

# Sommaire

Présentation de la Fondation de l'Armée du Salut	3
Cadrage législatif	5
Organigramme	7
Stabilisation	9
CHRS Collectif	12
Enquête de satisfaction sur le Pôle Établissement	18
Mise à l'abri sur le site regroupé	19
CHRS Diffus	19
Enquête de satisfaction sur le Pôle CHRS Diffus	23
ALT	24
L'ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement	26
Le bail glissant	29
L'Auto Réhabilitation Accompagnée (ARA)	30
10 000 logements HLM accompagnés	33
L'accompagnement et le soutien à l'emploi	36
L'accompagnement et le soutien psychologique	39
L'accompagnement spirituel	41
Les actions transversales	43
Les projets collectifs du Pôle Insertion	44

# PRÉSENTATION DE LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

## L'ARMÉE DU SALUT DANS LE MONDE.

### 🛡 Origines et vocation

*L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par William Booth dans l'Angleterre industrielle du 19<sup>ème</sup> siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse. Elle est présente dans 115 pays sur les cinq continents. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l'enseignement, du social et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie.*

*L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité. Cherchant à répondre à tous les appels de détresse, William Booth (1829-1912) a parfaitement défini la manière dont il convient d'aborder la personne en souffrance :*

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

## L'ARMÉE DU SALUT EN FRANCE.

### 🛡 Une implantation progressive sur le territoire

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

Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire et social jusqu'en 1939. A l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissages, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'Education spécialisée. Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS), le Syndicat général des Œuvres Privées sanitaires et sociales (SOP), La Fédération française des Banques Alimentaires, elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les exclusions, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

### 🛡 Adaptation aux évolutions et aux nécessités

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

La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (AOFBAS). Les officiers constituent une Congrégation reconnue par l'Etat, membre de la Fédération protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La Congrégation de l'Armée du Salut situe l'éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d'évangélisation. Elle assure, en partie avec l'Association, la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social.

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

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

### 🛡 Fondation « multi spécialiste »

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

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

**« Secourir, Accompagner, Reconstruire »**

La Fondation de l'Armée du Salut emploie plus de 2420 salariés. Elle gère plus de 50 établissements en France. Les ressources de la Fondation se composent de financements des organismes publics, de dons et legs, de produits des ventes ainsi que des rétributions perçues pour services rendus. Animée d'une forte volonté d'aller vers une efficience accrue, la Fondation de l'Armée du Salut poursuit une « Démarche Qualité » s'appuyant sur un référentiel. La certification par Bureau Veritas lui est attribuée depuis 2004. Elle développe un mode de gestion des personnels fondé sur le management participatif par objectif. Riche de son histoire et de son expérience, portée par des valeurs fortes, l'Armée du Salut entend, au travers de la Fondation, poursuivre et étendre son engagement dans le domaine social et médico-social. Elle est animée d'une volonté de modernisation, articulant caritatif et professionnalisme, l'éthique de convictions et l'éthique de compétences. La Fondation de l'Armée du Salut est attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux. Elle travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques nouvelles qui émergent dans le champ de l'action sociale.



## L'ARMÉE DU SALUT A REIMS.

### 🛡️ Quelques éléments d'histoire

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

Présente à Reims depuis la fin des années 1910, l'Armée du Salut a été successivement implantée au 82 rue de Cernay, puis au 31 rue de Sébastopol. Après la seconde guerre mondiale, elle s'installe rue Navier où elle sera en charge du centre d'accueil de nuit. Durant quasiment 50 ans, de 1963 à la fin de l'année 2011, elle occupe les anciens locaux de l'Asile de Nuit au 10 rue Goïot, propriété du CCAS de Reims.

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

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

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

Le service MNA (Mineurs Non Accompagnés) a ouvert ses portes en décembre 2018. Ce dispositif propose 69 places (54 mineurs et 15 jeunes majeurs) en hébergement diffus à Charleville-Mézières (Ardennes). Ses missions se portent sur l'accueil et l'accompagnement de ces jeunes isolés



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

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

## LE CADRAGE NATIONAL

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

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

## LE CADRE LÉGISLATIF

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

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

- L'affirmation et la promotion du droit des usagers.
- La diversification des services et leur assise juridique (y compris ceux qui en étaient dépourvus comme les lieux de vie).
- La définition de procédures d'évaluation.
- L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.
- La loi renforce le droit des personnes et prévoit la mise en œuvre d'un certain nombre d'instruments pour leur concrétisation (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte de l'utilisateur, 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 PARS** (Plan d'action renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes sans abri), du 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, garanti par l'Etat, à un logement décent et indépendant.
- 2) Le principe de la continuité de la prise en charge des sans-abris.

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

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

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

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

#### **Le Code de l'Action Sociale et des Familles :**

- Art. 345-2-2

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

- Art. 345-2-3

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

Plus récemment, **Le référentiel national de prestations, Circulaire DGCS/1A no 2010- 271 du 16 juillet 2010** relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, dans son volet 2, précise les éléments juridiques et qualitatifs de mise en œuvre de la prestation « 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.



Au cours du premier trimestre 2018 s'instaure une réorganisation des services du Nouvel Horizon.

Jusque fin mars 2018, le pôle Etablissement comprenait, sur le site regroupé du 42 rue de Taissy, 21 places d'hébergement d'urgence pérenne, 19 places stabilisation et 43 places de CHRS.

Parallèlement, le pôle diffus englobait 45 places de CHRS diffus, localisées principalement dans le quartier Croix-Rouge et dans une moindre mesure dans le quartier Orgeval, ainsi que 6 places d'hébergement temporaire ALT se composant d'un appartement dont l'Armée du Salut est propriétaire et qui se situe dans un quartier de Reims, proche de la basilique Saint-Rémi.

Le premier trimestre 2018 fut rythmé par une modification organisationnelle. L'expansion des services du Nouvel Horizon amena une réflexion autour d'organisation en plusieurs pôles. En accord avec la DDCSPP, cette réflexion engendra des modifications dans les lieux d'accueil des dispositifs.

Ainsi l'ensemble des dispositifs d'hébergement d'insertion (CHRS Collectif, Stabilisation, CHRS diffus et ALT) furent regroupés en un seul service à compter du 1<sup>er</sup> Avril 2018, le pôle insertion.

Depuis Avril 2018, le pôle insertion comprend, sur le site regroupé du 42 rue de Taissy, des places de stabilisation et de CHRS. Il comprend 24 places de CHRS diffus et 6 places ALT. Ce pôle dispose également de dispositifs d'intermédiation locative (IML).

Sept travailleurs sociaux, quatre hôtes d'accueil et quatre veilleurs de nuit ont pour mission d'intervenir sur les dispositifs du CHRS collectif et de la Stabilisation au sein de l'Etablissement situé au 42 rue de Taissy.

Un éducateur spécialisé exerce sur le CHRS diffus et l'ALT ; une assistante sociale mène l'accompagnement individuel concernant l'intermédiation locative et un adulte relais concourt au projet collectif de l'intermédiation locative. Parallèlement, une psychologue et une conseillère en insertion professionnelle (CIP) viennent renforcer l'accompagnement des publics accueillis sur les dispositifs de CHRS, de Stabilisation, du CHRS diffus mais également de l'intermédiation locative.

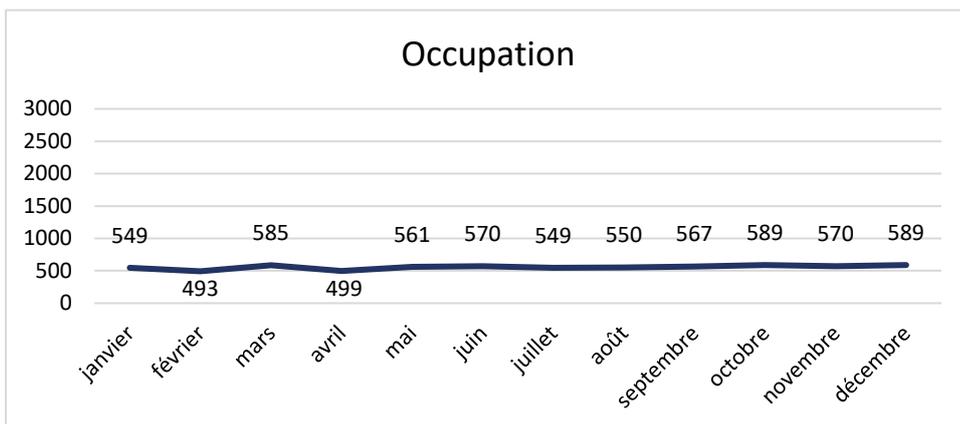
Deux agents de maintenance, trois agents de nettoyage, une aide comptable sont en renfort de l'équipe éducative et concourent au bon fonctionnement de l'ensemble des dispositifs.

# STABILISATION

Au sein du Nouvel Horizon situé 42 rue de Taissy, l'Armée du Salut possède 19 places de Stabilisation. Ces 19 places sont majoritairement proposées en chambre simple sur le collectif. Ce dispositif est un échelon intermédiaire entre le dispositif d'urgence et le dispositif de CHRS. Il permet d'accueillir et d'accompagner des personnes plus fragiles, désocialisées, fortement marginalisées et souffrant régulièrement de difficultés au niveau de la santé. Cet accompagnement, sans limite de temps et plus souple, a pour objectif d'offrir un lieu d'hébergement stable afin de pouvoir amorcer un parcours d'insertion.

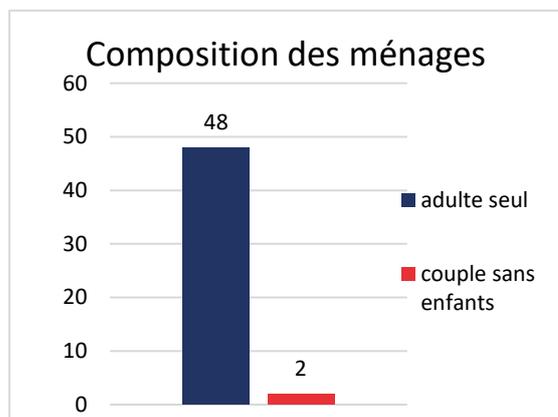
## TAUX D'OCCUPATION DE LA STABILISATION

En 2018, nous avons accueilli 50 personnes sur ce dispositif (37 hommes et 13 femmes) représentant 49 ménages. Le dispositif de stabilisation est doté de 17 chambres simples et 1 chambre double. Les lieux d'hébergement étant principalement des chambres simples, l'accueil de personnes seules est majoritaire.



Le taux d'occupation annuel est équivalent à 96,1 %. Ce chiffre est sensiblement similaire à celui de 2017.

En 2018, nous comptabilisons 32 personnes entrées sur le dispositif et 34 personnes sorties de celui-ci. Ce turn-over engendre une gestion logistique conséquente amenant l'intervention de l'équipe de ménage, des agents techniques et des hôtes d'accueil à l'occasion de chaque mouvement.

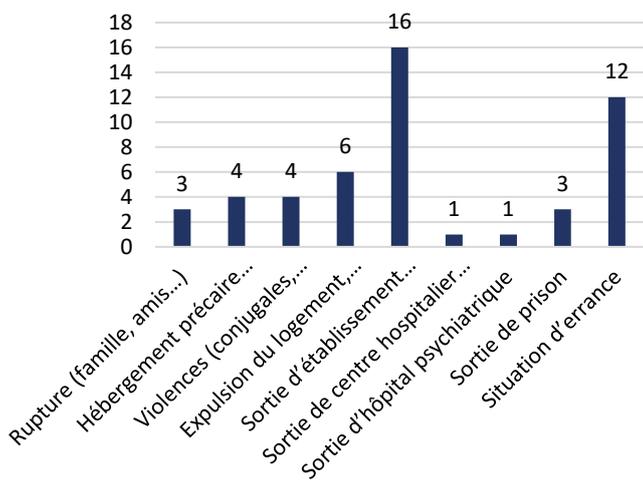


## TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

Le public accueilli en Stabilisation est principalement composé de personnes seules. Malgré une possibilité d'accueil de couples, les orientations restent majoritairement des personnes isolées. Cette composition des ménages est représentative de l'isolement du public accueilli en Stabilisation. Un grand nombre des personnes que nous accueillons ont un parcours d'errance significatif, parsemé d'accueil sur divers dispositifs de la Marne.

En effet, les personnes seules représentent 96% du public accueilli en Stabilisation. Nous n'avons accueilli qu'un couple sur ce dispositif.

### Situation avant l'admission

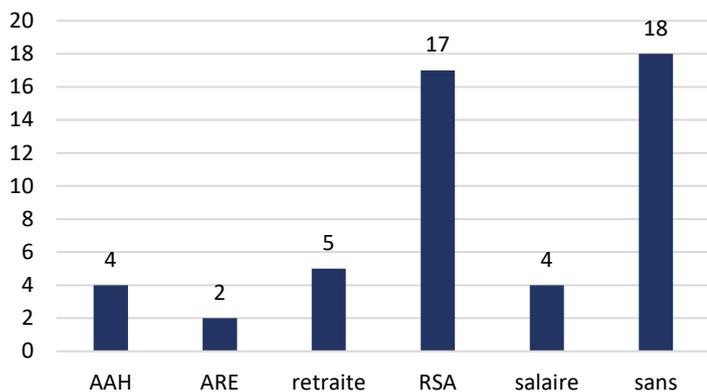


32% des personnes orientées sur le dispositif de Stabilisation sortent d'un autre dispositif d'hébergement. 24% sont en situation d'errance avant leur arrivée au Nouvel Horizon. 12% ont vécu une expulsion locative.

Sur le dispositif de Stabilisation, nous avons accueilli 13 nationalités différentes. 70% du public accueilli est d'origine française.

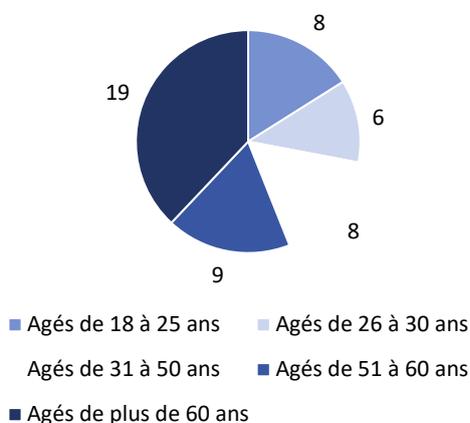
Concernant les 50 personnes hébergées en 2018, 70% relèvent du droit commun, 30% possèdent un titre de séjour ou un statut de réfugié.

### Ressources



36% du public accueilli est sans ressources lors de son entrée en Stabilisation. Ce chiffre est révélateur du fait que l'ouverture des droits est fondamentale dans le travail d'accompagnement effectué par les travailleurs sociaux.

### Tranches d'âges



Concernant l'âge des personnes accueillies en Stabilisation :

38% sont âgées de 31 à 50 ans

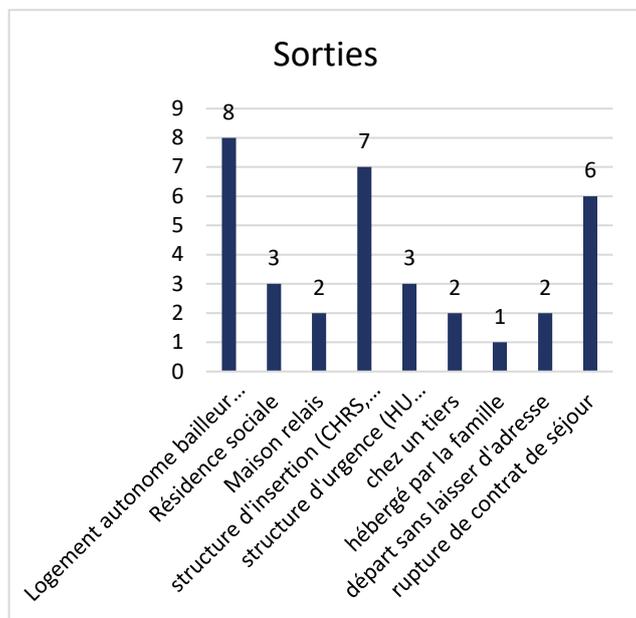
18% ont entre 51 ans et 60 ans

16% ont moins de 25 ans ou plus de 60 ans.

## DURÉE DES SÉJOURS

La durée moyenne du séjour sur le dispositif de Stabilisation est d'environ 7 mois.

Séjour	Somme nombre total de séjour	Nombre de personnes sorties	Durée en jours
Durée moyenne des séjours	9057	34	266



## TYPES DE SORTIES

34 personnes sont sorties du dispositif de Stabilisation durant l'année 2018.

38% d'entre elles ont accédé à un logement pérenne (résidence sociale, pension de famille, logement autonome). Ce chiffre est une belle réussite puisque, malgré l'accueil d'un public très vulnérable, les travailleurs sociaux travaillent au côté des personnes hébergées pour trouver une solution pérenne et adaptée à chacun.

29% sont orientées vers un autre dispositif d'hébergement, principalement vers du CHRS ou du CHRS diffus. Cette orientation fait état d'un avancement de la situation des ménages.

## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Les personnes orientées sont souvent particulièrement marginalisées. Un important travail de socialisation est nécessaire avant d'envisager toute démarche de recherche de logement ou de recherche d'emploi.

Chaque personne hébergée est unique et a des besoins qui lui sont propres. L'ambition est de permettre à chaque personne de profiter au maximum de son accueil et de retrouver un bien-être après son séjour dans la rue : pour certains, ce temps d'hébergement servira de tremplin avant une solution plus adaptée et durable ; pour d'autres, il offrira la possibilité de se poser et de se reconstruire, en disposant du temps nécessaire.

Le savoir-être des professionnels est basé sur l'écoute, l'empathie, la bienveillance, le non jugement, la prise en considération de l'autre dans son environnement et dans son parcours de vie. Ce savoir-être est la clef de la création du lien entre les professionnels et les personnes hébergées.

L'accueil est un moment clé dans l'accompagnement du public en stabilisation. Les professionnels attachent une importance aux conditions de cet accueil tant sur le plan matériel que sur le plan humain. Les salariés sont attentifs au fait que chacun dispose d'un lieu d'accueil chaleureux, propre afin que la personne puisse être accueillie dans un lieu chaleureux, bienveillant et lui permettant de poser ses bagages en toute sécurité. Parallèlement, les travailleurs sociaux prennent le temps avec les personnes entrant sur le dispositif. Ils sont à l'écoute de l'histoire de vie de chacun, de leur parcours afin de pouvoir ensuite mettre en place un accompagnement global et personnalisé.

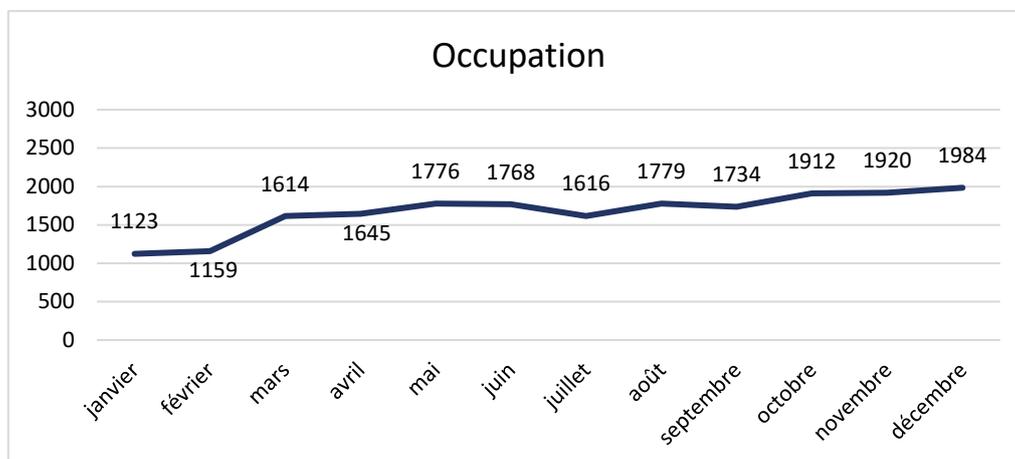
Cet accompagnement s'articule sous la forme de rendez-vous très réguliers afin de travailler l'ouverture de droits, l'accès aux soins, l'accompagnement dans la gestion du budget, la parentalité, l'accès au logement, ...

Les lieux d'hébergement étant situés sur un site regroupé, un travail autour de la quotidienneté est également effectué sur le plan de l'hygiène, de l'alimentation, de l'entretien des chambres et du rythme de vie. Cette proximité permet d'accentuer les liens entre les professionnels et les personnes hébergées.

## TAUX D'OCCUPATION DU CHRS COLLECTIF

De Janvier à Mars 2018 le CHRS collectif comprenait 43 places situées au 42 rue de Taissy.

A compter du 1<sup>er</sup> Avril 2018, cette capacité augmente pour atteindre 64 places sur site dont 19 places en appartements familles.



Comme énoncé précédemment, le premier trimestre fut rythmé par des modifications organisationnelles dans les lieux d'hébergement. Il a donc été nécessaire de déménager un grand nombre de personnes et d'effectuer des mouvements concernant les lieux d'hébergement. Ce changement de lieu de vie a été effectué sur plusieurs semaines voire plusieurs mois. Cette réorganisation a eu une incidence sur le taux d'occupation durant les premiers mois de l'année 2018. Le taux d'occupation annuel s'est montré impacté par cette réorganisation puisque cette année nous recensons un taux d'occupation de 90,35%. Le nombre de nuitées annuel s'élève à 20030 à défaut de 22168 nuitées prévisionnelles.

Ce taux d'occupation est expliqué par divers éléments qui se sont produits durant l'année 2018.

Nous avons recensé 126 personnes mises à l'abri sur le site de Taissy en 2018 ayant pour moyenne une durée de séjour de 11 jours. L'accueil des personnes en mise à l'abri engendre l'occupation des places CHRS et/ou Stabilisation par des personnes en mise à l'abri.

De plus, durant l'année 2018, nous avons dû faire face à l'invasion de punaises de lits nécessitant la fermeture temporaire de plusieurs chambres. Des interventions de désinsectisation ont été mises en place afin de tenter d'éradiquer ce problème. La fermeture de nombreuses chambres pendant plusieurs jours voire plusieurs semaines a engendré une chute du taux d'occupation.

Durant l'été 2018, nous avons également rénové 3 appartements sur l'Établissement et avons effectué des travaux de rénovation dans plusieurs chambres CHRS. L'ensemble de ces actions a engendré une fermeture temporaire de nos lieux d'hébergement.

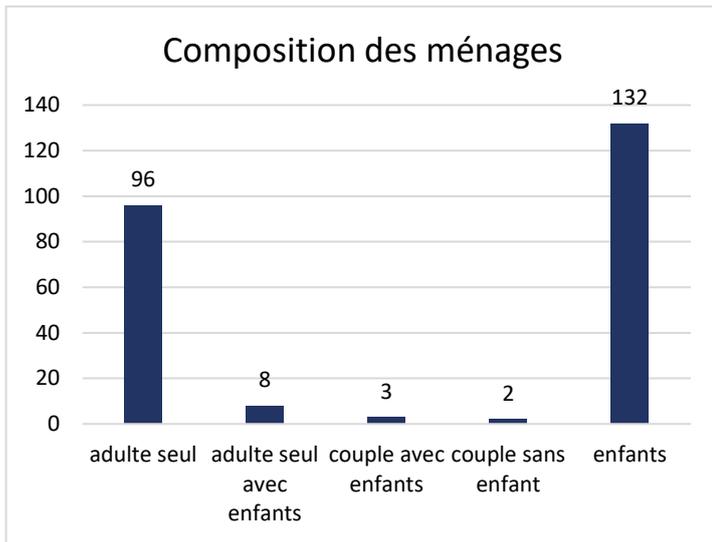
Le CHRS collectif a accueilli cette année 140 personnes représentant 109 ménages. En 2018, nous avons recensé l'entrée de 84 ménages équivalents à 99 personnes. 60 ménages sont sortis du CHRS représentant 74 personnes.

## TYPLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

La composition des ménages accueillis est représentée par le diagramme en colonne ci-dessous.

Ce diagramme manifeste une évolution de l'accueil des personnes seules au sein du CHRS collectif. Toutefois, la typologie des lieux d'hébergement favorise l'accueil d'adultes seuls.

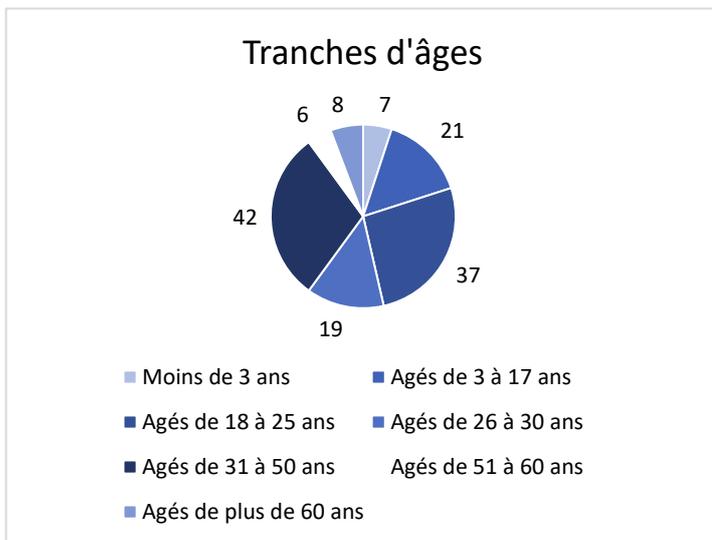
L'hébergement en CHRS collectif s'effectue au travers de 23 chambres simples permettant d'héberger des personnes seules ; 11 chambres doubles permettant l'accueil de couple, de deux personnes isolées ou de parent isolé avec un enfant et de 19 places en appartement à destination de familles.



Parmi les adultes accueillis, 65% sont des hommes et 35% sont des femmes. Nous notons donc une évolution du nombre d'hommes accueillis, en comparaison à 2017.

Le nombre d'enfants accueillis sur le CHRS a toutefois baissé en comparaison des années précédentes puisqu'ils représentent 20% des personnes hébergées.

L'équipe du CHRS privilégie l'accueil des enfants en appartement diffus ou sur les appartements du collectif. En effet, la multiplicité des problématiques au sein du CHRS collectif peut être un frein à l'accueil de public infantile. L'accueil des enfants est de ce fait prioriser sur les appartements familles.

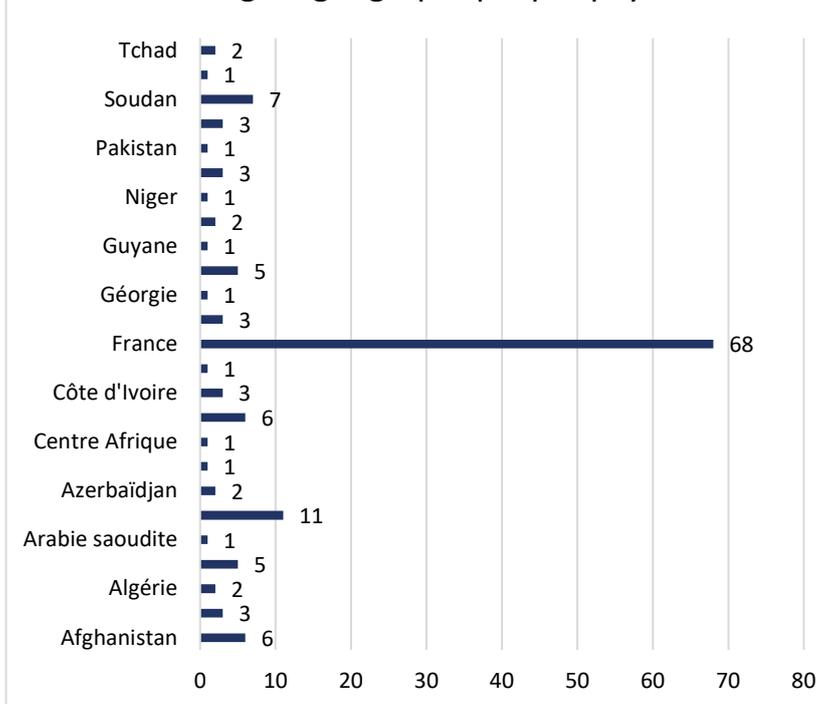


Le diagramme ci-contre notifie le nombre de personnes accueillies selon leur tranche d'âge.

Nous constatons un accroissement réel concernant l'accueil de public de moins de 25 ans. En 2017, nous comptabilisons 20% de personnes âgées entre 18 et 25 ans, cette année cette tranche d'âge représente 26% de notre public.

L'accueil du public âgé de 26 à 30 ans a également doublé puisque celui-ci représenté 6% en 2017 contre 13 % en 2018.

## Origine géographique par pays

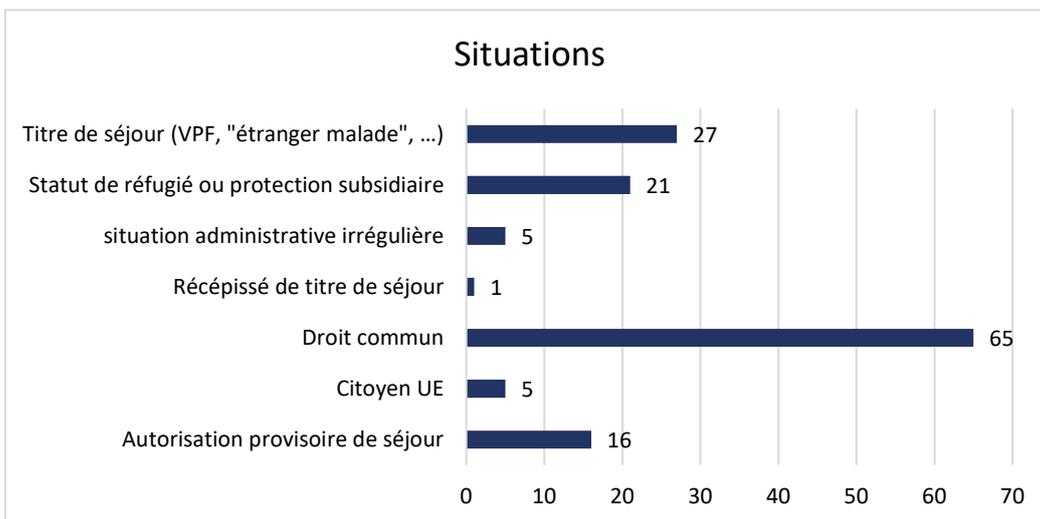


L'origine géographique du public accueilli en CHRS reste plutôt fidèle aux années précédentes.

L'accueil du public de droit commun est de 47% en 2018.

Parmi les personnes d'origine étrangères, 31% sont régularisées ou en voie de régularisation, 15% possèdent un statut de réfugié ou une protection subsidiaire. L'accueil de personne en situation irrégulière s'explique par la perte de leur régularisation durant la période d'hébergement nécessitant une réorientation vers de l'hébergement d'urgence.

## Situations



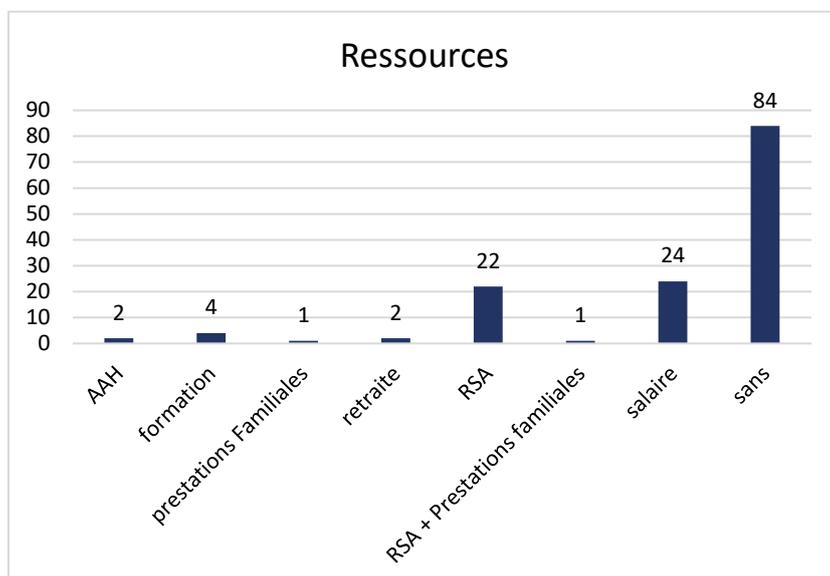
Le diagramme ci-contre recense la typologie des ressources du public accueilli. Il dénombre les personnes selon leur type de ressources.

Lors de l'accueil des personnes en CHRS nous notons que 60% des personnes sont sans ressources du fait de l'absence de droits ouverts ou de l'impossibilité d'obtenir des ressources.

17% sont en situation d'emploi. Ce chiffre évoque les difficultés des personnes à se maintenir dans un lieu de vie malgré une insertion professionnelle.

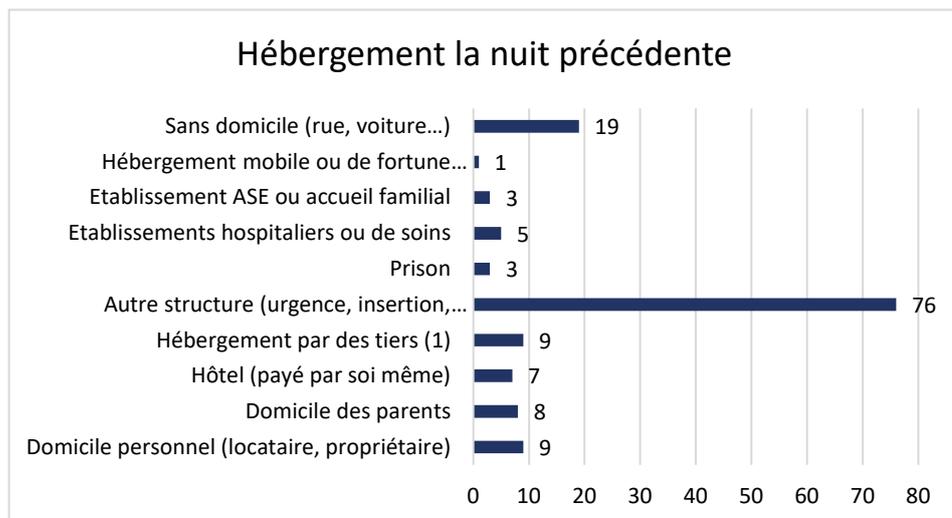
Majoritairement, les personnes en situation d'emploi sont en emploi précaire et leurs revenus restent faibles, ne facilitant pas un maintien dans le logement.

## Ressources



## HÉBERGEMENT LA NUIT PRÉCÉDENTE

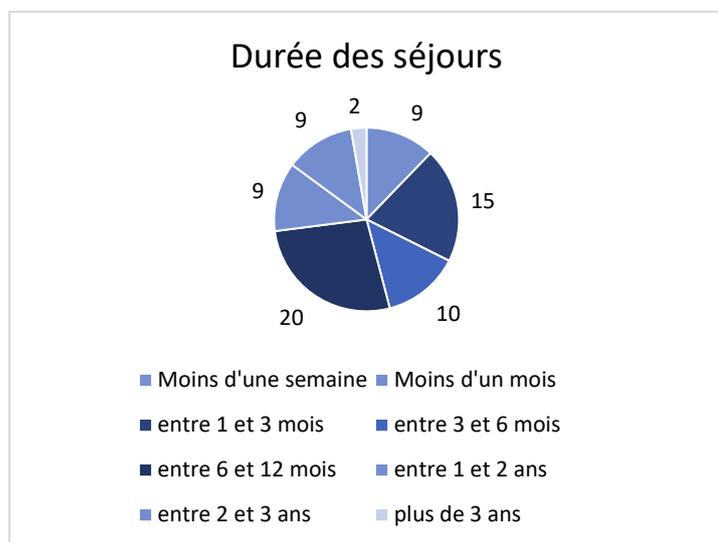
Le diagramme ci-dessous représente le nombre de personnes par lieu d'hébergement la nuit précédant l'arrivée en CHRS.



Nous pouvons observer que 62% des personnes accueillies en CHRS ont un parcours d'hébergement ou institutionnel antérieur (CHRS, stabilisation, HU, hôpital, maison d'arrêt, foyer de l'enfance...).

13% ne possèdent plus aucune solution d'hébergement et sont sans domicile.

## DURÉE DES SÉJOURS



Le diagramme circulaire ci-contre fait état de la durée des séjours par personne. 74 personnes sont sorties du CHRS en 2018. La durée moyenne des séjours est de 8 mois. Cet accompagnement réactif met en exergue un turn-over important tout au long de l'année. En effet, ces chiffres montrent qu'en moyenne 2 à 3 sorties ont lieu chaque mois. Ces mouvements engendrent une gestion administrative, une gestion du lieu d'hébergement, une gestion de l'équipe de nettoyage et technique importantes.

Pour 45 % des personnes, un temps de séjour de moins de six mois est comptabilisé. Toutefois pour 27% des personnes sorties du CHRS, une durée de séjour de plus d'un an est nécessaire du fait de problématiques

complexes. Ces situations nécessitent de trouver des solutions adaptées et innovantes afin de ne pas mettre en échec la sortie d'hébergement.

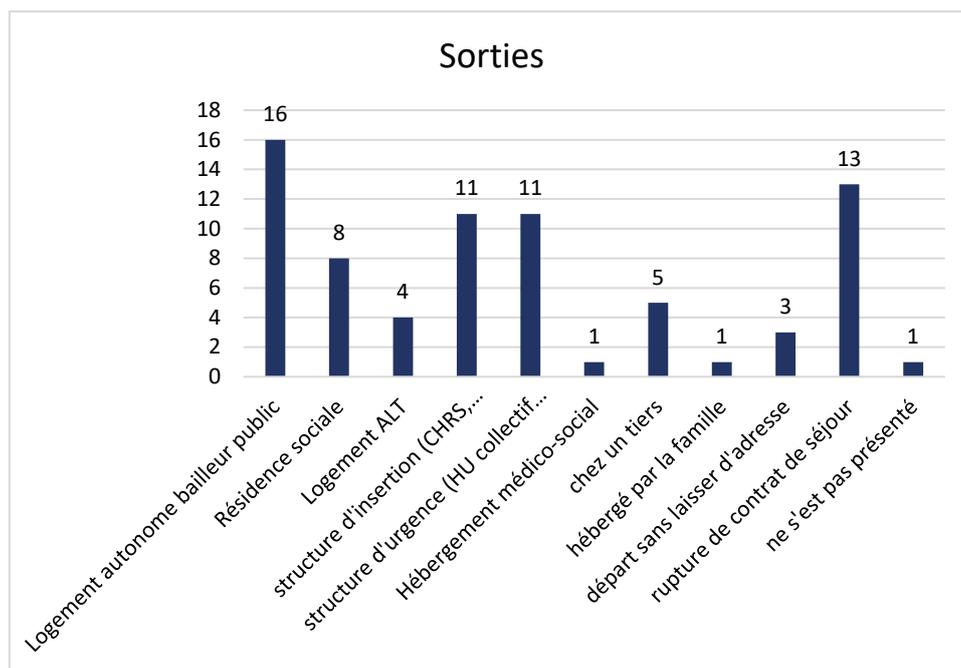
Séjour	Somme nombre total de séjour	Nombre de personnes sorties	Durée en jours
<b>Durée moyenne des séjours</b>	21663	74	293

## TYPES DE SORTIES

Les types de sorties du dispositif CHRS sont multiples. 37% des personnes accueillies sur le CHRS collectif accèdent à un logement pérenne. Pour 31%, une réorientation sur un dispositif d'hébergement est nécessaire.

L'accueil de nos publics sur un collectif important amène une concentration de problématiques sur un même lieu entraînant parfois la nécessité d'une réorientation pour éviter une nouvelle rupture de parcours. Ces réorientations s'expliquent également par des changements dans la situation des personnes ou par le souhait de la personne d'être orientée dans un autre lieu d'hébergement.

Une augmentation est observable concernant les ruptures de contrat de séjour en comparaison à 2017. L'absence d'adhésion et d'occupation des hébergements ou des faits de violences graves sont les principaux motifs de la rupture des contrats de séjour. En 2018, ce point concerne 17% du public accueilli.



## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

L'orientation des personnes accueillies en CHRS s'effectue via le SIAO. L'accueil est priorisé par l'absence de lieu d'hébergement ou de logement. De nombreuses situations d'urgence sanitaire, sociale, locative sont recensées, nécessitant un accueil rapide sans accompagnement social préalable à l'arrivée du ménage.

En 2018, nous avons pu noter une augmentation de l'absence de connaissance des situations à l'entrée de la personne.

Ces situations amènent les travailleurs sociaux à mener un travail d'évaluation et de diagnostic dense lors de l'accueil des publics. De plus, la création du lien de confiance avec les ménages accompagnés s'avère décisif pour la pérennité de l'accompagnement.

De manière régulière, il est nécessaire de prendre contact avec les partenaires, les travailleurs sociaux de secteur, les divers intervenants gravitants autour de la situation du ménage pour obtenir un diagnostic global. Cette tâche est menée de prime abord en accord avec le ménage.

Des synthèses d'accueil sont mises en place dans les premiers mois d'accompagnement. Ce temps de travail permet de faire état de l'évaluation de la situation et de construire les objectifs d'accompagnement social en équipe pluridisciplinaire. Les synthèses regroupent le travailleur social référent, la conseillère en insertion professionnelle, la psychologue, la cheffe de service et les professionnels extérieurs gravitants autour de la situation du ménage.

L'accompagnement individuel est également basé sur le travail en partenariat et en réseau, nécessitant des rencontres et des rendez-vous extérieurs afin de permettre un avancement rapide de la situation des ménages. Les problématiques des publics accueillis sont diverses et souvent multiples, nécessitant un travail en partenariat renforcé.

La précarité des situations (endettement important, perte des documents administratifs, absence de droits, rupture des parcours...) demande une réactivité notable des professionnels. Le temps d'accompagnement est fortement dynamisé par les référents sociaux et l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire afin de trouver des solutions innovantes et pérennes pour nos publics. Cet accompagnement personnalisé prend la forme de rendez-vous réguliers : en moyenne une fois par semaine ou tous les quinze jours. Chaque rendez-vous permet de travailler un ou plusieurs objectifs établis lors du projet personnalisé en lien avec le ménage.

Ces entretiens sont basés sur diverses thématiques :

- ***La santé sur le plan physique et/ ou psychologique***
- ***La situation administrative***
- ***L'ouverture des droits sociaux***
- ***La recherche d'emploi et/ ou de formation***
- ***La gestion budgétaire***
- ***L'accès au logement***
- ***La parentalité***
- ***La justice***
- ***L'accès à la citoyenneté***
- ***L'accès aux loisirs et à la culture***

Parallèlement et devant les situations complexes des personnes, de nombreux rendez-vous sont effectués afin de répondre à des besoins quant à la santé, aux problématiques de comportements, aux difficultés du quotidien.

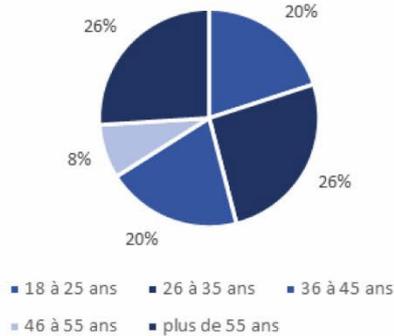
L'accueil en structure amène un accompagnement institutionnel ne favorisant parfois pas une certaine autonomie du public accueilli. La gestion du collectif et des problématiques qui en découlent font parties de manière intégrante du quotidien des travailleurs sociaux et prennent une place importante dans l'accompagnement individuel des ménages.

Ce constat amène une nouvelle réflexion au niveau des équipes quant à l'accueil du public en insertion sur un établissement.

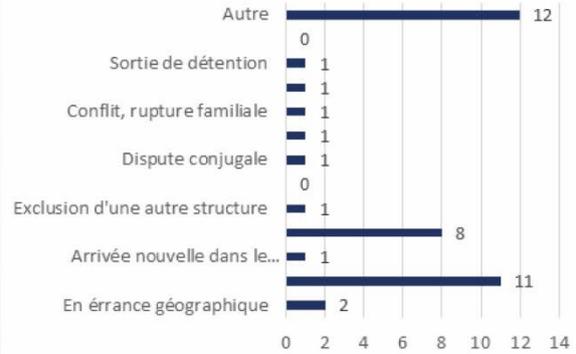
# Enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le Pôle Établissement Mars 2018 : 39 personnes ont répondu à notre enquête.

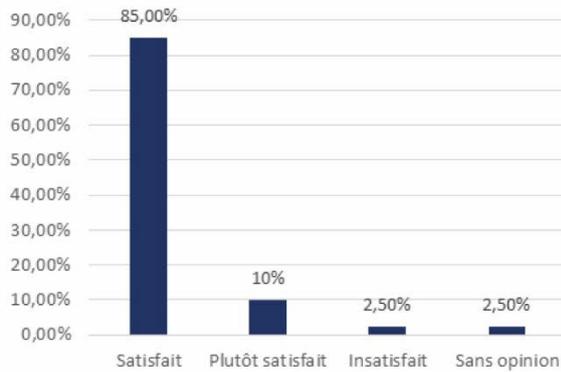
### Âges des participants



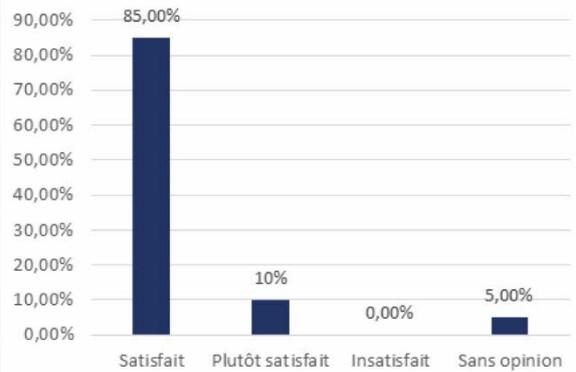
### Raison de l'entrée au centre



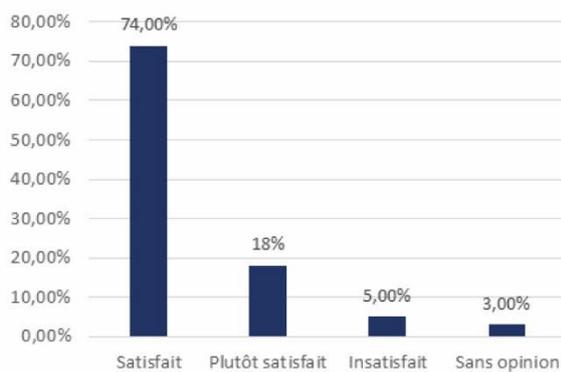
### Qualité de l'accueil



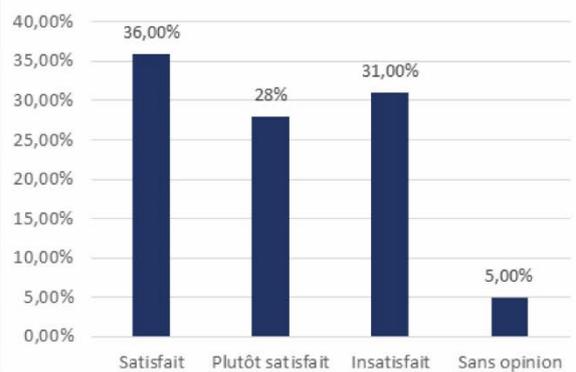
### Qualité de l'hébergement



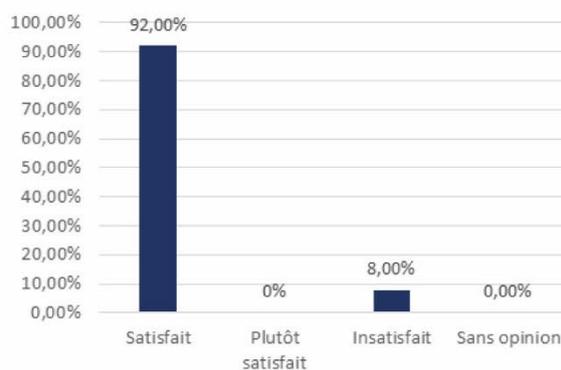
### Qualité sur la propreté



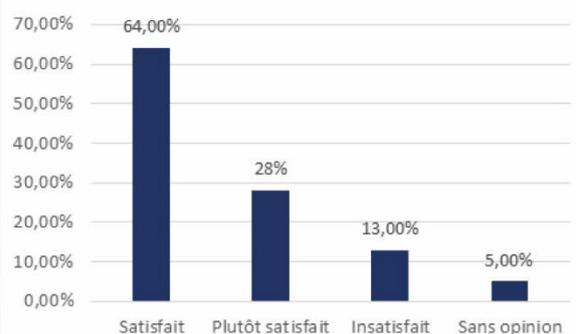
### Qualité de la restauration



### Qualité de l'accompagnement



### Qualité de vie au sein de l'établissement



## MISE À L'ABRI SUR LE SITE REGROUPÉ

Nous ne pouvons exclure la prise en considération du nombre de personnes accueillies en mise à l'abri à la demande de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) au sein de l'établissement situé au 42 rue de Taissy. En effet, en 2018 nous comptabilisons 126 personnes hébergées sur ce « dispositif ». Parmi ces 126 personnes, 42 sont des hommes, 36 sont des femmes et 18 sont des enfants, l'ensemble représentant 62 ménages.

La durée moyenne d'accueil est de 11 jours. Ce temps d'accueil nécessite un accompagnement vers une solution d'orientation autre. Elle amène une réorganisation de notre travail et peut également avoir un impact sur les disponibilités des chambres au sein de l'établissement.

L'accueil de ces ménages reste essentiel dans les valeurs portées par l'Armée du Salut. Cet accueil, parfois précaire mais sécurisant, reste une alternative à la rue. L'équipe pluri professionnelle fait preuve d'un accueil inconditionnel basé sur une attitude humaine, chaleureuse et encourageante. Ce temps de répit permet à de nombreuses personnes de se poser au sein de notre établissement dans l'attente d'une orientation vers un autre dispositif (hôtel, hébergement d'urgence, hébergement d'insertion, CADA, ...).

## CHRS DIFFUS

Le CHRS diffus a vécu un changement important durant l'année 2018. La réorganisation du service d'insertion et de l'urgence a amené des mouvements concernant les appartements liés au CHRS Diffus et par conséquent le déménagement de plusieurs personnes accueillies. L'augmentation de la capacité en CHRS au sein de l'établissement du Nouvel Horizon au 42 rue de Taissy a engendré une diminution du nombre de places CHRS diffus.

De Janvier à Mars 2018, nous recensons 12 appartements diffus, représentant 45 places, localisés principalement dans le quartier Croix-Rouge et, dans une moindre mesure, dans le quartier Orgeval.

A compter d'avril 2018, le nombre de logements diffus a été divisé par deux. Nous comptabilisons dorénavant 6 logements CHRS diffus situés sur Croix-Rouge ou Orgeval. Trois d'entre eux sont des appartements familles, deux sont à destination d'hommes seuls en cohabitation et le dernier est à destination de femmes seules ou avec enfants, en cohabitation. L'ensemble du dispositif permet d'accueillir 24 personnes.

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

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

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

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



## TAUX D'OCCUPATION DU CHRS DIFFUS

Sur l'année 2018, nous avons accueilli 71 personnes (25 hommes, 19 femmes et 27 enfants) représentant 44 ménages. Malgré une baisse de notre possibilité d'accueil en diffus, ces chiffres sont presque similaires à 2017. Cela s'explique par un taux d'occupation en augmentation : 92% contre 88% en 2017. Le nombre de nuitées est égal à 9131 en 2018.

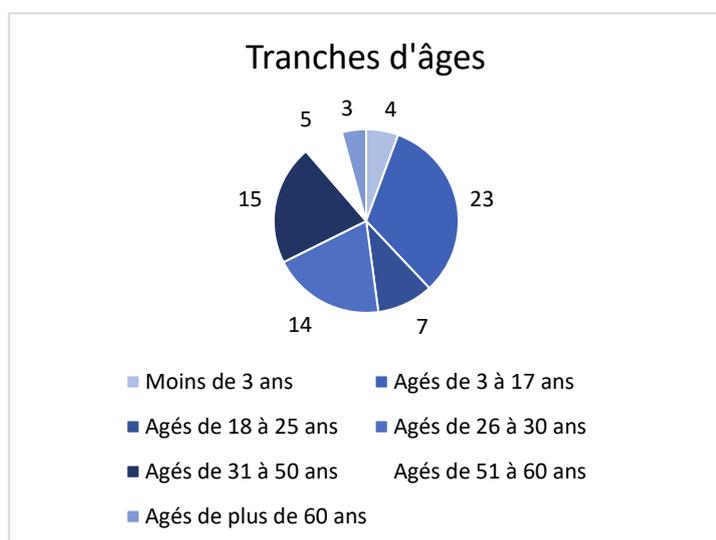
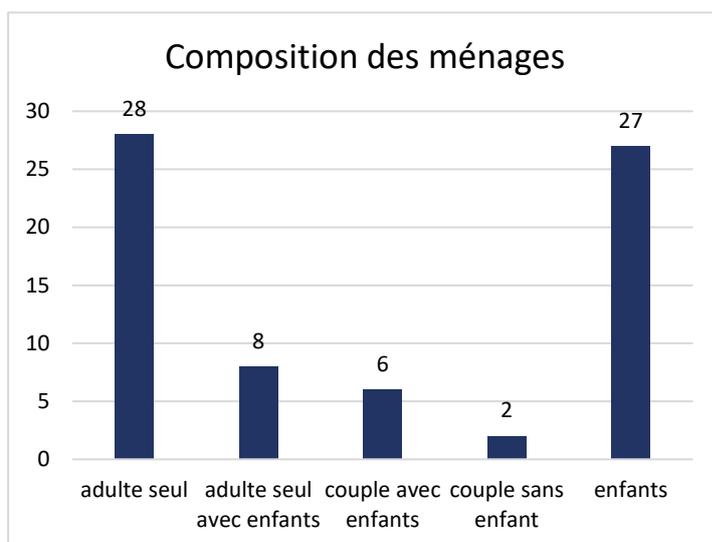
La chute du taux d'occupation entre février et avril est expliquée par les mouvements organisationnels concernant les pôles insertion et urgence. Les divers déménagements et la réorganisation des services a entraîné une impossibilité d'accueil pendant ces périodes.

Il a été nécessaire d'effectuer des travaux par notre équipe technique au sein de nos logements avant de pouvoir effectuer de nouveaux accueils. De plus, durant l'été 2018, un appartement a été réhabilité (peinture, travaux, rénovation des meubles) engendrant la fermeture du logement durant 2 semaines. En novembre 2018, nous avons effectué la rénovation de deux logements. Cette démarche prend tout son sens dans la démarche de qualité concernant l'accueil de nos publics.

## TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

Le diagramme en bâton ci-dessous désigne le nombre de personnes accueillies en fonction de la typologie des ménages. Sur les 44 ménages accueillis en 2018, nous recensons 64% de personnes seules (femmes ou hommes), 18% de familles monoparentales, 14% de couples avec enfants et 4% de couples sans enfants. Ces chiffres mettent en avant la typologie de public accueilli au sein des dispositifs CHRS.

Sur l'ensemble des 71 personnes accueillies en 2018, 38% sont des enfants. Ce nombre grandissant est évocateur de composition familiale importante.

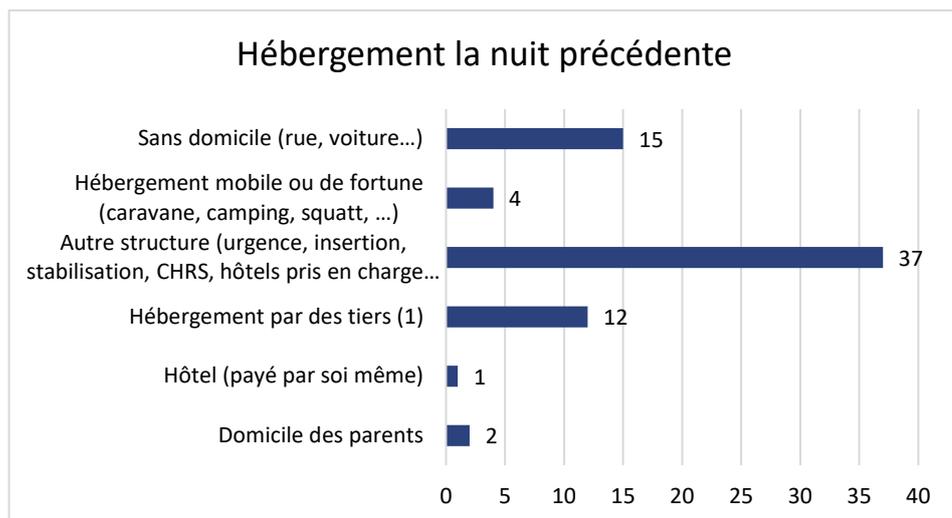


Le diagramme ci-contre fait état du nombre de personnes accueillies par tranche d'âge. Le plus grand nombre de personnes accueillies est âgé de 3 à 17 ans, ce qui confirme un accueil en forte augmentation d'enfants sur le CHRS diffus accompagnés de leurs parents. Cette expansion s'explique par le fait de privilégier l'accueil des familles avec enfants en appartements extérieurs.

L'origine des personnes hébergées sur le CHRS diffus reste diverse. Nous comptabilisons 17 nationalités différentes identiques aux années précédentes. 68% sont d'origines étrangères bénéficiant d'une protection internationale, d'un statut de réfugié, d'une protection subsidiaire, mais également des personnes régularisées au titre de divers motifs (étranger malade, circulaire Valls, vie privée et familiale, régularisation par le travail...).

Les personnes orientées sur le CHRS diffus sont majoritairement en possession de ressources stables à leur entrée en hébergement. Elles représentent 54% de notre public dont 22% sont en situation d'emploi. Les personnes orientées sur le CHRS diffus, et qui sont sans ressources, sont dans l'attente d'une ouverture de droits ou orientées sur ce dispositif pour éviter les ruptures de parcours pouvant être entraînées par des difficultés au sein du collectif.

## HÉBERGEMENT LA NUIT PRÉCÉDENTE

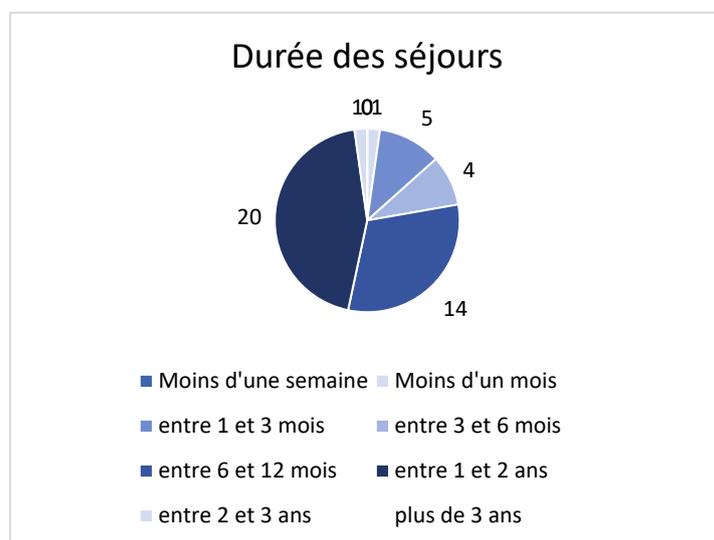


Le diagramme ci-contre fait apparaître le lieu d'hébergement précédant l'entrée en CHRS diffus. Pour 52% des ménages l'orientation est liée à une continuité de parcours d'hébergement.

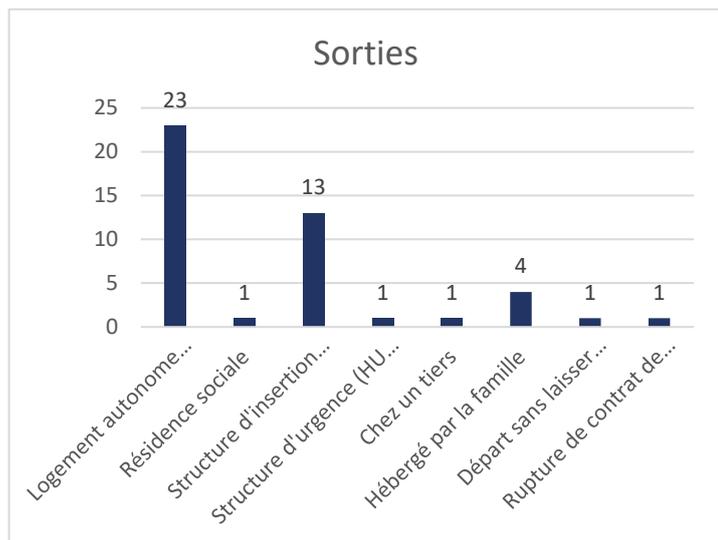
## DURÉE DES SÉJOURS

La durée moyenne des séjours en CHRS diffus est égale à 9 mois. Elle met en avant une dynamique d'accompagnement nécessaire à une sortie adaptée à la situation des ménages. Ce temps d'accompagnement reste primordial pour permettre d'évaluer l'orientation la plus adéquate aux situations.

Séjour	Somme nombre total de séjour	Nombre de personnes sorties	Durée en jours
<b>Durée moyenne des séjours</b>	15028	45	334



## TYPES DE SORTIES



Parmi les 45 personnes sorties du dispositif, nous comptabilisons 24 personnes sorties en logement adapté ce qui représente 53% du public accueilli sur le dispositif en 2018.

28% ont été orientés vers un autre dispositif d'insertion souvent du fait d'un changement dans la situation des ménages.

## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

L'accompagnement individuel en CHRS diffus est principalement basé sur des visites effectuées sur le lieu d'hébergement externalisé. Les visites à domicile s'effectuent environ toutes les deux semaines. Toutefois, ces visites sont renforcées lors de l'accueil des ménages. Ceci dans le but de favoriser la création du lien éducatif et de permettre une évaluation rapide de la situation des ménages. Cet accompagnement renforcé et intense dans une première mesure constitue la base de travail pour construire le projet personnalisé du ménage. Celui-ci est formalisé à la suite d'une synthèse d'accueil s'effectuant au cours du premier trimestre après l'entrée sur le dispositif.

Les valeurs indispensables à l'accompagnement sont basées sur l'empathie, l'écoute, la prise en considération des compétences de chacune des personnes afin de permettre de travailler en totale collaboration avec les ménages.

Le lieu d'hébergement externalisé favorise l'évaluation de l'autonomie des ménages. En effet, la tenue du logement, le respect du voisinage, l'autonomie dans les démarches administratives, etc... sont des points d'ancrage pour travailler l'accès à un logement.

L'accompagnement des ménages en CHRS diffus reste pluridisciplinaire. L'intervention de la psychologue et de la conseillère en insertion professionnelle permet de renforcer le travail d'équipe et l'accompagnement des ménages.

Les interventions de ces deux professionnelles s'effectuent tant au sein de leurs bureaux situés au 42 rue de Taissy qu'au sein du lieu d'hébergement de la personne, et ceci dans la démarche « d'aller vers » les publics les plus vulnérabilisés.

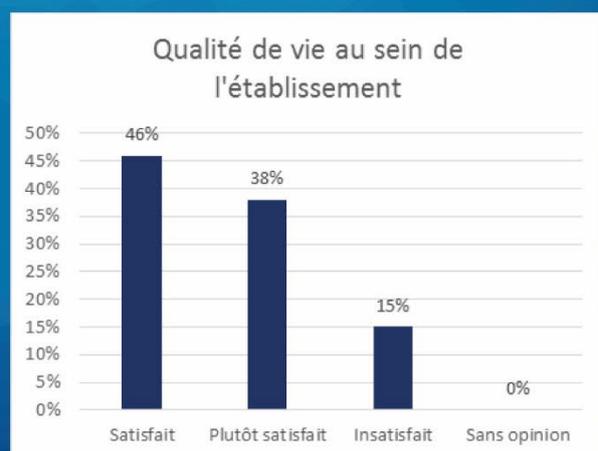
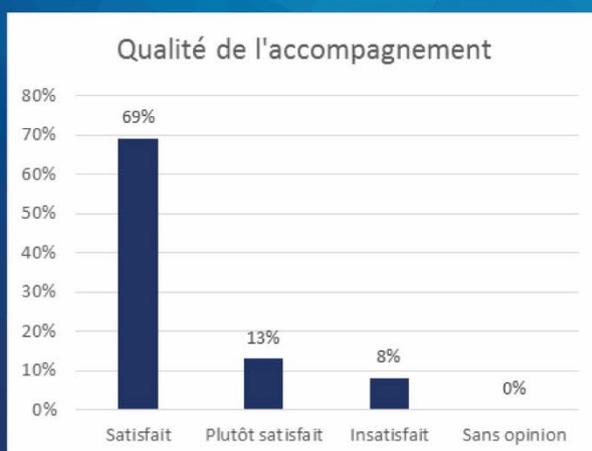
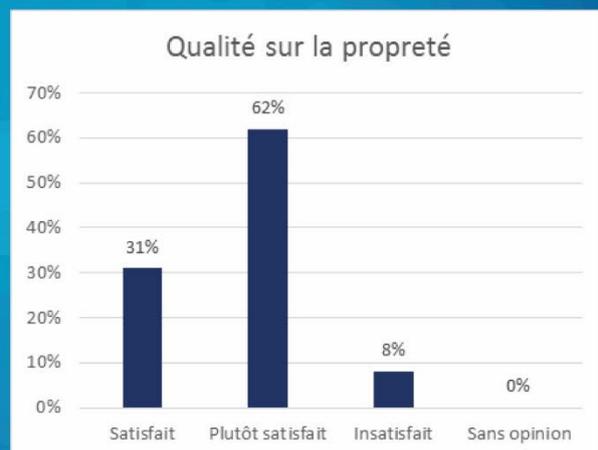
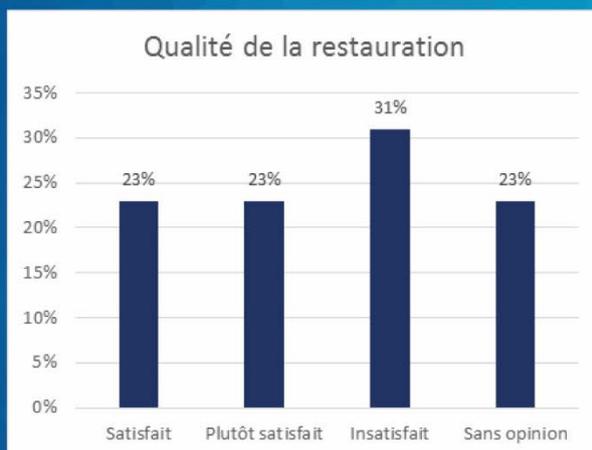
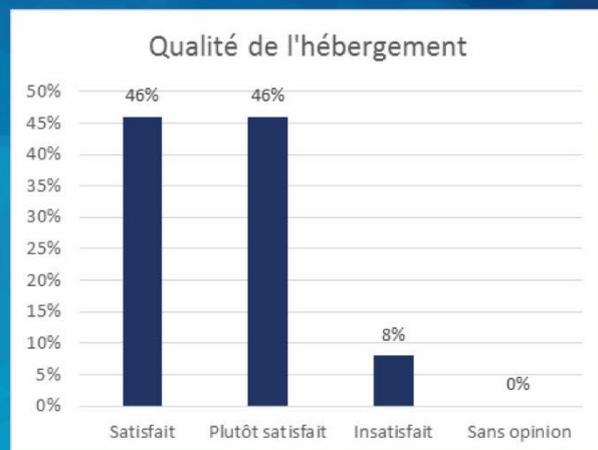
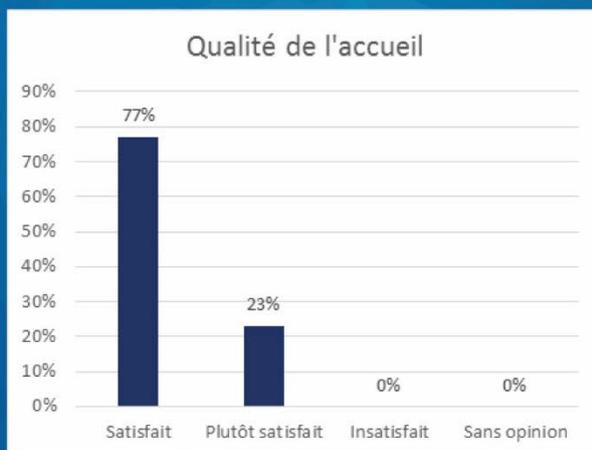
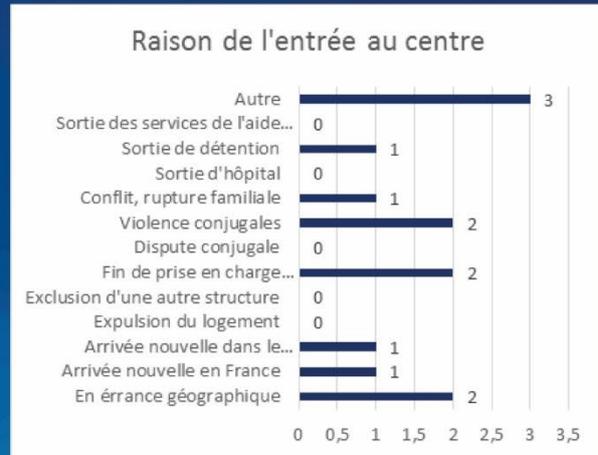
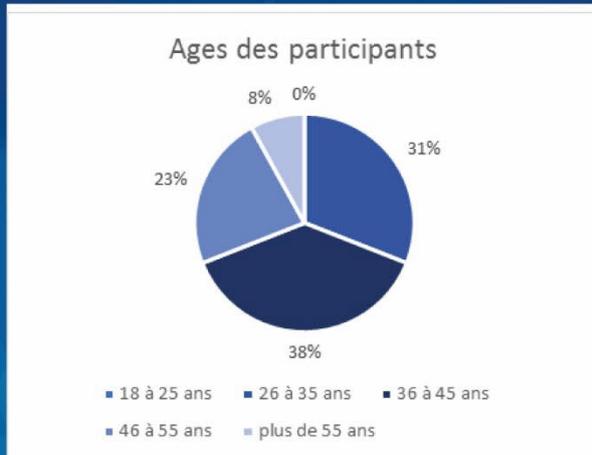
L'éducateur spécialisé en charge de l'accompagnement éducatif a pour mission de soutenir les ménages dans leurs accès aux droits, leurs démarches administratives, la gestion du budget, l'accès au logement, la parentalité, la justice, l'accès à la culture, l'accès à la citoyenneté.

Le travail pluridisciplinaire favorise les regards croisés autour des diverses situations et permet une complémentarité des missions de chacun.

La finalité du travail d'accompagnement reste basée sur une stabilisation de la situation des ménages vers un lieu de vie adapté à leurs situations (logement public, privé, résidence sociale, ...).

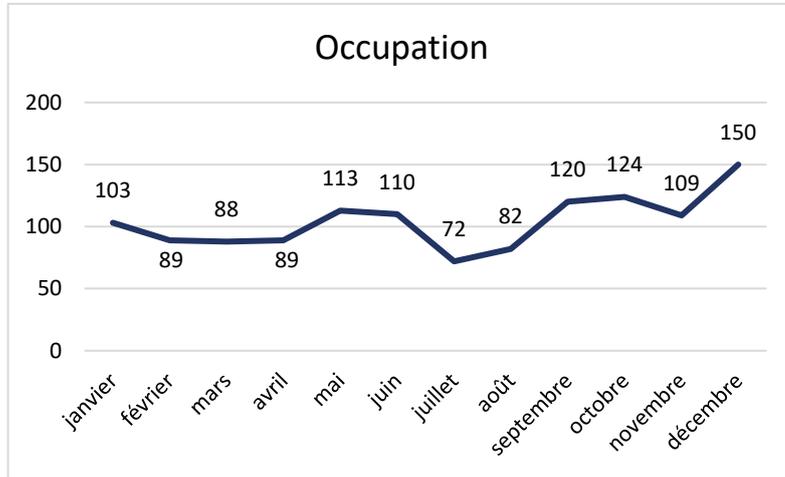
# Enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le Pôle CHRS Diffus  
Avril 2018 : 13 personnes ont répondu à notre enquête.



L'Armée du Salut est propriétaire d'un appartement situé dans un quartier de Reims proche de la Basilique Saint-Rémi. La capacité d'accueil est de 6 personnes. Toutefois, la cohabitation amenant des difficultés de voisinage, nous privilégions l'accueil de femmes seules ou avec enfants.

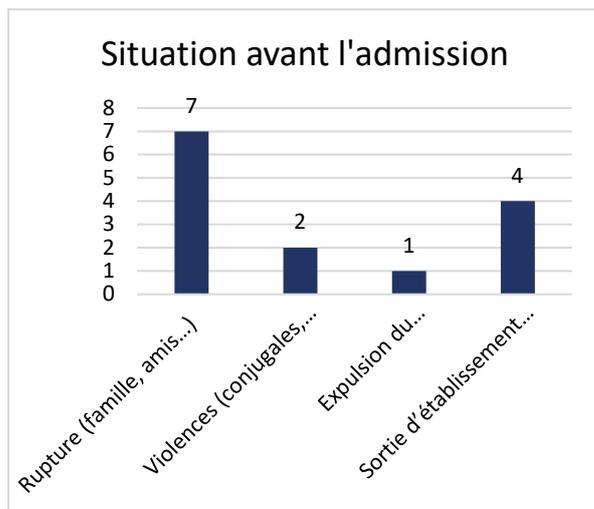
### TAUX D'OCCUPATION



En 2018, 14 personnes ont été accueillies sur le dispositif, 12 femmes et deux enfants. Le taux d'occupation s'élève à 57%. Il nous a été nécessaire de réduire la capacité d'accueil à deux reprises cette année suite à des conflits de voisinage importants. Ce taux d'occupation reflète également une difficulté d'orientation sur ce dispositif.

Le dispositif d'hébergement temporaire en ALT a pour vocation d'accueillir des publics proches de l'accès au logement. Onze personnes sont entrées sur le dispositif en 2018 contre 9 sorties sur la même année. La localisation géographique privilégiée de l'appartement répond au besoin de

protection renforcée des personnes qui fuient des environnements délétères et recherchent tranquillité et discrétion.

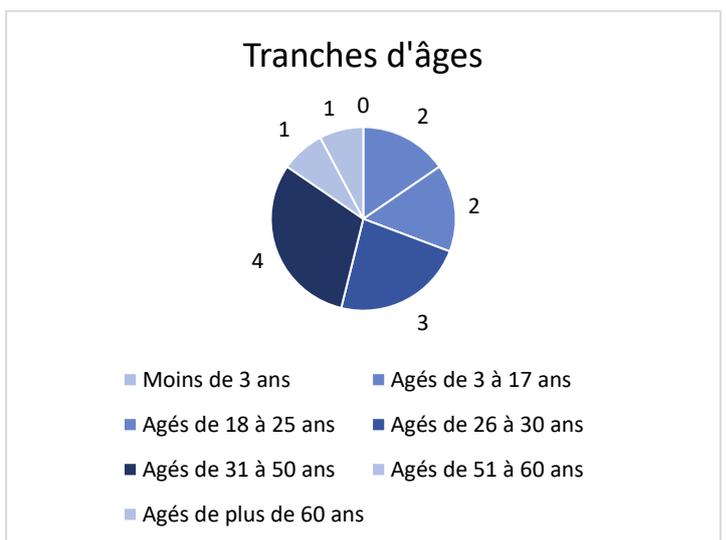


### TYPLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

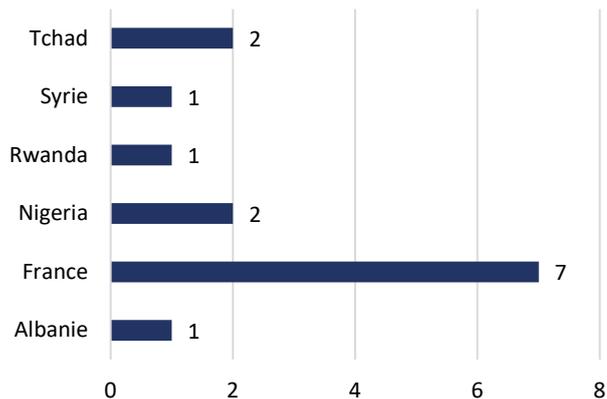
50% des ménages accueillis sont en situation de rupture familiale. 29% sont dans une continuité de parcours d'hébergement. 14% sont victimes de violences et sont susceptibles d'être orientées par Ac-Sé avec qui nous travaillons en partenariat dans le cadre de l'orientation des personnes victimes de la traite des êtres humains.

Les femmes accueillies sur le dispositif d'ALT sont âgées de 18 à 60 ans.

Nous avons hébergé 3 enfants accompagnant leurs mères sur ce dispositif en 2018.



## Origine géographique par pays

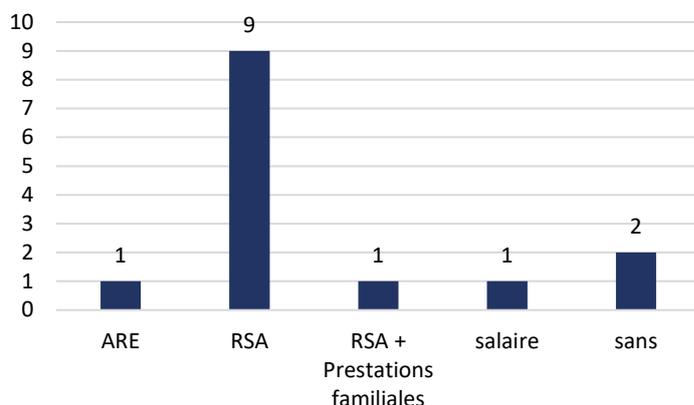


Sur l'hébergement temporaire en ALT, 6 nationalités différentes ont été accueillies en 2018.

Sept personnes relevaient du droit commun, six possédaient un statut de réfugiés ou une protection subsidiaire et une personne bénéficiait d'un titre de séjour.

Douze personnes sur 14 accueillies en 2018 possédaient des ressources à leur entrée sur le dispositif. Deux étaient en attente d'ouverture de droits. Ces 85% de personnes avec ressources sont expliquées par le fait que le dispositif a pour vocation d'être un dispositif d'hébergement temporaire visant un accès au logement rapide.

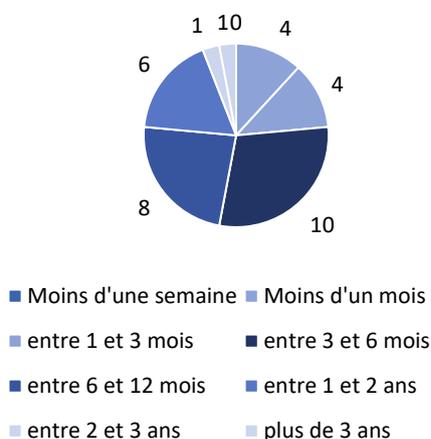
## Ressources



## DURÉE DES SÉJOURS

Séjour	Somme nombre total de séjour	Nombre de personnes sorties	Durée en jours
Durée moyenne des séjours	1361	9	151

## Durée des séjours



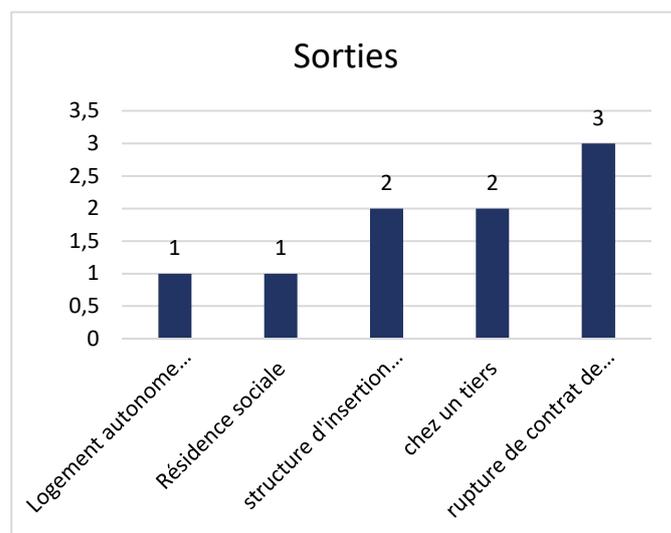
La durée moyenne des séjours est équivalente à 151 jours soit quatre mois. La durée de séjour est nettement plus basse qu'en 2017. Toutefois, trois personnes ont dû être exclues du dispositif suite à d'importants conflits de cohabitation et de troubles de voisinage.

Ainsi, l'accompagnement n'a pu être finalisé. En effet, les problèmes d'addictions, les antécédents locatifs comportant des troubles de voisinage avérés, les difficultés dans l'acceptation de l'autre sont autant d'obstacles à l'accompagnement social et à l'intégration des personnes. La durée des séjours s'étend de moins d'un mois à plus de trois ans.

## TYPES DE SORTIES

Sur les 14 ménages, 9 sont sortis du dispositif au cours de l'année 2018 :

- **1 en logement du parc public**
- **1 en résidence sociale**
- **2 ont été orientés en CHRS**
- **2 ont fait le choix de quitter volontairement le dispositif**
- **3 ont été exclus de l'hébergement**



## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Lors de leur accueil les personnes signent un contrat de séjour de 6 mois, renouvelable une fois.

Dans les faits, les solutions de sorties sont souvent complexes à construire et requiert du temps. Ainsi, la durée d'hébergement dépasse souvent les douze mois.

L'éducateur spécialisé référent de l'appartement ALT, qui travaille également sur le CHRS diffus, effectue une visite sur site environ une fois par semaine afin de s'assurer du bien-être des personnes, de réguler les éventuelles tensions au sein du collectif et de vérifier l'entretien du logement.

Il met en œuvre un accompagnement social global et personnalisé du même type que celui proposé en CHRS et reçoit les personnes en entretien individuel à l'appartement ou au bureau, rue de Taissy. Comme sur le CHRS, les ménages hébergés bénéficient des services de l'équipe pluridisciplinaire : psychologue et conseillère en insertion professionnelle.

## L'ASLL : ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

### OBJECTIFS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

L'accompagnement social lié au logement est un dispositif du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) dont les objectifs sont de :

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

Dans les faits, les mesures mises en place concernent essentiellement un accompagnement social des ménages pendant les premiers mois de leur accès au logement afin de sécuriser leur parcours.

Les demandes sont effectuées par le travailleur social référent du ménage avant son entrée en logement, auprès du FSL, qui valide la durée de la mesure et le choix de l'organisme prestataire. Elles peuvent aussi être sollicitées directement par le bailleur.

Les mesures d'ASLL peuvent être accordées pour une durée de trois à six mois. Elles sont reconductibles, si nécessaire, sur la base d'une évaluation transmise à la Commission FSL.

Elles peuvent concerner indifféremment les locataires des trois bailleurs sociaux du territoire : Reims Habitat, Plurial Novilia et le Foyer Rémois.

## MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

A l'Armée du Salut, les mesures d'ASLL sont portées par l'assistante sociale de l'IML. Cet accompagnement peut concerner les domaines suivants :

- *Aide à l'installation et à l'appropriation du logement (entretien, bonne utilisation des lieux et des équipements).*
- *Accompagnement budgétaire lié au logement en ce qui concerne le paiement du loyer, des charges locatives et des fournitures d'énergie.*
- *Facilitation de l'intégration dans l'immeuble, dans le quartier (équipements sociaux, écoles, etc...) et veille quant au respect des règles de bon voisinage.*
- *Soutien aux démarches administratives par une orientation appropriée en direction des services concernés, afin de favoriser l'accès aux droits.*

Les mesures ASLL s'adressent à des publics rencontrant des problématiques très diversifiées, la plus fréquente étant liée à la gestion budgétaire. C'est souvent le premier point que le ménage soulève avant les autres.

L'entretien du logement est un objectif qui se travaille souvent en milieu de mesure, une fois que la relation de confiance est engagée.

En ce qui concerne les difficultés d'intégration dans l'environnement, une rencontre avec l'agent de voisinage ou le bailleur est sollicité.

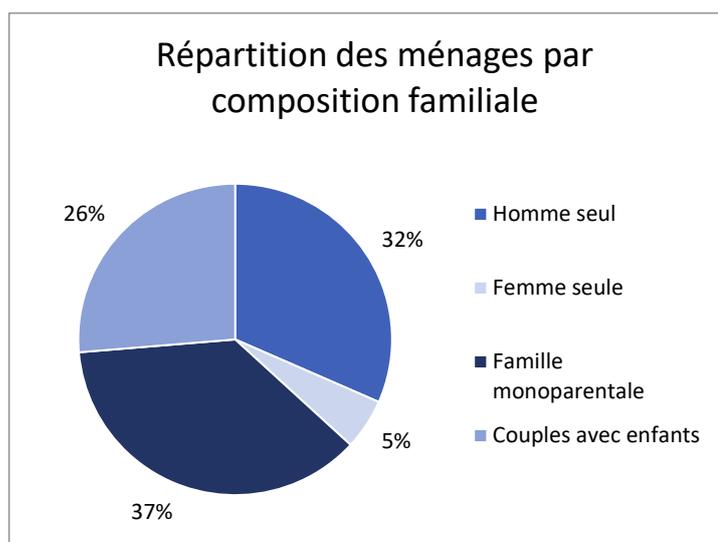
L'accompagnement s'adapte au cas par cas et nécessite des interventions soutenues, notamment en début de mesure. Ensuite, les rencontres ont lieu une fois par mois, en fonction des besoins de la personne.

L'accompagnement se traduit essentiellement par des visites à domicile, ce qui permet d'évaluer l'investissement du logement par le ménage et d'identifier tous les aspects à travailler.

## TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

En 2018, 20 mesures ont été décidées. 19 ménages ont été accompagnés dans le cadre d'une mesure ASLL à l'entrée dans les lieux, une mesure a été annulée.

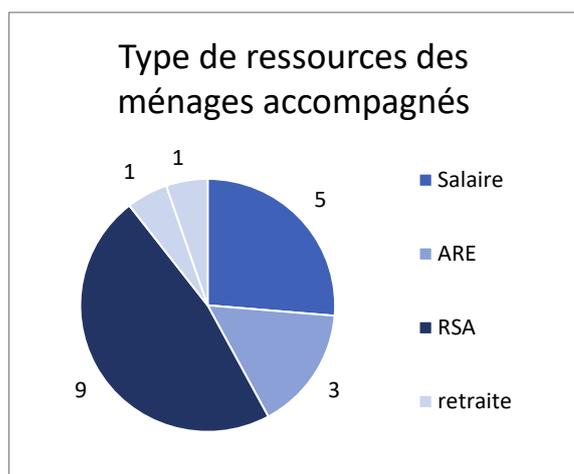
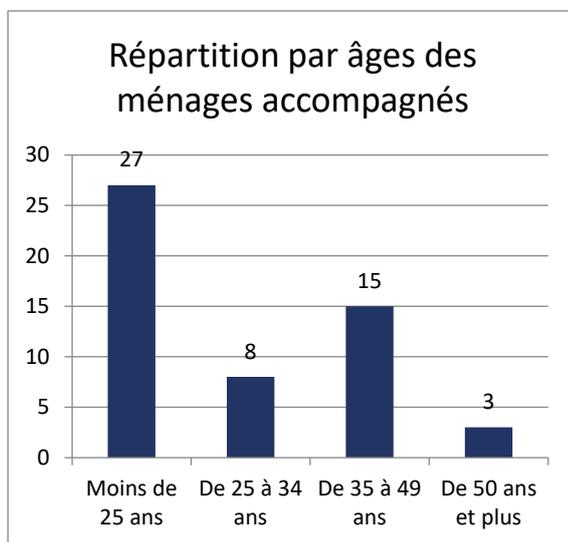
5 mesures ont été renouvelés en 2018 suite à une demande du ménage ou à l'évaluation des besoins par l'assistante de service social. Neuf accompagnements ont été finalisés en 2018.



Parmi les ménages accompagnés, 37% sont des familles monoparentales, 32% sont des hommes seuls, 26% sont des couples avec enfants et 5% sont des femmes seules.

Les 19 ménages accompagnés représentent 53 personnes. 27 d'entre elles ont moins de 25 ans, 8 sont âgées de 25 à 34 ans, 15 sont âgées de 35 à 49 ans et 3 sont âgées de 50 ans et plus.

La majorité des ménages accompagnés en 2018 étant composée de familles, le nombre de personnes âgées de moins de 25 ans a fortement augmenté.

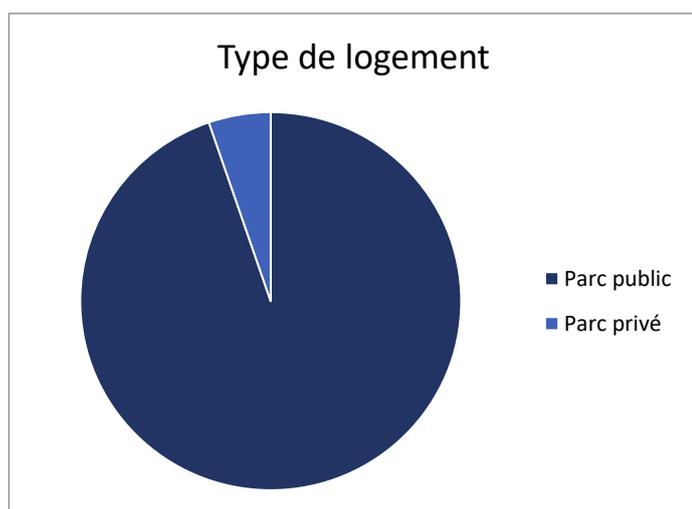


Parmi les 19 ménages accompagnés, 5 perçoivent un salaire, 3 sont bénéficiaires de l'allocation d'aide au retour à l'emploi, 9 bénéficient du RSA, un ménage perçoit la retraite et le dernier ménage est en situation de formation indemnisée.

La moitié des ménages accompagnés est bénéficiaire des minimas sociaux. 78% des ménages ont des ressources inférieures à 400 € par personne.

Ce faible niveau de ressources explique l'importance de l'accompagnement à la gestion budgétaire par l'assistante de service social en charge des mesures d'accompagnement lié au logement.

## SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT



95% des ménages accompagnés vivent en logement sociaux.

5% d'entre eux sont locataires d'un logement privé.

## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

L'assistante de service social effectue la grande majorité de ses rendez-vous au domicile des locataires. Elle accompagne les ménages dans différents domaines :

- Aide dans la gestion du budget
- Soutien dans les démarches administratives

- *Accompagnement dans l'entretien et l'aménagement du logement*
- *Compréhension des droits et des devoirs du locataire*
- *Lien avec les bailleurs et/ou le propriétaire*

Le rythme des visites à domicile est régulier à raison d'une à trois visites mensuelles. Cet accompagnement renforcé permet aux ménages d'acquiescer les réflexes nécessaires pour être locataire et se maintenir dans le logement. L'assistante de service social mène parallèlement un travail partenarial renforcé tant avec les bailleurs, les services de secteur qu'avec les administrations. Elle amène les familles vers les ménages de droits communs afin que ceux-ci adoptent un réflexe de sollicitation en cas de besoin.

## LE BAIL GLISSANT

Le bail glissant a pour vocation de favoriser l'accès au logement de personnes en voie d'insertion, à l'issue d'une période transitoire, pendant laquelle l'occupant a le statut de sous-locataire avant de devenir locataire en titre. Ce dispositif permet ainsi de garantir le paiement du loyer auprès des organismes logeurs.

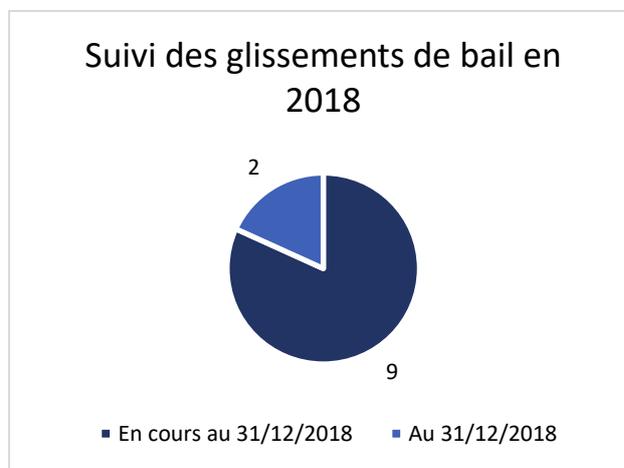
Le bail du logement est au nom du CHRS « le Nouvel Horizon ». Un contrat de sous-location est signé entre l'établissement et la personne et une convention tripartite est signée entre le bailleur, l'Armée du Salut et le ménage. Si les paiements sont réguliers, le bail glissera au nom de la personne accueillie au bout de 6 mois à un an. En cas de non-paiement du loyer, la sortie du dispositif peut être décidée.

### NOMBRE DE BAUX GLISSANTS EN 2018



En 2018, 11 baux glissants sont portés par la Fondation Armée du Salut du Nouvel Horizon. 5 étaient existants au 1<sup>er</sup> Janvier 2018, 6 sont de nouvelles mesures durant l'année.

Deux types de baux glissants sont possibles : les baux glissants financés par l'Etat à destination des ménages sortants des dispositifs d'hébergement et les baux glissant financés par le Département à destination de tous les publics. En 2018, 10 baux glissants Etat et 1 bail glissant Département ont été effectués.



Au 31 Décembre 2018, 2 baux ont pu être glissés durant l'année et 9 sont toujours en cours.

# L'AUTO RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE (ARA)

## PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet « ARA » a débuté en Novembre 2016 en partenariat avec Plurial Novilia, bailleur social dont le siège se situe au 2 place Paul Jamot à Reims.

Ce projet s'adresse à des locataires de Plurial Novilia sur les quartiers d'Orgeval et de Neufchâtel, prioritairement des familles monoparentales et personnes isolées, identifiées comme fragiles par le bailleur ou les partenaires sociaux.

Chaque mois, un comité de pilotage se réunit afin de proposer des situations repérées comme pouvant correspondre au public cible du projet. Ce comité de pilotage rassemble les professionnels de Plurial Novilia, l'Armée du Salut, les assistantes sociales des circonscriptions des deux quartiers concernés et le service de prévention spécialisé.

Le projet permet de donner les moyens aux locataires de réinvestir leur logement dans son utilisation et son entretien et plus largement de leur permettre de s'investir dans la vie de leur quartier afin de créer ou recréer un lien entre les habitants.

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

En acceptant cette intervention à domicile, le locataire s'engage à s'associer de manière volontaire et active dans la définition et la réalisation des travaux, à autoriser l'encadrant technique à pénétrer dans son logement pour toutes les étapes nécessaires à la concrétisation du projet, à contribuer à hauteur de 10€ et à rencontrer les personnels de proximité représentant Plurial Novilia mais également les partenaires sociaux.

La porte d'entrée que constitue le soutien à la rénovation ou à l'embellissement permet de recréer du lien social et d'identifier les problématiques inhérentes au ménage et ainsi de favoriser la mise en place ou la reprise d'un accompagnement de droit commun.

Au-delà de l'amélioration du cadre de vie des locataires, le projet a pour objectif de maintenir les locataires dans leurs logements, de faciliter les mutations en limitant le montant des indemnités d'état des lieux de sortie, de renforcer le lien avec le bailleur et les acteurs sociaux de secteur.

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

Cet appartement accueille, depuis Juin 2018, d'autres associations telles que Fikus, Velours et l'Appart Eco afin de sensibiliser les habitants du quartier d'Orgeval à une démarche écocitoyenne et de renforcer le lien entre les habitants.

## QUELQUES CHIFFRES

19 ménages ont été proposés en comité de suivi en 2018.

Deux situations n'ont pas été validées par le comité de suivi pour les raisons suivantes :

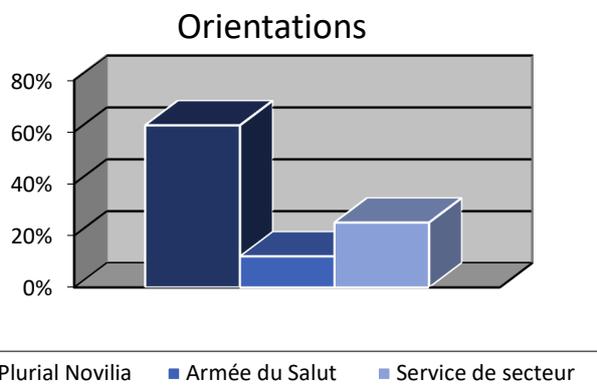
- ***Un ménage se trouvait hors secteur d'intervention***
- ***Un foyer rencontrait des problèmes concernant la décoration de son logement, ce qui ne rentre pas dans le cadre d'intervention du projet ARA***

Trois situations n'ont pas permis la mise en place du chantier à ce jour. Cette attente est expliquée par la nécessité d'une intervention antérieure par d'autres professionnels (Plurial, services sociaux, Technicienne en Intervention Sociale et Familiale...) avant la réalisation du projet. En effet, deux logements présentent un encombrement tel qu'il est impossible de mettre en œuvre des travaux. L'intervenant technique, dans le cadre du projet ARA, n'est pas missionné pour désencombrer les logements. Dans ce type de situation, la mise en place du projet au sein du domicile des personnes n'est pas annulée mais suspendue. Le troisième logement est en attente du fait de l'incarcération de la personne locataire.

Deux chantiers ont été annulés à la suite du désistement des ménages.

Douze ménages ont pu bénéficier du projet. Les douze chantiers ont abouti et ont été finalisés.

### 🛡️ **Concernant les orientations des huit ménages ayant été accompagnés par le projet ARA :**



- **63% ont été orientés par Plurial Novilia**
- **12% par l'Armée du Salut**
- **25% par les services sociaux de secteur.**

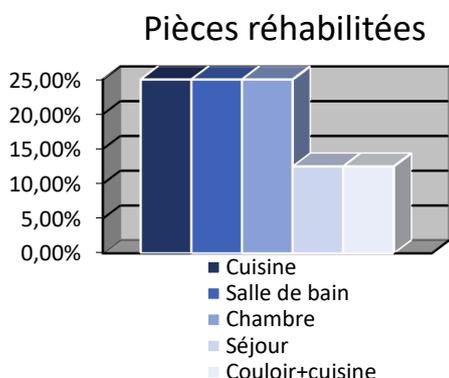
L'orientation vers le projet ARA est liée à différents facteurs : problème de dégât des eaux non résolu, incendie, difficultés financières pour effectuer des travaux de réhabilitation, problème de santé impactant la possibilité de se mobiliser, isolement des ménages, demande de mutation, maintien dans le logement.

L'intervention d'un professionnel à domicile facilite la mobilisation des locataires car ils se sentent soutenus.

Le professionnel de l'Armée du Salut impulse une dynamique dans la réalisation des travaux ; ainsi les locataires participent activement à la réhabilitation de leur logement.

Ce temps au domicile des personnes dans une dynamique du quotidien est également un facilitateur pour renforcer le lien entre le locataire, les services sociaux de secteur et le bailleur. En effet, l'action étant menée sur une quinzaine de jours, la parole est plus libre entre les ménages et le professionnel intervenant à domicile. Ces échanges permettent de créer un lien de confiance, de rompre les préjugés et de valoriser les compétences des personnes.

### 🛡️ **Concernant la ou les pièces réhabilitées lors des travaux :**



- **25% des ménages ont réalisé des travaux dans leur cuisine, ce qui représentent 2 ménages.**
- **25% des ménages ont réalisé des travaux dans leur salle de bain, soit 2 ménages.**
- **25%, soit 2 ménages, ont réalisé des travaux dans une chambre.**
- **12,5% des ménages ont réalisé des travaux dans le séjour, ce qui représente 1 ménage.**

- **12,5% des ménages ont réalisé des travaux dans deux pièces (couloir + cuisine) ce qui représente 1 ménage.**

Les ménages ont la possibilité de choisir la pièce qu'ils souhaitent rénover selon leurs envies et leurs priorités.

La majorité se concentre sur la cuisine ou la salle de bain car souvent ce sont les pièces les plus détériorées. Les ménages se sentent souvent dans une incapacité de pouvoir réaliser ce type de travaux (lessivage, enduit, peinture...) de manière autonome. Lorsque la réhabilitation a lieu, la transmission de compétences amène les locataires à une certaine appétence.

De ce fait, les ménages ont régulièrement poursuivi les travaux au sein de leur logement à la suite de l'intervention du projet ARA.

Ce projet a pour objectif de :

- **Faciliter les mutations en diminuant le montant de la facturation d'état des lieux**
- **Maintenir les locataires dans leur logement lors de l'apparition de difficultés au niveau de l'entretien du logement**
- **Renforcer le lien avec Plurial Novilia**
- **Créer ou consolider le lien avec les services sociaux de secteur**
- **Valoriser les compétences des locataires pour améliorer l'estime de soi**
- **Créer du lien social et du lien avec le quartier**

## **OBJECTIFS DU PROJET**

- **Faciliter les mutations en diminuant le montant de la facturation d'état des lieux**

Au-delà de l'amélioration du cadre de vie des locataires, une des finalités du projet est également de faciliter les mutations, en limitant le montant des indemnités d'état des lieux de sortie. En effet, plusieurs foyers se retrouvent avec une demande de mutation bloquée ou en attente du fait d'un logement dégradé ou d'un risque d'endettement engendré par un état des lieux de sortie trop élevé sur l'ancien logement. Le projet ARA favorise donc les mutations en intervenant auprès des ménages et en réhabilitant le logement rendu afin de diminuer la facturation d'état des lieux.

En 2018, deux ménages ont sollicité le projet ARA dans ce cadre, la demande de mutation est en cours à ce jour mais aucun frein ne bloque celle-ci. Elles pourront être effectives dans les mois à venir.

- **Poursuite de l'amélioration de l'habitat par le locataire**

L'accompagnement technique à la réhabilitation d'une des pièces du logement consiste à encadrer et former les ménages aux différentes techniques de travaux (ponçage, peinture, pose de papier peint...), afin qu'ils acquièrent des compétences qu'ils peuvent réutiliser par la suite. Le soutien technique, la valorisation mise en œuvre par le moniteur d'atelier sont autant d'encouragements pour le ménage à poursuivre ensuite les travaux dans d'autres pièces du logement.

En 2018, pour les douze ménages ayant bénéficié du projet, huit ont continué les travaux.

Depuis la mise en place du, 19 ménages ont bénéficié du projet ARA, 12 ménages ont continué les travaux d'embellissement de leurs logements.

- **Amélioration du lien social avec les habitants et valorisation de l'estime de soi**

L'objectif est également, à travers la participation active au chantier, d'amener les ménages à (re)prendre confiance en leurs capacités, à se sentir fier du travail accompli. Cette démarche éducative de « faire avec » a également pour objectif de renouer le dialogue avec des locataires parfois en rupture et de rompre leur isolement. L'ensemble des ménages ayant pu participer à ce projet ont retrouvé un cadre de vie plus agréable.

Fabrice LARCENEUX, Chercheur au CNRS, identifie la dimension identitaire du logement telle que « j'habite donc je suis ». Il cite « un logement n'est pas qu'un "actif", sujet à des transactions immobilières. Il est également source d'émotions, de projection de soi et d'organisation de vie. Il renvoie à soi, au corps et à l'âme. ». L'ensemble des ménages ayant bénéficié du projet ARA possédait un logement dégradé, peu investi, ayant subi des dégradations, etc... Cet habitat dégradé renvoie les ménages à des conditions de vie précaires, à un sentiment de honte et entraîne un certain isolement. Nombreux sont les témoignages évoquant une absence de visite ou d'invitation à domicile du fait de

ce sentiment de honte quant à leur lieu de vie. L'amélioration de l'habitat et l'embellissement de celui-ci engendre une meilleure estime de soi. Le logement est le lieu qui permet de se stabiliser, de se ressourcer pour permettre de s'ouvrir au monde ensuite. Dans ce sens, l'amélioration de l'habitat via le projet ARA a permis une dynamique de changement dans la confiance en soi de chacun des ménages.

## 10 000 LOGEMENTS HLM ACCOMPAGNÉS

Ce dispositif émane d'un appel à projet national porté par l'Union Sociale pour l'Habitat, intitulé « 10 000 logements HLM accompagnés » pour faciliter l'accès au logement ordinaire des ménages rencontrant des difficultés particulières.

Le projet a donc été mis en œuvre avec Reims Habitat pour 25 ménages/an (10 ménages locataires du bailleur, 10 ménages sortant de nos dispositifs et 5 en fonction des besoins). Les publics cibles étant des personnes seules, familles monoparentales, couples avec ou sans enfants, bénéficiaires de minimas sociaux et salariés précaires présentant des difficultés psychosociales.

Pour les publics sortants de CHRS, il s'agit de proposer un accompagnement de proximité pluridisciplinaire et une démarche « d'aller vers », afin de faciliter l'intégration dans le nouvel environnement et de garantir le maintien dans le logement proposé par Reims Habitat.

Pour les personnes déjà locataires de Reims Habitat, en situation de risque d'expulsion locative, du fait d'une incurie administrative, financière, sociale, et/ou du logement, ou encore de problèmes de comportement amenant des troubles du voisinage, la démarche consiste à tenter de renouer un lien avec eux, afin de les ramener progressivement vers les dispositifs de droit commun.

L'accompagnement pluridisciplinaire s'appuie sur l'intervention de l'assistante de service social, à laquelle s'ajoutent les interventions ponctuelles de la psychologue, de l'infirmière et de la conseillère en insertion professionnelle de l'établissement.

Des rencontres mensuelles sont organisées entre le bailleur et l'Armée du Salut pour suivre l'évolution des situations. Ce projet a été finalisé au 31 Août 2018.

### 🛡️ Nombre de ménages accompagnés

Du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 août 2018 :

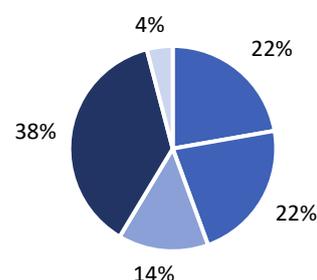
**27 ménages** ont été accompagnés au cours de l'année. **12 nouveaux ménages** sont entrés dans le dispositif, **15 ménages** étaient déjà présents dans le dispositif, **27 ménages** sont sortis du dispositif le 31 août à la suite de la fin du dispositif 10 000 logements. Les personnes ont été réorientées vers d'autres dispositifs et des passations avec les professionnels ont été effectuées afin de ne pas laisser les ménages sans accompagnement.

### 🛡️ Composition familiale des ménages accompagnés entre le 01/01/2018 et 31/08/2018 :

Nous comptons toujours une majorité de personnes seules, avec un total de 60%, contre 40% de familles. Parmi les personnes seules, les hommes sont les plus représentés avec 38% des effectifs contre 22% pour les femmes.

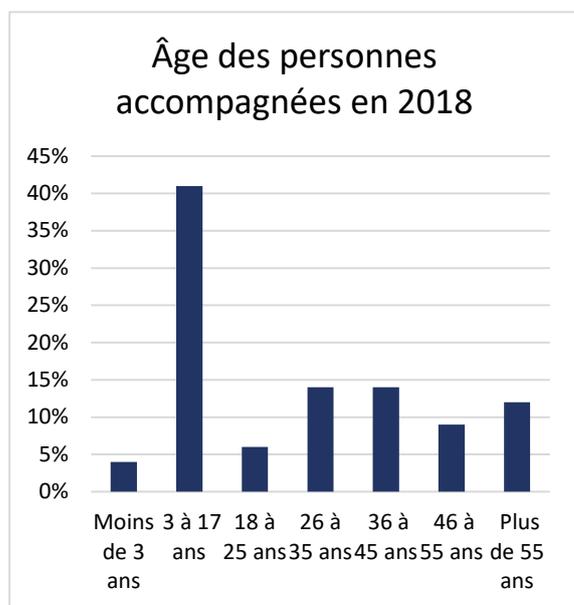
Les familles représentent 40 % des personnes accompagnés. 22 % de famille monoparentale uniquement féminine, 14 % de couples avec enfants et 1 couple sans enfants au domicile.

Composition familiale des personnes accompagnées en 2018



- Femmes seules
- Femmes seules avec enfants (de 2 à 7 enfants)
- Couples avec enfants (de 1 à 4 enfants)
- Hommes seuls
- Couple

## 🏠 Âge des personnes accompagnées en 2018



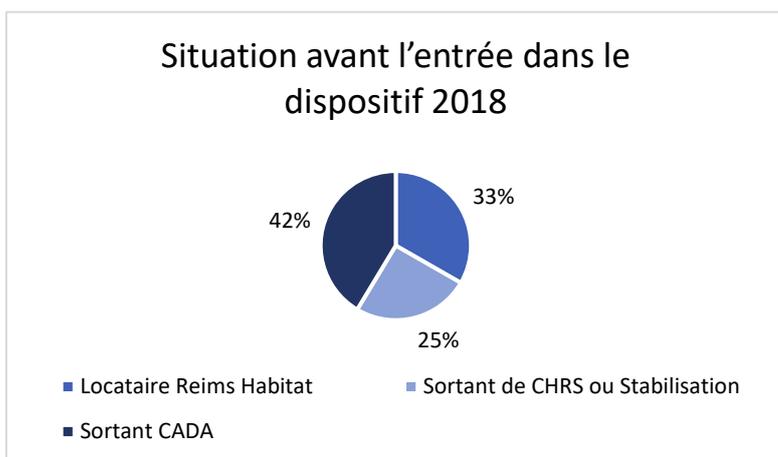
Les 45% de mineurs correspondent aux familles accompagnées qui, ils/elles ne représentent que 40% des ménages, comptent parmi elles des familles nombreuses avec 5, voire 7 enfants, ce qui explique cette forte représentation des enfants.

Chez les adultes, les tranches d'âges des 26/35 et 36/45 ans sont les plus représentées avec 14% chacune.

Viennent ensuite les plus de 55 ans, avec 12%, qui comptent parmi eux des personnes âgées isolées, mais également des personnes entre 55 et 60 ans, également en situation d'isolement, qui ne peuvent prétendre aux droits et aux accompagnements réservés aux seniors, mais dont les situations de santé sont tellement dégradées qu'elles le nécessiteraient pourtant. Il est à noter que le nombre de ces personnes est en augmentation sur les entrées 2018.

Les 18/25 ans sont représentés à 6%. Cette tranche d'âge représente les enfants des familles présentes sur le dispositif et habitant au domicile de leurs parents. En 2018, 9% sont âgés de 46 à 55 ans.

## 🏠 Situation des nouveaux ménages entrés en 2018 :



Sur l'année 2018, nous comptons légèrement plus de personnes sortantes de CHRS que de locataires déjà en place parmi les ménages ayant intégré le dispositif.

En 2018, nous pouvons également constater que des personnes sortantes de CADA ont intégré le dispositif 10 000 logements. En effet, cette typologie de ménage n'était pas présente au début du dispositif. Il s'avère cependant que les problématiques rencontrées par les personnes nous ont amené à nous questionner et à intégrer pleinement ces personnes sur le dispositif.

Situation avant l'entrée dans le dispositif	Nombre de ménages	%
Locataire Reims Habitat	4	33 %
Sortant de CHRS ou de stabilisation	3	25%
Sortant CADA	5	41 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

## 🛡️ Durée moyenne d'accompagnement des ménages :

Période	01/10/15 au 31/10/16	01/11/16 au 31/12/17	01/01/18 au 31/08/18
Durée moyenne d'Accompagnement	345 jours 11,5 mois	241 jours 8 mois	211 jours 7 mois

En lien avec la fin du dispositif, nous constatons une baisse de la durée moyenne d'accompagnement.

## 🛡️ L'accompagnement des ménages

L'intervention pluridisciplinaire et pluri partenariale représente un axe d'innovation essentiel de ce projet. Elle permet de travailler en dehors des murs de manière globale et spécifique sur la complexité des problématiques qui peuvent s'imbriquer les unes aux autres, facteurs de risques d'exclusion et d'expulsion locative.

La relation de confiance est généralement établie entre les personnes sortantes du CHRS et les professionnelles de l'équipe pluridisciplinaire composée de la psychologue et de la conseillère en insertion professionnelle (CIP). Elles vont alors ajuster ou transposer leurs suivis respectifs aux nouvelles réalités de vie des personnes orientées vers le dispositif « 10000 logements ». Elles peuvent également servir de tiers pour aider à la mise en lien entre la personne et la référente sociale.

La prise de contact est plus délicate lorsqu'il s'agit des locataires de Reims Habitat. En effet, le dispositif « 10000 logements accompagnés » leur est proposé après intervention des dispositifs de droit commun. Les personnes sont alors peu enclines à accepter l'aide de nouveaux intervenants.

**C'est la référente sociale qui va évaluer à quel moment il semble opportun d'introduire un ou plusieurs membres de l'équipe pluridisciplinaire. L'intervention de cette équipe est souvent plus indirecte, par des actions de conseil et d'aide à l'analyse en lien avec leurs compétences propres.**

**Cette analyse partagée avec l'équipe responsable du service d'attribution de logement de Reims Habitat permet d'enrichir la réflexion et de penser à des stratégies d'approche auprès des familles.**

Les formes d'interventions sont plurielles, adaptées aux besoins de chaque personne orientée sur le dispositif « 10000 logements accompagnés ».

Le dispositif permet d'accompagner au mieux les personnes dans les mutations de logement qui s'imposent : réhabilitation, démolition, logement non adapté par rapport à l'évolution du ménage (*problèmes de santé, baisse des revenus, évolution du nombre de personnes dans le ménage, etc...*). Le changement d'appartement et/ou de quartier peut être déstabilisant, anxiogène et potentiellement nécessiter un accompagnement de proximité qui s'effectue en synergie avec les agents de voisinage de Reims Habitat.

Les personnes accompagnées sur le dispositif 10 000 logements, ont pu bénéficier d'un accompagnement global durant ces 3 années. A ce jour, nous constatons que des situations ont pu être solutionnées et que nous avons pu éviter des expulsions locatives grâce à des reprises de paiement.

Les personnes ont, à ce jour, trouvé des solutions pouvant pallier la fin du dispositif. Un travail de passation et de relais a été effectué afin que les personnes puissent connaître leurs interlocuteurs. Aucune personne n'a été laissée sans solution.

# L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SOUTIEN A L'EMPLOI

Dans les années 1980-90, époque de montée du chômage, voit l'apparition de dispositifs dédiés à l'insertion professionnelle donc du métier de conseiller en insertion professionnelle.

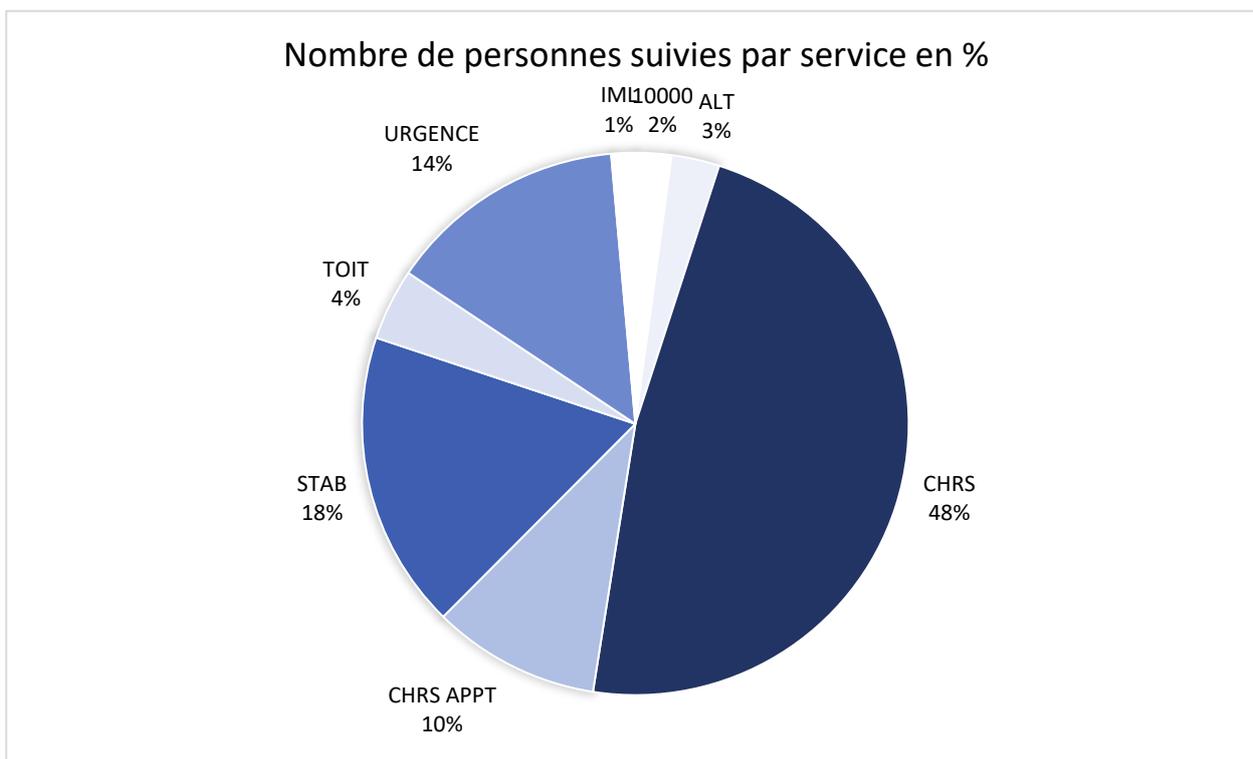
La finalité de son action est l'insertion professionnelle. Pour ce faire, il prend en compte la globalité de la situation de la personne. Il aide à mobiliser l'ensemble de ses ressources, l'amène à développer une stratégie à travers des actions concrètes. Le but étant l'accès au marché du travail, au monde de l'entreprise, à l'emploi pérenne. À la frontière de deux univers que sont celui du social et celui de l'économique, le Conseiller en insertion professionnelle (CIP) incarne le maillon manquant, opérant une médiation entre les personnes à l'écart du marché de l'emploi et celles qui se trouvent en son cœur à savoir les acteurs économiques. S'appuyant sur les politiques publiques de l'emploi pour exercer son métier, il se positionne aussi comme un partenaire auprès des entreprises en leur offrant un appui au recrutement.

Mission du CIP :

- **Accueillir pour analyser la demande des personnes et poser les bases d'un diagnostic partagé**
- **Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle**
- **Mettre en œuvre une offre de service auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle**

**BILAN 2018 : 648 entretiens honorés**, soit 93 % des rendez-vous programmés.

Le nombre de personnes accueillies accompagnées sur l'année 2018 par la CIP est de 140 soit 88 hommes et 52 femmes, quel que soit le nombre d'entretiens.



Comme l'an passé, 75 % des personnes suivies ont moins de 40 ans.

La population des jeunes de moins de 30 ans représente presque moitié des personnes faisant partie de la file active de la CIP en 2018.

Le public de moins de 26 ans correspond quant à lui à 27%.

Le partenariat avec la Mission Locale s'est conforté dans le cadre de deux dispositifs majeurs :

1. Reims Sans Frontière. Nous avons d'ailleurs signé une convention de Partenariat.
2. Garantie Jeunes :

C'est un ENGAGEMENT entre le jeune et la Mission Locale d'une durée d'un an. De multiples mises en situation professionnelle par le biais de stages et/ou emplois, pour mettre en valeur les atouts et potentiels.

L'objectif est de trouver un emploi durable par :

- *Un accompagnement intensif avec une alternance entre des temps collectifs, des entretiens individuels, des démarches personnelles au service de l'autonomie sociale et professionnelle*
- *Une compensation financière mensuelle de 484,82€ soumise à une déclaration de ressources et à la tenue des engagements.*

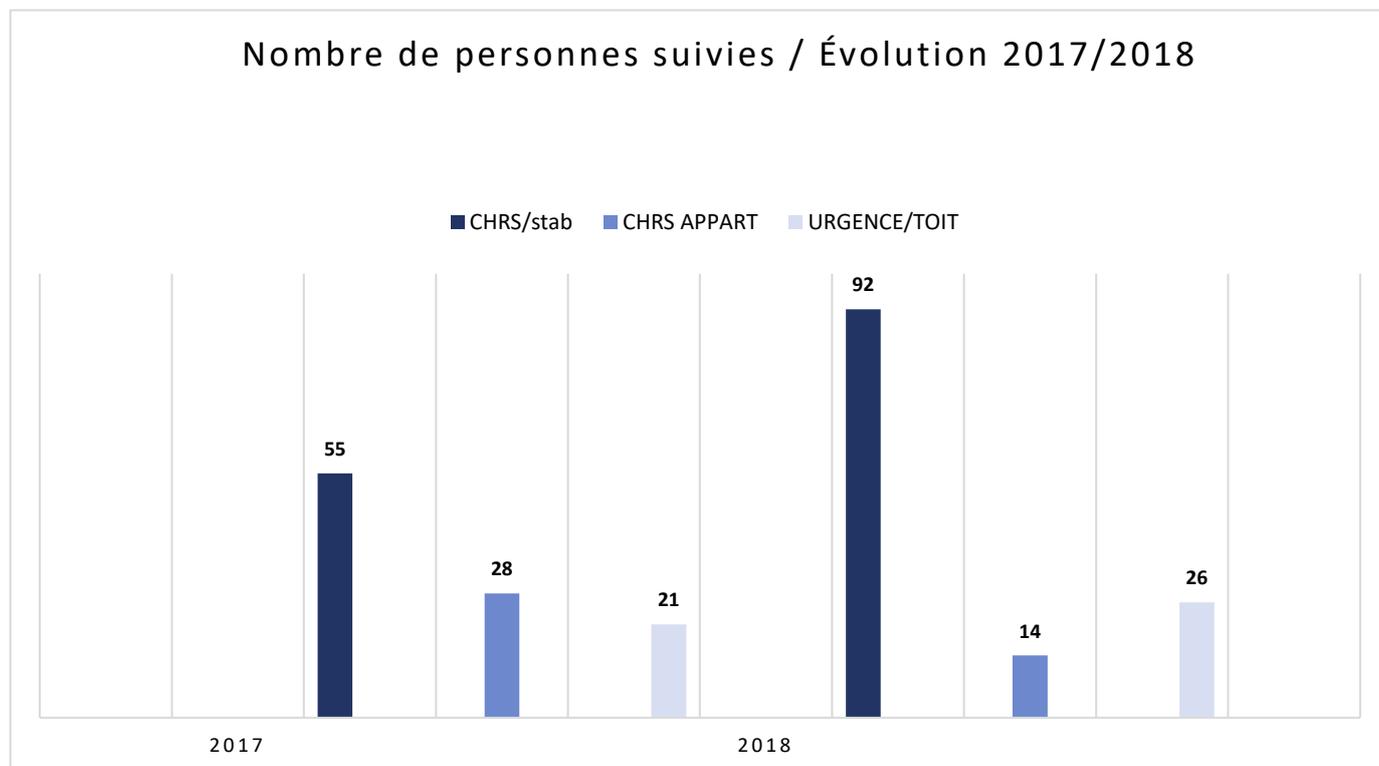
Le rôle de la CIP est de soutenir l'action des conseillers Mission Locale dans le cadre de l'aide à la recherche de stages et/ou emplois par exemple.



### 🛡️ Le CHRS Établissement ainsi que la Stabilisation :

92 personnes font partie de la file active soit **66 %** du total des personnes accompagnées vers l'insertion professionnelle pour l'année en 2018.

Une nette progression sur l'établissement par rapport à 2017.



## INSERTION VERS L'EMPLOI OU LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE



Concernant les personnes accueillies qui relèvent des dispositifs CHRS STAB et qui ont adhéré au suivi par la Conseillère en insertion professionnelle,

**54 % ont obtenu un emploi ou/et suivi une formation qualifiante.**

**55 entrées en emploi pérenne et 26 entrées en formation longue et/ou qualifiante.**

Sur les 21 personnes qui ont honoré plus de 10 entretiens sur l'année,

71% ont bénéficié d'une sortie positive en emploi ou formation.

### PARTICIPATION AUX MANIFESTATIONS ORGANISEES PAR NOS PARTENAIRES :

**27/03** Le CFA BTP MARNE organise dans ses locaux (31, avenue Hoche - 51100 REIMS) la deuxième édition de la Bourse à l'emploi de 13h30 à 16h30

Le principe : faciliter la rencontre de partenaires du travail temporaire avec le public d'apprentis et de demandeurs d'emploi.

**28/03** Forum jobs ! de 10h à 18h au stade Auguste Delaune à Reims :

- Plus de 600 offres à consulter à Reims, dans la région, en France et même à l'international !
- Plus de 30 employeurs présents qui proposent des jobs d'été, jobs

**26/04** La Chambre de Métiers organise avec le soutien du contrat de ville de Reims un « apprentissage dating » : 9h00 – Médiathèque croix rouge de Reims

**06/06** Job Dating le mercredi 6 juin 2018 de 9h à 12h et de 13h à 18h

**03/10** Salon Avenir et Carrières est un lieu de rencontre entre employeurs et candidats. Ce sont plus de 600 postes qui sont à pourvoir au Caveau de Castelnau à Reims

**10/10** **Visite de l'usine Vandemoortelle dans le cadre de notre partenariat avec l'agence de recrutement Randstad Inhouse Services, 1 rue des Macécliers, 51100 Reims**

**24/10** Apprentissage - Job dating métiers de l'Artisanat dans les locaux du CFA BTP

**07/11** Petit déjeuner partenarial autour du dispositif « Reims Sans Frontière ». Présentation des résultats des évolutions et surtout renforcer ensemble notre partenariat autour de l'accueil des personnes étrangères à Reims. Cette expérimentation Rémoise a obtenu en novembre 2017 une récompense pour son innovation et la phase d'expérimentation a été consolidé en 2018 par le FSE jusqu'en 2020.

# L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Au sein de l'établissement, la mission fondamentale du psychologue est de faire reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique. Dans ce cadre, il assure un rôle :

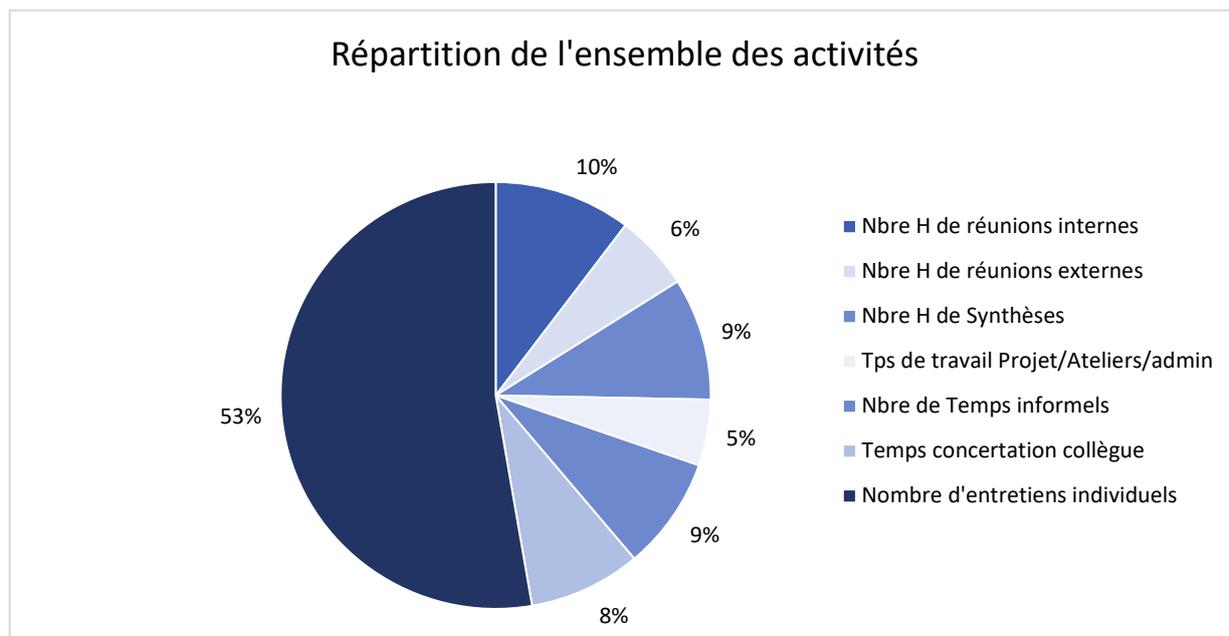
**Dans la vie institutionnelle il :**

- *Propose aux professionnels de l'établissement, un soutien dans l'accompagnement des personnes accueillies.*
- *Sensibilise les salariés aux questions inhérentes au bien-être psychologique des résidents*
- *Participe aux réunions institutionnelles*

**Dans l'accompagnement psychologique des personnes accueillies, il :**

- *Evalue, soutient et propose un suivi psychologique aux personnes hébergées qui le souhaitent*
- *Orienté et informe les personnes accueillies sur les lieux d'écoute possibles à l'extérieur du CHRS.*

Concrètement, voici la répartition du nombre d'heures (et pourcentages associés) octroyées pour chaque activité :



Le psychologue utilise donc 50% de son temps de travail en recevant individuellement les personnes, lors d'entretiens psychologiques, en respectant les procédures d'accueil qui permettent de proposer des entretiens réguliers aux personnes qui souhaitent s'inscrire dans un travail d'accompagnement psychologique (en partie prédéfini ensemble).

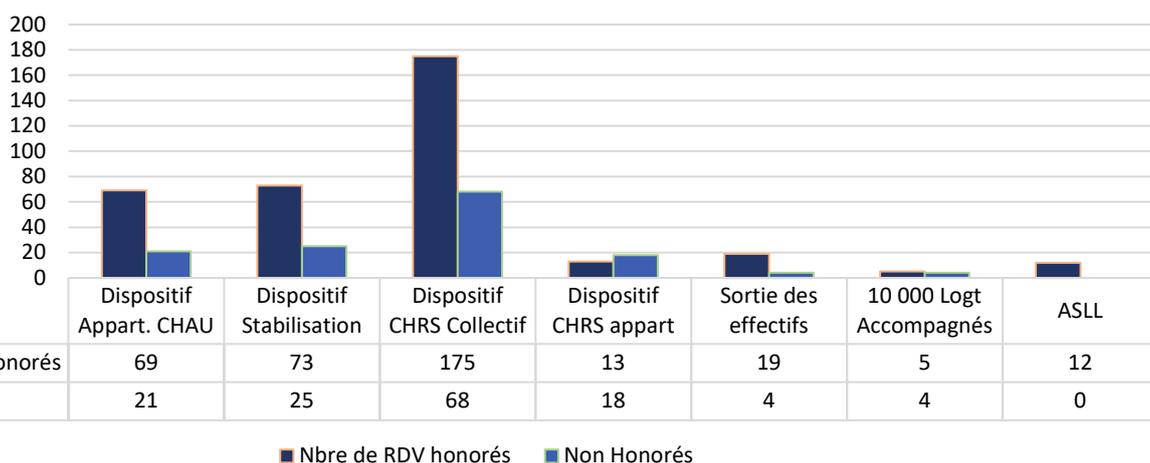
En moyenne, le psychologue en poste compte une file active de 35 personnes par mois. Les entretiens programmés sont tous comptabilisés, le temps pour chaque personne étant octroyé ;

Cette année 2018, le psychologue a proposé 506 entretiens individualisés : 366 honorés / 140 non honorés par les personnes accueillies.

Parmi les 366 entretiens, nous précisons que 61 d'entre eux correspondent à des entretiens d'accueil : une rencontre systématique doit être programmée avec chaque personne nouvellement arrivée dans le dispositif CHRS.

**61 d'entre elles ont donc eu accès à cet entretien de présentation mutuelle en 2018.**

## Répartition des entretiens programmés en 2018



Selon les dispositifs d'hébergement et l'organisation interne à chaque service, nous trouvons des disparités dans l'investissement ou non des entretiens d'accompagnement psychologique :

En effet, si au CHAU (appartements extérieurs) les rendez-vous non-honorés représentent 33% des entretiens programmés, au sein du CHRS diffus (appartements extérieurs aussi), la proportion est inversée : nous voyons davantage d'absence que de présence, (même si la différence reste minime).

2 hypothèses d'explication qui peuvent être complémentaires :

- **Au CHAU, les bureaux sont au cœur du quartier dans lequel les appartements sont en majorité situés, et la psychologue se déplace une fois par semaine dans ces bureaux. Cet accès semble facilitateur d'investissement pour les personnes.**
- **L'investissement des personnes selon leurs objectifs à court terme.**

Quelques exemples des particularités d'objectif. : insertion par l'emploi ou le logement comme prioritaire/ parcours de demande d'asile (avec demandes d'attestation pour les recours) / problématiques d'addiction qui empêchent la poursuite du suivi / orientation vers les services de droit commun...,

Pour autant, 34% d'entretiens non honorés chez les personnes hébergées en stabilisation (collectif), 38% pour les personnes hébergées en CHRS collectif, sur site du Nouvel Horizon dans lequel se situe le bureau du psychologue.

La notion d'espace, de lieu de consultation, d'éloignement géographique, ne peuvent à eux-seuls constituer les éléments d'explication du tiers d'absence aux rendez-vous.

Les entretiens pour des personnes qui ne sont plus dans les effectifs montrent encore la pertinence du travail de suivi, de suite, pour continuer de rassurer les personnes qui en expriment le besoin. Les demandes concernent peu de personnes (1 homme et 1 femme) mais l'ouverture vers ces possibles restent nécessaire.

# L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

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

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

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

En ce qui concerne notre établissement, un accompagnant spirituel, Aumônier des hôpitaux de Reims, le Pasteur Augustin RIVO intervient deux fois par mois, le jeudi de 12 h 30 à 15 h 30, en accord avec la direction, pour une permanence d'écoute et de dialogue sur des questions posées par la vie.

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

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

## Quelques chiffres :

Au cours de cette année 2018, nous avons dénombré :

- **21 entretiens individuels au bureau de la Permanence ;**
- **1 vingtaine de permanences d'écoute et d'accompagnement spirituel assurées auprès de personnes en grande détresse morale, sociale et physique...**

Voici un témoignage de trois résidents : « de reconnaissance... ».

## Événements exceptionnels :

- ***L'année 2018 a été, pour ce qui me concerne, une année particulièrement pénible où j'ai été amené à vivre des réalités, que je vivais de loin à travers les médias, à toucher de la main ce que la grande majorité des migrants et demandeurs d'asile vivaient. Une majorité de femmes seules et/ou avec enfants en bas âges toutes originaires d'Afrique de l'Ouest.***
- ***L'accompagnant spirituel est intervenu plus d'une fois pour trouver un toit, une première fois pour une jeune femme avec deux jumeaux d'un an, faute de place d'hébergement aussi bien à la Fondation, que partout ailleurs dans l'agglomération rémoise. La direction, de même pour le 115, ne pouvait rien faire d'autre ce jour-là, que d'assurer les besoins alimentaires. Une solution provisoire a été trouvée ce soir-là, vers 19h30, grâce à l'entremise d'un ami. Une autre fois pour une femme enceinte. Je pars du principe que parler d'accompagnement spirituel sans prendre en considération la dignité humaine, à travers la prise en charge de ses besoins « primaires », n'a aucun sens. C'est ce qui me motivait et à me retrouver dans le « faire » devant ces deux situations.***
- ***L'accompagnant œuvre auprès des personnes accueillies et hébergées par l'accompagnement, l'écoute et le dialogue au sein de l'établissement. La démarche est de se rapprocher de la personne en respectant sa dignité, ses convictions, ses croyances, son intimité, en n'exerçant aucune pression de quelque nature que ce soit, de développer des relations bienveillantes. Dans ce cadre, je garde en mémoire l'accompagnement régulier, à travers quatre permanences, d'une personne en rupture et/ou spirituellement déstabilisée, comme la plupart des personnes prises en charge par la Fondation, et la joie de l'accompagner dans la reconstruction de son pôle spirituel et ainsi faire un bout de chemin avec elle vers sa reconstruction.***

Au cours de toutes ces rencontres, des thématiques diverses et variées sont abordées, apportant des échanges philosophiques et spirituels et/ou religieuses fructueux, tant pour les personnes écoutées (résidents et salariés) que pour l'accompagnant spirituel.

### Exemples

La mort et la vie, comment garder espoir lors un coup dur ?

Le déracinement, peur du lendemain, aide à la prise de décisions, renseignements sur certaines théologies de certaines confessions religieuses, sentiment de solitude, d'injustice, pourquoi la souffrance ?

Réconfort et apaisement dans la maladie ainsi que divers soucis de la vie quotidienne, reconnaissance pour un travail retrouvé ainsi que pour un relogement, difficultés relationnelles... Considération des désordres liés à l'immigration subis par les adultes et les enfants (linguistiques, culturels...) et entraînant d'important impacts sur les structures de la personnalité.

### Perspectives et conclusions

Pour l'exercice 2019, nous espérons que cet espace d'écoute, complémentaire à l'écoute sociale, continuera à répondre aux besoins existentiels et spirituels des personnes accueillies.

Nous tenons à témoigner de notre admiration à toute l'équipe des salariés de la Résidence, l'encadrement et l'équipe de travailleurs sociaux pour les soins qu'ils dispensent régulièrement, auprès des personnes accueillies et font tout leur possible pour apporter des réponses aux sollicitations des personnes en détresse sans compter leur temps... Nous pouvons témoigner des relations de bonnes collaborations avec les personnels et ainsi œuvrer ensemble afin que cette offre d'écoute continue à avoir tout son sens et participe à la prise en charge globale des résidents et de leurs proches.

En somme, l'écoute spirituelle est une thérapie de l'instant présent en faveur de la personne en souffrance et/ou en questionnement sur le sens de son existence. Cette écoute empathique n'enlève pas magiquement cette souffrance ou frustration, mais lui donne du sens et surtout une présence...

Cet instant présent est un lieu privilégié pour nous apprendre à nous détacher des regrets du passé et des inquiétudes de l'avenir.

**Fait à Reims, le 26 janvier 2019,**

**Monsieur Augustin RIVO**

**Accompagnant spirituel**

**Fondation de l'Armée du Salut**

# LES ACTIONS TRANSVERSALES

## PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES SUR LE PÔLE INSERTION

L'Armée du Salut attache une importance particulière à la participation des personnes accompagnées.

En 2018 :

- *4 groupes d'expressions ont été mis en place regroupant 55 personnes*
- *5 comités de restauration ont été effectués permettant d'entendre 12 personnes hébergées*
- *2 CVS regroupant l'ensemble des établissements et services ont eu lieu*
- *Un questionnaire de satisfaction a été effectué en avril 2018 sur l'ensemble des services*

Au sein des pratiques professionnelles, la prise en considération de la parole de chacun est centrale. L'expression de tous tant sur les conditions d'accueil, les souhaits de changement de lieu de vie, les souhaits d'activités, etc... est promulguée. Ainsi, des réunions d'informations, des temps d'échanges, des commissions de restauration sont organisées tout au long de l'année afin de recueillir la parole. Ces temps formels et informels favorisent le mieux vivre ensemble et permettent d'améliorer nos pratiques.

## ACTUALISATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ET DU CONTRAT DE SÉJOUR

Suite à de nombreux retours des personnes accompagnées et des professionnels concernant le fait que le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour n'étaient plus adaptés nous avons donc décidé de les réactualiser. Ainsi, en juillet et août 2018, des groupes de travail ont été mis en

place pour adapter ces outils aux pratiques actuelles. Ces travaux ont aussi permis de rendre ces outils plus accessibles à tous, de le mettre à jour et de travailler avec l'aide d'annexes. Ceci dans le but de pouvoir les actualiser facilement. A ce jour, ces outils sont transversaux aux pôles d'urgence et d'insertion afin de garder une linéarité dans les pratiques professionnelles et ceci dans l'intérêt des personnes accompagnées.

## GROUPE DE TRAVAIL SUR LE THÈME DES PASSATIONS

Les absences des professionnels pour diverses raisons (congrés, arrêt maladie...) mais également les départs des personnes sur d'autres services ont mis en avant le besoin de travailler sur des outils permettant la transmission des informations nécessaires aux professionnels en interne et/ou aux partenaires. Ainsi, dans le but de garantir une continuité de la mise en place du projet personnalisé des personnes accompagnées, un groupe de travail autour des passations a été mis en place. Suite à ces travaux, la création d'un outil interne a été réalisée et les professionnels ont mis en avant une recommandation de bonnes pratiques. Ce groupe de travail a été constitué de divers professionnels de chaque pôle afin de garantir une transversalité des pratiques professionnelles au sein des établissements et services du Nouvel Horizon.

## MISE EN PLACE DU PAIEMENT SYSTÉMATIQUE DE LA PARTICIPATION FINANCIÈRE

En 2018, un accompagnement renforcé a été effectué vers la démarche de paiement systématisé des participations financières. Le paiement de celles-ci n'était pas linéarisé sur l'ensemble des services d'insertion. Ainsi, une note de service a été transmise en mars 2018 et un travail d'accompagnement dans la gestion budgétaire a été accentué. Cette démarche de paiement mensualisé, calculé selon le montant et le type de ressource, renforce l'accompagnement vers le logement.

## ÉVALUATION INTERNE

En fin d'année 2018, l'évaluation interne a été effectuée au sein du CHRS. Cette évaluation a été menée par l'URIOPSS. Le choix que celle-ci soit conduite par un partenaire extérieur a été effectué afin d'amener un regard objectif, une démarche réflexive. Cette démarche tend vers une démarche de qualité et de réflexion quant aux pratiques professionnelles. Cette évaluation permettra d'établir des axes d'améliorations pour les cinq années à venir. Elle sera également l'outil de travail pour élaborer le nouveau projet d'établissement en 2019.

## LES PROJETS COLLECTIFS DU PÔLE INSERTION

Le pôle insertion accorde une importance toute particulière à l'accès à la culture et aux loisirs. Cela permet aux personnes accompagnées par le service de s'extraire d'un quotidien rythmé par les difficultés, la lourdeur des démarches administratives, l'attente.

Ainsi, l'ensemble des professionnels proposent aussi souvent que possible des activités diverses. Ces temps « hors les murs » favorisent le vivre-ensemble, élément primordial à un équilibre au sein de l'établissement. Ils fédèrent les liens entre professionnels et personnes accompagnées. Le public touché par ces temps collectifs présente des difficultés à aller vers les autres, à se sociabiliser et rencontre de grosses difficultés dans son estime de soi. Le fait de vivre des temps en groupe et de passer du temps dans un contexte différent met en avant le partage, l'écoute, les moments conviviaux. Ces moments sont également un support d'observation quant à la relation entre personnes accompagnées et professionnels.

Certaines activités sont ponctuées par le calendrier, par exemple, barbecue l'été, jardinage, Noël, L'Aïd etc...

D'autres activités sont mises en place en partenariat avec des acteurs rémois : le Manège de Reims, Culture du Cœur, la Mairie de Reims etc... Ces activités sont proposées tout au long de l'année.

Parallèlement, les groupes d'expression sont un temps d'échange entre l'équipe cadre, les professionnels et les personnes accueillies permettant à chacun de faire des propositions d'activités. Ainsi, à la demande des ménages accompagnés par le pôle insertion, des sorties sont proposées de façon ponctuelle, particulièrement sur la période estivale et les vacances scolaires : bowling, sortie à Paris, promenade etc...

En 2018, de nombreux temps d'accompagnement collectifs ont pu être mis en place.

### C'EST PAS DU LUXE : D'AVRIL A SEPTEMBRE 2018

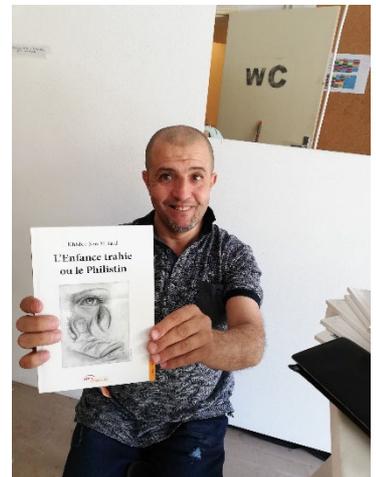


création autour du jeu d'ombre.

Ce projet a été mené en lien avec David, de « jardin parallèle », qui a appris à chacun des participants les bases du jeu d'ombres.

L'ensemble du groupe est parti à Avignon afin de présenter notre création lors du festival du 22 au 24 septembre 2018.

Le festival donne l'opportunité aux artistes d'exposer et de vendre leurs créations. Un des membres du groupe a eu l'opportunité d'y vendre ses œuvres littéraires.



### PÉTANQU E

Les beaux jours sont l'occasion d'organiser de longues parties de pétanque conviviales.

## PROJET REMISE EN FORME

Des séances de remise en forme ont été organisées pendant plusieurs mois afin d'évacuer le stress quotidien.

L'activité était ouverte à tous les résidents, elle s'adaptait à tous les niveaux sportifs.

Bon nombre de résidents sont venus profiter en musique de l'activité !



## PISCINE/SPA

Des sorties à la piscine Buléo d'Épernay ont pu être organisées. Cette activité sportive a pour objectif de travailler l'estime de soi, le rapport au corps.

## CUISINE



La cuisine pédagogique permet de concocter de bons petits plats en fonction du calendrier et des envies de chacun !

C'est ainsi que des repas à thème ont pu être proposés tout au long de l'année.

Dans un esprit de convivialité, des goûters sont également préparés lors d'événements tels que les anniversaires des personnes hébergées, leurs départs, etc...



## JARDINAGE



Les valeurs essentielles de la terre permettent de renouer avec soi-même. L'atelier jardin permet de responsabiliser les résidents. Ils travaillent la

patience, la minutie, la rigueur et le prendre soin. L'accès au jardin est proposé en libre accès.

## SORTIES CULTURELLES



Des visites de divers lieux culturels et touristiques sont proposées tout au long de l'année (visite du château de Fère-en-Tardenois, visite de Paris, visite de la ferme aux oiseaux, faux de

Verzy, etc...). Ces sorties sont l'occasion de découvrir de nouveaux lieux à proximité de Reims et de favoriser l'accès à la culture.

## TRICOT



Le tricot est un moment convivial qui permet à chacun de se retrouver plusieurs fois par semaine.

L'activité valorise les compétences des personnes accompagnées et de partager les coutumes de chacun : à chaque pays son tricot ! 😊

L'activité est ouverte à tous, confirmés comme débutants.

## MATCHS DE FOOTBALL

La mairie de Reims propose à l'Armée du Salut des places pour les matchs de foot, plusieurs fois par an.



Nous accueillons de fervents supporters de l'équipe du Stade De Reims, cette opportunité permet aux personnes sans ressources de pouvoir participer à un événement sportif local !

## ATELIERS « DIRE SON NOM »

Cet atelier a été organisé en partenariat avec Faustin LINYEKULA, danseur, chorégraphe et metteur en scène associé au Manège, scène nationale – Reims. À partir de leur nom et de leur histoire personnelle, les participants ont mis leurs corps en mouvement, et ont tissé un lien avec Faustin.



## NOËL

Chaque année, Noël est l'occasion pour l'ensemble des personnes hébergées et les salariés de se retrouver autour d'un moment riche en émotions !

Spectacle, danse, père Noël et remise de cadeaux sont à l'honneur !



Bonsoir et bienvenue au studio 42 de « dansons tous ensemble »

Sur un rock endiablé, Mme GAVROIS et sa partenaire Marie-Pierre GUY.

Les notes qui leur ont été attribuées :

Jean GERARD : 7/10 « Il y a eu du progrès depuis l'année dernière ET CA J'ACHETE ! »

Estelle BERGER : 10/10 « Pour ma première saison dans l'émission je trouve qu'elles ont mis le feu à la piste ! »

Betty BOQUET : 6/10 « Le niveau est de plus en plus élevé, pour rester dans la course l'année prochaine il faudra redoubler d'efforts ! »





**Colonel Daniel NAUD**

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



**Éric YAPOUDJIAN**

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



**Yvan GRIMALDI**

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



**Florence FANELLI-FAURE**

*Directrice adjointe Inclusion sociale de la Fondation de l'Armée du Salut*



**Philippe WATTIER**

*Directeur des Établissements et Services  
de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims et des Ardennes*



Fondation de l'Armée du Salut  
Établissements et Services de Reims et des Ardennes

Siège administratif Le Nouvel Horizon  
42, rue de Taissy - 51100 Reims  
03 26 85 23 09