30 Mars 2016, le site « des bungalows » fermait ses portes pour rentrer dans sa phase de reconstruction. Les personnes accueillies furent relogées pour la durée des travaux dans une maison de ville pour 15 d'entre eux, 3 furent accueillies sur un appartement diffus et 2 furent sur l'établissement de rue de Taissy.

Les sept mois qui suivirent furent marqués par des réunions de chantier, afin de continuer à affiner le projet architectural. Les personnes accueillies ont été associées entre mars et novembre 2016 aux réflexions liées au fonctionnement futur du site et aux nécessaires adaptations liées au passage d'un hébergement de nuit à un accueil en H24.

Le 21 Octobre 2016 à 11h, fut remis par Plurial Novilia à Monsieur Wattier, directeur du Nouvel Horizon, les clés de ce nouvel établissement.

La multiplicité des sources de financement montre la volonté collective de maintenir un lieu d'accueil pour les marginaux.



PROCESSUS D'ÉLABORATION DU PROJET

Ouvert depuis un peu plus de trois années, Toit Solid'Air est arrivé à maturité au niveau de son organisation pour pouvoir s'inscrire dans l'avenir autour d'un projet de service.

Les procédures, règlement de fonctionnement et livret d'accueil notamment ont dû être repensés et adaptés à la nouvelle configuration des lieux et à l'accueil ininterrompu. Un premier travail de rédaction des documents issus des obligations de la loi 200-2 a été conduit durant le second semestre 2017 et toute l'année 2018, piloté par la nouvelle cheffe de service. Ces 18 mois de réflexion ont aussi permis de réaliser un premier diagnostic des besoins et le repérage des grandes orientations que le service souhaitait mettre en œuvre. **Démarches et réflexions effectuées pour partie avec les occupants du moment.**

La démarche d'élaboration de projet de service du Toit Solid'Air a été présentée à l'équipe le 04 février 2019 en réunion institutionnelle.

Le taux d'encadrement au Toit Solid'Air est restreint et la planification des temps de présence des salariés nécessite une présence 24h/24h. Aussi, la constitution des groupes de travail devait prendre en considération cette contrainte. Par ailleurs, pour que l'équipe de nuit puisse participer à l'élaboration du projet, la demande sur le premier trimestre 2019 était que chaque professionnel apporte individuellement sa contribution en requestionnant/réactualisant les fiches projets collectifs.

Les apports devaient faire l'objet d'une remontée par mail pour que chacun puisse proposer des axes d'amélioration ou simplement communiquer les valeurs auxquelles ils sont le plus attachés.

De façon concomitante, un diagnostic a été établi en s'appuyant sur :

- Les réunions d'équipe,
- Les réunions d'expression des personnes accueillies des mercredis matin,
- Les entretiens annuels d'évaluation en octobre/novembre 2017 et 2018
- Les questionnaires de satisfaction,
- Les rapports d'activité 2017 et 2018
- Les orientations stratégiques 2018 de la Fondation
- Les temps de concertation formels ou informels salariés et PA

L'idée a été de trianguler les points de vue en basant le diagnostic sur celui des personnes concernées, celui des professionnels, celui des institutionnels (responsables, politiques).

La méthode choisie pour la première étape de formalisation du projet a été la constitution d'un groupe de travail, sans encadrement, composé des travailleurs sociaux et de l'hôtesse d'accueil, sur des thématiques définies :

- Le partenariat
- La traçabilité des informations et observations, (communication et mise à jour des dossiers communs informatiques).
- Les missions éducatives (mise à jour des procédures, recensement des docs loi 2002 02, orientations stratégiques)
- La dynamique collective (fiches projet)

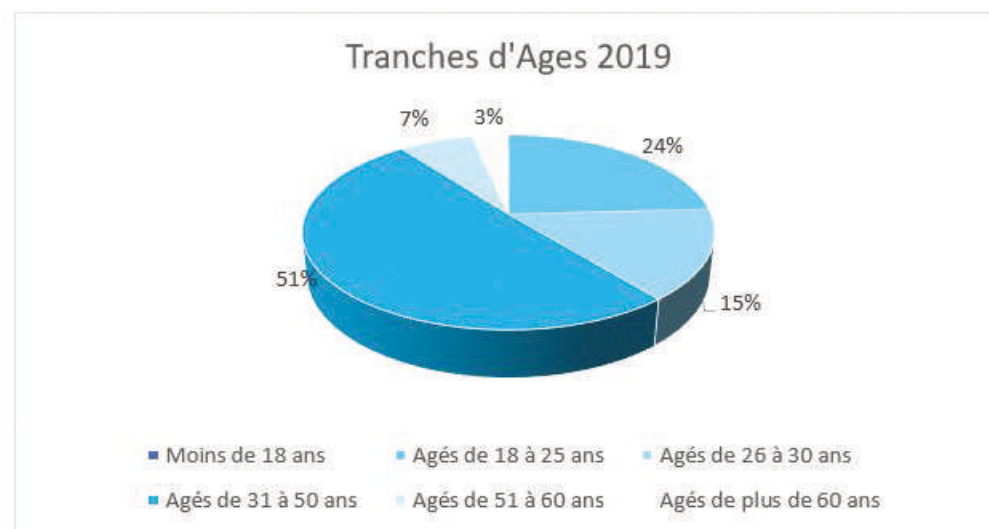
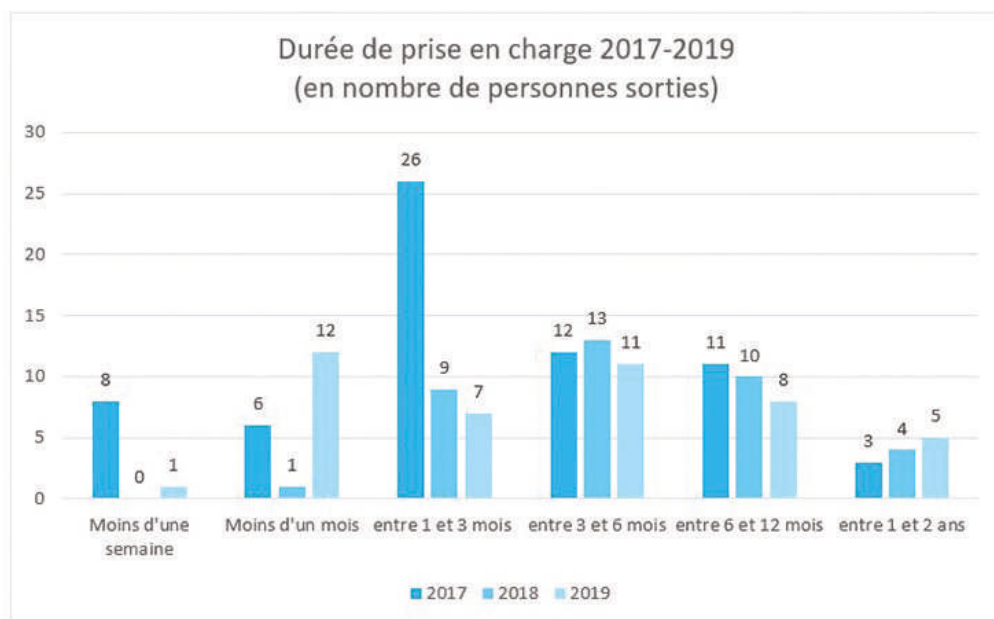
Un COPIL a été constitué pour la rédaction définitive du projet et des actions définies.

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Rédaction de fiches projet		Réactualisation annuelle des fiches projets en groupe de travail et/ou réunion trimestrielle	
Manque de coordination dans les actions collectives liées au développement durable entre les différents professionnels	Coordination des interventions et fiches projet réactualisées	Réactualisation des fiches projets en groupe de travail et/ou réunion trimestrielle	Equipe complète

LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

LE PUBLIC ACCUEILLI

	2017	2018	2019
Nbre de personnes accueillies dans l'année	87	54	64
Nbre de ménages accueillis dans l'année	87	54	64
Nbre de places installées	21	21	21



PAYS	2017	2018	2019
Albanie	2	2	3
Algérie	4	2	3
Arménie	3	3	2
Portugal	2	1	
Bénin	1		
Birmanie			1
Brésil	1		
Cameroun	3	1	2
Centre Afrique	1		
Congo	3		2
Côte d'Ivoire	1	1	1
Danemark		1	1
Érythrée		1	
France	40	29	34
Géorgie	3	5	5
Guinée	2	2	3
Guyane			1
Haïti			1
Inde	1		
Irak	1		
Kosovo	3		
Macédoine		1	1
Maroc	5	2	
Niger	4	1	1
Pakistan	1		
Portugal	1		
Rwanda	1		
Slovaquie	1		
Sénégal			1
Soudan	1	2	
Tchad	1	1	
Tunisie	1		
Venezuela			1
Total	87	54	64

	2017		2018		2019	
Types de situations	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages
Autorisation provisoire de séjour	13	13	1	1	3	3
Citoyen UE	1	1	0	0	1	1
Débouté	3	3	2	2	3	3
Demande d'asile	12	12	9	9	3	3
Demande d'asile prioritaire	2	2	0	0	2	2
Dém. Titre. Séj. En cours					6	6
Droit commun	44	44	29	29	33	33
Dublin 2	1	1	0	0	1	1
Inconnu	0	0	0	0	1	1
Récépissé de titre de séjour	0	0	0	0		
Situation administrative irrégulière	10	10	6	6	7	7
Statut de réfugié ou protection subsidiaire	0	0	5	5	3	3
Titre de séjour (VPF, « étranger malade », ...)	1	1	2	2	1	1
Total	87	87	54	54	64	64

	2017		2018		2019	
Types de ressources	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages
AAH	4	4	4	4	6	6
ADA	11	11	5	5	5	5
ARE	1	1	0	0	2	2
ASS	1	1	2	2	1	1
ATA	1	1				
Formation	1	1	0	0		
Inconnu	1	1	0	0	2	2
Indemnités journalières					1	1
Pension			0	0	2	2
Prestations Familiales	0	0	0	0		
Retraite	0	0	2	2	2	2
RSA	26	26	19	19	8	8
RSA + Prestations familiales	0	0	0	0		
Salaire	5	5	0	0		
Sans	36	36	22	22	35	35
Total	87	87	54	54	64	64

	2017		2018		2019	
Hébergement la nuit précédente	Nbre personnes	%	Nbre personnes	%	Nbre personnes	%
Hébergement la nuit précédente	Nbre personnes	%	Nbre personnes	%	Nbre personnes	%
Autre structure (urgence, insertion, stabilisation, CHRS, hôtels pris en charge par une association...)	12	13,79	22	40,74	21	32,81
Domicile personnel (locataire, propriétaire)	1	1,15	0	0,00		
Etablissements hospitaliers ou de soins	3	3,45	2	3,70	2	3,13
Hébergement mobile ou de fortune (caravane, camping, squat, ...)	1	1,15	0	0,00		
Hébergement par des tiers	11	12,64	2	3,70	2	3,13
Inconnu, non renseigné	0	0,00	0	0,00	2	3,13
Sortie d'incarcération	4	4,60	0	0,00	1	1,56
Sans domicile (rue, voiture...)	55	63,22	28	51,85	36	56,25
Total	87	100,00	54	100,00	64	100,00

	2017		2018		2019	
Types de sortie	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages	Nbre de personnes	Nbre de ménages
CADA	2	2	1	1		
Chez un tiers	9	9	2	2	5	5
Décès	2	2	0	0		
Dans un foyer, résidence sociale	3	3	4	4	2	2
Départ sans laisser d'adresse	23	23	7	7	2	2
Hébergé par la famille	1	1	0	0	1	1
Hébergement médico-social	1	1	3	3	6	6
Incarcération	2	2	1	1		
Logement autonome bailleur public	2	2	4	4	1	1
Maison relais	0	0	0	0	1	1
Ne s'est pas présenté	0	0	0	0	1	1
Rupture de contrat de séjour	0	0	2	2	6	6
Structure d'insertion (CHRS, Stabilisation, ...)	13	13	10	10	11	11
Structure d'urgence (HIU collectif ou diffus, ...)	8	8	3	3	8	8
Total	66	66	37	37	44	44



L'Adn de Toit Solid'Air est de s'adresser à des personnes en grande situation d'exclusion. Force est de constater que Toit Solid'Air ne faillit pas à sa mission puisque 60% des personnes accueillies étaient en errance ou à la rue avant leur admission. Toutefois, toutes les personnes accueillies sont orientées par le 115.

Toit Solid'air a vocation à accueillir des personnes seules accompagnées ou non de leur(s) animal(aux). Plus de la moitié des personnes ont entre 31 et 50 ans, et un quart d'entre elles sont âgées de moins de 25 ans. 54% sont sans ressource.

Les femmes orientées sur Toit Solid'air sont soit des personnes victimes de violence qui nécessitent un accueil rapide et sécurisé, soit des femmes gravement désocialisées et/ou atteintes de pathologies psychiatriques nécessitant une surveillance et un accompagnement de proximité.

Nous pouvons distinguer 4 grandes typologies de public accueilli au Toit Solid'air :

- **Les personnes dites de droit commun.** Ces deux dernières années, 53% des personnes accueillies sont des personnes dites de droit commun français. Ces personnes sont en rupture de travail, familiale, sentimentale, de logement ou de lien social. Victimes de l'exclusion, elles sont amenées à subir une période de dépendance au système d'aide et d'assistance sous toutes ses formes. L'objectif est alors de permettre un retour, dans un délai à court ou moyen terme, à une situation d'inclusion ordinaire, intégrée au sein de la société, avec un accompagnement ciblé sur la restauration de la santé, de la confiance et de l'estime de soi, de lien aux autres, de lien social.
- **Les personnes gravement désocialisées** sans domicile fixe de façon permanente ou chronique. Victimes de l'exclusion, elles sont amenées à subir une période de dépendance au système d'aide et d'assistance sous toutes ses formes. L'objectif est alors de permettre un retour, dans un délai à court ou moyen terme, à une situation d'inclusion ordinaire, intégrée au sein de la société, avec un accompagnement ciblé sur la restauration de la santé, de la confiance et de l'estime de soi, de lien aux autres, de lien social. Certaines sortent d'incarcération, d'autres d'un dispositif d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). Près de 85% d'entre elles étaient en errance, à la rue ou hébergées par le 115 en hôtel avant leur accueil sur Toit Solid'Air. 40% sont sans ressource. Un long travail de restauration et de reconstruction est nécessaire. Ces personnes souffrent pour la plupart de troubles psychiques ; leurs projets sont donc adaptés à leur situation de santé et l'axe central de l'accompagnement sera l'accès ou la reprise des soins.

A noter également l'accueil de plus en plus régulier de personnes vieillissantes en situation de très grande exclusion, qui, « *installées dans un parcours d'errance depuis plusieurs années (...) sollicitent une simple mise à l'abri. Il est difficile d'enclencher un travail social avec ce public, présentant la plupart du temps des problématiques d'alcoolisation et de troubles psychiques.* »

La configuration architecturale du site Toit Solid'air permet au public « grands marginaux » d'être intégré au groupe en douceur, en intégrant progressivement les espaces collectifs tout en bénéficiant d'un espace individuel protecteur.

- Les personnes migrantes : demandeurs d'asile, personnes déboutées, personnes en cours de régularisation.
- Les personnes victimes de violences ou dont la vulnérabilité nécessite un hébergement sécurisé et une équipe disponible et réassurante : hommes ou femmes, éventuellement dans le cadre d'un éloignement géographique ou prises en charge avant leur orientation par le dispositif Ac Se, pour la protection des victimes de la traite, qui recherchent un lieu d'hébergement sécurisé.
4 femmes et un homme ont été accueillis en 2017 pour une mise en protection par suite de violences. La durée de l'hébergement pour les 4 femmes est en moyenne de 3 semaines avec un retour au domicile. 1 femme victime de violences a été accueillie en 2018 et est restée 8 mois sur site jusqu'à sa réorientation en CHRS.

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Accueil dans la durée de personnes en grandes difficultés. Accroissement des sorties positives.			
L'accroissement de la durée d'hébergement ne permet pas une rotation suffisante et dénature la mission du service.		Réinterroger plus régulièrement la durée d'hébergement et les autres orientations envisageables. Réfléchir à la création d'un appartement relais.	Equipe complète



PRÉSENTATION DES LOCAUX

Le site Toit Solid'Air, localisé au 15 rue Roger Aubry à Reims.

Sa réhabilitation, respectueuse de critères écologiques et économiques, a été réfléchie pour proposer un produit final confortable et fonctionnel, adapté pour accueillir des personnes en situation de handicap.

L'hébergement proposé comprend une ossature bois. Dans un souci d'économie d'énergie, l'éclairage des parties communes se fait par des spots led avec un détecteur de présence ; le chauffage est régulé par une sonde extérieure et une sonde d'ambiance placées dans le bâtiment collectif.

Il est constitué de 7 unités de vie et d'une unité collective. Les unités de vie, d'une superficie de 37 m², sont composées de 3 chambres individuelles fermant à clé et d'une salle d'eau de 6 m². Chaque chambre est équipée d'un lit fixe, d'un espace de rangement comprenant une armoire, ainsi qu'un petit coffre-fort, d'une tablette, d'une chaise. Une unité est réservée pour l'accueil des femmes.



*Chambre dans une unité
du Toit Solid'Air*

La partie collective, d'une superficie de 70 m², se compose d'un coin cuisine, d'une réserve alimentaire, d'une réserve de produits d'hygiène et d'entretien, d'un coin salle à manger, d'un espace multimédia (poste informatique et télévision) et d'une partie bureau pour les professionnels. Sur les extérieurs, des parcelles de jardin potager, un préau et un espace détente, un complexe d'aquaponie, un poulailler et une aire pour les animaux viennent compléter les installations.

Ce lieu se veut être entre l'externe (la rue) et l'interne (chez soi), être dedans et dehors. Le projet « Toit Solid'Air » s'est étayé avec la volonté de passer d'un hébergement de nuit à un accueil ouvert en permanence en préservant la vocation d'espace de transition qui caractérisait « les bungalows », avant l'accès à un autre dispositif d'hébergement ou de logement plus pérenne.

Situé derrière l'hôpital de Reims, dans un quartier sans habitation, le site est desservi par les transports urbains (Bus).

Cet environnement est doublement appréciable car il permet de bénéficier des repas fournis par l'hôpital de façon gracieuse, et d'autre part, sa localisation permet d'éviter les éventuelles nuisances sonores et les problèmes de voisinage qui en découlent.

L'ensemble de ce lieu collectif ainsi que deux unités de vie sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Quelques aménagements supplémentaires ont été diagnostiqués en 2018 et une partie des travaux a été menée : changement du sens d'ouverture des portes des salles d'eau et partie collective. Les pommeaux de douche doivent être changés pour en faciliter l'usage au PMR.

Une unité, et si besoin une seconde, est réservée à l'accueil des femmes.



Aquaponie au Toit Solid'Air



Cuisine au Toit Solid'Air



Jardinage au Toit Solid'Air

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Sécurité des locaux et hébergement et respect des procédures de sécurité (hors évacuation)	Connaissance et appropriation des procédures de sécurité par le personnel et les personnes	Faire un classeur de procédure pour les bureaux «veille»	Cheffe de service
Pas de procédure d'évacuation et pas de formation à l'évacuation sur le site Toit Solid'Air		Installation d'un panneau d'affichages avec consignes de sécurité et d'évacuation à formaliser. Faire un exercice d'évacuation	
Aménagement des locaux pour garantir la sécurité des biens et personnes (aquaponie, portes d'accès pour les Personnes à Mobilité Réduite)		Travaux à mener	Interventions prestataires extérieurs
Places Personnes à Mobilité Réduite	Accès aux Personnes à Mobilité Réduite	Travaux à relancer pour adaptation pommeaux douche et barre d'appui	Cheffe de service

Fiche action N°1 : S'adapter aux typologies des publics

Fiche action N°13 : Droit à la protection

L'ÉQUIPE AU SERVICE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET SOCIAL

L'écoute et l'empathie sont des préalables incontournables à toute intervention sociale auprès des personnes que nous accueillons pour établir une relation d'aide de qualité. Chacun des intervenants est prié de proposer une écoute attentive, dénuée de tout jugement de l'accueil des personnes à leur sortie et de faire preuve de discrétion professionnelle. Les interventions visent à faire émerger la demande. La personne accueillie est au cœur des préoccupations des professionnels et reste actrice de son projet et de sa réalisation.

Pour sa mise en œuvre, le Toit Solid'Air s'appuie sur l'équipe de veilleurs qui travaillait sur « les bungalows », forts de leur savoir-faire dans l'accueil de population fortement marginalisée. Deux d'entre eux ont fait le choix de travailler de journée. Jusqu'à la fin du premier semestre 2017, l'équipe était renforcée par les interventions ponctuelles de travailleurs sociaux de l'hébergement d'urgence en diffus. Le chef de service de l'hébergement d'urgence diffus, responsable du lieu, coordinateur de l'action, garant du projet, assurait lui-même une part de l'accueil et de l'animation.

Le profil des publics nécessitait une continuité dans l'accompagnement social et l'instauration d'une relation de qualité. Les interventions ponctuelles des travailleurs sociaux s'est révélée insuffisante pour proposer un accompagnement de qualité.

Après une évaluation portée sur le premier semestre 2017 de fonctionnement, quelques ajustements au projet ont été nécessaires dont :

- L'instauration d'un ETP de travailleur social
- L'intervention d'un adulte relais
- La mise en place d'un contrat d'objectif
- Une participation à l'hébergement en fonction des revenus

L'équipe s'est donc modifiée et professionnalisée.

La présence de deux professionnels du travail social dédiée au site (en 0,5 ETP), a permis d'optimiser l'accompagnement proposé. Un référent unique est nommé et disponible sur place pour :

- Procéder à l'accueil et à une première évaluation de la situation des personnes
- Procéder à l'ouverture des droits
- Soutenir les personnes dans l'élaboration d'un projet susceptible d'être mis en forme via un contrat de séjour
- Assurer le lien avec les partenaires extérieurs
- Assurer des missions éducatives pour la gestion du quotidien



La présence d'un adulte relais a permis de développer des actions collectives. Il est également responsable des actions en faveur du développement durable et de l'aquaponie.

Au départ de l'adulte relais fin 2019, les missions liées au développement durable ont été reprises par l'ensemble des professionnels
L'équipe de surveillants s'est féminisée avec le recrutement d'une hôtesse d'accueil.

L'équipe dans sa globalité encourage la participation active des personnes, axe prioritaire décrit dans le projet social initial. Une réunion mensuelle veille/TS/Cheffe de service permet de coordonner les actions. Les actions sont donc réévaluées et éventuellement réajustées. Elles le sont en réunion d'équipe mais elles le sont également avec les personnes accueillies, régulièrement consultées.

1 ^{er} semestre 2017	2 ^{ème} semestre 2017	1 ^{er} semestre 2018	2 ^{ème} semestre 2018	1 ^{er} semestre 2019	2 ^{ème} semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020
6 à 8 veilleurs	5 veilleurs	4 veilleurs	4 veilleurs	6 veilleurs	6 veilleurs	6 veilleurs
Intervention ponctuelles de TS HU	1 hôtesse d'accueil	2 hôtesse d'accueil	1 hôtesse d'accueil-agent admin	1 hôtesse d'accueil-agent admin	1 faisant fonction TS	1 faisant fonction TS
Chef de service	1 ETP TS	1 adulte relais	1 adulte relais	1 adulte relais	1 adulte relais	1 ETP TS
	1 adulte relais	1 ETP TS	1 ETP TS	1 ETP TS	1 ETP TS	Cheffe de service
	Cheffe de service	Cheffe de service	Cheffe de service	Cheffe de service	Cheffe de service	

1 surveillant travaille exclusivement de nuit. 3 effectuent des horaires de travail en après-midi, soirées et nuit.

L'équipe a aujourd'hui besoin d'être stabilisée pour que puisse émerger un esprit de cohésion d'équipe.

Si l'équipe s'est professionnalisée, la partie la moins qualifiée doit être davantage formée à la gestion des publics difficiles, à la conduite de projet, aux écrits professionnels et être sensibilisée au travail d'accompagnement social. Les 7 salariés

qui composent l'équipe assurent la continuité du service 24h sur 24H.

Les surveillants notamment accompagnent les personnes sur certaines actions du quotidien comme la prise des repas, l'entretien du linge ou des locaux privés et collectifs... Ils participent éventuellement aux accueils et aux mises à l'abri. Ils sont amenés à gérer les conflits et à mener des actions de médiation. Toutes ces missions exigent des compétences, un savoir-faire et un savoir-être qui doivent être renforcés par un apprentissage et/ou des formations.

LES PRATIQUES OBSERVÉS

Les salariés travaillent peu en doublure. La transmission des informations manque d'étayage et de fluidité, du fait notamment qu'une partie du personnel maîtrise mal l'écrit et/ou est peu alphabétisée en français. Cette difficulté est connue de l'ensemble de l'équipe. En 2017, le constat avait été fait que peu d'incidents et/ou événements indésirables faisaient l'objet de rédaction de formulaires de remontée des informations. De même, les cahiers de liaison informatiques étaient peu renseignés. Une partie des salariés a pu verbaliser que la non-maîtrise de l'outil informatique et celle du français écrit contribuait à l'absence de formalisation et à la perte des données. La proposition a été faite de transmettre les productions à la Cheffe de service pour qu'elle se charge de les corriger et de les remettre en forme. La transmission s'est alors nettement améliorée sur des documents tels que les formulaires de remontée des informations et les documents RH. Mais les transmissions liées au quotidien sont encore limitées et pauvres.

Les temps de rencontre en groupe de travail et/ou réunions ou les temps moins formels faciliteraient la mise en lien et les relations entre salariés ainsi que la compréhension des problématiques de chacun ; mais ils sont rares et ne peuvent être organisés plus de 5 à 6 fois par an. En effet, l'effectif du personnel qui doit assurer la continuité de service est contraint. Les réunions trimestrielles sont investies par l'ensemble de l'équipe du Toit Solid'Air et aborde les aspects organisationnels, les situations des personnes, la dynamique collective, les interactions entre professionnels et notamment la problématique des discours démotivants /pessimistes de certains professionnels et leurs impacts sur la dynamique de travail constaté ces derniers mois. La cheffe de service valorise et encourage les prises d'initiatives et propose aux salariés des temps de parole et d'expression pour évoquer la difficulté d'un exercice auprès d'un public difficile en effectif restreint.



Les travailleurs sociaux participent à la gestion du quotidien et sont présents sur les temps des repas et les réunions d'expression. Lorsqu'ils travaillent seuls, ils doivent contrôler les allées et venues, répondre au téléphone et à l'interphone, gérer le courrier et les distributions de clés. Ils sont donc régulièrement sollicités. Ils travaillent également un week-end par mois en moyenne. Le temps consacré aux démarches strictement sociales et administratives est donc limité ce qui nécessite d'être organisé, de travailler en réseau et de différer les demandes sur les temps opportuns. Les personnes accueillies, du fait de leurs problématiques, ont parfois des difficultés à comprendre que leurs référents ne répondent pas immédiatement à leurs demandes. Autant que possible, ils programment les entretiens individuels sur des temps de doublure pour garantir la confidentialité et la tranquillité des échanges.

La conseillère en insertion professionnelle et ponctuellement la psychologue et le pasteur Augustin interviennent sur site. Une gestion pointue des espaces de travail et particulièrement des deux bureaux, est nécessaire pour garantir là aussi la confidentialité et la tranquillité des échanges.

L'agent de maintenance du service HU Diffus intervient pour la maintenance du site. Il agit sur demande via des fiches d'intervention. Cette procédure est difficilement respectée, toujours pour des raisons de mauvaise maîtrise de l'outil informatique. Il est généralement contacté par téléphone.

La Cheffe de service assure une mission de pilotage des actions, en concevant et en planifiant la mise en œuvre du projet de service, en concertation avec les équipes et la Direction. Elle garantit le respect des projets individuels, le respect du droit et libertés des personnes hébergées et mesure les actions menées par le service. Elle est un appui technique pour les équipes.

Elle encadre les équipes, anime les réunions, coordonne les interventions de chaque professionnel en lien avec les autres services et les partenaires. Elle diffuse les bonnes pratiques et promouvoir l'analyse de sa pratique professionnelle. Elle assure une veille législative.

Au niveau des ressources humaines, elle gère les plannings, reçoit les professionnels en entretien, participe au recrutement, identifie les besoins en formation.

Elle rend compte de son activité par le rapport d'activités et en communiquant les informations utiles aux financeurs.

Elle développe les réseaux et les partenariats, représente le service auprès des instances extérieures et participe aux groupes de travail et commission

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Constitutions de fiches de remontées d'événements indésirables plus régulières mais encore mal étayées	Meilleure gestion et traçabilité des formulaires de remontée des informations	Consulter systématiquement les personnes concernées avant l'élaboration de la fiche d'événements indésirables	Equipe complète
Manque d'autonomie et de prise d'initiative du personnel	Prises d'initiatives pertinentes		
Démotivation ponctuelle des salariés		Valoriser les actions des professionnels et mettre en avant les évolutions des personnes accueillies	Cheffe de service
Sollicitation des services transversaux pour une autre expertise	Garantie de la confidentialité et de la tranquillité des échanges	Mieux définir l'occupation des locaux en cas d'interventions extérieures	Equipe complète
Suivi des interventions de maintenance difficile	Lisibilité des interventions	Sensibiliser les salariés, fiche de procédure à créer, personnel dédié à prévoir	

Fiche action n°6 : assurer une meilleure traçabilité des actions menées

Fiche action n°7 : préciser les besoins de formation

Fiche action n°8 : valoriser les autres formes de participation

Fiche action n°9 : promouvoir la bientraitance spécifique au pôle urgence

Fiche action n°10 : garantir l'accès à un accompagnement spirituel

Fiche action n°11 : adapter les projets collectifs aux besoins et demandes des personnes accueillies



ORGANISATION ET PROCÉDURES D'ACCUEIL

Toit Solid'Air a pour vocation l'hébergement d'un public composé d'hommes seuls avec ou sans animaux mais aussi de femmes, et d'être accessible à ces dernières en permanence. En effet, le baromètre 115, hiver 2015/2016 de la FNARS, avait constaté une nette hausse des demandes d'hébergement faites par les femmes seules (+13% dans les 45 départements). A cette époque, près de 45% des demandes de femmes seules sont restées sans attribution d'hébergement.

Ces résultats montrent une vulnérabilité sociale importante des femmes à la rue et une grave insuffisance des solutions d'hébergement, de relogement et de protection de ces personnes particulièrement fragiles. C'est pourquoi le service a basé son projet social sur un accueil mixte, fixé à l'ouverture à 18 hommes, répartis sur 6 unités et 3 femmes, réparties sur une unité mais avec une possibilité de moduler la répartition et d'augmenter la proportion d'accueils de femmes en dédiant une ou plusieurs unités de 3 personnes supplémentaires.

Toit Solid'Air propose un hébergement en continu, 24h/24h.

Aucune durée de séjour n'est imposée préalablement à l'entrée. La priorité est d'instaurer un dialogue ouvert et tolérant, condition essentielle à l'accueil de l'autre dans toutes ses différences et ses singularités.

Les durées de séjour varient donc en fonction des problématiques de chaque individu. Toit Solid'Air est un lieu d'accueil inconditionnel.

Le comité de pilotage de l'Etude Nationale des Coûts associant l'administration et les grands réseaux associatifs a retenu la notion de « Groupe Homogène d'Activité et de Missions ». Pour le service d'urgence, les missions retenues sont : alimenter, héberger, accueillir et orienter. Pour autant, au regard de sa singularité, la Direction Départementale de Cohésion Sociale et Protection des Populations (DDCSPP) de la Marne, à l'issu de la dernière ENC a considéré que la mission accompagner pouvait être introduite.

MISSION ACCUEILLIR

Accueil chaleureux, inconditionnel et dénué de tout jugement de toute personne orientée par le SIAO 51 (115), avec ou sans animaux.

Les dates et horaires de l'accueil sont transmises au 115 qui se charge de relayer les informations aux personnes qui sont orientées. Les personnes sont accueillies puis accompagnées par un travailleur social dans l'unité qu'elles vont occuper. Une présentation du service et des professionnels présents est effectuée. Un référent unique est attribué.

Un dossier papier et un dossier informatique sont créés le jour de l'arrivée. Le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement leur sont remis. Ils visent à garantir l'exercice effectif des droits généraux de la personne. Il leur est remis aussi, dans le cadre de la loi 2002.2, la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ces documents permettent aux personnes de mieux appréhender leurs droits mais aussi de cerner ce qu'elles peuvent attendre du lieu de vie ou elles vont séjourner.

Le formulaire de droit à l'image est rempli et signé par les personnes le jour de leur arrivée. Est constaté un manque de rigueur dans les contrôles des fiches lorsque les personnes sont accueillies depuis longtemps ; afin de mieux tracer et contrôler les fiches et s'assurer que les non-autorisations soient respectées, les formulaires qui n'autorisent pas l'utilisation des images sont transmis au responsable informatique et des nouvelles technologies de communication.

On demande également aux personnes de renseigner un formulaire désignant les informations relatives aux personnes de confiance et les dispositions à prendre en cas d'événements graves... Les personnes communiquent rarement ces informations soit parce qu'elles sont en rupture de lien social et familial soit parce que leurs personnes de confiance sont dans des situations aussi précaires qu'elles même.

Bureau d'accueil au Toit Solid'Air

Le règlement de fonctionnement a été présenté aux instances représentatives du personnel puis des usagers en octobre 2017 qui l'ont validé. Il a été revisité sous une forme commune aux dispositifs d'insertion fin 2018. Un contrat d'objectifs, réactualisé en contrat de séjour en novembre 2018 permet aux personnes de formaliser leurs demandes, leurs objectifs et leurs attentes en matière d'accompagnement et de prestations. Il n'est pas encore systématique. A la demande des usagers, les personnes ressources pourront les soutenir dans l'élaboration de leurs objectifs ; les représentants légaux seront associés. L'intervention des personnes-ressource devraient faire l'objet de plus de formalisation.

A l'accueil, les documents suivants sont remis aux personnes :

- Questionnaire de satisfaction 4 langues
- Attestation de remise du questionnaire de satisfaction
- Règlement de fonctionnement
- Livret d'accueil
- Charte des droits et devoirs des personnes accueillies
- Autorisation de prise de vue
- Consentement loi RGPD
- Attestation de remise des documents : Règlement de fonctionnement
- La charte du Conseil de la Vie Sociale
- L'attestation de remise de la charte du CVS
- L'attestation de remise des clés de chambre

MISSION HÉBERGER

Hébergement en chambre individuelle meublée. Une laverie et une cuisine collective sont à la disposition des personnes. Des kits literie/hygiène et produits d'entretien sont fournis à l'arrivée des personnes et en cours de séjours mensuellement pour les personnes ne disposant pas de ressource.

MISSION ALIMENTER

Le CHU de Reims fournit gracieusement les repas. Les personnes peuvent améliorer leurs repas avec les plantes aromatiques du potager et les œufs du poulailler. Une activité cuisine est proposée régulièrement pour leur permettre d'accéder à une cuisine plus familiale que celle dispensée par les cuisines centrales du CHU.

En période hivernale lorsque le site Toit Solid'Air accueille des personnes supplémentaires en mise à l'abri, les quantités sont parfois insuffisantes : les barquettes initialement prévues pour 21 personnes doivent être partagées par un plus grand nombre. Un stock de denrées sèches commandé à la Banque Alimentaire a été constitué pour compléter les repas si besoin.

Les travailleurs sociaux du service proposent un accompagnement social, qui, en fonction des moyens humains et matériels, et en fonction des situations des personnes accueillies, concernent les thématiques suivantes :

SANTÉ

La santé est le thème le plus majoritairement abordé auprès des personnes accueillies.

- Ouverture des droits
- Orientations CMP, ANPAA, CAARUD, CHU
- Programmation des vaccinations et dépistages
- Mise en lien avec les professionnels de soin et accompagnements si besoin
- Un suivi psychologique est également possible avec la psychologue de l'établissement dans les bureaux du dispositif d'Hébergement d'Urgence pour permettre la confidentialité des échanges. Elle intervient auprès des équipes comme conseil pour les situations les plus complexes.

L'orientation des personnes vers les partenaires du secteur de la santé mentale est difficile. Les partenaires ont tendance à considérer que la présence continue de professionnels sur le lieu d'hébergement ne nécessite pas que des infirmiers de secteur se déplacent. Les personnes ayant connu une longue période d'errance se tiennent difficilement aux contraintes d'une prise de rendez-vous, au respect de la ponctualité. Ils sont souvent accompagnés d'un animal de compagnie qu'ils refusent de confier lorsqu'une hospitalisation est envisagée. Les projets érigés par les partenaires extérieurs restent insuffisamment concertés avec les travailleurs sociaux du service ou les tuteurs légaux, malgré l'instauration de liens. Les hospitalisations se font généralement en urgence, sous contrainte et à leur sortie, et sans anticipation des services de soins, les personnes se retrouvent sans solution d'hébergement. Les ruptures d'accès aux droits compromettent l'observance thérapeutique. Le service sollicite le réseau « santé/précarité », dispositif composé d'une équipe pluridisciplinaire dans le champ de la santé mentale, sous la responsabilité de l'Etablissement Public de Santé Mentale, pour des conseils ou pour faciliter les orientations. Ce dispositif ne suffit pas à lever tous les freins rencontrés par les professionnels.



AIDE DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET LA CITOYENNETÉ, AIDE AUX DÉMARCHES DE DEMANDE D'ASILE/RÉGULARISATION

- Ouverture des droits (RSA, retraite...)
- Informations et explications des différentes étapes de la demande d'asile, les modalités de régularisation, les aides au retour, les droits des étrangers. Accompagnement des personnes dans les démarches en lien avec la PIADA, les associations, les avocats. Accompagnement des personnes pour les démarches à réaliser en préfecture, Office Français d'Immigration et d'Intégration, Office Français pour la Protection des Réfugiés et Apatrides et Cour Nationale du Droit d'Asile.
- Accompagnement dans les démarches auprès des impôts (déclaration), des mairies (réfection des documents d'identité)
- Sensibilisation des personnes aux démarches citoyennes : diffusion d'informations, encouragement à participer aux instances représentatives, recueil et prise en compte de la parole des personnes

LOGEMENT/ORIENTATION

- Accompagnement pour un comportement éco-responsable et travail sur les économies d'énergie
- Visite régulière de la chambre et évaluation de la capacité à entretenir l'espace de vie
- Mise en place de la procédure en cas d'infestation par des punaises de lit et autres nuisibles
- Constitution des dossiers SIAO, de logement en fonction des situations et des objectifs d'insertion des personnes. Les réorientations sont difficiles par manque de fluidité dans les dispositifs.
- Orientation et aide à la sortie vers le logement semi-autonome et autonome
- Mutations internes possibles en fonction des problématiques (changement d'unité, orientation vers les appartements HU Diffus ou vers d'autres dispositifs)

AIDE ET SOUTIEN À LA GESTION DU BUDGET

- Accompagnement à la gestion du budget et aide à la constitution si besoin d'un dossier de surendettement
- Mise en place d'une participation à l'hébergement pour les personnes disposant de ressources. Un tableau récapitulatif des paiements pourrait compléter les reçus fournis lors des paiements pour une meilleure lisibilité.
- Mise en place ou inscription pour l'obtention d'aides au transport, d'aides facultatives auprès du CCAS ou associations, d'aides à l'habillement...

AIDE ET SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

- Aide à la sollicitation du Juge des affaires familiales pour rétablir les droits de visite et/ou d'hébergement lorsqu'ils sont interrompus
- Orientation vers un autre dispositif, notamment Hu Diffus, si le parent peut faire valoir un droit d'hébergement ou en cas de rapprochement familial pour les personnes migrantes.

ACCÈS À L'EMPLOI ET À LA FORMATION

Ce thème est évoqué par les travailleurs sociaux avec les personnes accueillies sur le dispositif, mais dans une moindre mesure, puisqu'il s'agit essentiellement d'orienter ces personnes vers des dispositifs adaptés (AEFTI, Chantiers d'insertion, Pôle Emploi, Mission Locale ...) ainsi que vers la Conseillère en Insertion Professionnelle du CHRS. Il s'agit donc de s'assurer du bon déroulement et de la réalisation des démarches pour la personne.

- Accompagnement des personnes pour certains rendez-vous professionnels.
- Aide à la formalisation d'un projet d'insertion ou de formation, inscription en faculté
- Aide à l'élaboration de CV, à la traduction et la reconnaissance des diplômes étrangers
- Diffusion d'informations et de conseils pour optimiser les recherches d'emploi
- Accompagnement dans les démarches de demande de régularisation par l'emploi

Dans cet item, l'alphabétisation et l'apprentissage de la langue française sont deux impondérables pour travailler l'insertion socio-professionnelle. Deux salariés interviennent en renfort de l'équipe éducative : La Conseillère en insertion professionnelle et une professeure de FLE qui dispense des cours accessibles aux personnes hébergées sur Toit Solid'Air dans les locaux du service HU Diffus.



Atelier palettes au Toit Solid'Air

AIDE À LA VALORISATION

- Ecoute attentive et conseils avisés
- Repérage des compétences et des ressources des personnes
- Proposition d'activités comme vecteurs de nouveaux centres d'intérêt, notamment pour des publics en grande situation d'exclusion ou en perte/sans espoir
- Accompagnement et/ou orientation autour de la dimension spirituelle, information relative aux lieux de culte, accompagnement des personnes malades, gestion des décès et accompagnement de l'entourage, en lien si besoin avec le représentant du culte de la Fondation Armée du Salut, le Major N'Guimbi Jean-Claude, ou le pasteur Augustin du CHU de Reims.
- Réponse individualisée
- Prise en charge de la multiculturalité
- Entretiens de médiation en cas de difficultés de cohabitation sur le site Toit Solid'Air
- Visites autorisées
- Possibilités de passer des appels internationaux dans les bureaux HU Diffus



Atelier lessive/savon au Toit Solid'Air



Atelier lessive/savon au Toit Solid'Air



Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Remplissage des fiches d'autorisation de prise de vue	L'accompagnement peut s'appuyer sur les personnes de confiance dans l'entourage de la personne	Mieux tracer et contrôler les fiches	Cheffe de service et responsable informatique
L'accompagnement peut s'appuyer sur les personnes de confiance dans l'entourage de la personne		Recueillir les informations relatives aux personnes de confiance et les dispositions à prendre en cas d'événements graves...	Travailleurs sociaux
Entretiens individuels		Systématiser les contrats d'objectifs pour chaque personne	Travailleurs sociaux
Sollicitation des tuteurs légaux pour la construction du projet, notamment pour construire le projet de sortie, mais insuffisance d'une co-construction efficace	Meilleure construction des projets en lien avec les tutelles	Formaliser les échanges avec les tuteurs/curateurs et mieux définir les actions de chacun	Travailleurs sociaux
Observations lors des temps de distribution de courrier, ateliers, réunion, ménage et actions du quotidien... mais insuffisance de formalisation des observations	Formalisation de l'analyse	Formaliser davantage ces informations	Equipe complète
	Formalisation de l'évaluation		

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Liens avec les partenaires pour la transmission des informations. Insuffisance de retranscription dans SI115		Développer le partenariat et mieux formaliser les échanges	Equipe complète
Liens encore insuffisants avec les acteurs de la psychiatrie	Conventionnement ?	Liens avec des partenaires de soins, notamment psychiatres privés et CMP, à développer	Equipe complète
Difficultés pour l'ouverture des droits		Partenariat à renforcer	
Dispositions prises pour éviter les contaminations par nuisibles		Mener des actions de sensibilisation	Equipe complète
Responsabilisation financière et facturation mensuelle d'une participation financière aux prestations	Autonomisation des personnes	Améliorer le suivi des paiements	Cheffe de service et TS



LA BIENTRAITANCE

La garantie de la bientraitance est pour le service, la condition de la qualité de son accueil. Elle est une culture inspirant des actions individuelles. Les relations collectives à Toit Solid'Air visent à promouvoir le bien-vivre ensemble et le bien-être de chacun. Elles se construisent au sein du service via des échanges continus entre tous les acteurs.

C'est pourquoi la personne doit :

- Être actrice de son parcours et jouir d'une réelle liberté de choix,
- Être accompagnée dans l'autonomie,
- Être respectée dans sa singularité,
- Avoir une qualité de lien avec les professionnels,
- Avoir la sécurité physique et matérielle,
- Disposer d'un cadre institutionnel stable,
- Bénéficier d'un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué.

Le service doit, de son côté :

- Associer l'entourage et respecter les relations de l'usager,
- Développer un partenariat, s'ouvrir vers l'extérieur,
- Promouvoir la participation, l'expression et les échanges,
- Favoriser l'accompagnement spirituel des usagers,
- S'inscrire dans un processus d'évaluation,
- Accueillir, accompagner et promouvoir la parole de tous les salariés

Le « Nouvel Horizon » a mis en place une commission de prévention de la maltraitance depuis le 02.04.2013, conformément aux recommandations de l'ANESM puis de l'HAS. Une note de service précise les dispositions à prendre lors d'une situation de violence et de maltraitance et s'est engagé par signature d'un protocole en juillet 2011 à faire remonter à la DDCSPP de la Marne les événements indésirables par formulaire de remontée des informations.

Tout salarié est invité à participer au COPIL Bientraitance.

Des formulaires de signalement et de remontée des informations permettent aux chefs de service et à la Direction de signaler les situations qui le nécessite aux instances compétentes : DDCSPP, Procureur de la République, ARS.



En moyenne, 5 signalements sont rédigés chaque année au Toit Solid'Air pour des constatations de grande vulnérabilité ou pour des risques sanitaires majeurs (fin de vie).

Des séances d'analyse des pratiques sont organisées mensuellement pour les travailleurs sociaux. La finalité première est une prise en compte des besoins de l'usager à partir de l'observation et de la compréhension des situations éducatives concrètes vécues par les participants. Elles doivent permettre de donner du sens et de la cohérence aux interventions tout en intégrant la diversité des acteurs et les différences de points de vue. Elles concourent à la garantie de la bientraitance. Les situations les plus complexes sont abordées pour que les professionnels puissent bénéficier de pistes de travail et de conseils avisés.

En cas d'insatisfaction, les résidents peuvent solliciter un rendez-vous avec la Cheffe de service qui proposera un entretien. Si à l'issue de cet entretien la personne est toujours en désaccord, ou si elle estime ne pas avoir obtenu une écoute ou une réponse suffisante, elle pourra rencontrer la Direction.



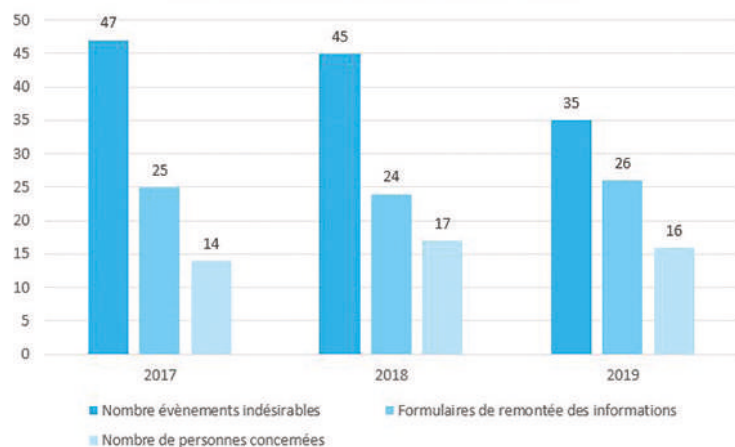
GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS

La vie en semi-collectivité permet de favoriser le lien social, de rompre l'isolement. Elle permet de créer une dynamique positive. Elle génère néanmoins des tensions et des passages à l'acte agressifs nécessitant parfois l'intervention des forces de l'ordre. Les comportements violents sont souvent en lien avec une problématique addictive ou une pathologie psychique.

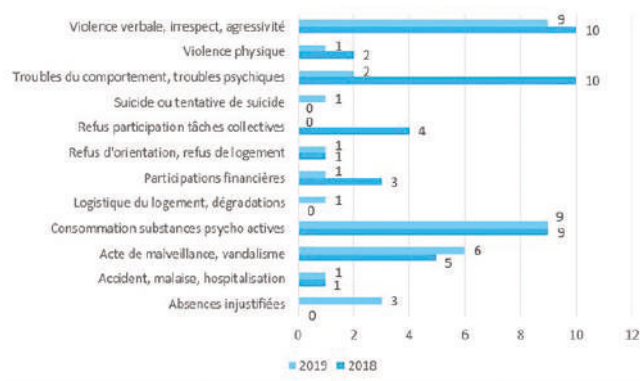


Barbecue/fête de la musique au Toit Solid'Air

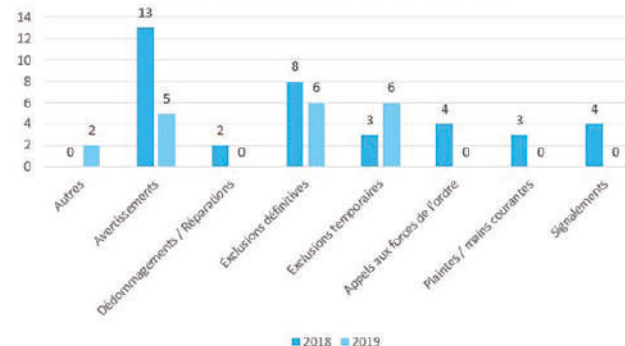
Evènements indésirables de 2017 à 2019



Nature des évènements indésirables 2018 et 2019



Nature des dispositions prises concernant les évènements indésirables sur le Toit Solid'Air 2018-2019



Autant que possible, la réponse aux transgressions et/ou violences a été éducative et des alternatives aux exclusions ont été recherchées. Pour des personnes nécessitant des soins, une contractualisation de l'hébergement peut être décidée si reprise des liens avec les services de soin en journée. Dans d'autres cas, des TIG et un hébergement de nuit sur Toit Solid'Air peuvent être proposés. Les services de psychiatrie ainsi que le 115 de la Marne sont informés des dispositions prises pour éviter le retour à la rue, favoriser l'accès aux soins et garantir la sécurité des biens et des personnes.

Le règlement interne s’est adapté et assoupli depuis l’ouverture du site. Les réajustements ont été discutés en réunion d’expression des personnes accueillies et en réunions institutionnelles. Moins sanctionnant et davantage centré sur un accompagnement au quotidien, il répond mieux aux besoins des personnes, est davantage valorisant et responsabilisant et limite de fait les transgressions. Certaines entorses au règlement type absences aux réunions ou entretiens éducatifs, consommation d’alcool ou de stupéfiants, seront des axes prioritaires du travail éducatif et ne seront sanctionnés qu’en cas de récidive ou de refus d’accompagnement. La présence d’un travailleur social à temps complet sur la structure favorise l’inclusion avec la prise en considération de l’individu dans sa globalité et sa complexité.

L’ensemble des signalements, formulaires de remontée des informations, sanctions sont réunies dans un seul et même fichier informatique et sont renseignés immédiatement.

Fiche action n°6 : assurer une meilleure traçabilité des actions menées

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l’objectif	Axe d’amélioration	Qui ?
Traçabilité des courriers et sanctions inhérentes aux évènements indésirables		Formation AGILES et perfectionnement AGEVAL à réaliser auprès des cadres intermédiaires	

Décoration du sapin de Noël au Toit Solid’Air



LA RESPONSABILITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES : L'AUTOGESTION

La responsabilisation de chacun se matérialise par des périodes d'autogestion de la structure.

Le principe de l'autogestion est de considérer qu'une association de personnes accueillies au fonctionnement quotidien d'un lieu concourt à la bonne tenue du lieu et participe également à un processus de réinsertion.

La mise en route de périodes d'autogestion régulières a été effective au cours du second semestre 2017. Une période de « rodage » s'est imposée pour notamment préparer les équipes à intégrer cette notion d'autogestion dont elles n'étaient pas familières et qui induisait quelques résistances. Les autogestions ont été planifiées progressivement, à raison d'une fois par semaine, pendant 4 heures, le jour de la réunion institutionnelle. En fin d'année, les autogestions étaient plus régulières et étendues aux week-ends. En 2018, les autogestions sont devenues pluri-hebdomadaires. Les personnes se portent volontaires pour assurer la responsabilité du site. A leur convenance, elles peuvent choisir de le faire à deux. Elles disposent d'un téléphone et peuvent joindre en cas de nécessité des professionnels du CHRS « le Nouvel Horizon ». Si personne n'est disponible ou volontaire pour assurer la permanence, l'unité collective est fermée, généralement sur les créneaux 14h-17h.

Un règlement de la permanence est remis et expliqué à chaque personne accueillie à son entrée.

Le projet social prévoyait l'intervention de partenaires sur des périodes d'autogestion. Cette démarche, sans être abandonnée, ne s'est pas encore concrétisée. La mise en place des autogestions devait être dans un premier temps expérimentée sans intervention extérieure pour mieux évaluer l'implication des personnes et les difficultés inhérentes à cette autonomisation. En revanche, le travail partenarial est déjà amorcé pour rendre effectives des tenues de permanences sans professionnel présent.

Cuisine du Toit Solid'Air



LA DYNAMIQUE ET LES ACTIONS DU QUOTIDIEN

Les personnes sont pleinement intégrées au fonctionnement de l'établissement. Elles entretiennent les parties individuelles et collectives et vont chaque matin chercher les repas fournis par le CHU de Reims pour l'intégralité des personnes. Par ces biais, nous souhaitons instaurer un esprit d'entraide et que l'action de chacun soit bénéfique à tous. A titre d'exemple, cet esprit collectif a amené une résidente à proposer des cours de Français le soir après le repas. Une autre personne, avec son expérience professionnelle de secrétaire de direction a proposé de se joindre au groupe pour aider notamment à la rédaction de courriers à destination des administrations.

Un planning de répartition des tâches quotidiennes est élaboré chaque semaine. Il tient compte des impératifs et des capacités de chacun. La participation aux tâches du quotidien, considérée parfois comme une corvée, constitue un outil réaliste pour observer la capacité des personnes à entretenir et investir leur lieu de vie, leur capacité à prendre soin d'elle-même et des autres, à apprendre ou réapprendre les gestes ordinaires de la vie en logement. Elle contribue à maintenir ou retrouver un rythme de vie.

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Mise en place d'autogestions du site par les personnes mais insuffisance de la traçabilité des autogestions : dates, personnes volontaires ...	Autonomisation des personnes	Créer un outil de suivi et mise à jour	Equipe complète



LES TEMPS COLLECTIFS INSTITUTIONNALISÉS

Ils rythment les journées au Toit Solid'Air.

Certains sont parfois perçus trop contraignants par les personnes accueillies. Ils participent pourtant à leur reconstruction ou leur resocialisation et facilitent l'intervention éducative. Il s'agit par exemple de l'entretien des locaux qui est à assurer quotidiennement par tous les occupants, suivant un roulement déterminé en groupe lors de la réunion hebdomadaire. Si quelques-uns se montrent récalcitrants à effectuer les tâches ménagères, la plupart réalisent leur participation sérieusement. L'équipe va repérer les résistances éventuelles pour mettre en place des actions qui permettront aux plus hostiles de respecter leurs obligations.

Les repas sont servis sur l'espace collectif. Le temps du repas est un bon indicateur de l'ambiance générale de la structure. Dans les périodes de tension, les personnes s'y présentent au compte-goutte, se servent individuellement et repartent rapidement. A l'inverse, ils peuvent être investis et générateurs de prises d'initiatives chaleureuses telles que la programmation d'un barbecue improvisé ou d'un café/ discussion qui s'éternise sous le préau. Les personnes ont demandé de façon collégiale à revisiter à trois reprises le cadre de la prise des repas en modifiant les horaires, les modalités du service ou en introduisant la possibilité de prises d'initiatives individuelles pour agrémenter les plats.

Des actions, inscrites dans le cadre du développement durable, viennent compléter les actions d'accompagnement du quotidien. Il s'agit de proposer aux personnes des activités variées, qu'elles pourront faire seules ou à plusieurs, pour progressivement inciter les interactions sociales, se réapproprier un rythme et une hygiène de vie, profiter du fruit de leur investissement et réapprendre le prendre soin de soi.



LA FERME URBAINE

L'aquaponie associe l'élevage de poissons et la culture de plante en circuit (presque) fermé. L'aquaponie fonctionne grâce à la symbiose entre les poissons, les plantes et les bactéries présentes naturellement : les déjections des poissons sont alors transformées en matières assimilables par les plantes qui, à leur tour, purifient l'eau. Dans ces conditions optimales les plantes poussent plus vite et sont naturellement plus belles. Dans le projet d'inscrire le Nouvel Horizon dans une démarche de développement durable, l'aquaponie est donc une réponse pour cultiver dans de bonnes conditions des légumes, tout en élevant des poissons. Mais ce projet innovant est aussi un remarquable moyen de médiation éducative. En effet, il peut être un :

- Outil d'épanouissement personnel et de mieux-être
- Moyen de médiation et de support à la relation (entre le professionnel et la personne accueillie)
- Outil de lien social (entre les personnes accueillies et d'autres personnes en dehors de la "structure")
- Outil vers l'insertion professionnelle

Durant l'hiver 2016/2017 la ferme urbaine a gelé, ce qui a causé la perte d'une quarantaine de truites. En été, les plantations ont souffert de la chaleur et ont en partie dépéri. La qualité de l'eau s'est dégradée, conduisant à la perte d'autres poissons. En réponse à ces deux avaries, nous avons donc procédé à l'isolation du conteneur et disposé de la paille autour des bacs de la serre. Des pieds de tomates et de la menthe ont été replantés de manière à diversifier les cultures. 70 nouvelles truites ont été accueillies en début d'hiver 2017-2018. Aucune n'a survécu plus de quelques semaines. L'installation a été remaniée. Des carpes ont été préférées aux truites. De nouveaux investissements dans des aménagements et notamment l'installation de nouveaux bacs de plantation et d'une isolation doivent être réalisés pour inscrire le projet dans la durée.

Ces trois expériences négatives nous ont fait réaliser que l'entretien de l'aquaponie nécessite des compétences jusqu'à présent insuffisamment relayées, notamment auprès des personnes accueillies. C'est pourquoi 4 personnes accueillies et autant de salariés ont pu profiter d'une formation « aquaponie » de 21 heures sur site en mai 2018. Cette expérience devra être renouvelée pour confirmer les acquis des salariés.

La réalisation d'une fiche technique sur l'entretien des bassins et le nourrissage des poissons est désormais accessible à chacun dans l'enceinte même du bâtiment. Les personnes hébergées participent quotidiennement à la distribution de nourriture des poissons et au contrôle du PH. Cette fiche technique leur permettra d'étendre leurs interventions pour veiller sur les aspects techniques de la ferme urbaine.

Une planification annuelle des plantations permettrait de donner des repères aux équipes et personnes accueillies et assurer la continuité du système de filtration.

Le projet aquaponie, malgré des objectifs ambitieux et son caractère innovant, présente des inconvénients qui ont nécessité de questionner la continuité du projet. En effet, la structure de base nécessite des travaux de rénovation et de consolidation dont les devis varient entre 2000, pour sa sécurisation, à 12000 euros. En effet, l'ossature, les parois et la toiture résistent mal aux intempéries et ne sont pas isolées. Le système de pompage est à remanier. Les bassins de plantations fuient. Un tel investissement ne peut être engagé que si la plus-value du projet est importante. L'intérêt des personnes hébergées et des salariés est réel mais se délite au fur et à mesure que la vétusté gagne l'ouvrage. Les serres à l'étage de l'aquaponie sont difficilement accessibles et le système de pompage obsolète fait régulièrement pourrir les plantations. En cours d'année 2019, à la suite des intempéries qui ont provoqué la destruction du Toit, et au regard des précédentes observations relatives à la dégradation de l'ouvrage, il a été décidé de mettre un terme au projet aquaponie dans les conditions actuelles.

L'expérience de l'aquaponie a permis de faire le constat que des personnes marginalisées ayant connu une période de rue longue, se réapproprient la notion du prendre soin de soi via le prendre soin de l'animal. Ce constat a amené l'équipe à développer un second projet analogue, celui du poulailler. Les personnes accueillies, encadrées si besoin par les salariés, ont réalisé un enclos, acheté un poulailler dans lequel 3 poules pondeuses vivent depuis l'automne 2018. Les œufs frais sont ramassés chaque matin et profitent aux ateliers pâtisserie ou petit déjeuner du dimanche matin. Une fiche technique concernant le prendre soin des animaux est en cours de réalisation.

LA CULTURE MARAÎCHÈRE

Initié avec le soutien de « L'école des jardiniers », association créée en 2012 dans le but de transmettre les techniques et outils nécessaires pour la mise en culture de légumes dans le respect du cahier des charges de l'agriculture biologique, le projet de culture maraîchère a permis la confection de bacs pour cultiver des tomates, concombres, courgettes, betteraves, salades, choux, herbes et épices, piments et menthe. La participation à l'arrosage et à l'entretien est très spontanée au printemps ou en été. Les plats sont agrémentés en fonction de la pousse des légumes. Les personnes apprécient l'introduction des herbes aromatiques. Le partenariat conventionné avec « L'école des jardiniers » s'est interrompu au printemps 2018 car Toit Solid'Air avait désormais la capacité de faire vivre en autonomie le projet. Un carré potager par unité a été construit en palettes par les personnes accueillies qui en ont la responsabilité le temps de leur séjour pour effectuer les plantations de fruits, légumes ou fleurs.



L'ATELIER PALETTES

Le projet palettes s'est développé au printemps 2017 à l'initiative de 2 stagiaires puis de l'adulte relais. Les objectifs principaux étaient de proposer une activité manuelle, écologique et économique, encourageant la créativité tout en imposant un rythme et des règles de sécurité. Les personnes ont été accompagnées dans la fabrication de mobilier de jardin pour les extérieurs du Toit Solid'Air. La mobilisation était faible et l'activité ne semblait pas susciter l'envie dans la durée.

Pour dynamiser le projet et le rendre plus attractif, deux dispositions ont été prises en septembre 2017 :

- L'ouverture du projet au service d'urgence diffus
- La possibilité pour les personnes de confectionner des meubles en vue de leur entrée en logement

Ces deux décisions ont eu un impact positif autant sur le nombre de participants que sur leur motivation. Ainsi, des porte-manteaux et des tables de nuit ont été fabriqués pour compléter le mobilier des unités de vie au Toit Solid'Air. En parallèle, les personnes accueillies en appartement d'urgence diffus ont réalisé des armoires, étagères, meubles TV ou tables pour équiper les logements. L'ensemble des personnes ont échangé leur savoir et leurs compétences pour confectionner des coffres à jouets et un sapin de Noël.

LE PRÊT DE VÉLOS

Le prêt de vélos a été initié en début d'année 2018 pour mettre à disposition des personnes accueillies un moyen de locomotion économique et écologique et encourager les démarches en autonomie, l'ouverture vers l'extérieur et la dépense physique. Les vélos ont été achetés d'occasion avec les personnes accueillies dans une logique de valorisation du recyclage et pour des raisons budgétaires.

Si la culture maraîchère, l'atelier palette et le prêt de vélos sont des activités qui répondent à des besoins repérés, elles sont insuffisamment vectrices d'observations éducatives. Les objectifs d'autonomisation, de sensibilisation au développement durable, et de valorisation des compétences sont globalement atteints. Les travailleurs sociaux pourraient restituer des observations concrètes susceptibles de nourrir les projets des personnes, notamment au regard de l'insertion professionnelle, de la mobilité ou de l'estime de soi.

La mobilisation des personnes et l'explication des affichages gagnerait à être améliorée pour les actions liées au développement durable.

Des interventions individuelles de sensibilisation aux économies d'énergie sont développées par les salariés lorsqu'ils constatent des comportements peu respectueux. Par périodes et selon les occupants, il n'est en effet pas rare de voir les portes des unités ouvertes en plein hiver ou le jet d'eau ouvert après l'arrosage. De même, les parties extérieures sont régulièrement jonchées de mégots ou détritiques. Les déchets ne sont pas toujours triés. Des actions collectives axées sur la prévention et l'information, sous forme d'ateliers complètent les démarches individuelles, en lien ou non avec le service HU Diffus qui dispose déjà d'un projet « éco NRJ ».



Des questionnaires ont été soumis aux personnes pour recueillir leurs souhaits concernant les activités. Cette démarche devrait être systématisée 1 à 2 fois par an, avant l'été pour programmer les activités estivales, et pendant l'été pour programmer celles de la rentrée.

Fiche action n°11 : adapter les projets collectifs aux besoins et demandes des personnes accueillies

Fiche action n°12 : développer des actions et sensibiliser le développement durable

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Absence de planification des plantations «aquaponie»	Planification annuelle des plantations «aquaponie»	Création d'une fiche technique	Cheffe de service, hôtesse d'accueil
Aquaponie vétuste		Réaménagement du local aquaponie	
Absence d'outil relatif au «prendre soin des animaux»	Réponse adaptée aux besoins des animaux	Création d'une fiche technique et de suivi	Adulte relais
Affichage des événements type MQ, sorties culturelles, animations...		Améliorer la mobilisation des personnes et l'explication des affichages pour les actions liées au développement durable	Travailleurs sociaux, adulte relais, hôtes et surveillants
Gaspillage énergétique, manque d'implication pour tri sélectif	Implication des personnes dans les projets de développement durable et économies énergétiques	Atelier « gestion budgétaire» et «développement durable» à développer. Projet non réalisé en 2018	Adulte relais

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Questionnaires de « souhaits» concernant les actions collectives	Proposition de projets collectifs en lien avec les besoins et demandes des personnes	A mettre en œuvre. Trame réalisée	Travailleurs sociaux, hôtesse
Besoins/souhaits des personnes concernant les actions collectives questionnés en réunion d'expression mais recueil insuffisant	Recueil complet des besoins/souhaits des personnes	Mise en place d'un questionnaire papier en réunion trimestrielle	Travailleurs sociaux, hôtesse
Satisfaction des personnes questionnée en réunion d'expression mais insuffisance de recueil formalisé		Mise en place d'un questionnaire papier en réunion trimestrielle	Equipe complète



LES ACTIVITÉS ET ANIMATIONS PONCTUELLES

De nombreuses animations socio-culturelles et manuelles sont organisées et adaptées au public accueilli, aux conditions météorologiques, aux événements calendaires. Barbecues, ragoûts, soupe au potiron ou gâteau au chocolat, les instants gourmands se multiplient toute l'année, souvent à l'initiative des personnes pour partager simplement un moment convivial ou faire découvrir des saveurs d'ailleurs. Des cours de français ou des ateliers « emploi » peuvent être dispensés en fonction des besoins repérés.

Des sorties au Manège, scène nationale de danse et de cirque contemporain, à la Comédie de Reims, des distributions de places de football ou des participations à des conférences sont autant d'initiatives qui ouvrent les personnes vers l'extérieur et favorisent le lien social. En fonction des situations des personnes accueillies, ces animations ou sorties ponctuelles sont accompagnées ou laissées à l'autonomie des personnes.

Certaines animations sont strictement réservées aux personnes accueillies au Toit Solid'Aïr, d'autres seront communes à l'un ou plusieurs services du CHRS « Le Nouvel Horizon ».

Soucieuse de proposer aux personnes les plus marginalisées et les plus démunies un lieu d'hébergement convivial, l'équipe du Toit Solid'Aïr adapte ses actions et parfois son fonctionnement aux problématiques des personnes accueillies en valorisant leur expression et leur implication dans le projet.

Ces activités sont recensées sous la forme d'un tableau mensuel qui décrit la nature, les lieux et dates de l'animation/activité/sortie, le nombre de participants et le nom de l'encadrant.

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Sorties culturelles, sportives proposées	Taux de participation élevé	Actions à développer en assurant une traçabilité plus formalisée	

Sortie Bowling



LE PARTENARIAT

L'implication des partenaires est une des clefs de la réussite du projet social initial du Toit Solid'Air. Le travail partenarial concourt à soutenir la personne dans son processus de resocialisation, de redynamisation et passe par une approche partagée des observations pour optimiser l'intervention sociale. Les difficultés des personnes accueillies au Toit Solid'Air étant multidimensionnelles et imbriquées, il est indispensable d'associer des professionnels de différents champs d'intervention.

A l'origine du projet social, des conventionnements ou des pistes de création de partenariat étaient envisagés :

Sur le plan social : S.I.A.O. 51, SAMU social, SDP, CCAS, ASSOR, Circonscriptions de la Solidarité Départementale.

Sur le plan médical : CHUR (services d'urgence médicale et psychiatrique, la Permanence d'Accès aux Soins de Santé), IREPS, CAARUD, ANPAA, CAST.

Certains partenariats sont d'ores et déjà efficaces, d'autres ne sont pas ou insuffisamment développés.

Un conventionnement avec le CAARUD a été signé au premier trimestre 2018 et réactualisé en 2019 pour des interventions sur site pour la promotion de la réduction des risques.

Les besoins de développement du partenariat avec les services de psychiatrie et les associations d'aide aux victimes ont déjà été repérés. Cette démarche est d'ores et déjà entamée avec la sollicitation du réseau santé précarité et la participation à des réunions de concertation avec les principaux partenaires locaux intervenant auprès des publics précaires. Néanmoins, l'absence de conventionnement fragilise la démarche. Des ateliers parentalité, contraception, hygiène et santé sont à développer en lien ou non avec l'HU Diffus et en mobilisant les partenaires (IREPS).



L'ÉVOLUTION ENVISAGÉE

Ouvrir ce lieu d'hébergement à des partenaires n'est pas une nouveauté en soi. Le changement est que ces partenaires seraient conduits à intervenir dans un créneau horaire de journée. Leur intervention serait soutenue par la présence des professionnels de la Fondation de l'Armée du Salut et une fois les interventions clairement repérées par l'intégralité des acteurs, sur les périodes d'autogestion.

Cette utilisation des locaux présente donc l'intérêt de faire de ce site à la fois un lieu d'hébergement d'urgence mais aussi d'être un espace de permanence pour des associations ou des tiers. C'est aussi une façon de repenser d'une manière plus contemporaine et ambitieuse l'idée d'un service à une population qui n'a plus confiance aux services institutionnalisés.

Elle a pour objet de proposer à ce public réfractaire aux contraintes des services sociaux classiques, des espaces d'écoute, d'accès aux soins, de prise en charge de leur animal de compagnie. Notre volonté est d'amener ce public très désocialisé, souvent englué dans un quotidien très sombre à retrouver progressivement des désirs au travers une écoute, et des rencontres dénuées de tous jugements et d'être responsabilisé.

Les pistes de travail actuelles seraient des interventions avec :

LE CENTRE D'ACCUEIL ET DE SOINS AUX TOXICOMANES via une permanence, l'idée est de proposer un accès aux soins, une aide différente de celle apportée via les canaux classiques ;

L'ASSOCIATION DES ALCOOLIQUES ANONYMES s'adresse peu aux publics en grande situation d'exclusion. Son expérience, la singularité de son approche concernant la dépendance à l'alcool peut constituer des formes de réponses susceptibles de correspondre aux besoins de certains.

LA CONSEILLÈRE EN INSERTION PROFESSIONNELLE DU CHRS «LE NOUVEL HORIZON»

sous forme d'ateliers notamment et/ou de réunions d'information pour travailler les thématiques de l'insertion via l'emploi ou la formation.

SUR LE PLAN DE LA FORMATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE PROJETS COLLECTIFS

Collaboration avec l'Institut Régional du Travail Social de Champagne-Ardenne et Université de Reims Champagne-Ardenne.

Cette implication des partenaires est une des clefs de la réussite de ce projet, au sens où sa finalité est de permettre à ces grands exclus de s'inscrire dans une autre perspective d'avenir.

Le service collabore ainsi avec une pluralité de partenaires présents au sein de la ville et exerçant dans différents domaines :

Le Toit Solid'Air



LOGEMENT / HÉBERGEMENT

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

- Bailleurs sociaux
 - Reims Habitat
 - Foyer Rémois
 - Plurial Novilia
 - Comal Pact
- DDCSPP
- CAF
- Centre Maternel
- Maison de retraite/Maison relais
- Famille gouvernante
- Pension de famille
- Foyer ARFO
- ADOA
- FJT
- CADA
- Appartement thérapeutique
- CHRS

ALIMENTAIRE / VESTIMENTAIRE

Accès aux besoins primaires

- SOS Bébés
- Service du vêtement
- Entraide protestante
- Secours Catholique
- 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

CARTOGRAPHIE PARTENAIRES TOIT SOLID'AIR

La cartographie proposée ci-après, regroupe l'ensemble des réseaux des partenaires conventionnés ou non, avec lesquels le service travaille de manière régulière ou en étroite collaboration. Le rapport d'activités 2017 a été adressé à l'ensemble des mécènes et donateurs du projet Toit Solid'Air ainsi qu'aux principaux partenaires.

Fiche action n°4 : développer le partenariat

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

LES REPRÉSENTATIONS DU PERSONNEL

INSERTION PROFESSIONNELLE

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

SPORT / CULTURE

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

- Culture du Coeur
- Comédie de Reims
- Manège de Reims
- Stade de Reims
- Ville de Reims
- Maison de quartier Billard

FINANCEURS

- État, dotation globale versée au titre de l'aide sociale
- Ville de Reims
- Grand Reims
- Personnes accueillies, participation financière
- Département
- 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

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



Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Partenariat peu développé : CARRUD	Développement des interventions et relations partenaires et conventionnements	Autres partenariats à développer	
Absence d'interventions de partenaires sur les temps de permanence	Réflexion autour du projet et étude de sa faisabilité	Mise en place de groupes de travail pour construire le projet d'interventions de partenaires sur les temps de permanence	Equipe complète
	Effectivité des interventions		
Manque de lisibilité du partenariat	Identification du partenariat et communication au personnel	Mise en place d'un groupe de travail pour le recensement des partenaires du service	Travailleurs sociaux et hôtesse d'accueil
Absence de lien avec les associations d'aide aux victimes	Mise en lien effective	Mise en lien et présentations réciproques des services	Cheffe de service, travailleurs sociaux
Sollicitation des services partenaires si besoin en fonction des problématiques et participation aux réunions de concertation		Renforcer le partenariat (notamment au niveau des victimes de violence et services de psychiatrie)	Cheffe de service, travailleurs sociaux
Orientation vers les partenaires de soins, mais insuffisance d'actions d'information et de prévention	Effectivité de la mise en place d'ateliers	Ateliers parentalité, contraception, hygiène et santé à développer. Projet en lien avec l'HU non réalisé en 2018. Mobiliser les partenaires (IREPS).	
Questionnaires de satisfaction	Optimisation du rendu des questionnaires	Systématiser le rendu d'un questionnaire à la sortie	Equipe complète

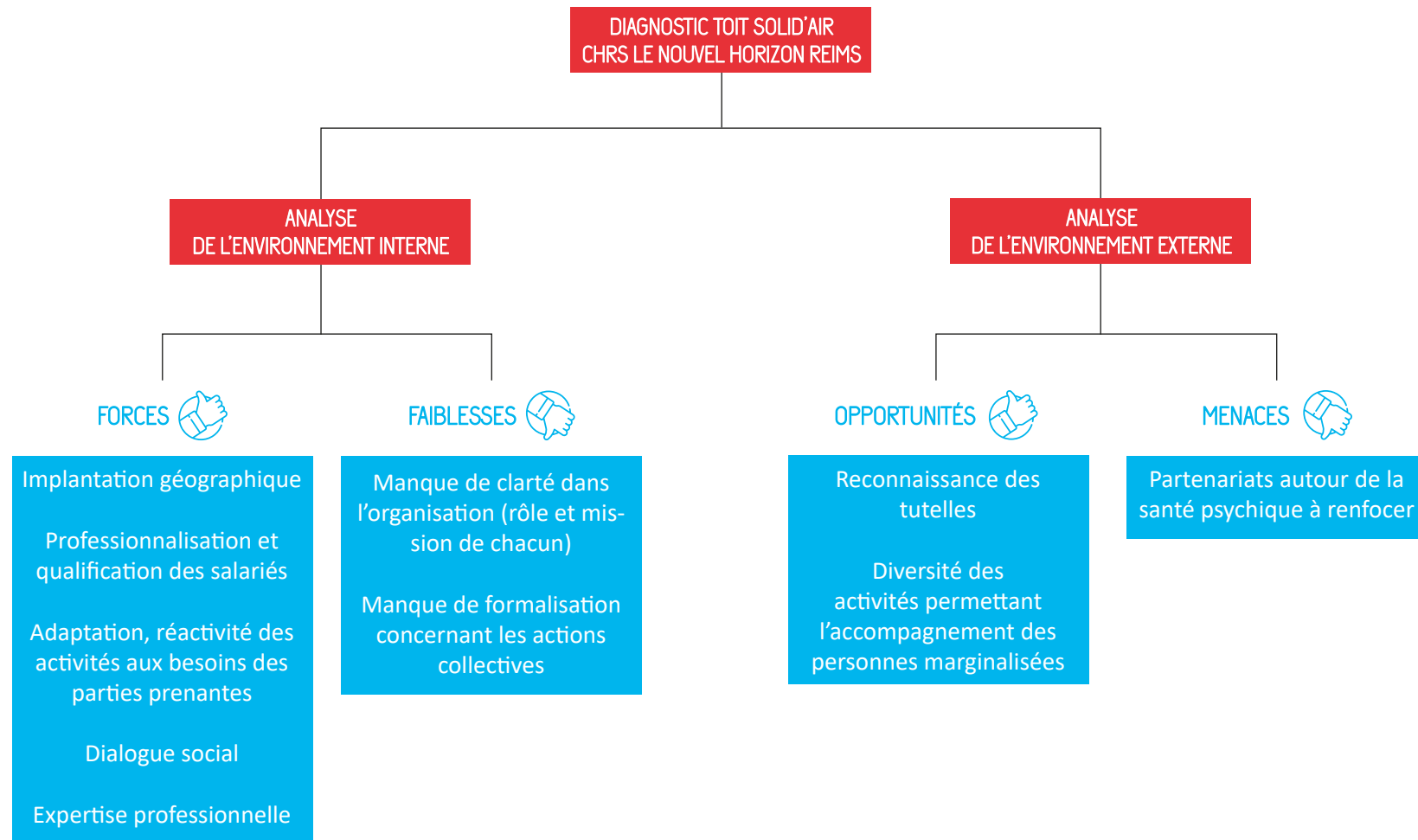


LE PLAN D' ACTIONS

LES AXES D' AMÉLIORATION

		2019				2020				2021				2022				2023				2024				2025				
N°	CALENDRIER DE RÉALISATION DES FICHES ACTIONS	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	
1	S’adapter aux typologies des publics																													
2	Garantir l’accompagnement individualisé																													
3	Améliorer les prestations alimentation / hygiène																													
4	Développer le partenariat																													
5	Améliorer la mobilité																													
6	Assurer une meilleure traçabilité des actions menées																													
7	Préciser les besoins de formation																													
8	Valoriser les autres formes de participation																													
9	Promouvoir la bientraitance, spécifique au pôle urgence																													
10	Garantir l’accès à un accompagnement																													
11	Adapter les projets collectifs aux besoins et demandes des personnes accueillies																													
12	Développer des actions et sensibiliser au développement durable																													
13	Droit à la protection																													
14	Prévenir les risques inhérents à la situation des usagers																													





Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Rédaction de fiches projet		Réactualisation annuelle des fiches projets en groupe de travail et/ou réunion trimestrielle	
Manque de coordination dans les actions collectives liées au développement durable entre les différents professionnels	Coordination des interventions et fiches projet réactualisées	Réactualisation des fiches projets en groupe de travail et/ou réunion trimestrielle	Equipe complète
Circuit du linge correctement planifié dans le temps mais décalage entre ce qui est donné en linge sale et réceptionné en linge propre.	Meilleure traçabilité du circuit du linge	Tracer le circuit du linge avec le service comptabilité et le prestataire	Cheffe de service, hôtesse, service comptabilité, prestataire
Absence de lieux de stockage			
Manque d'esprit d'équipe et de cohésion	Meilleure cohésion d'équipe	Mieux définir les interventions des postes tels que veilleur, adulte relais, personnel de maintenance, hôte d'accueil, TS	Cheffe de service
Difficulté pour les agents accueil/veilleur de se repérer dans leur fiche de poste	Bonne lisibilité des missions de chacun	Créer des fiches de poste individualisées (hors cadre fiche de poste RH)	Cheffe de service
Insuffisance de réflexion autour des situations	Réflexion et échanges constructifs	Organiser les réunions pour que la moitié du temps soit consacrée aux points de situation	Cheffe de service
Processus de formation continue notamment sur la gestion des conflits, les comportements addictifs et la prise en charge des personnes victimes de violence		Poursuite du processus en programmant des formations en fonction des axes prioritaires définis lors des entretiens professionnels	
Sécurité des locaux et hébergement et respect des procédures de sécurité (hors évacuation)	Connaissance et appropriation des procédures de sécurité par le personnel et les personnes	Faire un classeur de procédure pour les bureaux «veille»	Cheffe de service
Pas de procédure d'évacuation et pas de formation à l'évacuation sur le site Toit Solid'Air		Installation d'un panneau d'affichages avec consignes de sécurité et d'évacuation à formaliser. Faire un exercice d'évacuation	
Aménagement des locaux pour garantir la sécurité des biens et personnes (aquaponie, portes d'accès pour les Personnes à Mobilité Réduite)		Travaux à mener	Interventions prestataires extérieurs
Places Personnes à Mobilité Réduite	Accès aux Personnes à Mobilité Réduite	Travaux à relancer pour adaptation pommeaux douche et barre d'appui	Cheffe de service
Constitutions de fiches de remontées d'évènements indésirables plus régulières mais encore mal étayées	Meilleure gestion et traçabilité des formulaires de remontée des informations	Consulter systématiquement les personnes concernées avant l'élaboration de la fiche d'évènements indésirables	Equipe complète

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Manque d'autonomie et de prise d'initiative du personnel	Prises d'initiatives pertinentes		
Discours démotivant /pessimiste de certains professionnels avec impact sur la dynamique de travail		Recadrer et valoriser les actions	Cheffe de service
Sollicitation des services transversaux pour une autre expertise	Garantie de la confidentialité et de la tranquillité des échanges	Mieux définir l'occupation des locaux en cas d'interventions extérieures	Equipe complète
Suivi des interventions de maintenance difficile	Lisibilité des interventions	Sensibiliser les salariés, fiche de procédure à créer, personnel dédié à prévoir	
Remplissage des fiches d'autorisation de prise de vue		Mieux tracer et contrôler les fiches	Cheffe de service et responsable informatique
L'accompagnement peut s'appuyer sur les personnes ressources dans l'entourage de la personne		Recueillir les informations relatives aux personnes ressource et les dispositions à prendre en cas d'évènements graves...	Travailleurs sociaux
Entretiens individuels		Systématiser les contrats d'objectifs pour chaque personne	Travailleurs sociaux
Sollicitation des tuteurs légaux pour la construction du projet, notamment pour construire le projet de sortie, mais insuffisance d'une co-construction efficace	Meilleure construction des projets en lien avec les tutelles	Davantage formaliser les échanges avec les tuteurs/curateurs et mieux définir les actions de chacun	Travailleurs sociaux
Observations lors des temps de distribution de courrier, ateliers, réunion, ménage et actions du quotidien... mais insuffisance de formalisation des observations	Formalisation de l'analyse	Formaliser davantage ces informations	Equipe complète
	Formalisation de l'analyse		Equipe complète
Liens avec les partenaires pour la transmission des informations. Insuffisance de retranscription dans SI115		Développer le partenariat et mieux formaliser les échanges	Equipe complète
Liens encore insuffisants avec les acteurs de la psychiatrie	Conventionnement ?	Liens avec partenaires de soins, notamment psychiatres privés et CMP, à développer	
Difficultés pour l'ouverture des droits		Partenariat à renforcer	
Dispositions prises pour éviter les contaminations par nuisibles		Mener des actions de sensibilisation	Equipe complète
Responsabilisation financière et facturation mensuelle d'une participation financière aux prestations	Autonomisation des personnes	Améliorer le suivi des paiements	Cheffe de service et TS



Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Mise à disposition des PA les documents loi 2002-2 : règlement de fonctionnement, livret d'accueil	Accès à l'ensemble des documents	Rendre les outils plus lisibles pour les salariés dans serveur informatique	Hôtesse d'accueil, travailleurs sociaux, Cheffe de service
		Mettre à disposition des PA les documents (traduits si possible) dans un classeur consultable dans les bureaux	
		Mettre en place un classeur recensant les ressources : partenaires, contacts, dispositifs et les dernières références législatives	
Accès aux informations utiles via panneau d'affichage, en entretiens individuels, en réunion des PA			
Organisation de réunions d'expression bimensuelles mais ordre du jour et compte-rendu non transmis systématiquement aux personnes	Dynamique collective	Positionner un classeur à destination des PA dans salle collective avec comptes-rendus de réunion d'expression et de CVS.	
Manque de lisibilité des comptes-rendus de réunions Conseil Vie Sociale			
Manque de rigueur dans la planification des dates de réunions d'expression		Faire une planification trimestrielle avec invitation par mail	
Réunions d'expression efficaces. Un certain délitement dans la régularité depuis 1 semestre	Accroissement de la mobilisation des personnes sur les projets proposés		
Encouragement à participer aux réunions CVS et expression, mais participation faible	Participation effective aux instances CVS	Mieux diffuser l'information, notamment dans un classeur à destination des PA	
Traçabilité des courriers et sanctions inhérentes aux événements indésirables		Formation AGEVAL à réaliser auprès des cadres intermédiaires	
Mise en place d'autogestions du site par les personnes mais insuffisance de la traçabilité des autogestions : dates, personnes volontaires...	Autonomisation des personnes	Créer un outil de suivi et mise à jour	Equipe complète
Absence de planification des plantations «aquaponie»	Planification annuelle des plantations «aquaponie»	Création d'une fiche technique	Cheffe de service, hôtesse d'accueil
Aquaponie vétuste		Réaménagement du local aquaponie	
Absence d'outil relatif au «prendre soin des animaux»	Réponse adaptée aux besoins des animaux	Création d'une fiche technique et de suivi	Adulte relais
Affichage des événements type MQ, sorties culturelles, animations...		Améliorer la mobilisation des personnes et l'explication des affichages pour les actions liées au développement durable	Travailleurs sociaux, adulte relais, hôtes et surveillants

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Axe d'amélioration	Qui ?
Gaspillage énergétique, manque d'implication pour tri sélectif	Implication des personnes dans les projets de développement durable et économies énergétiques	Atelier « gestion budgétaire » et « développement durable » à développer. Projet non réalisé en 2018	Adulte relais
Questionnaires de « souhaits » concernant les actions collectives	Proposition de projets collectifs en lien avec les besoins et demandes des personnes	A mettre en œuvre. Trame réalisée	Travailleurs sociaux, hôtesse
Besoins/souhaits des personnes concernant les actions collectives questionnés en réunion d'expression mais recueil insuffisant	Recueil complet des besoins/souhaits des personnes	Mise en place d'un questionnaire papier en réunion trimestrielle	Travailleurs sociaux, hôtesse
Satisfaction des personnes questionnée en réunion d'expression mais insuffisance de recueil formalisé		Mise en place d'un questionnaire papier en réunion trimestrielle	Equipe complète
Sorties culturelles, sportives proposées	Taux de participation élevé	Actions à développer en assurant une traçabilité plus formalisée	
Partenariat peu développé : CARRUD	Développement des interventions et relations partenaires et conventionnements	Autres partenariats à développer	
Absence d'interventions de partenaires sur les temps de permanence	Réflexion autour du projet et étude de sa faisabilité Effectivité des interventions	Mise en place de groupes de travail pour construire le projet d'interventions de partenaires sur les temps de permanence	Equipe complète
Manque de lisibilité du partenariat	Identification du partenariat et communication au personnel	Mise en place d'un groupe de travail pour le recensement des partenaires du service	Travailleurs sociaux et hôtesse d'accueil
Absence de lien avec les associations d'aide aux victimes	Mise en lien effective	Mise en lien et présentations réciproques des services	Cheffe de service, travailleurs sociaux
Sollicitation des services partenaires si besoin en fonction des problématiques et participation aux réunions de concertation		Renforcer le partenariat (notamment au niveau des victimes de violence et services de psychiatrie)	Cheffe de service, travailleurs sociaux
Orientation vers les partenaires de soins, mais insuffisance d'actions d'information et de prévention	Effectivité de la mise en place d'ateliers	Ateliers parentalité, contraception, hygiène et santé à développer. Projet en lien avec l'HU non réalisé en 2018. Mobiliser les partenaires (IREPS).	
Questionnaires de satisfaction	Optimisation du rendu des questionnaires	Systématiser le rendu d'un questionnaire à la sortie	Equipe complète



CONCLUSION

Site expérimental pour son financement, Toit Solid'Air continue d'être un lieu d'innovation en lien avec les valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut. L'expression des personnes accueillies est un des aspects essentiels de son organisation puisqu'au-delà de la réunion d'expression qui réunit deux fois par mois la plupart des occupants, ces derniers sont aussi amenés à assurer la responsabilité du site. Les diverses initiatives concernant les activités à caractère collectif en intra et à l'extérieur tendent à montrer qu'en de nombreux points Toit Solid'Air s'apparente à une forme de communauté. Notre volonté d'ouvrir le site à des partenaires s'inscrit également dans cette logique expérientielle. Le SWOT indique les forces et faiblesses du dispositif et les fiches action qui découlent de la réflexion induite par la rédaction de ce projet de service ont une double vocation : à la fois, il s'agit de continuer à s'adresser à un public de bas seuil, et dans le même temps, nous souhaitons améliorer un grand nombre d'aspects de notre organisation pour garantir la qualité des services rendus.

Repas au Toit Solid'Air



Axe stratégique 1 : Qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Le dispositif d’hébergement d’urgence accueille des personnes de façon inconditionnelle. Cependant, la méconnaissance et la spécificité de certains publics accueillis (Personnes Victimes de Violence, 18-25 ans, les victimes de la traite) auxquels nous allons être confrontés de plus en plus dans les prochaines années suscitent des problématiques différentes et nécessiteront donc un accompagnement adéquat – De nombreuses personnes accueillies sont affectées par l’absence des membres de leur famille ((enfants, conjoints, parents...) qui sont souvent restés dans leurs pays d’origines – Nous avons également recensé plusieurs problématiques concernant la cohabitation ; notamment dans l’investissement de chacun dans l’unité – En effet, les personnes accueillies depuis longtemps peuvent avoir une tendance à s’approprier les lieux au détriment des autres		
Descriptif de l’action	– Formation des salariés – Prendre contact avec les différents partenaires (mission locale, ACSE, CMP...) – Solliciter les différents travailleurs sociaux du service (CIP, Psychologue...) – Les sensibiliser aux différentes administrations (CPAM, CAF...) – Veiller à la sécurité des lieux – Veiller à la sûreté des informations personnelles concernant les personnes accueillies – Sécuriser les informations personnelles en interne afin de ne pas les divulguer aux personnes extérieures – Sensibiliser également les personnes accueillies sur la protection et la diffusion de leurs données personnelles (via les réseaux sociaux par exemple) dès l’accueil – Droit au respect des liens familiaux – Possibilité de passer des appels internationaux dans les bureaux HU – Possibilité de recevoir des visites – Si famille dispersée, démarches pour réorienter la personne sur un dispositif adéquat		
Objectifs de l’action	– Améliorer les conditions d’accueil des PA – Adapter l’accompagnement pour garantir leur sécurité, le respect de l’intimité et de leur bien-être.		

Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air, Agent d'entretien, Maitre de maison	
	Partenaires	115, Mission locale, ACSE, Maisons de quartier	
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	Travail en étroite collaboration avec les différents partenaires concernés	Équipe éducative	2020
	Systématiser lors de l'accueil, la transmission d'information sur les méfaits des réseaux sociaux (Brochures)	Équipe éducative	2020-2021
	Mettre à jour les numéros d'urgence et les mettre en évidence dans les locaux	Équipe éducative	2020
	S'assurer que les personnes accueillies aient connaissances des numéros d'urgence et des dispositifs existants qu'elle pourrait solliciter en cas de problèmes	Équipe éducative	2020
	Recueillir le sentiment sur leurs conditions d'hébergement des personnes accueillies lors de réunion CVS	Équipe éducative	2020-2021
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Elaboration des affichages avec tous les numéros appropriés	
	Indicateurs quantitatifs	Diminution des remontées d'informations concernant les difficultés de vie en collectif	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Questionnaire de satisfaction sur l'ensemble des prestations du Toit Solid'Air – Le nombre de sorties positives des personnes victimes de violence ou 18-25...	

Axe stratégique 1 : Qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Prise en compte des catégories de public vulnérables : personnes victimes de violence, les personnes âgées de 18 à 25 ans – Adaptation des réponses dans le parcours d'hébergement selon les politiques publiques actuelles – La prise en compte des spécificités de certaines catégories de public n'est pas intégrée aux missions des postes hors travailleurs sociaux – Insuffisance de réflexion autour de ces situations dans la conduite des actions notamment d'accompagnement		
Descriptif de l'action	– Veiller à la législation par rapport aux dispositifs spécifiques visant les catégories de publics spécifiques – Veiller aux demandes de la DDCSPP – Adapter de manière réactive à ces demandes et mise en place de ces politiques publiques – Systématiser les contrats de séjour pour délimiter les objectifs de l'accompagnement – Préciser les missions de chaque professionnel		
Objectifs de l'action	– Centrer l'action autour de la personne accueillie et de ses aspirations (loi 2002-2) – Répondre à la commande sociale de l'Etat – Incorporer l'ensemble des professions dans un travail partagé à l'hébergement et l'accompagnement des différents publics		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	En définissant les interventions des postes tels que maître de maison, adulte relais, personnel de maintenance, veilleurs	Cheffe de service	Débuté en octobre 2018. A réactualiser chaque année
	En développant une réflexion d'équipe permettant de renforcer la cohérence de l'accompagnement en fonction des spécificités individuelles de chaque situation via des concertations annuelles autour de chaque situation	Équipe Toit Solid'Air	Dès mars 2020



GARANTIE DE L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Mise en place de fiches de poste individualisées à la suite d'entretiens annuels et entretiens biennaux – Compte-rendu de réunion
	Indicateurs quantitatifs	Compte rendu de chaque concertation dans le dossier informatique ProGdis
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Rapport d'activité annuel – Retour des travailleurs sociaux à l'issue des accompagnements



Axe stratégique 4 : Assurer la qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Des résidents nous font part du manque de quantité, de qualité ou de diversité dans leur alimentation – Les besoins alimentaires des personnes ont été confirmés et répertoriés suite au passage d'un questionnaire auprès des personnes accueillies – Certains résidents multiplient les inscriptions aux associations délivrant des colis alimentaires		
Descriptif de l'action	– Effectuer une enquête auprès des personnes accueillies concernant leurs besoins alimentaires et de produits d'hygiène – Adaptation des commandes hygiène sur les quantités et la diversité de produits à distribuer – Favoriser l'autonomie alimentaire des personnes disposant de ressources via l'utilisation de la cuisine collective		
Objectifs de l'action	– Répondre aux besoins alimentaires des personnes accueillies – Permettre aux personnes une alimentation variée et suffisante – Améliorer l'hygiène de vie des personnes accueillies		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air / Maître de maison	
	Partenaires	Pôle logistique CHU	
	Modalités	Mise en relation avec le CHU pour mettre en lien offres et demandes	

AMÉLIORER LES PRESTATIONS « ALIMENTATION ET PRODUITS D'HYGIÈNE »

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	Création et distribution d'un document d'enquêtes sur les besoins	Le maître de maison accompagné d'un travailleur social	2020-2025
	Dépouillement et analyse des besoins	Le maître de maison	
	Adaptation des commandes	Le maître de maison accompagnée d'un travailleur social	
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Appropriation par les personnes des instances CVS et participation aux autres formes de participation	
	Indicateurs quantitatifs	– Diminution du nombre de personnes nous sollicitant pour un complément de nourriture	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Investissement dans le projet, questionnaires de satisfaction	



Axe stratégique 3 : Ouverture vers l'extérieur		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2021
Éléments de contexte	Préoccupé par le besoin de proposer un service et un accompagnement de qualité adaptée aux besoins individualisés de chacun, le service d'Hébergement Toit Solid'Air de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims inscrit le partenariat comme un élément fondamental		
Descriptif de l'action	– Développer le partenariat avec les acteurs locaux et/ou institutionnels exerçant dans les domaines peu ou non couvert parmi ceux collaborant actuellement avec la FADS – Permettre un lien privilégié avec des acteurs du champs de la santé mentale et du droit pour lesquels nous avons déjà relevés des besoins (service de psychiatrie, CMP, juristes etc) A travailler également : – Sorties culturelles, sportives proposées – Suivi des chambres et des interventions de maintenance du bailleur		
Objectifs de l'action	– Intégrer une dynamique de secteur – Mutualiser les moyens et les compétences – Développer des relations entre les acteurs locaux et territoriaux – Elargir la proposition des réponses adaptés à destination des personnes hébergées		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires	Organismes et associations de la ville	
	Modalités	– Réunion d'équipe, groupe de travail – Contacts téléphoniques, mail et/ou physiques avec les partenaires	

DÉVELOPPER LE PARTENARIAT

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	Réaliser en équipe une liste des situations spécifiques pour lesquelles nous avons des difficultés à trouver des réponses adaptées	L'Equipe éducative	2020-2025
	Etudier la faisabilité d'un partenariat avec les acteurs des champs d'action que nous aurons relevés	L'Equipe éducative et cheffe de service	
	Etudier la possibilité d'un contact privilégié avec un(e) juriste	L'Equipe éducative et cheffe de service	
	Prendre contact et, au besoin, établir une convention avec chacun des acteurs avec lesquels un partenariat est possible	L'Equipe éducative, cheffe de service, Direction	
	Obtenir des contacts directs avec les intervenants	L'Equipe éducative ou cheffe de service	
	Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	
Indicateurs quantitatifs		– Nombre de partenariats établis – Nombre de situations qui ont avancées grâce aux contacts établis	
Indicateurs qualitatifs internes et externes		Travail régulier ou systématique avec les partenaires repérés	

Axe stratégique 3 : Ouverture vers l'extérieur		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de juin 2020
Éléments de contexte	Le travail avec des personnes hébergées en diffus fait rapidement émerger la question de la mobilité. Repérer les adresses nécessaires au quotidien, s'avoir s'orienter, répondre à la question du transport sont des éléments abordés lors de l'arrivée et durant tout le séjour des personnes accueillies. Nous observons également que les personnes accueillies ont des difficultés pour se déplacer : – Les aides allouées pour le déplacement dans l'Agglomération sont peu nombreuses et beaucoup de personnes cumulent des amendes dû à une prise de transport frauduleuse – De nombreuses démarches liées à l'ouverture des droits, l'accès aux services et prestations nécessitent des déplacements dans toute l'agglomération (CAF, CPAM, IMPOTS, CCAS, Maison de quartier)		
Descriptif de l'action	– Améliorer l'échange avec les partenaires afin d'avoir une vision claire des aides possibles pour les transports – Travailler l'accès aux transports en commun – Aide à l'orientation – Développer l'autonomie de déplacement. et accompagner si besoin sur un premier trajet afin que les personnes expérimentent pour pouvoir le faire seul par la suite		
Objectifs de l'action	– Permettre aux personnes de se déplacer de manière légale et autonome – Diminuer les dettes inhérentes à la prise de transport frauduleuse – Avoir un listage complet des aides au transport possibles en fonction des situations administratives des personnes		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires	CCAS-Secours catholique. Autres organismes et associations d'aide.	
	Modalités	Contacts téléphoniques, mail ou physique avec les partenaires.	

AMÉLIORER LA MOBILITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en œuvre de l'action	– Mise en relation avec les différents partenaires et acteurs du territoire pour définir les aides dont les personnes accueillies peuvent bénéficier – Accompagner, si besoin, sur un premier trajet afin que les personnes expérimentent pour pouvoir le faire seul par la suite	L'Equipe éducative	2020-2025
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Prise de contacts avec les acteurs du territoire proposant des aides au transport	
	Indicateurs quantitatifs	– Augmentation des personnes bénéficiant d'une carte de transport – Diminuer les dettes inhérentes à la prise de transport frauduleuse	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Autonomie des personnes dans leurs déplacements – Avoir un document-outil listant les aides en matière de mobilité à destination des TS et des Personnes Accueillies	

Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Juin 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de juin 2019
Éléments de contexte	– Il est observé une insuffisance de la traçabilité des actions entreprises dans le cadre de l'accompagnement social, éducatif ou lors des actions de dynamique collective dans le dossier unique – De même, le logiciel SI115, qui transmet les informations statistiques entre le 115, la DDCSPP et les centres d'hébergement est insuffisamment instruit – Remplissage SI 115 encore insuffisant – Utilisation de ProGDis encore insuffisante – Planning des livraisons des produits d'hygiène peu respecté par les prestataires – Circuit du linge correctement planifié dans le temps mais décalage entre ce qui est donné en linge sale et réceptionné en linge propre – Exiguïté des lieux de stockage		
Descriptif de l'action	– Effectuer un contrôle régulier des dossier papiers et ProGDis – Effectuer un contrôle régulier des informations enregistrées dans logiciel SI115 – Systématiser l'utilisation des logiciel SI115 et ProGDis lors des entrées, des sorties, des mouvements internes et des changements de situations (décès, séparation, naissance) – S'interroger sur la pertinence des outils existants ou à réaliser dans le cadre de la traçabilité des actions d'accompagnement et collectives – Réaliser des liens avec les partenaires pour la transmission des informations – Questionner la satisfaction par des questionnaires distribués à l'accueil – Solliciter des services transversaux pour une autre expertise – Solliciter les personnes afin de recueillir des idées d'ateliers/activités – Fixer un planning précis pour les prestataires – Tenir un inventaire du linge de literie		

ASSURER UNE MEILLEURE TRAÇABILITÉ DES ACTIONS MENÉES

Objectifs de l'action	– Améliorer la traçabilité des actions menées dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif et des actions collectives dans le dossier unique de la personne hébergée – Réduire les écarts entre les données enregistrées dans les différents logiciels (SI115, ProGDis, fiche statistiques...) – Accompagner les personnes de la façon la plus pertinente qui soit – Adapter son accompagnement en fonction des évolutions de la situation – Proposer des ateliers/activités en fonction des besoins des personnes – Recueillir la parole des personnes pour faire évoluer les conditions d'accueil et la prise en charge des personnes – Fluidifier la réception des commandes ainsi que leur rangement – Organiser un stockage plus fonctionnel – Pouvoir récupérer la totalité du linge de literie sale que nous renvoyons		
Période de réalisation	2019-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires	Tous les partenaires travaillant auprès des personnes.	
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	Penser un outil unique ou réduire le nombre d'outil permettant de tracer l'ensemble des actions menées	L'équipe éducative	2020-2025
	Systématiser les contrats d'objectifs pour chaque personne	L'équipe éducative	Mise en place dernier trimestre 2018
	Formaliser davantage les informations via l'utilisation de ProGDIS	L'équipe éducative Cheffe de service	Dès à présent
	Développer le partenariat et mieux formaliser les échanges	L'équipe complète	Dès à présent
	Systématiser le rendu d'un questionnaire à la sortie	L'équipe éducative	Dès à présent
	Réaliser des enquêtes et des entretiens individuels pour recueillir la demande et préciser les besoins des personnes	L'équipe éducative	Premier semestre 2020 puis biannuellement

ASSURER UNE MEILLEURE TRAÇABILITÉ DES ACTIONS MENÉES

Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Retranscription des échanges dans dossier des personnes – Meilleure restitution des questionnaires à la sortie – Permettre de mieux définir les axes de travail relatifs à l'insertion professionnelle et la santé psychologique – Mise à jour des informations SI115 – Proposer des projets collectifs en lien avec les besoins et demandes des PA – Accroître la mobilisation des PA sur les projets proposés
	Indicateurs quantitatifs	Ecart entre les données enregistrées dans les différents logiciels et outils de traçabilité.
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Analyse des interactions, du comportement en société, des aptitudes à se mettre en lien et à communiquer, repérage des signes de souffrance, de la compréhension des informations, des capacités d'organisation – Evaluation de la capacité à vivre ensemble, à établir des liens avec les autres personnes hébergées.



PRÉCISER LES BESOINS DE FORMATION

Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir d'octobre 2020
Éléments de contexte	– L'équipe éducative n'ai pas toujours informée sur les droits de formations – Il a été observé des périodes de stress, de forte fatigue mentale et émotionnel... – Face à certains évènements et situations il arrive parfois que des éducateurs se sentent désemparé. (Deuil, dépression, démotivations... des personnes accompagnées)		
Descriptif de l'action	– Se former sur les situations spécifiques (addiction, violences, handicap, réinsertion etc.) – S'informer sur les différents dispositifs, conditions d'accès aux formations – Prévoir des temps dédiés aux stages de bien-être au travail		
Objectifs de l'action	– Permettre à l'équipe éducative d'acquérir ou actualiser des nouvelles compétences nécessaires dans l'exercice des différents accompagnements – Diffuser les Informations sur les conditions de droit de formation individuel – Prévention du Burn out et prévention des absences des travailleurs sociaux		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	– Cibler les formations en fonction des besoins des travailleurs sociaux – Actualiser et Informer sur ses droits CPF	Les salariés	Septembre 2020
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Référencement des offres de formations	
	Indicateurs quantitatifs	Nombre d'inscriptions et de demandes	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Evaluation des participants	

Axe stratégique 1 : Promouvoir l'expression des personnes accueillies		Phase de conception	Juin 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de juin 2019
Éléments de contexte	Nous avons remarqué une faible mobilisation des personnes accueillies au Conseil de Vie Sociale, aux ateliers collectives qui sont mis en place sur le dispositif. Les personnes accueillies s'expriment peu sur leurs besoins, leurs envies, les sujets qui peuvent les concerner : – Lors que nous sollicitons ces dernières pour des enquêtes/questionnaires, il y a peu de retours – Les personnes ne semblent pas comprendre les enjeux, le sens, des différentes instances d'expression Par ailleurs, nous avons constaté un manque de lisibilité des comptes- rendus des différentes réunions (CVS, réunions d'expressions etc ...)		
Descriptif de l'action	– Mener des actions en fonctions des besoins et demandes des PA avec transmission des informations – Permettre aux Personnes accueillies d'accéder aux informations utiles – Cooptation d'un nouveau membre en cas de départ d'un représentant CVS – Désignation d'un salarié « référent expression » afin de faciliter l'organisation d'instances d'expression (recherche d'un lieu, aide à la transmission d'information, lien entre représentants des personnes accueillies et le service)		
Objectifs de l'action	– Entretenir l'idée que l'équipe n'a pas à créer la participation mais d'établir un contexte qui permet de faire émerger une participation véritable qui ne peut venir que des personnes accueillies elles-mêmes – Réactualiser la charte et le règlement intérieur du CVS – Communiquer une information efficiente – Développer les autres formes de participation (enquêtes, questionnaires, réunions d'information, réunions d'expression) – Garantie des droits (à l'information, à l'exercice des droits civiques etc...) – Encourager les personnes accueillies à participer davantage aux différentes réunions qui peuvent les concerner (CVS, réunion d'expression ...) – Encourager les personnes accueillies aux différentes instances représentatives type CCRPA etc		
Période de réalisation	2019-2024		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires	Maison de quartier Espace Billard, URIOPSS.	
	Modalités	– Mise en relation avec la Maison de Quartier afin de planifier des dates – Organiser une relecture de la charte et du règlement CVS avec les personnes accueillies	

VALORISER LES AUTRES FORMES DE PARTICIPATION

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	- Organiser de réunions d'expression biannuelles avec des dates définies à l'avance - Communiquer les ordres du jour aux PA - Rechercher en amont des interprètes chez les personnes accueillies - Informer en amont, diffuser l'information en masse par tous les moyens de communication possible (via panneau d'affichage, en entretiens individuels, en réunion des PA, courrier, flyers) etc - Traduire les documents en plusieurs langue ou s'assurer de la transmission et la compréhension des messages par le biais d'un interprète - Mise à disposition d'aide à l'interprétariat par des personnes hébergées sur notre dispositif et d'outils de traduction via smartphone professionnel - Informer systématiquement les personnes sur le compte rendu des réunions : - Positionner un cahier à destination des personnes avec l'ensemble des Compte-rendu de réunion d'expression et de CVS	- Equipe de direction pour l'inscription aux formations - Tous les salariés pour la participation aux formations - Salariés et équipe de direction - Travailleurs sociaux par système de référent (indiqué dans fiche de poste individualisée)	Annuellement 2019-2024



VALORISER LES AUTRES FORMES DE PARTICIPATION

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	– Mise à disposition d'une salle afin que les personnes accueillies puissent rencontrer leurs représentants – Présence de représentants des personnes accueillies lors des permanences courrier – Mettre en place une veille concernant les dernières références législatives – Formation sur la gestion de conflits pour tous les salarié-e-s – Repenser l'organisation des bureaux des salarié-e-s		
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Appropriation par les personnes des instances CVS et participation aux autres formes de participation – Mise en lien avec les différents représentants des Personnes Accueillies	
	Indicateurs quantitatifs	– Nombre de réunions CVS urgence et nombre d'actions à l'initiative des usagers – Taux de participation	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Questionnaire de satisfaction : recueil et prise en compte de l'expression des usagers – Investissement dans le projet, questionnaires de satisfaction – Dynamique collective	



PROMOUVOIR LA BIEN-ÊTRE SPÉCIFIQUE À L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Axe stratégique 2 : Bien-être et valorisation		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	Dans le cadre de l'accueil au Toit Solid'Air, afin d'assurer le bien-être des personnes accueillies on se doit de prendre en considération la question de la bientraitance Ceci dans le but de respecter les besoins des personnes accueillies et d'éviter les situations de maltraitements		
Descriptif de l'action	– Définir une procédure pour préciser l'accueil des visiteurs (mise à jour du règlement de fonctionnement) – Assurer la confidentialité des échanges entre les référents et les personnes accueillies. (Améliorer les insonorisations ou la disposition/les endroits des «espaces entretien») – Faciliter la communication entre les personnes ne parlant pas la même langue – Développer un réseau de traducteurs		
Objectifs de l'action	– Améliorer les conditions d'accueil des personnes accueillies – Respecter l'intimité des personnes accueillies – Limiter les risques des problèmes de cohabitation – Favoriser le bien-être des personnes accueillies – Garantir une prestation d'hébergement de qualité		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en œuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	Définir une procédure pour préciser le cadre l'accueil des personnes extérieures à l'hébergement	Cheffe de service/Direction	2 ^{ème} semestre 2020
	Créations d'outils à transmettre aux personnes en cas de difficultés de communication	Travailleurs sociaux	2 ^{ème} trimestre 2020 2020 - 2025



Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	– Démarrage du groupe de travail pour la rédaction de la procédure des visites – Démarrage du groupe de travail autour des outils de la médiation
	Indicateurs quantitatifs	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Effectivité de la diffusion et de l'utilisation des documents



GARANTIR LE DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE ET L'ACCÈS À UN ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

Axe stratégique 2 : Bien-être et valorisation		Phase de conception	Décembre 2019
Axe stratégique 1 : Promouvoir l'expression des personnes accueillies		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Nous avons observé que les personnes accueillies avaient des obédiences religieuses différentes – Nous devons respecter le cadre de la loi 2002-2 et les principes de laïcité – Depuis 2005, la Fondation a entrepris une démarche visant à définir et préciser un projet d'accompagnement spirituel dans les établissements et services. Ce projet prend en compte l'évolution de notre société, la multiculturalité, la diversité ethnique, culturelle et religieuse ainsi que les pratiques professionnelles réglementées. En 2008, un coordinateur national a été nommé		
Descriptif de l'action	– Donner accès aux adresses des différents lieux de culte – Promouvoir le fait que les salariés peuvent leur fournir ces informations – Information donnée à la demande sur les lieux de culte		
Objectifs de l'action	– Permettre aux personnes accueillies de pouvoir pratiquer librement leurs cultes religieux tout en respectant le principe de laïcité et donc ne pas faire de prosélytisme – Permettre aux personnes de pouvoir repérer les différents lieux de culte – Respecter les valeurs morales et institutionnelles		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires		
	Modalités		
Mise en œuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	– Créer un dépliant avec les adresses des différents lieux de pratique religieuse – Interventions possibles du pasteur Augustin RIVO	Salarié-e-s et équipe de direction	2022 2020-2025

Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Démarrage du groupe de travail pour la création du dépliant
	Indicateurs quantitatifs	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Vérification de la présence des informations au sein des bureaux – Réactualisation des informations

ADAPTER LES PROJETS COLLECTIFS AUX BESOINS ET DEMANDES DES PERSONNES ACCUEILLIES

Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Public isolé – Absence de ressources		
Descriptif de l'action	– Planifier des actions collectives en lien avec les besoins des personnes accueillies – Recueil des besoins du public pour développer et réadapter les projets collectifs (sorties culturelles, sportives, contraception, hygiène et santé) – Travailler le différentiel entre les personnes inscrites et les personnes réellement présentes à l'activité – Inclure les personnes accueillies dans l'organisation même pour éviter le phénomène de « consommation d'activité »		
Objectifs de l'action	– Valoriser les compétences des personnes accueillies – Pouvoir d'agir – Encouragement à participer aux animations et ateliers internes		
Période de réalisation	2020-2021		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires		
	Modalités	– Mise en relation avec la Maison de Quartier afin de planifier des dates – Organiser une relecture de la charte et du règlement CVS avec les personnes accueillies	
Mise en oeuvre de l'action	Comment	Qui ?	Quand ?
	– Réactualisation des fiches projet	– Tous les salariés pour la participation aux formations	Annuellement
	Construction du projet avec les PA	Salariés et équipe de direction	2020-2021
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Appropriation par les personnes des projets collectifs	
	Indicateurs quantitatifs	Taux de participation	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Investissement dans le projet, questionnaires de satisfaction	

Axe stratégique 5 : Développer les actions de développement durable		Phase de conception	Janvier 2020
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– A plusieurs reprises, nous avons pu constater une utilisation abusive des énergies : Consommation d'eau excessive, utilisation inadaptée de la machine à laver, lumière restée allumée, porte des unités et chambre ouverte en période de froid – Les factures d'eau/d'électricité sont parfois d'un montant élevé – Les personnes n'ont pas forcément connaissances des coûts inhérents à la consommation – Mauvaise utilisation des poubelles de tris – Mauvaise connaissance des programmes de la machine à laver		
Descriptif de l'action	– Utiliser une communication accessible à tous – Améliorer l'information concernant les factures d'eau/d'électricité – Permettre aux personnes d'utiliser des outils favorisant un comportement respectueux de l'environnement		
Objectifs de l'action	– Sensibiliser les personnes quant aux différents coûts concernant l'énergie – Communiquer une information efficiente sur la consommation en passant outre les différences linguistiques – Favoriser le développement de comportements respectant l'environnement – Faciliter l'accès au logement autonome, avec toutes les charges qui lui incombent		
Période de réalisation	2020-2023		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires	Eco Appart'	
	Modalités		

PROMOUVOIR UNE CONSOMMATION ÉCONOMIQUE ET ÉCOLOGIQUE

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en oeuvre de l'action	– Créer les différents outils imagés à mettre disposition des personnes dans les appartements – Prévoir de nouvelles dates pour les ateliers « développement durable » et réorganiser les activités – Prévoir des visites de l'Eco Appart pour se saisir des outils à disposition – Former les travailleurs sociaux pour qu'ils puissent sensibiliser de façon efficiente les personnes accueillies – Atelier « gestion budgétaire » et « développement durable » à développer	L'équipe Toit Solid'Air	2020-2025
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Meilleure compréhension des personnes concernant la consommation d'énergie et l'utilisation des électroménagers	
	Indicateurs quantitatifs	Diminution du coût des factures	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Investissement des personnes dans les divers ateliers proposés	

Axe stratégique 2 : Bien-être et valorisation		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Les procédures sont insuffisamment connues des salariés (notamment par les nouveaux) – L'ensemble des personnes accueillies dispose d'une assurance responsabilité civile contractée par l'établissement – Les bureaux sont insuffisamment insonorisés, ce qui peut compromettre le secret professionnel lors des entretiens individuels – Les accueils dans le cadre de situation d'urgence, tel que : personnes victime de violence, personne gravement malade ou ayant un handicap...		
Descriptif de l'action	– Respect des procédures de sécurité – Rappel des obligations de discrétion – Dossiers papiers dans armoire fermée à clé et dossier informatique accessible qu'aux personnes autorisées – Informations transmises aux partenaires uniquement avec l'accord des personnes – Participation au COPIL bientraitance et à la mise en œuvre des objectifs – Faciliter la mise à l'abri ou l'accueil de personnes victimes de violence ou de la traite des êtres humains en lien avec le 115 ou ACSe		
Objectifs de l'action	– Sécurité des locaux et des lieux d'hébergement – Secret professionnel – Protection des données et des personnes – Protection des personnes		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid'Air	
	Partenaires	CCAS, Secours-Catholique	
	Modalités		

DROIT À LA PROTECTION

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en œuvre de l'action	– Faire un classeur de procédure – Réactualiser les procédures et créer une procédure « en cas d'accident avec un véhicule de service »	Cheffe de service et référents de ressources	En cours. Finalisation 1 ^{er} semestre 2020, poursuite jusqu'en 2024
	Veiller à ce que les dossiers soient rangés dans l'armoire en fin de journée	– Travailleurs sociaux – Cheffe de service	Dès à présent
	Rappel semestriel des principes de discrétion/secret professionnel en réunion institutionnelle	Cheffe de service	Dès à présent et poursuite
	Panneau d'affichage dans les communs et les bureaux avec les consignes de sécurité	Homme de maintenance et équipe éducative	Dès à présent et poursuite
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Participation à la lutte contre les violences faites aux femmes et/ou aux personnes vulnérables	
	Indicateurs quantitatifs	Rangement et sécurisation quotidienne de l'ensemble des documents papiers et informatiques	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	– Garantie de la sécurité des lieux et des personnes – Respect de la confidentialité des données – Respect de l'intimité – Garantie de la bientraitance et lutte contre la maltraitance	

PRÉVENIR LES RISQUES INHÉRENTS À LA SITUATION DES USAGERS

Axe stratégique 4 : Qualité des prestations		Phase de conception	Décembre 2019
		Phase de mise en œuvre	A partir de janvier 2020
Éléments de contexte	– Dans un contexte d’hébergement d’urgence en logement diffus, afin de pouvoir garantir une prise en charge globale, nous devons border l’ensemble de la situation d’une personne. Ceci nous conduisant à solliciter les autorités compétentes pour les questions ne relevant pas de notre champ de compétences et de responsabilités – L’accompagnement peut s’appuyer sur les personnes ressources dans l’entourage de la personne accueillie		
Descriptif de l’action	– Constitutions de fiches de remontées d’évènements indésirables plus régulières – Entretiens de médiation en cas de difficultés de cohabitation – Mutations internes possibles en fonction des problématiques (dans les appartements, entre dispositifs) – Signalements (de vulnérabilité, de danger, ARS...) faits si besoin – Sollicitation des services partenaires (ARS, ASE...) si besoin en fonction des problématiques – Dispositions prises dans les logements pour éviter les contaminations par nuisibles – Aménagement des locaux pour garantir la sécurité des biens et personnes – Visites à domicile – Processus de formation continue sur la gestion des conflits et la prise en charge des personnes victimes de violence – Proposition aux PA de prendre rdv avec Direction en cas d’insatisfaction – Reprise des situations complexes en réunion d’équipe et en analyse des pratiques – Sollicitation de la psychologue d’établissement ou autres intervenants en cas de difficulté		
Objectifs de l’action	– Tracer les courriers et sanctions inhérentes aux évènements indésirables – Contrôler le respect des règles de sécurité et informations données aux PA		
Période de réalisation	2020-2025		
Pilotage	Pilotes	Equipe Toit Solid’Air	
	Partenaires		
	Modalités		



PRÉVENIR LES RISQUES INHÉRENTS À LA SITUATION DES USAGERS

	Comment	Qui ?	Quand ?
Mise en œuvre de l'action	Renforcer le partenariat (notamment au niveau de l'ASE et des victimes de violence).	Equipe éducative	Dès à présent
	Rendre plus cohérent et équitable la mise en œuvre des décisions prises sur la gestion des effets personnels des PA	Equipe éducative et Cheffe de service	Dès à présent
	Recueillir systématiquement les informations relatives aux personnes-ressources et les dispositions à prendre en cas d'évènements graves...	Travailleurs sociaux	Dès à présent
	Poursuivre la mobilisation à participer aux actions extérieures en autonomie ou avec participation des professionnels	TS/Psychologue/Cheffe de service/CIP/adulte relais.	Poursuite
	Davantage formaliser les échanges avec les tuteurs/curateurs et mieux définir les actions de chacun. Programmation de synthèse	Travailleurs sociaux et Cheffe de service	Dès à présent
Modalités et outils d'évaluation	Indicateurs de processus	Optimisation des co-constructions de projets avec les tuteurs légaux	
	Indicateurs quantitatifs	Nombre de signalement et de saisine recensées, voir RA annuel et logiciel AGEVAL	
	Indicateurs qualitatifs internes et externes	Intégration de l'entourage dans le projet des personnes	

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

1910



Article de journal de 1910 déclamant l'ouverture du 1^{er} 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
- **OFPPA** : 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^{ème} 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 THOUE, *Directeur Adjoint Ardennes*

PÔLE HÉBERGEMENT D'URGENCE

Lucie LALLEMAND, *Cheffe de Service*

Simon FERRON, *Éducateur Spécialisé*
Sheilla ALAIN, *CESF*
Alexandra MILOSEVIC, *Travailleur Social*
Marion PAULY, *Éducatrice Spécialisée*
Nadir DJERNINE, *Moniteur Éducateur*
Vivian JENART, *Éducateur Spécialisé (en formation)*
Paul OUGUEL, *Éducateur Spécialisé*
Serge EDONGO, *Éducateur Spécialisé*
Charles LOUIS, *Éducateur Spécialisé*
Josué SOIGNEUX, *Éducateur Spécialisé*
Lorenza HELYE, *Monitrice Éducatrice*
Soraya ACHIDAR, *Hôtesse d'Accueil*

Ishagh BNEIJARA, *Surveillant de Nuit*
Chokri AMARA, *Surveillant de Nuit*
Sultan SULIMAN, *Surveillant de Nuit*
Aurélie CHALLAND, *Surveillant de Nuit*

Mehdi VERON, *Maître de Maison*
Monique LALLEMAND, *Professeur de FLE*

PÔLE ÉTABLISSEMENT

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

PÔLE VERS ET DANS LE LOGEMENT

Lucie BLOT, *Cheffe de Service*

PÔLE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE

Charlotte MOREL, *Secrétaire de Direction*
Delphine BRETON, *Secrétaire*
Catherine NEUENSCHWANDER, *Comptable Économe*
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 MINEURS ET MAJEURS NON ACCOMPAGNÉS

Marion ALLAIRE, *Cheffe de Service*

PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Joel LARGEAUT
Amrane ISSOLAH
Philippe GERLEI





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



A large, solid red shape that resembles a stylized mountain peak or a wide, inverted triangle with rounded sides, pointing upwards towards the top center of the page. It serves as a background for the text.

ANNEXES

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Pôle Urgence 2020

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
PROMOTION DE L'AUTONOMIE, DE LA QUALITÉ DE VIE, DE LA SANTÉ ET DE LA PARTICIPATION SOCIALE					
Autonomie	Hébergement en Diffus	Autonomisation des personnes			
	Outils disponibles pour aider à s'orienter (plans de bus...)				
	Accompagnements prévus uniquement si besoin réel repéré				
	Habitude de faire avec et non « à la place de...» (dossiers type CMU ou logement remplis avec les personnes)				
	Création ou utilisation d'outils qui aident les PA dans leurs démarches sans intervention physique du TS. Ex : fiche de commande de produits d'hygiène, formulaire Pass hospitalière ou DRED				
	Responsabilisation sur la gestion du quotidien.				
	Gaspillage énergétique, manque d'implication pour tri sélectif	Implication des personnes dans les projets de développement durable et économies énergétiques	Atelier « gestion budgétaire» et «développement durable» à développer. Projet non réalisé en 2018	1 ^{er} semestre 2020	Adulte relais, travailleurs sociaux
	Responsabilisation financière et facturation mensuelle d'une participation financière aux prestations	Autonomisation des personnes	Améliorer le suivi des paiements de la participation financière pour les personnes avec mise en place, en plus du ticket de reçu, d'un récapitulatif de l'ensemble des paiements	Réalisé en janvier 2019	Cheffe de service et travailleurs sociaux
	Activation du réseau des personnes pour les traductions, les garde d'enfants...				
	Encouragement à faire. Ex : fabrication meubles pour les logements, rénovation des logements, fabrication de mobilier en prévision d'une entrée en logement autonome				

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
PROMOTION DE L'AUTONOMIE, DE LA QUALITÉ DE VIE, DE LA SANTÉ ET DE LA PARTICIPATION SOCIALE					
Qualité de vie	Suivi des logements et des interventions de maintenance	Visites régulières (hebdomadaire ou bimensuelle) des TS, visite annuelle cheffe de service, visite à la demande agent maintenance			
	Partenariat avec DRED pour développement des loisirs		Autres partenariats à développer		
	Partenariat avec Maison de Quartier pour halte- garderie				
	Sorties culturelles, sportives proposées	Taux de participation élevé	Actions à développer		
Santé	Orientation vers les partenaires de soins		Ateliers parentalité, contraception, hygiène et santé à développer. Projet non réalisé en 2018	1 ^{er} semestre 2020	Travailleurs sociaux, prestataires extérieurs
	Liens étroits avec le service de la PASS CHU Reims		Suivre les instructions réactualisées de la CPAM pour limiter les difficultés. Prendre contact avec le CPAM pour discuter de la question d'un référent	Dès à présent. Contact pris avec un référent structure en novembre 2018. Rencontre prévue en avril 2019	Travailleurs sociaux
	Difficultés pour l'ouverture des droits				
	Difficultés pour orienter les personnes vers les partenaires du secteur santé mentale	Conventionnement ?	Liens avec partenaires de soins, notamment psychiatrie et CMP, à développer		
	Sollicitation de la psychologue en interne ADS. Sollicitation des TS pas toujours pertinente car sans adhésion des personnes		Réfléchir à la réalisation d'une fiche projet «quand solliciter un suivi avec la psychologue de service»	2 ^{ème} semestre 2019	Psychologue et Cheffe de service
	Questions de santé abordées en entretien individuel				

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
PROMOTION DE L'AUTONOMIE, DE LA QUALITÉ DE VIE, DE LA SANTÉ ET DE LA PARTICIPATION SOCIALE					
Participation sociale	Organisation de réunions d'expression biannuelles mais compte-rendu non transmis systématiquement aux personnes	Taux de participation élevé	Positionner un cahier à destination des personnes dans hall d'accueil des bureaux HU Diffus avec l'ensemble des Compte-rendu de réunion d'expression et de CVS.	1 ^{er} semestre 2020	Cheffe de service
	Manque de lisibilité des comptes-rendus de réunions Conseil Vie Sociale	Lisibilité des informations et compte- rendu Conseil de la Vie Sociale			
	Affichage des évènements type MQ, sorties culturelles, animations...	Dynamique collective	Améliorer la mobilisation des PA et l'explication des affichages	Dès à présent	Travailleurs sociaux, prestataires extérieurs
	Proposition de projets culturels et de loisirs		Réactualisation des fiches projet	1 ^{er} semestre 2019	Travailleurs sociaux
	Encouragement à participer aux animations et ateliers internes			Dès à présent	Equipe complète

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
---	--	---	-----------------------	----------------------------	-------

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Recueil des informations, études des besoins individuels	Entretiens individuels	Analyse des interactions, du comportement en société, des aptitudes à se mettre en lien et à communiquer, repérage des signes de souffrance, de la compréhension des informations, des capacités d'organisation	Systématiser les contrats d'objectifs pour chaque personne	Mis en place depuis dernier trimestre 2018	Equipe complète
	Observations lors des temps de distribution de courrier, ateliers, réunion...mais insuffisance de formalisation et des restitutions des observations	Observations lors des temps de distribution de courrier, ateliers, réunion...mais insuffisance de formalisation et des restitutions des observations	Formaliser davantage ces informations : ProGDis	Dès à présent	Equipe complète
	Visites à domicile	Evaluation de la capacité à vivre et à s'approprier un logement, à vivre ensemble, à établir des liens avec colocataires et voisinage, à s'inscrire dans le quartier	Formaliser davantage les observations : ProGDis	Dès à présent	Travailleurs sociaux
	Liens avec les partenaires pour la transmission des informations mais insuffisance des retranscriptions des échanges dans dossier des personnes	Retranscription des échanges dans dossier des personnes	Développer le partenariat et mieux formaliser les échanges	Dès à présent	Equipe complète
	Questionnaires de satisfaction distribués à l'accueil	Meilleure restitution des questionnaires à la sortie	Systématiser le rendu d'un questionnaire à la sortie	Dès à présent	Travailleurs sociaux
	Sollicitation des services transversaux pour une autre expertise	Permettre de mieux définir les axes de travail relatifs à l'insertion professionnelle et la santé psychologique			
	Remplissage SI 115 encore insuffisant	Mise à jour des informations SI115	Systématiser le jour de l'Entrée et de la sortie le remplissage du logiciel	Dès à présent	Travailleurs sociaux, Cheffe de service

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT					
Recueil des informations, études des besoins du collectif	Questionnaires de « souhaits» concernant les actions collectives	Proposer des projets collectifs en lien avec les besoins et demandes des PA	Réaliser des enquêtes et des entretiens individuels pour recueillir la demande et préciser les besoins des personnes	1 ^{er} semestre 2020 puis biannuellement	Equipe complète
	Réunions d'expression	Accroître la mobilisation des PA sur les projets proposés			
Principe de non- discrimination	Mise à disposition des PA les documents loi 2002-2: règlement de fonctionnement, livret d'accueil, charte...	En cours de finalisation, avec traduction pour certains documents	Rendre les outils plus lisibles pour les salariés dans serveur informatique	En cours. Projet de création d'une plateforme collaborative	2 référents de service
			Mettre à disposition des PA les documents (traduits si possible) dans un classeur consultable dans les bureaux HU		
			Mettre en place un classeur recensant les ressources : partenaires, contacts, dispositifs		
	Accueil inconditionnel	Respect des droits des usagers et éthique professionnelle			
	Accueil des animaux				
	Respect des valeurs de l'ADS				
	Principes et valeurs éthiques et ADS transmises à tout nouveau salarié				
	Proposition de places mieux adaptées pour l'accueil de Personnes à Mobilité Réduite				

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT					
Droit à une prise en charge et/ ou accompagne- ment adapté	Référent unique et évaluation des besoins en matière d'accompagnement +ou- formalisé par un contrat d'objectifs				
	Prestation alimentaire insuffisante : colis très maigres. Distribution par le service HU de colis complémentaires si besoin	Prestation alimentaire satisfaisante	Partenariat privilégié accentué avec la BA, rencontre du 21/11/2018. Rencontre prévue avec responsable salariée de l'Entr'aide protestante. Distribution par le service HU de colis complémentaires si besoin		
	Les enseignes Discount ne prennent pas les bons alimentaires, restriction de l'utilisation des bons alimentaires dans de nombreux commerces				
Droit à l'information	Accès aux informations utiles via panneau d'affichage, en entretiens individuels, en réunion des PA	Diffusion d'une information claire, actualisée et non orientée aux personnes	Mettre en place une veille concernant les dernières références législatives	Dès à présent	Travailleurs sociaux par système de référent (indiqué dans fiche de poste indivi- dualisée)
	Actions menées en fonctions des besoins et demandes des PA avec transmission des informations aux PA				
Principe du libre choix	Explication des alternatives possibles et leurs conséquences	Possibilité donnée aux personnes de faire des choix		Poursuite	
	Sollicitation possible de la psychologue de l'établissement pour aider à la prise de décision				
Droit à la renonciation	Informations communiquées des conséquences liées aux renoncations				

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
---	--	---	-----------------------	----------------------------	-------

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Droit au respect des liens fami- liaux	Possibilité de passer des appels internationaux dans les bureaux HU	Respect des liens familiaux			
	Possibilité de recevoir des visites				
	Procédure d'accueil d'un conjoint en cours de séjour en lien avec le 115				
	Si famille dispersée, démarches pour accueillir les membres sur un seul et même lieu				

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
---	--	---	-----------------------	----------------------------	-------

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Droit à la protection	Assurance responsabilité civile contractée par l'établissement	Garantie de la sécurité des lieux et des personnes			
	Sécurité des locaux et hébergement et respect des procédures de sécurité				
	Les procédures sont insuffisamment connues des salariés (notamment nouveaux)		Faire un classeur de procédure pour les bureaux HU. Réactualiser les procédures et créer une procédure « en cas d'accident avec un véhicule de service»	En cours. Finalisation 1 ^{er} semestre 2020, poursuite jusqu'en 2024	Cheffe de service et référénts de ressources
	Panneau d'affichage dans les logements avec les consignes de sécurité				
	Dossiers papiers dans armoire fermée à clé et dossier informatique accessible qu'aux personnes autorisées. Des dossiers ne sont pas toujours rangés en fin de journée	Respect de la confidentialité des données	Veiller à ce que les dossiers soient rangés dans l'armoire en fin de journée.	Dès à présent	Travailleurs sociaux et Cheffe de service
	Discrétion professionnelle et rappel des obligations de discrétion		Rappel semestriel des principes de discrétion professionnelle en réunion institutionnelle	Dès à présent et poursuite	Cheffe de service
	Informations transmises aux partenaires uniquement avec l'accord des personnes				
	Verrous posés sur les lieux privés	Respect de l'intimité			
	Participation au COPIL bientraitance et à la mise en œuvre des objectifs	Garantie de la bientraitance et lutte contre la maltraitance			
	Facilitation de mise à l'abri ou d'accueil de personnes victimes de violence ou de la traite des êtres humains en lien avec le 115 ou ACSe	Participation contre les violences faites aux femmes et/ou aux personnes vulnérables	Développer le réseau spécialisé local sur les dispositifs d'aide aux victimes	2020-2021-2022	Equipe TS/ psychologue/ Cheffe de service

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
---	--	---	-----------------------	----------------------------	-------

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Droit à l'autonomie et à la libre circulation	Remplissage des fiches d'autorisation de prise de vue. Manque de rigueur dans les contrôles des fiches lorsque les personnes sont accueillies depuis longtemps	Respect du droit à l'image	Mieux tracer et contrôler les fiches et s'assurer que les non-autorisations soient respectées.		
	Autonomie valorisée et accompagnée si besoin				
	Accès aux transports en commun très limités, difficulté majeure pour les PA		Favoriser l'accès au transport en commun, notamment par le recours des aides facultatives	En cours. Poursuite	Travailleurs sociaux
Principe de prévention et de soutien	L'accompagnement peut s'appuyer sur les personnes ressources dans l'entourage de la PA	Intégration de l'entourage dans le projet des personnes	Recueillir systématiquement les informations relatives aux personnes- ressources et les dispositions à prendre en cas d'évènements graves...	Dès à présent.	Travailleurs sociaux
	Ouverture sur l'extérieur, mais mobilisation indispensable		Poursuivre la mobilisation à participer aux actions extérieures en autonomie ou avec participation des professionnels	Poursuite	TS/Psycho- logue/Cheffe de service/ CIP/adulte relais
	Sollicitation des tuteurs légaux pour la construction du projet, notamment pour construire le projet de sortie, mais insuffisance d'une co-construction efficace	Optimisation des co-constructions de projets avec les tuteurs légaux	Davantage formaliser les échanges avec les tuteurs/curateurs et mieux définir les actions de chacun. Programmation de synthèse.	Dès à présent.	Travailleurs sociaux et Cheffe de service

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
---	--	---	-----------------------	----------------------------	-------

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Droit à l'exercice des droits civiques	Garantie des droits	Garantie des droits	Assurer une veille, rester vigilant		
	Encouragement à participer aux réunions CVS et expression	Recueil et prise en compte de l'expression des usagers	Informé en amont, diffuser l'information largement, mettre à disposition les Compte-Rendu, communiquer les Ordres Du Jour	2020	Travailleurs sociaux et Cheffe de service
	Encouragement à participer aux différentes instances représentatives type CCRPA, parents d'élèves, MQ...	Participation citoyenne			
Droit à la pratique religieuse	Information donnée à la demande sur les lieux de culte.		Intervention sur site du pasteur Augustin	2019-2020	

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
---	--	---	-----------------------	----------------------------	-------

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Protection et prévention des risques inhérents à la situation des usagers	Constitutions de fiches de remontées d'évènements indésirables plus régulières				
	Traçabilité des courriers et sanctions inhérentes aux évènements indésirables				
	Entretiens de médiation en cas de difficultés de cohabitation				
	Mutations internes possibles en fonction des problématiques (dans les appartements, entre dispositifs)				
	Signalements (de vulnérabilité, de danger, ARS...) faits si besoin				
	Sollicitation des services partenaires (ARS, ASE...) si besoin en fonction des problématiques		Renforcer le partenariat (notamment au niveau de l'ASE et des victimes de violence)		
	Dispositions prises dans les logements pour éviter les contaminations par nuisibles		Rendre plus cohérent et équitable la mise en œuvre des décisions prises sur la gestion des effets personnels des PA		
	Aménagement des locaux pour garantir la sécurité des biens et personnes				
	Visites à domicile pour contrôler le respect des règles de sécurité et informations données aux PA				
	Processus de formation continue sur la gestion des conflits et la prise en charge des personnes victimes de violence				
	Proposition aux PA de prendre rdv avec Direction en cas d'insatisfaction				
	Reprise des situations complexes en réunion d'équipe et en analyse des pratiques.				
	Sollicitation de la psychologue d'établissement ou autres intervenants en cas de difficulté.				

ÉVALUATION INTERNE

Objectifs génériques et spécifiques	Données sur les activités qui concourent à la réalisation de l'objectif	Données sur les effets attendus et critères d'évaluation	Axe d'amélioration HU	Délais de mise en œuvre	Qui ?
---	--	---	-----------------------	----------------------------	-------

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

RH	Missions des postes hors TS mal définies/ comprises par l'équipe	Mise en place de fiches de poste individualisées à la suite d'entretiens annuels et entretiens biennaux	Mieux définir les interventions des postes tels que maitre de maison, adulte relais, personnel de maintenance	Débuté en octobre 2018. A réactualiser chaque année	Cheffe de service
	Insuffisance de réflexion autour des situations		Organiser les réunions pour que la moitié du temps soit consacrée aux points de situation		
Organisation interne de la logistique	Circuit du linge correctement planifié dans le temps mais décalage entre ce qui est donné en linge sale et réceptionné en linge propre.				
	Planning des livraisons des produits d'hygiène peu respecté par les prestataires.				
	Exiguïté des lieux de stockage		Rechercher un local commercial plus adapté	Dès à présent et en fonction des opportunités	
	Stockage du mobilier mal optimisé. Inventaire mal défini.				
	Mauvaise gestion des clés : Trousseaux trop volumineux et insuffisamment étiquetés		Identifier l'intégralité des trousseaux avec des repères de couleur	1 ^{er} semestre 2020	Maître de maison



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 accueillent ont cœur de vous faciliter votre séjour et y apporteront leur savoir-faire et leur attention.

Votre séjour au sein de votre établissement est temporaire. Il doit vous permettre de retrouver un logement ou un hébergement au sein d'une Maison Relais ou d'une résidence sociale.

Un contrat d'engagements réciproques formalisera le cadre de votre accueil et plus particulièrement les droits et les devoirs auxquels vous êtes tenus (*Cf. Règlement de fonctionnement, Charte des droits et libertés*).

Quelque soit le lieu où vous allez être hébergé, 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 nuits et cuisiniers compléteront ces informations si besoin. Ils recueilleront en retour vos suggestions, remarques, 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

Localisation des logements
du Pôle Hébergement d'Urgence Diffus

L'Armée du Salut

Informations pratiques

Hébergement

Aide alimentaire

Vie quotidienne

Soutien psychologique

Insertion professionnelle

État des lieux

Assurance

Accueil des animaux

Expression des personnes accueillies

Économie d'énergie et tri sélectif

Courrier

Participation financière

Adresses utiles

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Lois et Réglementation

Étapes de votre Demande d'Asile

3

5

7

9

11

13

14

LOCALISATION DES LOGEMENTS DU PÔLE HÉBERGEMENT D'URGENCE Diffus



Reims Croix-Rouge/
Croix du Sud

Votre adresse

Ligne de bus :
Arrêt :

Votre adresse

Ligne de bus :
Arrêt :

Reims orgeval



Reims Châtillons

Votre adresse

Ligne de bus :

Arrêt :

Votre adresse

Ligne de bus :

Arrêt :

Reims Europe



L'ARMÉE DU SALUT

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

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

SECOURIR

C'est notamment :

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

ACCOMPAGNER

C'est notamment :

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

RECONSTRUIRE

C'est notamment :

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

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

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

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

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

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

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

le site Internet : www.armeedusalut.fr

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



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

INFORMATIONS PRATIQUES

HÉBERGEMENT

Le Pôle Hébergement d'Urgence diffuse dispose d'une flotte d'une cinquantaine de logements permettant d'héberger des familles, des ménages sans enfant ou des personnes seules. Dans ce cas, il vous faudra accepter le principe de la cohabitation et selon le dispositif d'hébergement, vous pourrez être amenés à partager votre chambre. Il en est de même concernant les pièces de vie commune, les toilettes et les sanitaires. Les appartements sont meublés des principaux équipements utiles au bon déroulement de votre séjour. Tout le mobilier et le petit matériel appartiennent à la Fondation de l'Armée du Salut. Nous vous remercions d'en prendre soin. Aucun mobilier, électroménager et tapis personnels ne pourront être introduits dans les logements.

AIDE ALIMENTAIRE

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

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

VIE QUOTIDIENNE

● Le linge :

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

pas faire tremper du linge dans les baignoires.

● Kit hygiène et d'entretien :

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

● Entretien :

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

● Les visites :

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Vous pouvez vous rapprocher de vos référents sociaux pour demander à rencontrer la psychologue de l'établissement et demander à profiter d'une espace d'écoute et de parole.

INSERTION PROFESSIONNELLE

Une Conseillère en Insertion Professionnelle peut vous recevoir sur rendez-vous pour vous conseiller dans vos projets d'emploi et de formation.

ÉTAT DES LIEUX

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

ADRESSES UTILES



ADMINISTRATIONS

Mairie de Reims

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

CAF

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

Centre des Finances Publiques

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

CPAM

14, rue du Ruisseau, 51100 Reims
t 3646

Sous-Préfecture de Reims

Place Royale, 51100 Reims
t 03 26 86 71 00

Préfecture de la Marne

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

ASILE



OFPPA

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

CNDA

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

OFII

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

PADA Croix-Rouge française

7 bd John Fitzgerald Kennedy
51000 Châlons-en-Champagne



AIDE SOCIALE

CCAS Reims

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

Service Central Vêtements

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

Entraide protestante

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

SIAO 51

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

SANTÉ



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

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

Hôpital de Reims

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

Service Communal d'Hygiène et de Santé (vaccination)

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

Centre de soins dentaires

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

Les Opticiens Mutualistes

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



TRANSPORT

Gare SNCF

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

Boutique CITURA

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

EMPLOI



Mission Locale Reims

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

Pôle emploi la Neuvillelette

9, rue Charles Guggiari, 51100 Reims
t 3949

ASSURANCE

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

ACCUEIL DES ANIMAUX

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

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

EXPRESSION DES PERSONNES ACCUEILLIES

La loi du 2 janvier 2002 a notamment pour objet de favoriser l'expression des personnes accueillies en établissements sociaux et médico-sociaux. Des réunions d'expression des personnes accueillies sont programmées annuellement. Une fois par an, vous devez élire 4 personnes qui représentent l'Hébergement d'Urgence diffus au conseil de la vie sociale du Nouvel Horizon.

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

ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET TRI SÉLECTIF

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

COURRIER

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

Vous devez faire adresser toutes vos correspondances au Pôle Hébergement d'Urgence diffus.

6, allée Maurice Lemaître
(rez-de-chaussée) - 51100 Reims

Vous pouvez venir retirer votre courrier les mardis et vendredis de 13h30 à 15h00.

PARTICIPATION FINANCIÈRE

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



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'Epemay, 51100 Reims

☎ 03 26 48 43 43

Notes

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

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

Article 1 - Principe de non discrimination

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

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

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

Article 3 - Droit à l'information

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

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

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

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

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

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

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

Article 5 - Droit à la renonciation

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

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

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7 - Droit à la protection

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

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

Article 8 - Droit à l'autonomie

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

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

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

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

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

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

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

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

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

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

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

Lois et Réglementation

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

- L'affirmation et la promotion du droit des usagers.
- La diversification des services et leur assise juridique (*y compris ceux qui en étaient dépourvus comme les lieux de vie*).
- La définition de procédures d'évaluation.
- L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.
- L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.

La loi renforce le droit des personnes et prévoit la mise en œuvre d'un certain nombre d'instrument pour leur concrétisation (*livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte de l'usager, conseil de vie sociale ...*).

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

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

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

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

1) Un recours à l'amiable et en contentieux afin de faire valoir le droit, garantie par l'Etat, à un logement décent et indépendant.

2) Le principe de la continuité de la prise en charge des sans-abri.

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

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

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

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

Le Code de l'Action Sociale et des Familles :

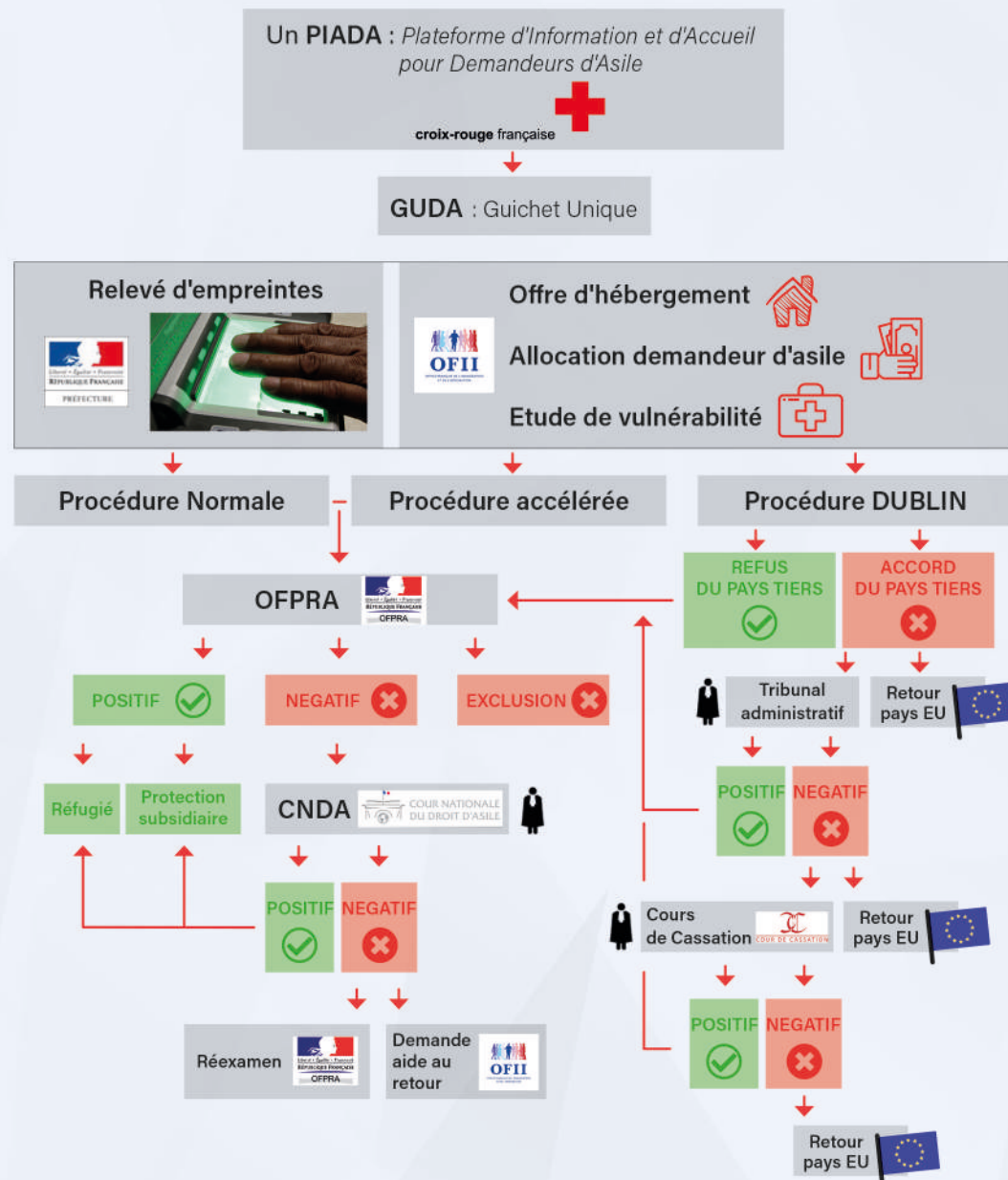
« Art. 345-2-2.- Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ».

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

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

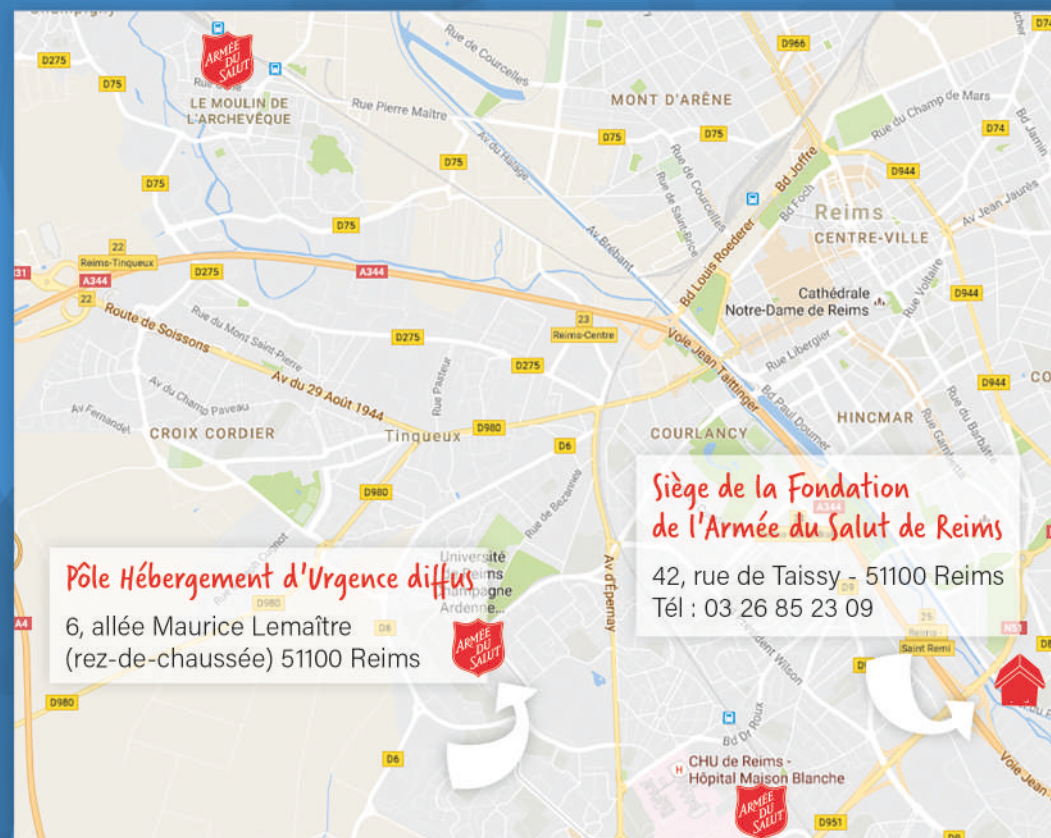
Plus récemment, Le référentiel national de prestations, Circulaire DGCS/1A no 2010- 271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, dans son volet 2 précise les éléments juridiques et qualitatifs de mise en œuvre de la prestation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

Étapes d'une Demande d'Asile



Comment se rendre au PÔLE HÉBERGEMENT D'URGENCE DIFFUS

Tramway A ou B direction Hôpital Debré/Gare Champagne TGV, arrêt **CAMPUS CROIX-ROUGE REIMS**



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

Accueil public

Sur rendez-vous : lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h à 20h

Fermeture : jeudi après-midi

En dehors de ces horaires, merci de contacter le **03 26 85 23 09**





CPH

CADA

Règlement de fonctionnement

du CHRS Regroupé
CHRS Diffus
et Hébergement
d'Urgence Diffus

Intermédiation
locative

CAO



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@armeeusallut.fr

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

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^{er} 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.

4.7 Le suivi psychologique

Services d'Insertion : dans le mois qui suit votre admission, vous devez rencontrer la psychologue de l'établissement avec qui vous ferez le point sur votre situation. Cet entretien vous permettra d'envisager, ou non, un suivi d'accompagnement psychologique.

Services d'Urgence : Vous pouvez demander à rencontrer la psychologue via votre référent social.

4.8 L'accompagnement socio-professionnel

Services d'insertion : dans le mois qui suit votre admission, vous devez rencontrer la conseillère en insertion professionnelle avec qui vous ferez le point sur votre situation et sur vos projets d'emploi et/ou de formation. Cet accompagnement pourra être complémentaire à celui proposé par les services de Pôle Emploi.

Services d'Urgence : Vous pouvez demander à rencontrer la Conseillère en Insertion Professionnelle via votre référent social.

4.9 Accompagnement spirituel

A votre demande, nous pourrions vous transmettre toutes les informations nécessaires concernant les lieux de cultes sur la ville de Reims.

ARTICLE 5 : Durée et Renouvellement du Séjour

Les séjours sur les Services d'Insertion sont d'une durée de 3 à 6 mois renouvelable.

Le renouvellement est prononcé sur décision de la commission SIAO qui s'appuie sur le rapport social du référent, l'avis du directeur ou de son représentant. Le renouvellement de votre hébergement dépend notamment de l'évolution de votre projet d'insertion, des démarches que vous entreprenez et de votre respect du présent règlement. Si le renouvellement de votre hébergement est négatif, vous avez 24h pour quitter l'établissement.

Dès qu'une proposition de logement vous sera proposée vous devez l'accepter. Dans le cas contraire nous procéderons à la fin de votre hébergement dans les 48 heures.

A votre départ, vous devez emporter tous vos effets personnels. Dans le cas contraire, l'établissement se verra contraint de les détruire, passé un délai de 15 jours.

ARTICLE 6 : Conseil de Vie Sociale et Réunions d'Expression

6.1 Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

C'est une assemblée légale consultative des résidents rendue obligatoire par la loi du 2 janvier 2002. Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins une fois tous les trois mois.

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance où les personnes accueillies, membres du CVS, expriment leurs avis par rapport au fonctionnement de l'établissement ou à son organisation interne. Les membres du CVS peuvent être aussi force de proposition et prendre une part active dans les animations mises en place au sein de l'établissement.

Un ordre du jour, avec le compte-rendu de la réunion précédente est envoyé aux membres du CVS et affiché pour information.

6.2 Constitution

Collège des personnes accueillies :

- 10 places dont 1 président, 1 vice-président, 1 secrétaire, 1 trésorier.

Collège des salariés :

- 2 titulaires et 2 suppléants.

Membres de droit :

- Le Directeur de l'établissement ou son représentant,
- Le Directeur du Secteur Inclusion de la Fondation de l'Armée du Salut ou son représentant,

- 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 clefs remises à votre arrivée.

En cas de perte de clefs 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 clefs 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

A 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 demandé 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, dument justifiée, l'introduction et la consommation de médicaments psycho actifs sont interdites. Le non-respect de ces règles entrainera une exclusion immédiate temporaire ou définitive. Un signalement pourra être effectué à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et Protection des Populations (DDCSPP) 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

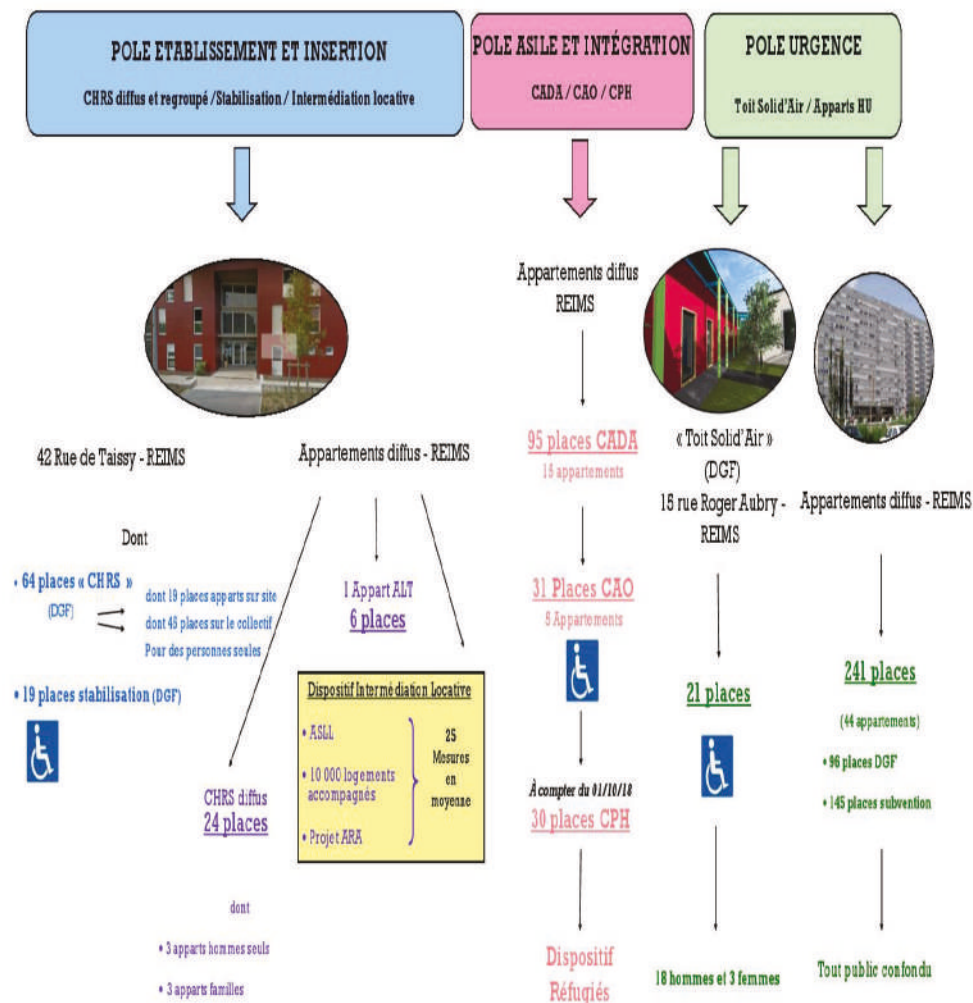
Le vol, le vandalisme, les violences verbales et/ou physiques, le commerce illicite, le harcèlement sexuel et moral... sont interdits. Tous ces faits, interdits par la loi seront sanctionnés par une fin de prise en charge immédiate et un signalement aux forces de police.

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 ».

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



Annexe 3 : Consentement de la loi RGPD.

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 le 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 : yvadot@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



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@armedusallut.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@armedusallut.fr



الأفق الجديد
لاجتماعي مركز الإقامة و إعادة الدمج ا
42 ، شارع تيسسي
ريمس 51100
الهاتف: 03 26 85 27 89
لبريد : nhorizon@armedusallut.fr

«Le Nouvelle Оризон» (LE NOUVEL HORIZON)

Центр расквартирования и социальной реабилитации,
42, ул. Тэсси (Taissy) 51100 г.Реймс
Тел: 03 26 85 23 09
Факс: 03 26 85 27 89
Эл. почта: nhorizon@armedusallut.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 و مقطوع في الخانة المناسبة)

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

سَيِّدَاتِي ، أَسْمَاتِي ، سَادَتِي

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.

Ваша ответы позволят нам оценить и/или исправить нашу работу.

إن جودة ظروف الاستقبال و الإقامة و المرافقة التي نقرحها عليكم تشكل جزءاً من اهتماماتنا الرئيسية و نسمح لنا إجاباتكم بتقييم و (أو) و بتصحيح 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 на направление развития социальной политики департамента и

защиты населения Марна, избранного от имени государства для проведения нашей деятельности.

التأليف السنوي لإجاباتكم سوف يتم مرسلتها إلى إدارة القسم للتماسك الاجتماعي و حماية شعب مارن ، الذي باسم الدولة 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 واتيري

Questionnaire de satisfaction (mis en œuvre le 24/05/12 ; modifié le 10/11/16)

Satisfaction questionnaire of the CHRS Nouvel Horizon.

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

1

الرّضا استبيان

الجديد الأفق ، الاجتماعي الدمج إعادة و 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 سنة 25 إلى 18 من عمركم	Agés de 26 à 35 ans Aged 26 to 35 years Возраст от 26 до 35 лет سنة 35 إلى 26 من عمركم	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:

المشكل الأساسي الذي ساقكم 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 للقسمة	
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 و قطيعة 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 10/11/16)

Satisfaction questionnaire of the CHRS Nouvel Horizon.

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

2

الرّضا استبيان

الجديد الأفق ، الاجتماعي الدمج إعادة و الإقامة لمركز التشغيل

			
Satisfait Satisfactory Отлично	Plutôt satisfait Rather satisfactory Хорошо	Insatisfait Unsatisfactory Неудовлетворительно	Sans opinion No opinion Нет ответа
راض	راض إلى حد ما	غير راض	دون رأي

			
Satisfait Satisfactory Отлично راض	Plutôt satisfait Rather satisfactory Хорошо راض إلى حد ما	Insatisfait Unsatisfactory Неудовлетворительно غير راض	Sans opinion No opinion Нет ответа ون رأي

الرّضا استبيان
الجديد الأفق ، الاجتماع، الذّمج اعادة و الإقامة لمركز التّشغيل

			
Satisfait Satisfactory Отлично	Plutôt satisfait Rather satisfactory Хорошо	Insatisfait Unsatisfactory Неудовлетворительно	Sans opinion No opinion Нет ответа
راض	راض إلى حد ما	ض غير را	دون رأي

جودة المرافقة

			
Satisfait Satisfactory Отлично	Plutôt satisfait Rather satisfactory Хорошо	Insatisfait Unsatisfactory Неудовлетворительно	Sans opinion No opinion Нет ответа
راض	راض إلى حد ما	غير راض	دون رأي

3

الرّضا اسـتـبـان
الجديد الأفق ، الاجتماع، الذّمج اعادة و الإقامة لمركز التّشغيل

😊	😄	😞	🤔
Satisfait Satisfactory Отлично راض	Plutôt satisfait Rather satisfactory Хорошо راض إلى حد ما	Insatisfait Unsatisfactory Неудовлетворительно غير راض	Sans opinion No opinion Нет ответа دون رأي

نوعية الحياة داخل

			
Satisfait Satisfactory Отлично راض	Plutôt satisfait Rather satisfactory Хорошо راض إلى حد ما	Insatisfait Unsatisfactory Неудовлетворительно غير راض	Sans opinion No opinion Нет ответа دون رأي

Questionnaire de satisfaction (mis en œuvre le 24/05/12 ; modifié le 10/11/16)
Satisfaction questionnaire of the CHRS Nouvel Horizon.
АНКЕТА ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ЦРСР «Новель Оризон» (Nouvel Horizon)

الرّضا استثنائيان
الجديد الأفرق، الاجتماع، التّمع اعادة، الإقامة لمركز التّشغيل

Merci pour votre participation
Thanks for your participation
Спасибо за ваше участие
شكر المشاركين

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,
.....

Photographie 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, ...)

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 cedex 20
courriel : vvadot@armeedusalut.fr



La charte du Conseil de la Vie Sociale

Le CVS est une instance obligatoire depuis la loi du 2 janvier 2002

- **Le CVS est une instance collégiale et consultative. Il tient une place à part entière dans l'élaboration du projet et la vie de l'établissement**
- **L'élection des collègues: les résidents élisent leurs représentants parmi les résidents, les salariés élisent leurs représentants parmi les salariés**
- **Le bureau (président, secrétaire, trésorier...) est élu lors du premier CVS parmi les représentants des résidents**
- **Le rôle des représentants:**
 - Représenter les résidents auprès de la direction et des institutions
 - Ecouter, informer les autres résidents
 - Etre des médiateurs
 - Faire des propositions d'amélioration de la qualité des services rendus par l'établissement
- **Le CVS peut s'ouvrir à toute personne qui le souhaite**
- **Dans le respect du cadre légal, le fonctionnement du CVS est ajusté à chaque établissement**
- **Le CVS prend en compte les ressources et les potentialités de chacun**
- **Le CVS participe à l'information des nouveaux résidents sur son rôle et les changements dans l'établissement; toutefois il n'a pas pour mission d'accompagner la vie privée des personnes**
- **Le CVS doit disposer des outils nécessaires à son fonctionnement mais aussi de moyens financiers et humains**
- **Le CVS peut participer aux commissions de recours et/ou proposer leur création lorsqu'elles n'ont pas d'existence**



TOUS LES DOCUMENTS CONCERNANT LA VIE ET LA REGLEMENTATION DE L'ETABLISSEMENT DOIVENT ETRE ACCESSIBLES A L'ENSEMBLE DES RESIDENTS.

Adoptée à l'unanimité le jeudi 1 mars 2012

Mathieu Ph. Walther Directeur. Samuel Delabre Président.

CHARTER OF RIGHTS AND FREEDOMS OF RESIDENTS

Article 1 Principle of non-discrimination

With respect to the conditions of assistance and benefits as required by law no-one may be discriminated against for reasons of origin, notably ethnic or social, due to appearance or genetic characteristics, sexual orientation, handicap, age, opinions or convictions, notably political or religious in connection with benefits, social or medico-social assistance

Article 2 The right to benefits or appropriate assistance

A person should be offered individualised help as much as possible that is adapted to his needs over time.

Article 3 The right to information

The persons benefiting from services has the right to clear information, understandable and adapted to the benefits and the assistance requested or from which they benefit as well as the right to information about the organisation and the functioning of the establishment, the department all the details of benefits or assistance. The person must also be informed of associations of users which work in the relevant domain. The person has a right to information concerning benefit conditions as stipulated by the law or regulations. The communication of this information or documents by persons authorised by virtue of the law should be carried out in the context of appropriate psychological, medical, therapeutic or socio-educative assistance.

Article 4 The principle of free choice, of informed consent and the participation of the person

With regards to legal measures, legal judgements or legal protection or orientation measures.

1: A person has the right to choose between appropriate services which are offered to him either within the framework of a service at home, or admission to hospital or any other appropriate support mechanism chosen.

2: The person must be informed by any means appropriate to the situation, information must be communicated by the means most appropriate to the situation, the conditions and consequences of care and support, paying particular attention to the understanding that the person concerned may have of the choices available.

3: The right to direct participation or with the aid of their legal representative are guaranteed to the conception and implementation of their personal support project. When the expression of an informed consent is not possible because of very young age the choice or the consent is exerted by the family or the legal representative with regards to the establishment, the department for reasons relating to other forms of care and assistance. Choice or consent is also exhibited by the legal representative when the state of the person no longer allows him or her to exert it directly. With regard to health services delivered by medico-social services or other establishments, the person benefit from the conditions of expression and representation as provided or by the public health code.

The person may be accompanied by a person of their choice when effecting administrative procedures necessary for the conditions of support or care.

Article 5 The right of refusal

The person may at any time refuse the services from which they benefit or request that they are changed within the condition of capacity and ability to express themselves as well as means of communication this chart with respect to decisions of justice or measures of legal protection or legal orientation and revisions thereof.

Article 6 The rights to the respect of family relationships

Care and support must favour the maintenance of ties avoid the separation of families or other similar family units respecting the wishes of the person, the nature of the service from which she benefits and any legal judgements in force.

In particular establishments and apartments ensure the welcome and provision of service or assistance to minors, young people, adults all persons and families in difficulty or in a situation of distress, in connection with the relevant public authorities and other agencies, any measure would be useful. With respect to the conditions of admittance, individualised assistance and the wishes of the person, participation of family members in every day activities is favoured.

Article 7 The right to protection

Is guaranteed to the person admitted as well as his legal representatives and family by all staff members or service or assistance personnel, the respect of confidentiality of information concerning them within the framework of existing legislation.

Is also guaranteed the right to protection, to security, including sanitary and subsistence, the right to health and treatment, the right to appropriate medical consultation.

Article 8 The right to independence

Within the limits defined by their benefit situation or social assistance and subject to legal judgements, contractual obligations in relation to the service provided, measures of trusteeship or guardianship, it is guaranteed that the person will have freedom of travel. In this respect, relationships with society, visits within and outside the establishment are recommended.

Within these limits and under the same conditions as above, the resident may for the duration of their stay, retain goods and personal effects and when of legal age, manage their own affairs and income.

Article 9 The principle of prevention and support

The social and emotional consequences which may result from admittance to the centre or social assistance must be taken into consideration. These must be taken into consideration in the individual objectives set through social assistance.

The role of families, of legal representatives or close friends surrounding the person welcomed must be facilitated by the institution, with agreement and with due respect to the personal project of the person admitted, of personalised assistance and legal judgements. End of life situations must be accompanied by appropriate medical treatment, assistance and support, with due respect to religious practices or confessions and convictions as much of the person concerned as their family or representatives.

Article 10 The right to exercise their civil rights

The free exercise of the totality of civil rights attributed to persons admitted and individual liberties is facilitated by the institution which therefore takes all measures necessary in the respect of legal decisions.

Article 11 The right of religious practice

The conditions of religious practice including the visit of representatives of different confessions must be facilitated without obstructing normal functioning of establishments or departments. Staff and beneficiaries expect and grant mutual respect of beliefs convictions and opinions. The rise of religious practice exercised in the respective freedom of others and with a reserve that aids exercise does not disturb the normal functioning of establishments and departments.

Article 12 Respect of the personal dignity of the person

The respect of the dignity and totality is guaranteed. Outside the exclusive and objective necessity the carrying out of care and support, the right to personal intimacy must be maintained.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er}

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 œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 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 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 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.

Хартия прав и свобод лиц, принятых в центр

Статья 1

Принцип анти-дискриминации

Согласно условиям взятия на содержание и сопровождения, предусмотренных законом, при взятии на содержание, оказании социальной или медицинской помощи никто не может подвергаться дискриминации каким бы то ни было его происхождением, а именно этническое или социальное, его внешний вид, его генетические характеристики, сексуальную ориентацию, инвалидность, возраст, мнения и убеждения, а именно политические или религиозные.

Статья 2

Право на помощь и на взятие на содержание

Человеку должна быть последовательно предложена в индивидуальном порядке помощь и взятие на содержание, которые лучше всего бы соответствовали его нуждам.

Статья 3

Право на владение информацией

Человек, которому предлагаются сервис и услуги, имеет право на владение ясной и понятной информацией о взятии на содержание и оказании помощи, на которые он подал запрос или получил право, а также о своих правах, об организации и функционировании жизни в центре, об услугах и о том, в какой форме происходит взятие на содержание и сопровождение.

Человеку также должно быть сообщено об ассоциациях потребителей, работающих в его секторе проживания.

Человек имеет право доступа к информации, касающейся лично его, согласно предвиденным для этого случая в законодательстве и регламенте условиям. Передача этой информации или документов осуществляется человеком, имеющим право на ее распространение, и с оказанием психологической, медицинской, терапевтической или общественно-воспитательной помощью.

Статья 4

Принцип свободы выбора, согласия и участия

Принимая во внимание законодательные постановления, решения суда или меры судебной защиты, а так же другие решения:

1 ° Человек располагает правом свободного выбора между услугами, которые ему предложены либо в рамках службы на дому, либо в рамках его принятия в учреждение или на службу, либо в рамках любого способа оказания помощи или взятия на содержание ;

2 ° Согласие, человека может быть получено после того, как он будет проинформирован, всеми соответствующими его положению средствами, об условиях и последствиях взятия на содержание и сопровождения, перепроверив понимание данной информации ;

3 ° Право на прямое участие, или с помощью его законного представителя, на разработку и на использование проекта приема и сопровождения, которое его касается, ему гарантировано.

Когда человек, ввиду раннего возраста, еще не может выбирать и давать согласие, этот выбор или согласие осуществляется семьей или законным представителем учреждения, службы или другой формы взятия на содержание и сопровождения. Этот выбор или это согласие также осуществляется законным представителем, когда государство, к которому принадлежит человек, не позволяет ему сделать напрямую. Что касается оказания помощи со стороны медицинских и социальных учреждений или службы, человек имеет право свободы высказывания и иметь представителя, которые фигурируют в своде законов о здравоохранении. Лицо может быть сопровождаемым лицом из своего выбора в течение ходов, требуемых взятием ответственности или сопровождением.

Статья 5

Право на отказ

Человек может отказаться в любое время в письменном виде от пособий, которые ему полагаются или попросить их изменить, располагая возможностью слушать, высказываться, общаться и действовать, предусмотренной настоящим уставом, соблюдая решения суда или меры судебной защиты и существующие процедуры пересмотра дел в этих областях.

Статья 6

Право на семейные узы

Взятие на содержание или сопровождение должны благоприятствовать сохранению семейных уз и избегать разделения семей или собратств, в соответствии с пожеланиями человека, предлагаемыми ему услугами и решениями юстиции. В особенности, это касается учреждений и служб, обеспечивающих прием и взятие на содержание или сопровождение несовершеннолетних, молодых совершеннолетних или лиц и семей, находящихся в затруднительном или бедственном положении. Они должны принять все меры по достижению этой цели вместе с компетентными общественными властями и другими третьими лицами.

Участие семей в мероприятиях повседневной жизни поддерживается, в соответствии с проектом приема и личного сопровождения и по желанию лиц.

Статья 7

Право на защиту

Человеку и его законным представителям и его семье гарантируется со стороны всего персонала или лиц, осуществляющих взятие на содержание или сопровождение, конфиденциальность сообщаемых им сведений в рамках существующих законов.

Ему также гарантируется право на защиту, право на безопасность, в том числе санитарную и продовольственную, право на здоровье и на лечение, право на соответствующий медицинский контроль.

Статья 8

Право на свободу

Человеку гарантируется право свободного перемещения, в рамках допустимых системой взятия на содержание или сопровождения, и с условием соблюдения решений юстиции, договорных обязательств или обязательств, связанных с предоставленными услугами и мерами опеки или усиленного попечительства. В этом отношении социальные связи, выжиты в учреждениях и за его стенами приветствуются.

В тех же границах и с теми же условиями, проживающий может, во время срока своего пребывания, хранить вещи, ценности и личные объекты и, если он совершеннолетний, располагать своим достоянием и своими доходами

Статья 9

Принцип профилактики и поддержки

В последние дни жизни человек должен быть окружен заботой, ему должна быть предоставлена помощь и поддержка, в соответствии с религиозными исповеданиями и убеждениями человека, а также его близких или его представителей.

Статья 10

Право исполнять гражданские права, предписанных принятому лицу

Человек имеет право на беспрепятственное исполнение совокупности частных свобод и гражданских прав, признаваемых за проживающим, и может принять все меры полезные для этой цели при соблюдении, если необходимо, решений юстиции.

Статья 11

Право на религиозную практику

Должны быть созданы условия для религиозной практики, в том числе и для визитов представителей различных вероисповеданий, если они не мешают задачам, поставленным перед учреждением или службами. Персонал и проживающие обязываются взаимно уважать религиозные веры, убеждения и мнения. Это право на религиозную практику должно осуществляться при уважении свободы окружающих и с условием, что эта практика не мешает нормальному функционированию учреждений и служб.

Статья 12

Уважение достоинства человека и его интимной жизни

Уважение достоинства человека и его интимной жизни гарантировано. Право на интимную жизнь оберегается, кроме исключительных и объективных случаев взятия на содержание и сопровождения.



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@armeedusalut.fr

Reims, le

Je, soussigné (e), atteste avoir reçu ce jour, la clef
d'entrée de l'immeuble et de
l'appartement.....
ainsi que la clef de la chambre n°..... du même appartement.

Signature



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@armeedusalut.fr

Reims, le

Je, soussigné (e), atteste avoir reçu ce jour, la clef
d'entrée de l'immeuble et de
l'appartement.....
ainsi que la clef de la chambre n°..... du même appartement.

Signature



Document à usage interne

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@armeedusalut.fr

Reims le 2 mars 2020

A
42 rue de Taissy
51100 REIMS

ATTRIBUTION DE VOTRE REFERENT

Monsieur,

Vous êtes entrée dans notre service en date du

Pendant votre séjour vous serez accompagné dans vos démarches par votre

Référente :

Veuillez croire, monsieur, en l'assurance de nos salutations respectueuses.

Pour l'équipe

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



LE NOUVEL HORIZON

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
42, rue de Talisy
51100 Reims

Tél : 03 26 85 23 09
Fax : 03 26 85 27 89
Courriel : nhorizon@armeedusalut.fr

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



LE NOUVEL HORIZON

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
42, rue Talisy
51100 Reims
Tél : 03 26 85 23 09
Fax : 03 26 85 27 89
Courriel : nhorizon@armeedusalut.fr

Reims, le 2017

ATTESTATION REMISE DE DOCUMENTS

Je soussigné Mme/M. certifie avoir reçu de Mme/M. , lors de

mon récent entretien, les pièces suivantes que je m'engage à consulter :

- Règlement du CVS
- Liste des élus C.V.S.
- Charte du C.V.S.

En cas de questions de ma part, les professionnels de l'institution s'engagent à
me recevoir.

Je soussigné (e), M. , déclare avoir reçu, les documents suivants :

- Règlement de fonctionnement
- Livret d'accueil
- Charte des droits et devoirs des personnes accueillies
- Autorisation de prise de vue

Fait à Reims, le

Signature :



ETABLISSEMENTS ET SERVICES DU NOUVEL HORIZON

42 rue de Talisy
51100 Reims
Tél. : 03 26 85 23 09
Fax : 03 26 85 27 89
Courriel : nhorizon@armeedusalut.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 leà

Mme.....née leà

Accompagnés de :

Enfants :

.....né (e) leàPays :

.....né (e) leàPays :

.....né (e) leàPays :

Etaient présents lors de la signature du contrat ;

M.....

Mme.....

Le référent :

Le représentant des établissements et services du Nouvel Horizon :

Version 4 contrat de séjour du 21/09/2018

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,

Version 4 contrat de séjour du 21/09/2018

- 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.

Version 4 contrat de séjour du 21/09/2018

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

Version 4 contrat de séjour du 21/09/2018

Commenté [AT1]: C'est vraiment une obligation ?

- 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'hebo 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.

Il y a trois formes de passation :

1. Passation lors d'un changement de service en interne

- ✓ Les réorientations internes doivent passer par les Chefs de service ou être actées en commission logement
- ✓ Transmettre la fiche passation actualisée au futur référent
- ✓ Si possible nous devons laisser au service la possibilité d'émettre un avis
- ✓ Les prises de contact et les modalités de réorientation doivent être écrites avec copier aux chefs de service
- ✓ Un temps doit être défini pour la passation des informations, idéalement le jour de l'accueil en présence du ménage
- ✓ Les ménages sont accompagnés physiquement par le service qui oriente
- ✓ Le professionnel qui procède à l'accompagnement physique s'assure, le jour même, de la fermeture des boîtes aux lettres et du retrait de l'identification de la boîte
- ✓ Faire un tri du dossier papier lors de la passation entre l'ancien référent et le futur
- ✓ Transmettre le dossier informatique via une clef USB au service prenant le relais
- ✓ Solliciter le chef de service lorsque vous souhaitez sa présence pour la passation
- ✓ Se laisser la possibilité d'inviter un autre professionnel (Delphine, Patricia, partenaires...)

2. Passation lors de départ en congés

- ✓ Autant que possible nommer le même professionnel en relais durant le temps de l'hébergement des personnes sur un service, ce qui est permet aux personnes d'avoir un « binôme de référence »
- ✓ Prévenir la personne accompagnée de son départ en congés, lui présenter le professionnel en relais
- ✓ Faire la fiche passation avec la personne accompagnée afin qu'elle en ait connaissance, afin de se poser pour faire un point sur ce qu'il reste à faire. Cela favorise l'autonomie de la personne durant l'absence du professionnel
- ✓ Transmettre la fiche passation aux collègues en relais + copie au chef de service par mail
- ✓ Transmettre les coordonnées téléphoniques du collègue qui prend le relais
- ✓ Ne pas laisser ce qui peut être anticipé à son collègue (prolongation SIAO, demande de CMU-C, demande de régularisation...).
- ✓ Mettre en place un tableau des relais pour chaque service afin de savoir qui est nommé régulièrement lors des passations. En cas d'arrêt maladie cela permet une continuité plus efficiente
- ✓ Evoquer ses relais 10 jours avant le départ et non à la réunion du Jeudi avant départ
- ✓ Si la personne accompagnée sollicite un professionnel pour le relais, répondre à sa demande tant que faire se peut

3. Passation lors d'un départ définitif de l'Armée du Salut

- ✓ Organiser une synthèse, un temps de passation physique avec le service de secteur ou le service qui va accompagner la personne après le départ
- ✓ Transmettre la fiche passation actualisée à l'Assistante sociale de secteur, au service qui va accompagner le ménage

Modalités pour remplir la fiche passation :

4. Mettre en exergue les informations importantes (code couleur, gras ou surligné)
5. Rester succinct dans les informations (ex : CMU-C ok valable jusqu'au X/X/X)
6. Notifier un petit historique (date d'entrée, événement spécifique depuis accueil...) mais faire un topo de la situation actualisée
7. En cas de travail partenarial, de personne ressource... noter ses coordonnées dans la fiche passation : mail, téléphone, service auquel elle appartient
8. Penser à noter les points de vigilance concernant le ménage. Exemple : problème d'entretien du logement, difficulté conjugale, personne très vulnérable, non-paiement de la participation...

FICHE PASSATION

Nom
Prénom
Date de naissance
Coordonnées téléphoniques + mail :
Adresse :
Composition familiale :
Situation administrative : (droit commun, demandeur d'asile, débouté, Dublin...)
Animal :
Partenaires
Numéro AGDREF :
Réfèrent : (numéro de téléphone de chacun des pros)
Professionnel en relais (numéro de téléphone de chacun des pros) :
Date de départ en congés :
Date de retour de congés :

FICHE PASSATION

A faire durant mon absence :

Point de vigilance :

- **Administratif :**
(carte d'identité, APS, ; impôts ; démarches de régularisations, ...)
- **Procédure d'asile :**
(notifier l'avancement de la procédure, ce qui est fait, ce qui est en attente, OFPRA, aide juridictionnelle, avocat, CNDA,)
- **Santé :**
(numéro de sécu, date de renouvellement de droits, médecin traitant, suivi spécialisé, problèmes de santé/vulnérabilité, suivi psycho, intervention infirmier + coordonnées des partenaires)
- **Justice :**
avocat, suivi SPIP, obligations judiciaires, aide juridictionnelle + coordonnées des partenaires, ...
- **Budget :**
Ressources, endettement, plan d'apurement, BDF, montant de la participation, ouverture de droits en cours, compte bancaire, aide exceptionnelle, à jour ou non dans participations ? droit au chèque service ? restauration scolaire (qui paie) ?
- **Logement/ parcours résidentiel :**
Démarches d'accès au logement en cours + contact des partenaires, n° d'enregistrement unique, mesure demandée pour l'accès au logement ? point de vigilance sur la gestion du logement, date de renouvellement SIAO, orientation prévue
- **Parentalité :**
scolarité des enfants, noms et adresses des enfants, lien parental, suivi ASE ? PMI ?, loisirs des enfants (centre aéré, centre de loisir, inscription maison de quartier, DRED,) inscription SOS bébé ?
- **Emploi/ Formation :**
droit au travail ? inscription pôle emploi ? recherche en cours ? inscription cours de FLE ? suivi CIP ? orientation professionnelle ?
- **Antériorité des sanctions et incidents :**
Avertissement, courrier en cours, décision de cadre,

ANNEXES

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Toit Solid'Air 2020

CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

SECOURIR - ACCOMPAGNER - RECONSTRUIRE



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





LA DIRECTION ET L'ENSEMBLE DU PERSONNEL VOUS SOUHAITENT LA BIENVENUE

Vous êtes accueilli au Toit Solid'Air pour être hébergé mais aussi pour entreprendre une démarche centrée sur votre projet de vie. Les équipes qui vous accueillent ont à cœur de vous faciliter votre séjour et y apporteront leur savoir-faire et leur attention. Votre séjour au sein de cet établissement est temporaire. Il doit vous permettre de retrouver une solution plus pérenne.

Une charte d'engagement formalisera le cadre de votre accueil et plus particulièrement les droits et les devoirs auxquels vous êtes tenus (Cf. *Règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés*).

Le Toit Solid'Air a basé son accueil sur l'inconditionnalité de l'accueil, la non-discrimination, le droit au recommencement et l'implication de tous dans le fonctionnement. Il ne vous est pas demandé de changer avant votre entrée dans le lieu mais y être accueillie implique que votre attitude soit respectueuse de tous, de l'environnement et du matériel. Cela conditionne la qualité de votre accueil et la qualité du vivre ensemble.

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, critiques.



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

Nous vous souhaitons un bon séjour.

SOMMAIRE

L'Armée du Salut

6

Informations Pratiques

8

Accueil

Hébergement

Vie quotidienne

Équipe pluridisciplinaire

Espace multimédia

État des lieux

Assurance

Accueil des animaux

Économie d'énergie

Adresses utiles

10

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

12

Lois et réglementation

Étapes d'une demande d'asile

15

L'ARMÉE DU SALUT

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

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

SECOURIR

C'est notamment :

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

ACCOMPAGNER

C'est notamment :

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

RECONSTRUIRE

C'est notamment :

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

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

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

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

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

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

Si vous souhaitez de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter le site Internet : **WWW.ARMEEDUSALUT.FR**

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



LE NOUVEL HORIZON, siège de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims

INFORMATIONS PRATIQUES

ACCUEIL

L'orientation au Toit Solid'Air est effectuée, obligatoirement, par le 115.

Dans le cadre du bon déroulement de votre accueil, un livret d'accueil et un règlement de fonctionnement vous seront remis par le salarié présent lors de votre accueil.

Pour permettre un accompagnement social, deux travailleurs sociaux sont disponibles sur site. Vous avez la possibilité de les rencontrer sur rendez-vous.

Les salariés veillent au bon déroulement du quotidien et au respect des règles de vie en collectivité.

HÉBERGEMENT

Le site Toit Solid'Air, est localisé au 15, rue Roger Aubry à Reims.

Il est constitué de 7 unités de vie et d'une unité collective. Les unités de vie d'une superficie de 37m², sont composées de 3 chambres individuelles fermant à clé et d'une salle d'eau. Chaque chambre est équipée d'un lit fixe, d'un espace de rangement comprenant une armoire, ainsi qu'un petit coffre-fort, d'une tablette, d'une chaise.

La partie collective d'une superficie de 70m² se compose d'un coin cuisine, d'un coin salle à manger, d'un espace multimédias (poste informatique et télévision) et d'une partie bureau pour les professionnels.

VIE QUOTIDIENNE

Le Toit Solid'Air reste ouvert en H24. Ponctuellement, son ouverture de 14h à 17h se fera sous la responsabilité d'une des personnes accueillies habilitée à prendre les

permanences. Cette ouverture en continu est au bénéfice exclusif des personnes qui y sont accueillies. En cas d'absence de la personne accueillie désignée à tenir la permanence, le site sera fermé du départ du salarié de matinée jusqu'à l'arrivée du salarié de soirée.

● **La réunion hebdomadaire** : Un temps de rencontre regroupant l'ensemble des personnes accueillies ainsi que des représentants de l'équipe salariée sera organisé hebdomadairement ou bi-mensuellement ; votre présence est obligatoire. Ce temps de régulation du collectif permettra aussi d'organiser votre participation aux différentes activités (aquaponie, jardin,...)

● **Le collectif** : Les personnes accueillies peuvent se réunir dans l'espace collectif, notamment pour réaliser des activités ou regarder la télévision. En cas de comportement inadapté ou de manquement au règlement de fonctionnement concernant notamment l'hygiène et les nuisances sonores, le personnel pourra demander à chacun de regagner son espace de vie. L'espace collectif est accessible la nuit.

● **L'entretien est l'hygiène des locaux** est à assurer quotidiennement par tous les occupants, suivant les modalités déterminées en groupe lors de la réunion hebdomadaire. La vie en collectivité impose à chacun le respect d'un minimum de règles relatives à la propreté des lieux et matériels communs.

● **Le linge** : Le Toit Solid'Air vous fournit des draps et des couvertures au moment de votre accueil. Vous pouvez utiliser la laverie pour l'entretien des draps. Les couvertures seront changées une fois par mois. Pour le nettoyage de votre linge personnel, vous avez la possibilité d'utiliser la laverie via un système de pré-inscription

● **Kit hygiène et d'entretien** : Un kit hygiène et d'entretien vous sera donné lors de votre accueil. Pour les personnes sans ressources, le renouvellement de ce kit a lieu une fois par mois.

● **Les repas** sont servis sur l'espace collectif. Afin de respecter les mesures d'hygiène propres à tout lieu d'accueil collectif, le réfrigérateur doit contenir exclusivement des denrées alimentaires fournies par l'ADS. Afin de préserver des conditions d'hygiènes correctes, il vous est demandé de ne pas amener ou stocker de denrées périssables dans vos chambres.

● **Participation à l'hébergement** : Une participation financière à l'hébergement en lien avec vos ressources sera demandée.

● **Les absences, les visites** : Vous devez demander au chef de service l'autorisation pour vous absenter plus de 24 heures, ou en son absence au cadre de permanence. Toute absence injustifiée de plus de 24 heures sera considérée comme un départ volontaire. Une fin de prise en charge sera alors actée.

Les visites sont possibles, sur les parties communes et interdites dans les unités de vie.

Lorsque vous devez vous rendre à l'extérieur, il vous est demandé de lasiser vos clés aux salariés présents.

● **Le courrier** : Nous procéderons à votre domiciliation au 15, rue Roger Aubry

ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Une psychologue et une Conseillère en Insertion Professionnelle peuvent être sollicitées si vous en éprouvez le besoin via votre référent social. Un adulte relais du développement durable est également disponible.

ESPACE MULTIMEDIA

Deux postes informatiques sont à votre disposition dans la salle commune. Ils sont accessibles via un système de préinscription auprès d'un salarié.

ÉTAT DES LIEUX

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

ASSURANCE

Le Nouvel horizon souscrit auprès de AGF Courtage une assurance responsabilité civile qui couvre l'ensemble de ses activités et celles de ses résidents. Si vous possédez un deux-roues, il vous appartient de vous acquitter d'une assurance.

ACCUEIL DES ANIMAUX

Les animaux de compagnie sont les bienvenus. Toutefois, pour des raisons de sécurité, d'hygiène et de cohabitation, **ils ne seront pas acceptés dans les parties communes.** Il nous est par contre impossible d'autoriser des adoptions d'animaux de compagnie en cours de séjour. Par ailleurs, en ce qui concerne **les chiens, ils devront être soit systématiquement muselés, soit accompagnés de leur maître dans l'ensemble de l'espace extérieur.** Ils doivent également être vaccinés, conformément à la législation. Vous avez 15 jours pour vous y conformer.

ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Toutes les personnes accueillies doivent être attentives au respect de l'environnement en rationalisant leur consommation de l'eau et de l'électricité. Vous êtes tenus de trier vos déchets avant de les mettre à la poubelle.

ADRESSES UTILES

ADMINISTRATIONS



Mairie de Reims

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

CAF

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

Centre des Finances Publiques

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

CPAM

14, rue du Ruisseau, 51100 Reims
t 3646

Sous-Préfecture de Reims

Place Royale, 51100 Reims
t 03 26 86 71 00

Préfecture de la Marne

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

ASILE



OFPPA

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

CNDA

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

OFII

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

PADA Croix-Rouge française

7 bd John Fitzgerald Kennedy
51000 Châlons-en-Champagne



AIDE SOCIALE

CCAS Reims

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

Service Central Vêtements

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

Entraide protestante

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

SIAO 51

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

SANTÉ



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

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

Hôpital de Reims

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

Service Communal d'Hygiène et de Santé (vaccination)

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

Centre de soins dentaires

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

Les Opticiens Mutualistes

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



TRANSPORT

Gare SNCF

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

Boutique CITURA

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

EMPLOI



Mission Locale Reims

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

Pôle emploi la Neuville

9, rue Charles Guggiari, 51100 Reims
t 3949



CULTE

Paroisse catholique Basilique St Rémi

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

Eglise réformée

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

Mosquée et centre Islamique

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

Association Culte Israélite

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

BAILLEURS SOCIAUX



Plurial Novilia

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

Le Foyer Rémois

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

Reims Habitat

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

NOTES

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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

Article 1 - Principe de non discrimination

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

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

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

Article 3 - Droit à l'information

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

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

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

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

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

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

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

Article 5 - Droit à la renonciation

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

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

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7 - Droit à la protection

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

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

Article 8 - Droit à l'autonomie

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

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

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

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

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

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

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

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

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

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

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

LOIS ET RÉGLEMENTATION

- La loi renforce le droit des personnes et prévoit la mise en œuvre d'un certain nombre d'instrument pour leur concrétisation (*livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte de l'usager, conseil de vie sociale...*).

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

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

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

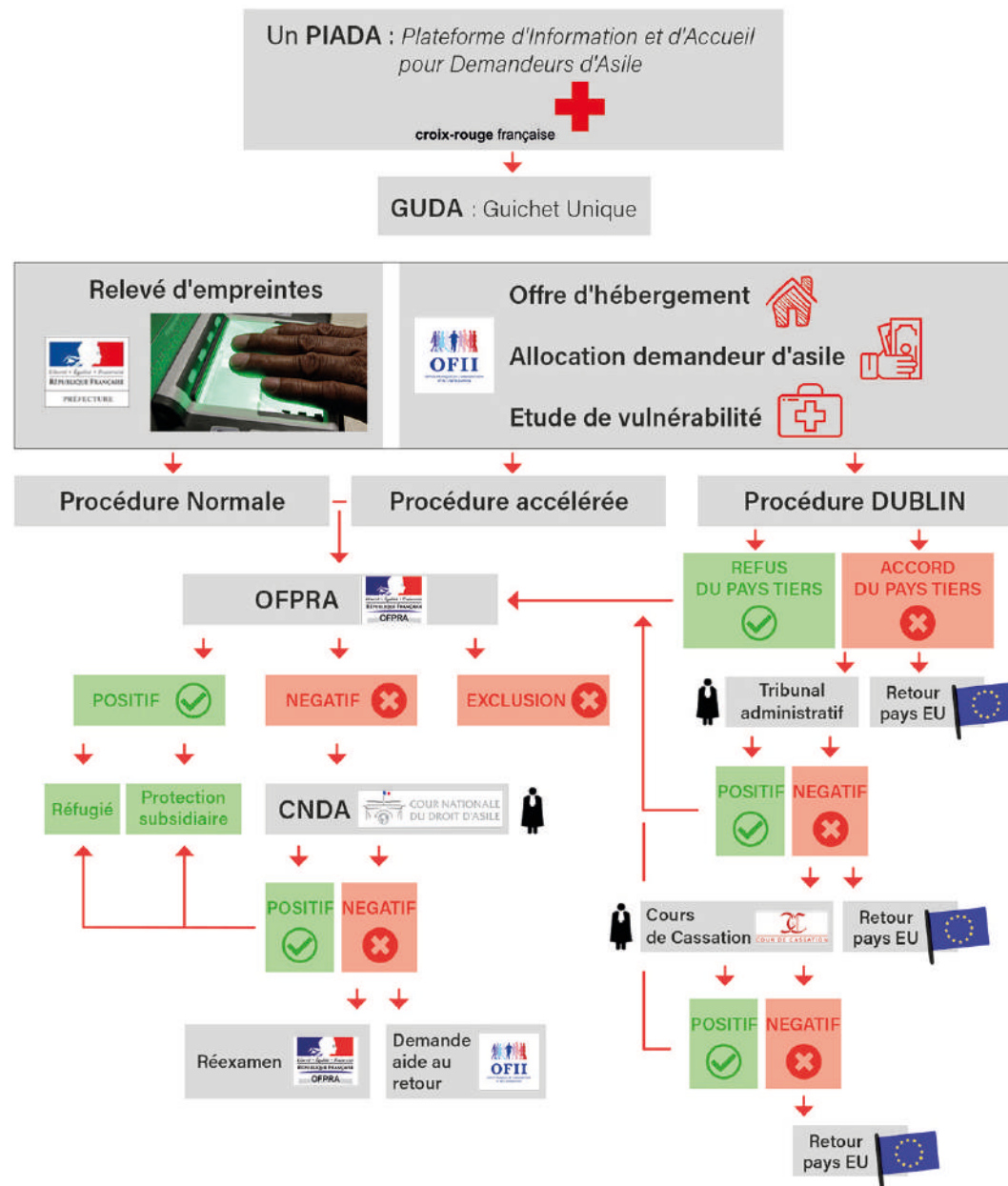
La loi Molle instaure des changements dans différents domaines et notamment par l'article 73, qui définit les missions de l'hébergement d'urgence et le principe de continuité.

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

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

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

ÉTAPES D'UNE DEMANDE D'ASILE



COMMENT SE RENDRE AU TOIT SOLID'AIR

Ligne de bus N°4 (Direction Robert Debré) : arrêt Machet

Pour tout renseignement sur les horaires ou lignes de bus, il suffit de vous adresser à :

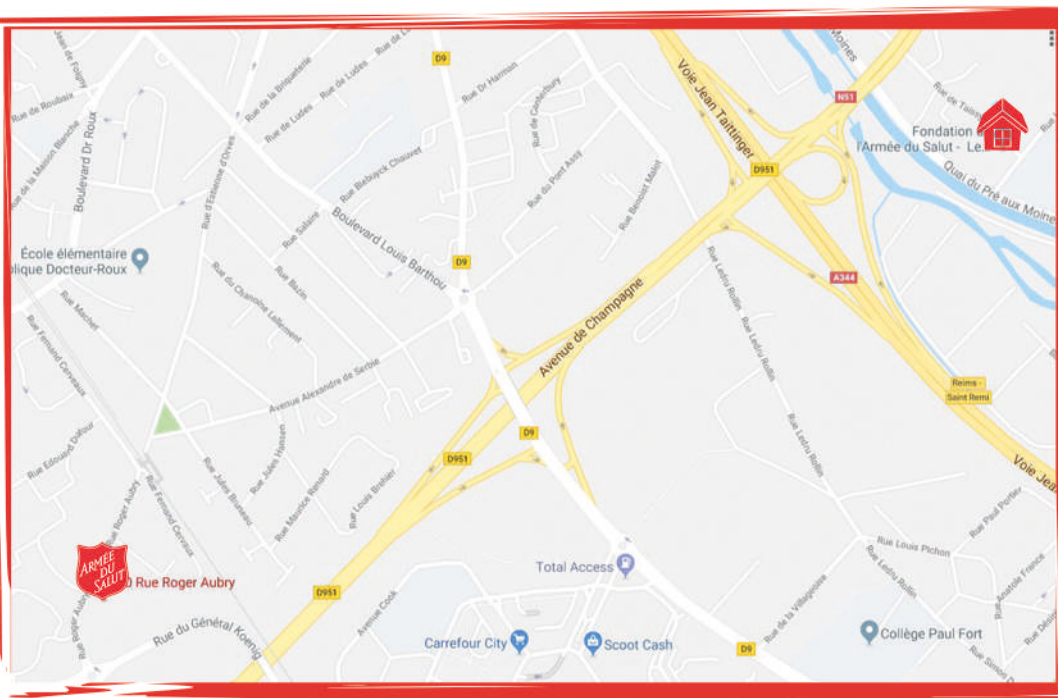
Boutique CITURA - 6 rue Chanzy 51100 Reims

Tél : 03.26.88.25.38 - www.citura.fr

SIÈGE DE LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT DE REIMS

42, rue de Taissy - 51100 Reims

Tél : 03 26 85 23 09



LE TOIT SOLID'AIR

15, rue Roger Aubry - 51100 Reims

Tél.: 03 26 86 55 82



RÈGLEMENT DE LA PERMANENCE TENUE PAR LES PA POUR PERMETTRE UNE OUVERTURE EN CONTINUE

Le Toit Solid'Air reste ouvert en H24. Ponctuellement, son ouverture de 14h à 17h se fera sous la responsabilité d'un des habitants du lieu habilité à prendre les permanences. Cette ouverture en continu est au bénéfice exclusif des personnes qui y habitent. En cas d'absence d'une permanence, le site sera fermé du départ du salarié de matinée jusqu'à l'arrivée du salarié de soirée. Des permanences sur d'autres créneaux horaires sont possibles ponctuellement.

Ce service ne peut se réaliser que grâce à l'investissement de certaines personnes et acceptant d'assumer la responsabilité de la permanence.

Il s'agit d'un des éléments particuliers du fonctionnement du Toit Solid'Air. Il indique clairement le climat de confiance et de réciprocité que nous souhaitons vivre ensemble : PA et salariés.

Les visiteurs occasionnels ne peuvent y accéder durant cette période.

Pour être responsable de la permanence il faut :

- Proposer sa candidature lors de la Réunion hebdomadaire
- Être agréé par l'équipe de salariés
- Par la suite, il appartient au volontaire de se proposer, lors de la réunion hebdomadaire, pour assurer telle ou telle journée.

Les règles de la Permanence

Durant ces périodes d'ouverture, le responsable de permanence assume les responsabilités et engagements suivants :

- Discussion avec le salarié avant son départ afin d'organiser matériellement la période.
- Le salarié confie au responsable de la permanence, une clef du portail, lequel doit rester fermé durant toute la période, ainsi que le téléphone mobile réservé aux numéros d'urgence et à l'appel de l'astreinte.

- Pendant cette permanence, le responsable s'engage à ne plus quitter les lieux jusqu'à l'arrivée du salarié et à conserver avec lui le téléphone d'urgence
- Il ouvre le portail aux personnes qui sont hébergées et qui peuvent entrer et sortir librement. Il veille à bien refermer le portail.
- Il ne laisse entrer aucune personne extérieure (visiteurs occasionnels même connus) et propose aux personnes qui se présentent de revenir au retour du salarié, si elles le souhaitent, afin de rencontrer le salarié.
- Il répond à tout appel sur le téléphone urgence
- Il appelle le N° ASTREINTE en cas de difficultés particulières ou simplement pour prendre conseil face à une situation qui pose question.
- En cas d'incidents graves, il appelle, sans attendre et sans hésitations, les services d'urgence (pompiers ou police) puis le N° ASTREINTE.
- Comme c'est toujours le cas, seule la Cheffe de Service a le pouvoir de sanctionner ou d'exclure quelqu'un. Le responsable de la permanence n'a donc aucun pouvoir disciplinaire.
- Il fait un bref compte rendu de la journée au salarié qui prend son service, il lui mentionne les faits importants, même s'ils ne sont pas graves (petits écarts constatés face à certaines règles de fonctionnement, visites...), il appartient au salarié de décider de la suite à donner.

Pour cette période, les autres personnes accueillies sont soumises aux mêmes règles de droits et devoirs qu'à l'habitude (sauf les invitations de personnes extérieures, interdites pour cette période). Ils ne peuvent rien attendre de plus du responsable de la permanence, que ce qui est indiqué plus haut. Une attitude pleinement responsable, respectueuse du lieu et des personnes est encore plus fortement attendue et exigée durant ce temps.

Comme le reste du temps, toute attitude contraire au Règlement de fonctionnement, expose la personne concernée à des sanctions. Toutefois, ces sanctions auront un caractère plus sévère compte tenu du climat de confiance nécessaire à ce type de fonctionnement.

Mme Lallemand Lucie
Cheffe de Service

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



Le Toit Solid'Air

Centre d'Hébergement d'urgence
15 rue Roger Aubry
51100 Reims

Tél : 03 26 86 55 52
Courriel : nhorizon@armeeдушалт.fr

Reims, le

Je, soussigné (e), atteste avoir reçu ce jour, la clef
ouvrant l'unité de vie et de ma chambre

Signature

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



Le Toit Solid'Air

Centre d'Hébergement d'urgence
15 rue Roger Aubry
51100 Reims

Tél : 03 26 86 55 52
Courriel : nhorizon@armeeдушалт.fr

Reims, le

Je, soussigné (e), atteste avoir reçu ce jour, la clef
ouvrant l'unité de vie et de ma chambre

Signature

FICHE D'ETAT DES LIEUX D'ENTREE

Date d'entrée	
Date de l'inventaire	

Localisation	Toit Solid'air
Unité de vie:	Chambre N° :

Codification comptable	Dénomination	Observations	Bon état	Etat moyen
	Murs			
	Lit			
	Coffre			
	Douche			
	Evier			
	Toilettes			
	Robinet			
	Mur			
	Sol			
	Plafond			
	Placard			
	Miroir			
	Noms des autres biens à disposition de la personne	Observations	Etat*	Date d'acquisition

Nom et Visa exécutant inventaire	Nom et Visa de la personne accueillie	Nom et Visa ser

* ETAT : Etat neuf
Bon
Endommagé
Hors d'usage

INSTRUCTIONS POUR L'EQUIPE D'INVENTAIRE :

S'assurer que les biens recensés sont la propriété du Nouvel Horizon ou mis à disposition

FICHE D'ETAT DES LIEUX DE SORTIE

Date de sortie	
Date de l'inventaire	

Localisation	Toit Solid'air
Unité de vie:	Chambre N° :

Codification comptable	Dénomination	Observations	Bon état	Etat moyen
	Murs			
	Lit			
	Coffre			
	Douche			
	Evier			
	Toilettes			
	Robinet			
	Mur			
	Sol			
	Plafond			
	Placard			
	Miroir			
	Noms des autres biens à disposition de la personne	Observations	Etat*	Date d'acquisition

Nom et Visa exécutant inventaire	Nom et Visa de la personne accueillie	Nom et Visa ser

* ETAT : Etat neuf
Bon
Endommagé
Hors d'usage

INSTRUCTIONS POUR L'EQUIPE D'INVENTAIRE :

S'assurer que les biens recensés sont la propriété du Nouvel Horizon ou mis à disposition

NB	LIT	NOM	PRENOM	Date de naissance	Ville/ pays d'origine	Entrée	Cause de l'errance	Hébergement nuit précédente	Ressource
1	A1								
2	A2								
3	A3								
4	B1								
5	B2								
6	B3								
7	C1								
8	C2								
9	C3								
10	D1								
11	D2								
12	D3								
13	E1								
14	E2								
15	E3								
16	F1								
17	F2								
18	F3								
19	G1								
20	G2								
21	G3								

Surveillants journée:

Surveillants nuit:



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