

**LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT**  
DE REIMS ET DES ARDENNES

# Rapport d'activité

**Pôle Insertion**  
2020



Secourir  
Accompagner  
Reconstruire

# SOMMAIRE

PRÉAMBULE	4
LA FONDATION DE L'ARMÉE : UNE ORGANISATION EN MOUVEMENT	6
LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS	10
LOCALISATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENTS ET LOCAUX	12
LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES	13
LES RESSOURCES HUMAINES	15
LA FORMATION	16
L'ACCUEIL DES STAGIAIRES	18
LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE	20
INTRODUCTION	24
CHRS COLLECTIF	25
MISE À L'ABRI	32
CENTRE DE DESSEREMENT	
STABILISATION	34
LA RESTAURATION	40
RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION	41
L'ESPACE MULTIMÉDIA	42
LE CHARGÉ DE SUIVI TIC ET INDICATEURS	43
SERVICES CIVIQUES	45
CHRS DIFFUS	46
INTERVENTIONS DE LA CONSEILLÈRE EN INSERTION PROFESSIONNELLE	52
INTERVENTIONS DE LA PSYCHOLOGUE	55
L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL	57
18-25 ANS	58
LES MODIFICATIONS DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES PENDANT LA COVID-19	60
ANIMATIONS	63

La vingtième année du second millénaire restera gravée dans les mémoires. La crise sanitaire liée à la Covid 19, que l'on peine encore à endiguer, près d'une année après son apparition, a mis à mal toute l'organisation de notre société. Elle est venue indéniablement réinterroger des choix effectués au sein de notre pays en matière de prévention et de protection sanitaire, sociale et économique.

Avec le confinement, le couvre-feu et leurs incidences directes sur le fonctionnement des entreprises, le ralentissement général de l'économie s'est révélé rapidement être une des conséquences majeures de cette crise.

Une accélération des vulnérabilités est constatée par l'ensemble des associations œuvrant dans le cadre de l'inclusion, sans oublier bien sûr les autres domaines tels que les personnes âgées, les jeunes (étudiants, jeunes mineurs non accompagnés, les personnes en errance, etc.)

A la Fondation de l'Armée du Salut à Reims, ce contexte a amené les équipes à penser une nouvelle organisation de travail et à redessiner les modalités de l'accompagnement social : la visio-conférence a fait son apparition, les entretiens en extérieur ou au travers la porte de la chambre ou de l'appartement sont devenus monnaie courante quand ce n'était pas depuis un balcon. Toutes ces solutions ont été expérimentées afin de maintenir le lien social, ce qui constitue l'essence de nos missions : secourir, accompagner, reconstruire. Ces valeurs, portées par l'ensemble de nos services et établissements ont retrouvé tous leurs sens dans cet accompagnement mis à mal durant cette année «COVID».

L'équipe de l'Armée du Salut dans les Ardennes est restée mobilisée chaque jour par la poursuite des visites à domicile autant que de besoin afin de minimiser les sorties en période de confinement et accompagner au mieux ces jeunes mineurs et majeurs dans cette période, qui les a coupés de tout processus d'intégration.

En effet, un relais a été de mise pour soutenir les apprentissages scolaires, sécuriser les parcours d'apprentissage et trouver des solutions d'évacuation du stress, car avoir entre 18 ans et 25 ans en période COVID n'est pas simple pour ces futurs adultes confinés en appartements en co-location.

Les professionnels ont été forcés de proposition et ils ont dû faire preuve d'une grande adaptation, autant sur les visites à domicile, que sur le suivi psychologique des personnes dont ils ont la charge.

Le tout, au rythme d'une vigilance accrue pour la santé des salariés, port du masque, blouse, etc., afin de garantir leur sécurité lors des V.A.D.

L'effectif des jeunes MNA n'a pas été épargné par la contamination et ses contraintes. Au cours de l'année 2020, 19 ont contracté la Covid et 17 ont été en contact direct.

Notre défi cette année était donc immense. Il fallait à la fois garantir la protection des personnes accueillies au sens large du terme, s'assurer de leur bonne santé et de celle de leur famille, leur apporter une aide alimentaire parfois quotidienne et bien sûr permettre qu'elles mènent à bien leur projet : le tout en s'assurant des meilleures conditions de travail pour les professionnels.

Ces derniers ont été par période dans l'obligation d'exercer leur travail en effectif réduit du fait de la nécessité pour certains d'entre eux de garder leurs enfants ou tout simplement parce qu'une partie étaient eux-mêmes confrontés à la Covid.

Pour toutes celles et tous ceux qui font vivre les établissements de Reims et des Ardennes, 2020 fût donc une année complexe, fatigante, remplie d'incertitude, anxiogène mais également riche et révélatrice de la solidarité et de l'altruisme qui existe en chacun d'entre nous.

La crise sanitaire a aussi fortement perturbé la dynamique des accompagnements sociaux et des sorties en logements qui, durant de nombreux mois, n'ont pu se faire correctement.

Si la Covid 19 explique un allongement de la durée des séjours, la nouvelle stratégie de peuplement des bailleurs sociaux rend également plus complexe les sorties des publics que nous accueillons.

On l'oublie parfois, mais les publics qui sont orientés au CHRS Taissy ou au Toit Solid'Air sont des personnes qui restent confrontées à de nombreuses difficultés sociales, psychologiques et psychiques et avec de multi-addictions. Un nombre non négligeable a eu maille à partie avec la justice et a été en Maison d'Arrêt. Nombreuses, parfois, ces personnes sont aussi celles qui sont en proie à des problèmes de dépendance (alcool, drogue, etc.).

L'accueil des jeunes sortant de l'Aide sociale à l'enfance reste un défi.

Faire cohabiter toutes ces diversités n'est pas toujours simple. Si cela s'avère très complexe sur les sites collectifs, cela l'est également dans les logements où cohabitent plusieurs personnes.

Au fil des années, force est de constater que l'accueil des demandeurs d'asile devient également de plus en plus compliqué. Ces derniers restent très attachés à leur culture de naissance et ils sont insuffisamment dans une dynamique d'inclusion sociale. Nous pouvons constater un repli sur les communautés, car les appartements basés sur les quartiers prioritaires de la ville regroupent deux Etablissements de Centre de Demandeurs d'Asile, et les faibles revenus, une fois régularisées, amènent ces familles au cœur de ces quartiers où les logements sont plus abordables. A l'heure actuelle, de moins en moins de personnes en demande d'asile obtiennent des titres de séjour, ou régularisation pour vie privée/vie familiale.

Pour les équipes éducatives, principalement du pôle asile, et, à un degré moindre le pôle urgence, les sorties de logements mis à disposition aux personnes dans le cadre de leurs accueils sur les dispositifs sont de plus en plus compliquées à mettre en œuvre. Effectivement, ces familles ou hommes seuls sont dans un logement depuis un an voir cinq ans, et quand la procédure du droit d'asile arrive à son terme et que les personnes sont déboutées, celles-ci refusent de sortir du logement qu'elles ont investi. Souvent, cela nécessite le recours aux forces de l'ordre qui sont autant impuissantes que nous.

Le contexte économique dégradé a bien sûr un impact important sur les publics : l'absence de travail et de revenus ne fait qu'amplifier la spirale de l'exclusion. Il s'agit de rompre le cercle vicieux et de construire de nouvelles perspectives d'avenir. C'est ce à quoi s'attellent l'ensemble des professionnels de la Fondation, en particulier les deux conseillères en insertion professionnelle. L'une étant sur le pôle Asile et Intégration, afin de travailler plus particulièrement sur les jeunes de 18 à 25 ans, mais aussi sur la possibilité de trouver des promesses d'embauches, de travailler sur plusieurs projets d'insertion tel que HOPE etc., l'autre conseillère étant sur le CHRS, et le Toit Solid'air, elle s'attache à trouver des formations qualifiantes, à aider à la recherche d'emplois ou à la rédaction de CV, etc.

Elles travaillent ensemble afin de pouvoir constituer un réseau partenarial avec les différentes sociétés d'intérim basées à Reims et sa grande agglomération.

C'est aussi parce que nous sommes conscients de toutes ces réalités que notre établissement est très attaché à développer l'accompagnement vers et dans le logement. Son pôle Logement fait partie intégrante de son organisation et l'accroissement du nombre de personnes bénéficiant de ces services en 2020, 196 ménages, nous conforte dans la pertinence de ce choix stratégique, même si économiquement son équilibre est particulièrement fragile.

De 2020, on retiendra aussi l'agrément obtenu par l'établissement pour la création d'une pension de famille de 25 places qui ouvrira en 2022. On se souviendra aussi que c'est en 2020 que nous avons été retenus dans un appel à projet pour ouvrir 10 places dédiées aux femmes victimes de violence conjugale.

C'est aussi au cours de cette année que les projets d'établissement des services de Reims pour la période 2020/2025 ont été validés.

Dans les Ardennes, le service jeunes mineurs et majeurs non accompagnés est dorénavant bien structuré. Mais aujourd'hui, nous accueillons essentiellement des jeunes majeurs. Un projet d'établissement décliné en 2022 dessinera plus précisément son fonctionnement et la nature de l'accompagnement social qu'il convient de développer.

La crise sanitaire a, en effet, eu un lourd impact sur le ralentissement des processus de régularisation administrative et sur les perspectives de sorties des jeunes majeurs.

Au 31 décembre 2020, la Fondation de l'Armée du Salut à Reims et dans les Ardennes dispose de 611 places (542 à Reims et 69 dans les Ardennes).

Pour accompagner, insérer, soigner, protéger, rendre heureux ces femmes, ces enfants et ces hommes, 86 salariés (dont 16 salariés dans les Ardennes) œuvrent au quotidien. Ils sont tous indispensables. Leur sérieux, leur professionnalisme, leur engagement, leur abnégation concourent largement au bien-être des personnes accueillies et à la qualité du travail effectué.

Qu'ils soient, au travers de ce préambule, remerciés chaleureusement et sincèrement.

**Les différents écrits qui suivent apportent un éclairage singulier et détaillé de l'activité de chaque pôle.**

Préambule par Philippe WATTIER, Directeur des Établissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut dans la Marne et à Charleville Mézières

# LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT : UNE ORGANISATION EN MOUVEMENT

## L'Armée du Salut dans le monde

### Origines et vocation

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par le pasteur William Booth, dans l'Angleterre industrielle du 19ème siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse. Elle est présente dans 128 pays sur les cinq continents. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (*hôpitaux, dispensaires...*), de l'enseignement, du social et médico-social et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie. L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

L'hébergement se fait en colocation en appartement diffus dans les quartiers Croix-Rouge et Europe. Ces appartements d'urgence permettent d'accueillir toutes les personnes orientées par le 115 de manière inconditionnelle. Les missions premières de ce dispositif sont d'accueillir, héberger, alimenter et offrir un accompagnement social au plus près des problématiques des individus.

C'est une flotte de 43 logements que le Service d'urgence diffus loue aux 3 bailleurs sociaux : Reims Habitat, Plurial Novilia et Foyer Rémois et met à disposition des personnes pour un hébergement en cohabitation avec partage des pièces collectives : cuisine, séjour, sanitaires.

## 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, social et médico-social jusqu'en 1939. À l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'Éducation spécialisée.

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

### Adaptation aux évolutions et aux nécessités

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

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

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

### Du statut d'association à celui de Fondation

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



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



Palais de la Femme à Paris

## Une Fondation multi-spécialiste

**P**rès de 2500 salariés et 4000 bénévoles mettent en œuvre dans plus de près de 200 établissements et services un accompagnement adapté aux besoins de près de 10000 Personnes accueillies chaque jour, cela dans 12 régions de France (*chiffres au 1<sup>er</sup> janvier 2020*), afin de garantir la dignité de la personne et d'assurer un accompagnement personnalisé, humain et spirituel.

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

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

Chaque établissement est rattaché à une Direction de programmes de secteur garante du respect des valeurs éthiques, professionnelles de la Fondation de l'Armée du Salut. Dans le cadre du «*Faire Fondation*», des rencontres sont organisées pour l'ensemble des directeurs et directeurs adjoints d'établissements :

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

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

### Présentation des quatre champs d'intervention

#### Jeunesse/Famille

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

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

#### Handicap

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

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

#### Dépendance

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

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

#### Inclusion sociale

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

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

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

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

#### Le bénévolat

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

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

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

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



# LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS

## Quelques éléments d'histoire

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

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

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

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

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

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

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

## La place des établissements et services sur le territoire

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

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

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

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

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

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

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

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

Au Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Reims au titre des associations œuvrant dans le champ de l'insertion et de l'exclusion pour la période 2014-2020 ainsi qu'au Conseil de surveillance du Crédit Municipal de Reims de 2017/2021.

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

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

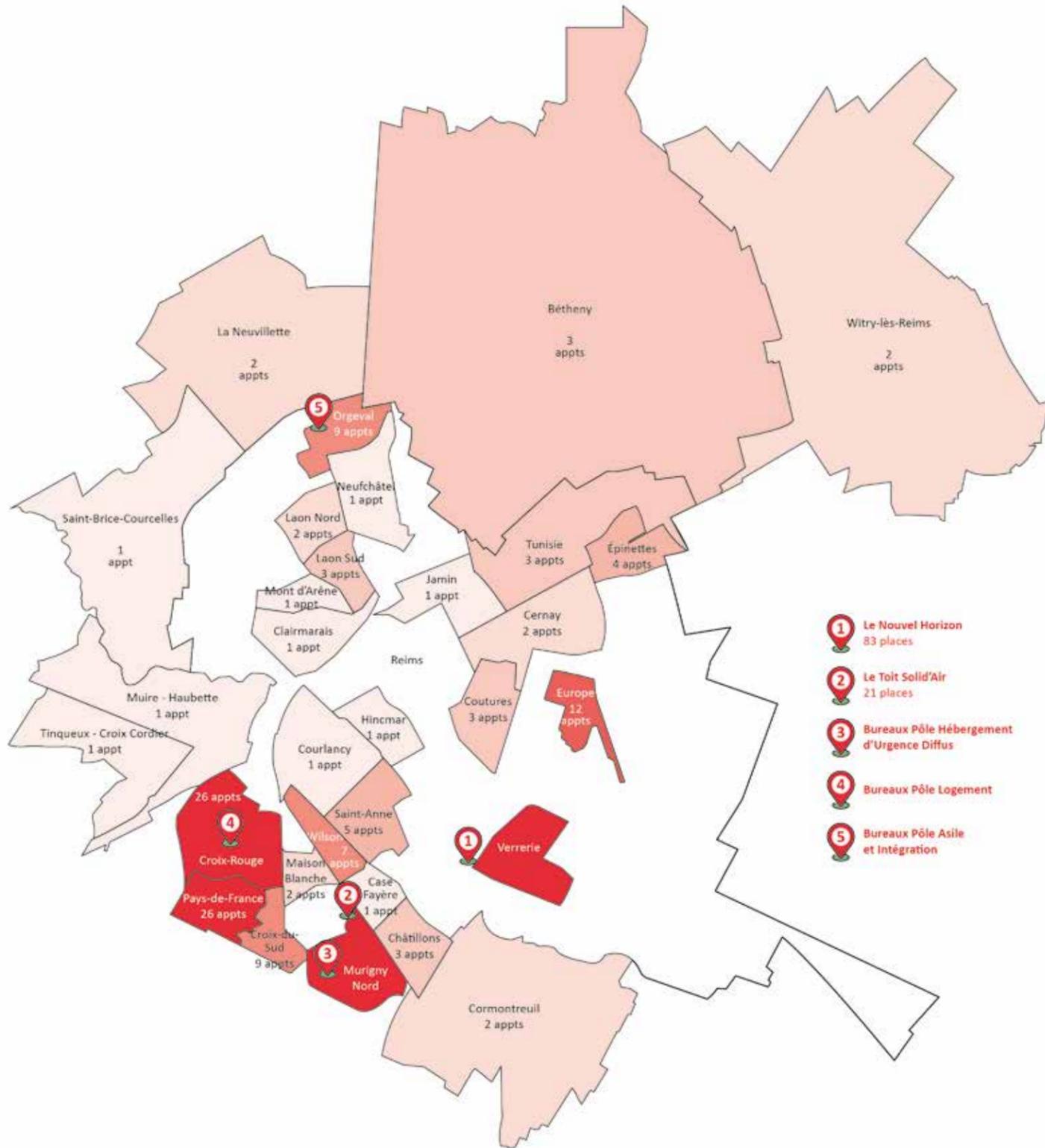
### Points forts



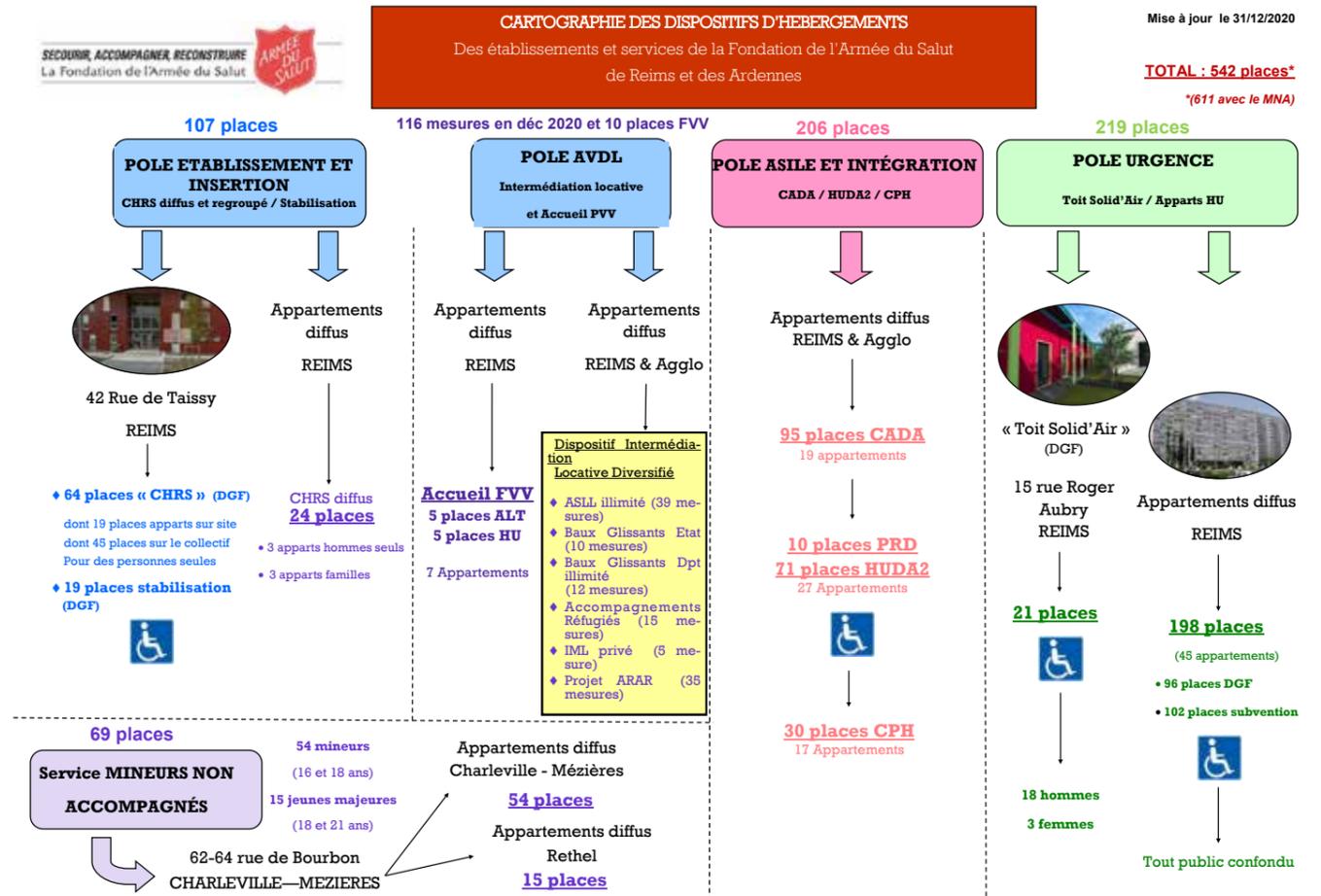
L'établissement est reconnu sur le territoire de Reims, mais aussi à l'échelle du Département pour ses compétences d'ingénierie sociale, financière et technique. Sa grande réactivité et son bas seuil d'exigence singularise le Nouvel Horizon. La participation de la direction au sein de différentes instances, conjuguée à une grande implication des salariés, et des cadres éducatifs dans les réseaux de réflexion comme le collectif Alerte permettent à la Fondation de l'Armée du Salut à Reims d'être connue par de nombreux acteurs sur le territoire et participe indéniablement à la reconnaissance de son action et à son développement. Autant de raisons qui ont conduit la S.A HLM Plurial Novilia et de nombreuses entreprises et particuliers à soutenir en 2016 le projet de reconstruction du site d'hébergement d'urgence des bungalows appelé dorénavant Toit Solid'Air et à se lancer dans la nouvelle aventure du futur projet de pension de famille Un Toit Pour l'Avenir.



# LOCALISATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENTS ET LOCAUX



# LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES



En structurant ses activités de cette manière, l'établissement est à même de proposer une intervention sociale en adéquation avec les publics qui relèvent des dispositifs. Sauf les services du «Pôle Asile et Intégration» et «du Pôle Vers et Dans le Logement» qui ne sont pas ouverts le WE, les autres pôles sont ouverts en continu. Outre cet ensemble d'activités, l'établissement de la rue de Taissy assure également en accord avec la DDCSPP de la Marne sur orientation du SIAO l'accès à la restauration Midi et Soir des familles hébergées Hôtels : **46281 repas en 2020**.

Le CHRS de la rue de Taissy est aussi souvent amené à effectuer des mises à l'abri. Même si les conditions d'intimité ne sont pas réunies, il s'agit pour nous de répondre à une réalité qui laisse à la rue des dizaines de personnes sans solution d'hébergement et qui lorsqu'elles ne vivent pas en squat s'installent dans des campements de fortune à proximité ou non loin de l'établissement. En 2020, **30 personnes**, représentant 16 ménages ont fait l'objet d'une mise à l'abri dans les pièces de vie commune de l'établissement.

### Points forts

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

### Points faibles

Cette organisation permet de moins en moins aux professionnels des différents pôles de se côtoyer et de partager des réflexions. L'éclatement des services sur le territoire rémois nécessite également de se doter d'un parc de véhicules conséquent. L'encadrement de chaque pôle par un seul chef de service s'avère aussi insuffisant et nécessite la création de poste de cadres supplémentaires. En permettant aux personnes logées en hôtel de se restaurer, l'établissement est régulièrement confronté à des personnes qui refusent de regagner leur hôtel : ce qui génère parfois des tensions et des incompréhensions. Pour 2020, depuis le début de la pandémie, l'établissement a fourni la livraison de repas directement sur les hôtels pour les personnes y étant accueillies.

## La dimension financière

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, on dénombre 9 sections analytiques : CHRS et Stabilisation, Hébergement d'Urgence, Toit Solid'Air, Centre d'Accueil et de Demandeurs d'Asile, Centre Provisoire d'Hébergement, Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile, Hébergement d'Urgence sous Subvention, IML (ASLL, Bail Glissant, mesures spécifiques et collectives).

Tableau récapitulatif des budgets entre 2016 et 2020

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Charges	Produits								
G 1	716456	2706715	791475	3429480	871831	3438767	881182	3864591	985659	3917742
G 2	3438767	1546171	2400097	1346001	2637353	1534524	2645566	1345863	2814678	1904018
G 3	1449202	407203	1340421	548940	1764894	342350	1410820	125221	2301358	387069

En 2020, l'ensemble des budgets cumulés reçus s'élevait à 5 481 141 €. La part réservée à la masse salariale et aux charges inhérentes à un employeur est de 2 749 257 €. La location des 152 logements représente 824 068€.

Les établissements de Reims comptent également 27 véhicules, 72 ordinateurs (dont 11 pour le MNA), 70 téléphones portables (dont 15 pour le MNA).

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

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

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

### Points forts

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

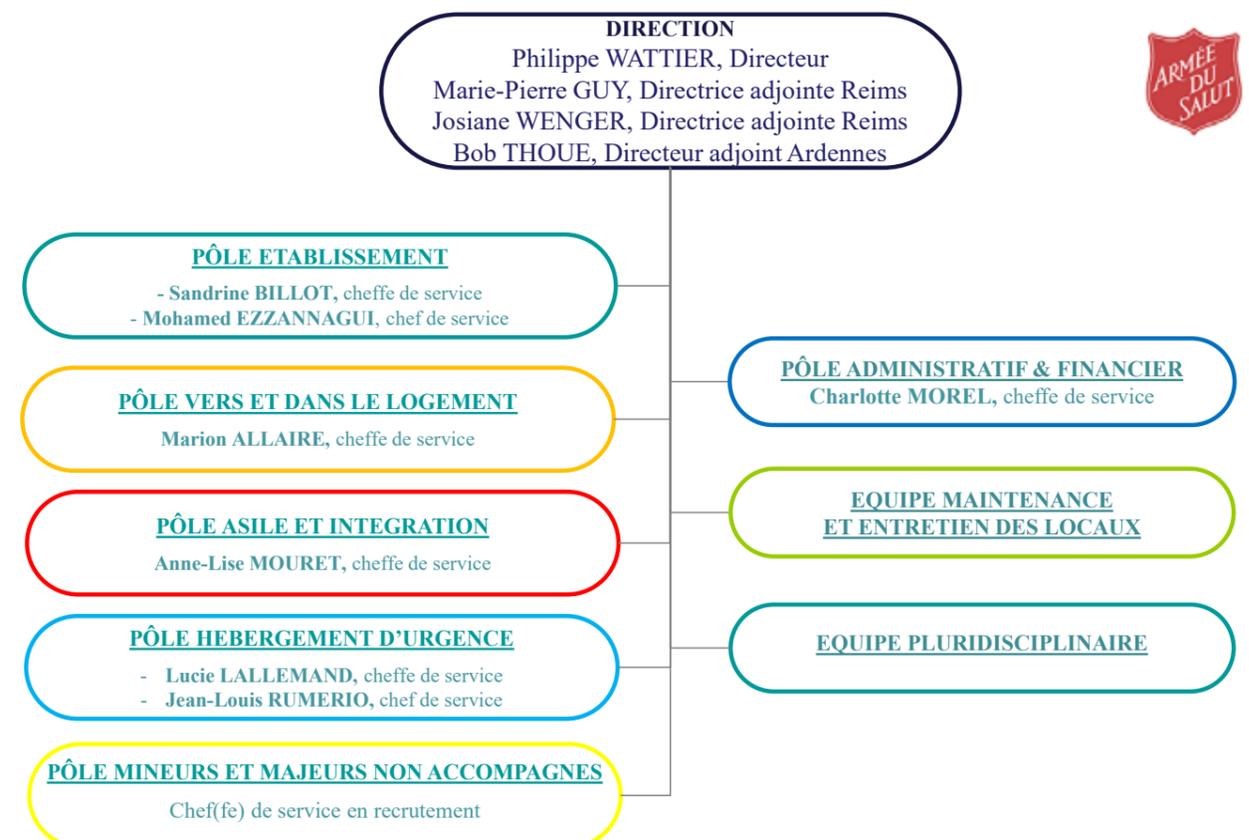
### Points faibles

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

## LES RESSOURCES HUMAINES

### Les salariés

Au 01/01/2021, l'Armée du Salut à Reims compte 83 salariés : 48 femmes et 35 hommes.



# LA FORMATION

## Les entretiens annuels d'évaluation

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

## La formation

Les établissements de Reims sont très attachés à la formation tout au long de la vie.

En 2020, **53 salariés ont été formés sur des formations courtes**. Cela représente 393 heures de formation.

En 2020, **60 salariés et 2 stagiaires ont participé à des formations de groupe**.

En 2020, c'est 144 jours de formations courtes pour 53 salariés différents. C'est également **8 salariés qui suivent une formation longue** :

- Initiation analyse systémique,
- Perfection analyse systémique,
- Coursus kinésiologie,
- Educateur Spécialisé,
- Monitrice éducatrice,
- CAFERUIS (2),
- Master 2.

Un salarié a obtenu son master II, 1 salarié a obtenu son diplôme de Moniteur Educateur, et 2 ont obtenu leur CAFERUIS.

Dénomination des formations année 2020			
Longues		Groupe	
Approche systémique			
nb salarié		nb salarié	
2 <sup>ème</sup> année	1	Accompagnement des mineurs MNA	15
4 <sup>ème</sup> année	1	Action en vue de soutenir la structuration des activités et des pratiques du Pôle Asile & Intégration	12
Educateur spécialisé		Mener l'entretien de récit de vie avec un demandeurs d'asile souffrant de psycho traumatismes	10 + 2 stagiaires
2 <sup>ème</sup> année	1	Réforme 2018 asile et intégration : les nouvelles mesures relatives au droit d'asile	10 + 2 stagiaires
Moniteur Educateur	1	COV ON 2 (pour MNA)	13
CAFERUIS	2		
Master 2 Management des organisations du secteur sanitaire et social	1		
Kinésiologie	1		
<b>Total : 8</b>			

Gestion et Administration		Spécificités métiers	
RH & RGPD - Du recrutement au départ du salarié	3	PSC1	1
Ardennes Santé Travail - DUER2	1		

Technique & outil	
Amiante	1
Formation évacuation incendie	9
Premiers secours en santé mentale (PSSM)	6
Encadrant mixte ou cumul de fonctions amiante sous section 4 en TPE/PME	1

Accompagnement des personnes	
nb salarié	
Vers une société inclusive - comprendre et appréhender cette nouvelle logique d'accompagnement	2
Accompagner les personnes accueillies face au «tout numérique»	1
Attitudes face à la violence (TS)	2
Faire face à la violence des usagers	1
Acquérir un savoir faire dans la gestion et l'animation d'un groupe	1
Informers sensibiliser et convaincre les employeurs	1
Ac.sé webinaires	2
Connaissance des troubles psychiques	1
Préparer et conduire l'entretien individuel annuel	4
La micro entreprise en 90 minutes	1
Attitudes face à la violence (non TS)	2
Les écrits professionnels - médicosocial et social	1

nb salarié	
Les écrits professionnels - médicosocial et social	1
Colloque initiales Trouver le goût des mots	1
Initiation à la médiation animale	1
Conduites addictives	2
Référent harcèlement et agissements sexistes	2
Faire émerger et recevoir le récit de femmes victimes de violences	2
L'accompagnement des mineurs demandeurs d'asile	2
Tous repreneurs	1
Formateur «Valeurs de la République et Laïcité»	1
Démarche interculturelle et apprentissage du français	1
Séminaires recherche «De l'immigré au Chibani»	1
«Comment accompagner les équipes autour des questions liées à la sexualité»	1
Travailler l'image de soi des publics accompagnés	1
Fin de vie	1

# L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

## Introduction

**N**ous accueillons des stagiaires pour répondre à leur besoin de trouver un lieu de stage.

Notre volonté est aussi d'être formateur, de transmettre notre savoir et nos compétences et d'être bienveillant avec les stagiaires.

En cette période «*COVID*», le stage est un lieu où le stagiaire peut se déplacer, être accueilli dans une équipe.

Pour le CHRS, la présence de stagiaires permet des moments d'échange, de partage et de rencontre supplémentaire.

## Les différentes structures

**L**es stagiaires proviennent de différentes structures : L'I.R.T.S, la faculté (*Université de Reims CA ; ENGEES*), le lycée St Jean Baptiste de la Salle, le lycée Libergier, le lycée Europe, École de commerce (*ESSEC de Paris*)

Les modes de contacts sont divers : mail d'appel aux lieux de stage, candidatures spontanées, contacts téléphoniques, réunions «*Zoom*».

En 2020, nous avons accueilli 9 stagiaires, sur le pôle établissement.

## Protocole d'accompagnement et mission de stagiaire

**L**'équipe éducative s'est réunie le jeudi 12/11/2020, pour échanger autour du protocole d'accueil des stagiaires.

Les tableaux en pièce-jointe résument les échanges autour de ce que les stagiaires accueillis peuvent faire, selon leur année d'étude.

A noter que les missions divergent au regard de la formation et du niveau d'études.

Voici les points communs à tous les stagiaires :

- Les écrits doivent être validés par le référent de stage,
- Les stagiaires ne doivent pas percevoir la participation financière des personnes accueillies,
- Ils ne doivent pas signer de domiciliation,
- Ils ne doivent pas se retrouver seuls au self, ni à l'accueil,
- Des points avec le stagiaire peuvent être effectués tous les 15 jours, puis tous les mois, et par la suite à la demande du stagiaire,
- Les congés payés doivent être validés par le référent de stage et le chef de service,
- Les stagiaires peuvent avoir les codes pour accéder à la session sur l'ordinateur et peuvent envoyer des mails (*uniquement en présence du référent de stage ou d'un autre salarié*) (*pour les stagiaires en 2ème et 3ème année*),
- Les stagiaires peuvent découvrir les différents pôles de la Fondation. Ils peuvent passer quelques jours dans chaque pôle.

## Évaluation du stage

**D**es points réguliers ont lieu tout au cours du stage.

Ils peuvent se faire à 3 niveaux : Avec le référent de stage, avec les chefs de service et le référent de stage, avec l'organisme orienteur et le référent de stage

L'équipe a réfléchi à une procédure à effectuer dans le cas où le stage se passe mal, avant d'arriver à l'arrêt du stage. Il s'agit alors d'utiliser les 3 niveaux précités.

## Témoignage

*«J'ai effectué mon stage de deuxième année, au sein du CHRS Le Nouvel Horizon. Après avoir envoyé mon CV, j'ai rapidement été contacté par l'équipe.*

*J'étais content de trouver un stage, car certains de mes collègues de promotion ont eu beaucoup de difficultés à en trouver un.*

*En cette période COVID, le stage est pour moi, une bouffée d'oxygène ; l'endroit où je peux me déplacer, voir du monde. Sinon, je serai resté cloîtré seul chez moi, à suivre mes cours en visioconférence.*

*J'aime ce lieu de stage, où j'ai été accueilli par une équipe pluridisciplinaire dévouée. Chaque membre a sa personnalité, son utilité.*

*Ils sont tous unis par le même objectif commun : Permettre à la personne accueillie de retrouver un toit adapté, et ce, le plus rapidement possible.*

*Je ne me suis pas ennuyé une seule journée au CHRS. Chaque jour a sa part d'animation. Il y a toujours quelque chose à faire, entre les accompagnements, les entretiens, les réunions, la gestion du collectif (repas ; activités), le travail en partenariat, la gestion des entrées et sorties.*

*Ce stage m'a permis de développer de nombreuses compétences et j'ai pu proposer un projet d'animation collective.*

*Je me suis senti soutenu par mon référent, qui m'a proposé des bilans réguliers. Ainsi, j'ai pu faire le lien entre la théorie des différentes politiques sociales et leur application, ainsi que leurs incidences sur le terrain.*

*Pour finir, je remercie infiniment le CHRS Le Nouvel Horizon, qui a accepté de m'accueillir et de me former, en cette période de contexte sanitaire compliqué.*

*C'est important pour moi de me sentir utile et impliqué aux autres, en ce moment où on ne parle que de distanciation sociale.»*

## Conclusion

**L**'accueil de stagiaire permet aux futurs professionnels de mettre en pratique les fondamentaux du travail social : travail en équipe, travail en partenariat, en réseau, accompagnement des personnes accueillies, mise en œuvre de projet. Le stage permet donc de mettre en pratique les savoirs théoriques. A contrario, le stagiaire interpelle également les professionnels sur leur pratique.

# LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

## Le Cadre législatif

### Les principales lois structurant l'action sociale

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

Plusieurs textes régissent nos actions :

- La loi 74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du Code de la Famille et de l'Aide Sociale et du Code du Travail crée les Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS). Cette terminologie positionne les personnes accueillies comme devant faire l'effort de se réadapter aux exigences sociétales. Reflet de l'époque, la terminologie a marqué les esprits. Aujourd'hui encore, nos efforts sont intenses pour porter une action inclusive, en agissant à la fois sur l'individu, mais aussi sur la société (*transformation sociale*).
- La loi 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales définit ce qui deviendra les établissements sociaux : «*Ce sont des institutions sociales ou médico-sociales au sens de la présente loi tous les organismes publics ou privés qui, à titre principal et d'une manière permanente [...] mènent des actions à caractère social ou médico-social, notamment des actions d'information, de prévention, de dépistage, d'orientation, de soutien*» (Art. 1er).
- Le décret 76-526 du 15 juin 1976 portant application des articles 185 et 185-3 du Code de la Famille et de l'Aide Sociale, étend l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires. Pour ce qui concernait les centres d'hébergement et de réadaptation, le décret énumérait les personnes qui pouvaient y être admises en subordonnant cette admission à une participation aux frais de fonctionnement de la structure, à la réalisation d'un travail ou au versement d'une pension. Il s'agit d'une orientation annonçant la contractualisation de l'aide.
- La loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions précise les missions des CHRS qui voient leur rôle se transformer en une plate-forme d'insertion liant les activités d'accueil, d'orientation et d'hébergement tout en favorisant l'insertion sociale et professionnelle.
- Le décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale énonçait notamment que «*la décision de refus d'accueil, prononcée par le responsable du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, est notifiée à l'intéressé sous la forme la plus appropriée. Cette décision doit être expressément motivée*».
- La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et réformant la loi de 1975, apporte notamment deux avancées majeures qui impactent les CHRS. Cette loi renforce également le droit des personnes «*l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux*». Cette loi contraint enfin les professionnels à laisser la place aux personnes accompagnées dans la définition des actions qui les concernent. En tant qu'utilisatrices de services d'accompagnement et d'hébergement, les personnes en situation de précarité disposent désormais d'appuis légaux pour défendre leurs droits. La mise en œuvre de ses droits se fait à travers 7 outils : le livret

d'accueil, la charte des droits et libertés, un conciliateur ou médiateur, le contrat de séjour, le projet d'établissement ou de service, le conseil de la vie sociale (ou autre forme de participation des usagers), le règlement de fonctionnement de l'établissement.

- La loi «ALUR» promulguée le 24/03/2014 a modifié les missions et l'organisation des SIAO (*Service Intégré d'Accueil et d'Orientation*). Cette loi pose la création d'un SIAO unique par département couvrant l'urgence et l'insertion et gérant le 115. La loi impose clairement que l'orientation soit dorénavant assurée par le SIAO qui recense les demandes.

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

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

- Évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information, investigation, conseil, orientation, formation, médiation et réparation,
- Protection administrative ou judiciaire de l'enfance et de la famille, de la jeunesse, des personnes handicapées, des personnes âgées ou en difficulté,
- Actions éducatives, médicoéducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogiques et de formation adaptée aux besoins de la personne, à son niveau de développement, à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge,
- Actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertions sociale et professionnelle, d'aide à la vie active, d'information et de conseil sur les aides techniques ainsi que d'aide au travail,
- Actions d'assistances dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnements, y compris à titre palliatif,
- Actions contribuant au développement social et culturel, et à l'insertion par l'activité économique.

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

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

Le législateur s'est aussi saisi des évolutions contextuelles du travail social en mettant en œuvre une définition juridique qui est formalisée comme suit :

«*Art. D. 142-1-1.-Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement*».

«*A cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins. Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière*».

«*Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social*».

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

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

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

## Les Agréments du Nouvel Horizon

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

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

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

## Le Cadre défini par la Haute Autorité de Santé

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

- L'HAS a d'ailleurs publié des recommandations visant à reconnaître et à soutenir les pratiques professionnelles adéquates en la matière. Ces recommandations insistent sur la co-construction de l'accompagnement. La recherche du consentement est le principe de base soutenu par les équipes et qui permet à la personne d'être actrice à part entière de son devenir,

- Également, ces recommandations mettent en exergue la multiplicité de facteurs ayant conduit à des situations d'exclusion, de ruptures, de souffrance. L'approche globale, épousant les volets sociaux, économiques, parentaux, médicaux, juridiques..., est la seule approche qui assure la prise en compte de la complexité de la situation. Alors, un accompagnement efficient peut être mis en place. Dans ce cadre, la pluri professionnalité, le travail en équipe permet aux équipes de compléter leur analyse, leur action – les temps de concertation et de coordination constituant alors des espaces privilégiés pour une action cohérente et une continuité des interventions,
- Le Nouvel Horizon se doit de répondre au plus près aux besoins et attentes des personnes accueillies et dans ce cadre, il propose des prestations adaptées, un fonctionnement cohérent, suffisamment souple et réactif,
- Inscrite dans une recherche d'amélioration permanente, l'action des professionnels s'organise et s'individualise à partir de différents axes (*parentalité, droits, accès au logement, justice, santé,...*),
- Parmi les recommandations déjà publiées, il y a celles qui ont un caractère transversal et s'appliquent aux outils que les établissements mettent au profit des personnes accueillies pour un accompagnement bien structuré, d'autres sont davantage axées sur la prise en charge d'un public spécifique.
- Parmi les recommandations publiées, les CHRS se réfèrent à :
  - La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale,
  - Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), ANESM, juin 2015,
  - Evaluation interne, repères pour les établissements et services de l'inclusion sociale, ANESM, juillet 2015,
  - Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, ANESM, avril 2012,
  - Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, janvier 2012,
  - Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico- sociaux, ANESM, juin 2010,
  - Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service, ANESM, mai 2010,
  - Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, ANESM, septembre 2009,
  - Les attentes de la personne et le projet personnalisé, ANESM, décembre 2008,
  - L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement, ANESM, décembre 2008,
  - Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, ANESM, décembre 2008,
  - La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre, ANESM, juin 2008,
  - Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, ANESM mars 2008,
  - Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée, CNESM, juin 2007.

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

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

## INTRODUCTION



Le pôle Insertion est porté par une équipe de sept travailleurs sociaux, une conseillère en insertion professionnelle, une psychologue présente une journée par semaine, quatre hôtes d'accueil et quatre veilleurs de nuit. L'équipe est encadrée par deux chefs de service. Afin de concourir au bon fonctionnement du pôle, nous profitons du partage des fonctions support tel que Comptable, aide comptable, secrétaire, agent de maintenance et agent de nettoyage avec les autres pôles de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims et Ardennes.

Sur les 107 places agréées pour le Pôle Insertion, ce sont 240 personnes qui ont été accompagnées en 2020, soit 167 ménages. 41% ont accédées au logement autonome à leur sortie.

L'année 2020 a été marquée par la rédaction du projet d'établissement finalisée en mai ainsi que sa validation par le siège social en juin.

De manière concomitante, la crise sanitaire s'est déclenchée entraînant une profonde réorganisation de nos services du fait du confinement du 17 mars 2020 au 11 mai 2020. C'est aussi dans ce contexte que nous avons ouvert un centre de desserrement de 12 places dès le 1<sup>er</sup> avril 2020.

## CHRS COLLECTIF

Le CHRS collectif a une capacité d'accueil de 64 places sur site au 42 rue de Taissy à Reims.

Ces places sont réparties essentiellement sur des chambres, 23 sont individuelles et 11 doubles. Sur les chambres doubles, nous privilégions l'accueil de couples ou de familles monoparentales. Et enfin, nous disposons de cinq logements pour l'accueil de familles sur site.

### Taux d'occupation, Admission et Sortie



<b>Taux d'occupation</b>	2020
<b>Nuitées</b>	23575
<b>Taux</b>	100,64%
<b>BP</b>	23424

Au cours de l'année 2020, l'établissement a accueilli 154 personnes, soit 102 ménages. Nous pouvons compter 90 entrées, ce qui représente 60 ménages.

Pour ce qui est des sorties, l'équipe a pu accompagner 85 personnes vers un projet de sortie, soit 58 ménages.

L'activité reste sensiblement stable par rapport à l'année 2019.

Cependant, nous notons une baisse de 11 personnes pour ce qui est des sorties. Ce qui peut s'expliquer par l'impact direct de la crise sanitaire. En effet, pendant le confinement du deuxième trimestre 2020, la majorité de nos partenaires étaient fermés ou en télétravail, les propositions et visites de logement ont dû être reportées et ces reports ont eu une conséquence directe sur les possibilités de sortie en appartement autonome jusqu'à la fin du troisième trimestre l'année 2020. Heureusement, lors du deuxième confinement, les modes d'organisation ont été adaptés avec une collaboration plus efficace entre les partenaires, des services encore fonctionnels malgré la mise en place de télétravail, et des propositions d'accès au logement maintenues lorsque les situations personnelles le permettaient.

Notre taux d'occupation reste stable avec une occupation de 100.64% pour l'année 2020.

## Motifs d'admission



Les admissions font suite à une orientation des personnes par le service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) de la Marne.

En 2020, les motifs d'admission concernent majoritairement des faits de situation d'errance et des situations de rupture pour respectivement 22.3% des orientations (contre 19.87 % en 2019) et 21.43% (contre 13.46% en 2019).

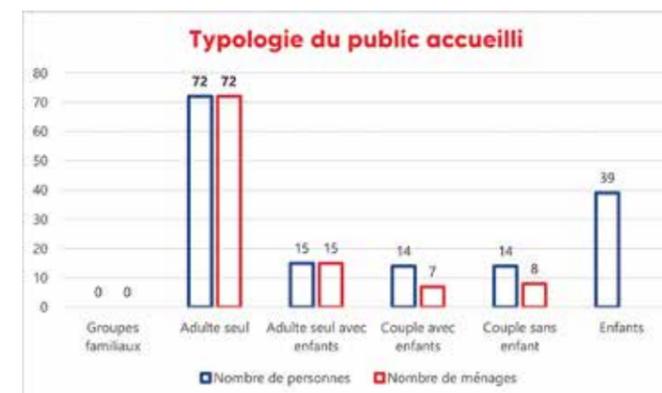
Cette augmentation de la part des orientations pour ces deux motifs est significative. Ce qui est corrélé avec le fait que le confinement a poussé les plus marginaux à se résoudre à accepter une prise en charge dans les établissements et avec le constat assez unanimement partagé que des situations de ruptures familiales ont été rendues plus visibles du fait de ce même confinement.

On peut supposer également que la vie dans la rue s'est de plus en plus compliquée par l'absence de solidarité habituellement portée par les riverains ou les piétons dans les rues.

En 2020, 5.2% des personnes accueillies le sont pour motif d'admission une sortie de prison, contre 1.28% en 2019. L'accueil de personnes sortant de détention a explosé cette année. Nous l'expliquons par des sorties anticipées et donc non préparées au moment du confinement afin de réduire la surpopulation carcérale pour limiter la circulation du virus en maison d'arrêt et centre de détention.

Dans le même temps, l'accueil de personnes suite à une sortie d'établissements est divisé par 2.

## Typologie du public accueilli



La majorité des ménages accueillis sont constitués d'adultes isolés soit 46.7% des ménages accueillis.

Il convient de préciser que nous avons 23 chambres individuelles, 11 chambres doubles et 5 appartements dédiés à l'accueil de familles. Cette configuration, nous permet, aisément de comprendre la prédominance des accueils de personnes seules.

Pourtant, l'accueil de couples avec ou sans enfants est en augmentation en 2020 représentant 18% des personnes accueillies. Ceci s'explique par la prédominance des orientations sur les chambres doubles de couples plutôt que de personnes isolées qui ne se connaissent pas et qui doivent cohabiter dans un espace réduit. Au-delà du contexte sanitaire, nous avons également fait ce choix car force est de constater que pour les personnes isolées cette proximité forcée ajoute une difficulté supplémentaire dans leur parcours.

L'accompagnement est centré autour des problématiques rencontrées pour ce type de public. Ainsi, nous retrouvons des personnes en proie aux addictions, ayant un parcours jalonné de ruptures. L'exclusion sociale subie par l'ensemble de ces publics entraîne une réelle souffrance que nous devons prendre en compte afin de leur redonner confiance et dignité.

## Répartition par genre

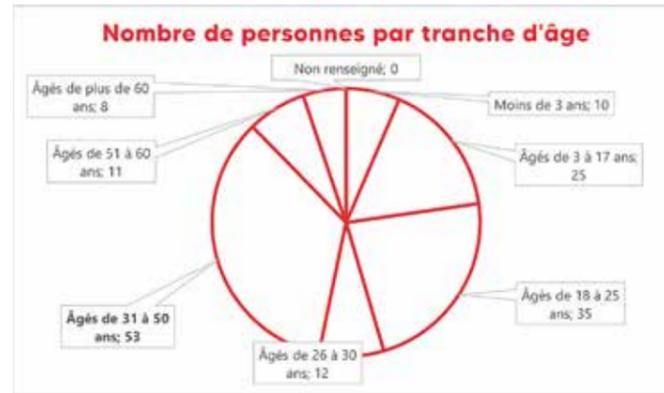
En 2020, nous avons accompagné 45% de femmes et 55% d'hommes.

Sexe	Hommes		Femmes		Total
	Mineurs	Majeurs	Mineurs	Majeurs	
Nbre de pers	17	67	18	52	<b>154</b>

On note cette année encore une tendance à l'équilibre. Comme pour 2019, nous l'expliquons par une meilleure prise en charge et orientation de femmes victimes de violences, mais aussi par l'augmentation de l'accueil de couple.

## Nombre de personnes par tranche d'âge

34.4% des personnes accompagnées en 2020 ont entre 31 et 50 ans et 23% ont entre 18 et 25 ans. Ce sont des chiffres quasi similaires que ceux des années précédentes.

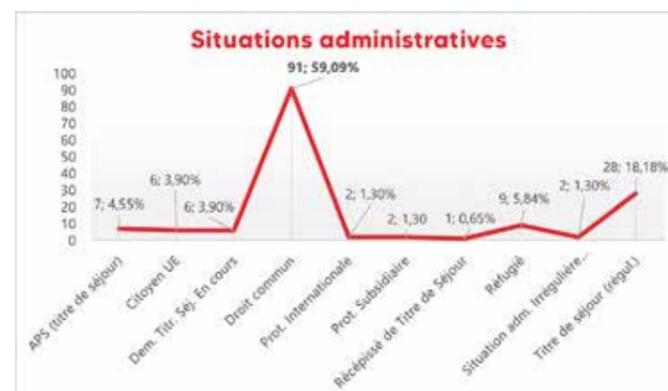


## Pays d'origine



Tout comme l'année 2019, en 2020, la majorité des personnes que nous avons accompagnées sont d'origine française, pour 55% d'entre elles. Pour le reste, nous notons une évolution du nombre de personnes originaires du continent africain, et pour la plupart ce sont des femmes que nous avons accueillies, pour un quart des accueils.

## Situations administratives



59% des personnes accueillies en 2020 sont en situation de droit commun et 36% de personnes sont titulaires d'un titre de séjour. Par rapport à 2019, on observe une nette tendance vers l'équilibre puis que nous avons 74% de droits communs pour 24% de titulaires de titre de séjour.

## Ressources



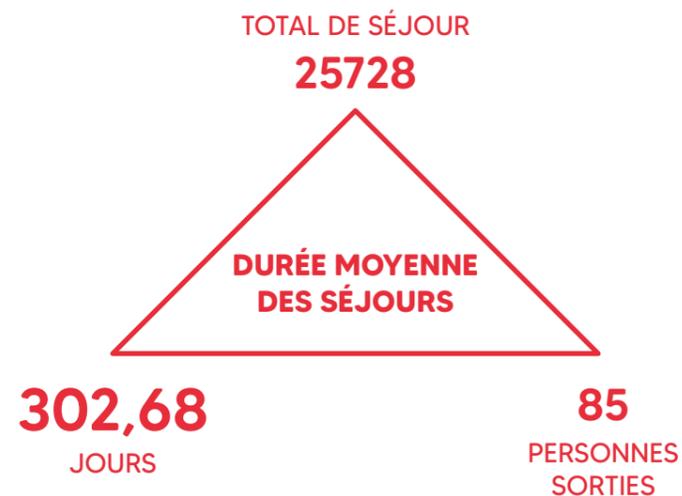
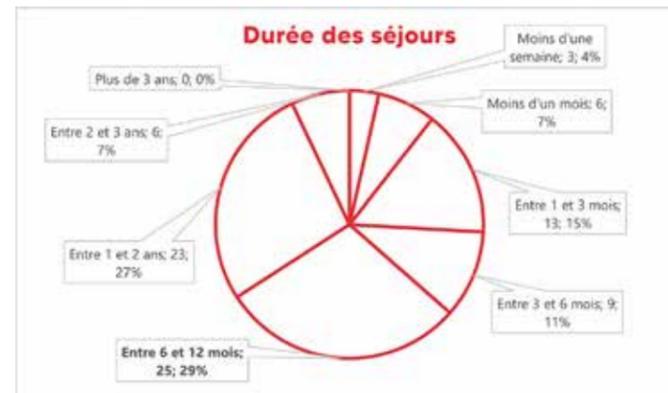
En lien avec la modification du profil des public accueillis, nous constatons que 50% des ménages sont sans ressources à l'entrée, contre 34% en 2019. Cette augmentation s'explique en partie par l'absence de droits ouverts ou de l'impossibilité d'en ouvrir du fait du confinement.

16% des ménages perçoivent le RSA à l'entrée sur le dispositif et 8% ont un salaire.

Pour ces publics sans ressources, l'accès au logement même s'il reste un objectif final de l'accompagnement, impose de lever d'autres freins auparavant et on comprend bien que les durées d'accompagnement en sont impactées. Car, cet objectif ne se limite à la préparation à la sortie mais aussi d'œuvrer pour que la personne puisse se maintenir de façon pérenne dans son futur logement. Et la précarité financière peut mettre à mal cette réalisation. Il s'agit de lever ce frein et d'identifier des comportements qui peuvent maintenir la personne dans cette précarité (*addictions, mauvaise gestion budgétaire, achat compulsif, dépendance affective néfaste...*).

Pour les publics allophones, avec un titre de séjour, du fait d'une régularisation récente, commence alors un travail d'accès à la langue française, puis la mise en place d'une formation ou l'accès à un emploi, ce qui permet de débloquer l'attribution de ressources et de construire le projet de sortie du dispositif.

## Durée des séjours



**E**n 2020 ce sont 85 personnes qui ont quittées le CHRS contre 96 en 2019 pour une durée moyenne de séjour pour les sortants de 302 jours contre 293 en 2019.

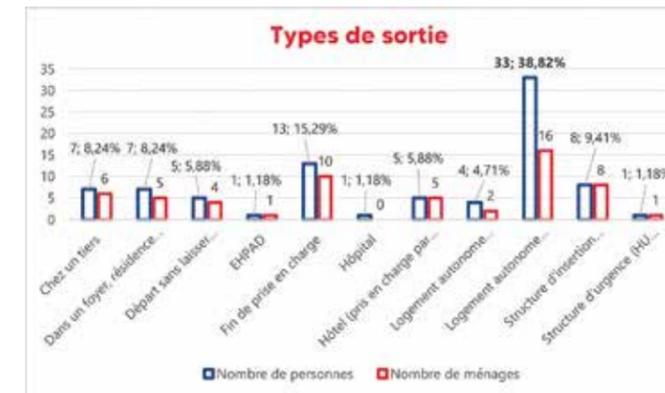
Si la durée moyenne de séjour reste quasiment la même, le fait que le nombre de sortie baisse de plus de 10% nous alerte. Comme énoncé plus haut, nous estimons que la crise sanitaire a engendré un report de certaines sorties du CHRS. Ainsi, à la suite de la fermeture des administrations pendant le confinement, certaines démarches administratives n'ont pas pu aboutir, l'ouverture de droits a été reportée. Les orientations vers des structures adaptées n'ont pu se faire, car ces établissements ne pouvaient se permettre de nouvelles admissions dans un contexte de protection des populations déjà hébergées et ceci sur toute la durée de l'année.

Concernant les personnes toujours accueillies au 31 décembre 2020, les durées de séjours s'en sont trouvées rallongées :

Ainsi, si en 2019 54% des personnes avait une durée de séjours comprises entre 3 et 12 mois, cette tranche de population représente seulement 40% en 2020 et on note une augmentation de 5% à 8% de personnes accueillies avec des durées d'accompagnement supérieures à 12 mois.

De plus, nous sommes sans cesse en recherche de solutions de sorties pour des personnes présentes tels que les EHPAD, les logements accompagnés tels que familles gouvernantes, pension de famille, résidence accueil. A noter que comme en 2019, aucune demande d'orientation en pension de famille ou résidence accueil n'a pu aboutir. Dans ces conditions, il n'est pas possible d'envisager une sortie des personnes que nous accompagnons et qui nécessitent un vrai accompagnement de proximité. C'est ainsi que nous avons des durées de prises en charge excédant 12 mois.

## Types de sortie



43% des personnes accompagnées sont sorties en logement autonome en 2020. Soit 39% via les bailleurs public et 4% via un bailleur privé. On note une nette augmentation des sorties vers les bailleurs publics puisqu'en 2019 seulement 27% des personnes ont eu accès à ces logements. On a pu voir une accélération des propositions de logements via les bailleurs sociaux post déconfinement.

On constate que les départs sans laisser d'adresse sont en réelle diminution représentant 6% des sorties en 2020 contre 15% en 2019.

Dès l'entrée, est menée une réflexion globale sur la construction d'un projet par la personne accueillie, dans une optique non seulement de la faire participer mais aussi de la responsabiliser dans la réalisation concrète de celui-ci. Cela permet d'anticiper sur la sortie du CHRS.

## MISE À L'ABRI

En 2020, ce sont 30 personnes soit 16 ménages que nous avons accueillis dans le cadre d'une mise à l'abri à la demande du 115. Pour 67% d'entre eux la prise en charge a été de moins d'une semaine.

En janvier, une famille de 4 personnes en situation irrégulière a été accueillie sur une durée de 20 jours. Auparavant, la famille dormait dans un squat. Or, la santé de Monsieur ne pouvait lui autoriser de dormir à la rue. Du fait de cette problématique de santé, l'orientation vers une place en hôtel a été longue à trouver car il fallait trouver un hébergement proche des transports en commun pour rendre possible les déplacements de monsieur vers les établissements de soins et pour sa vie quotidienne.

En août, en pleine canicule, le 115 a orienté en mise à l'abri un couple de droit commun, avec un chien. Ce couple vivait en situation d'errance depuis de nombreuses années. Les quelques jours de mises à l'abris prévus ont été prolongés à la demande du couple, tous les deux ont manifesté leur désir d'être accompagnés par le CHRS, en effectuant une demande auprès du SIAO pour une orientation en insertion.

## CENTRE DE DESSEREMENT

Dans un contexte d'épidémie de COVID-19, les personnes sans domicile fixe, à la rue, ou en centre d'hébergement doivent faire l'objet d'une attention et d'une protection renforcées. En effet, la précarité entraîne des vulnérabilités sur le plan de la santé. L'environnement n'est pas toujours favorable à une éventuelle convalescence. Et enfin, des périodes hors d'un cadre institutionnel peuvent conduire à un défaut de respect des conditions à mettre en œuvre pour limiter la transmission du virus.

Avec le passage au stade 3 de la gestion pandémique, des dispositions spécifiques au public accueilli en CHRS ont été développées : c'est le cas de l'ouverture de places dédiées au sein de centres d'hébergement. Ces «sites de desserement» ont eu pour vocation d'accueillir les personnes déclarées porteuses du Covid-19, sans signe de gravité en provenance soit d'autres collectifs soit directement de la rue. Ces centres spécialisés assurent l'hébergement et l'isolement sanitaire des personnes malades non graves sans nécessité de prise en charge en soins.

C'est ainsi que le 1<sup>er</sup> avril 2020, 12 places ont été mobilisées et réservées à l'hébergement spécifique de personnes COVID+ dont l'état clinique permet un suivi en ambulatoire dans les conditions d'isolement correspondant aux recommandations du Ministère de la Santé.

En quelques jours, grâce à la mobilisation de l'ensemble des salariés, trois appartements ont été aménagés pour loger douze personnes alors hébergées sur le collectif pour libérer les chambres du rez-de-chaussée du CHRS, qui, durant plusieurs mois, ont été en attente d'une orientation en centre de desserement. Déjà meublée et dotée d'un cabinet de toilette, chacune d'elle a été équipée de tout le matériel de protection sanitaire et également d'un téléviseur pour rendre moins pénible l'isolement.

Pour rendre opérant ce dispositif, nous nous sommes assurés de la mise en place des prestations suivantes :

- Désignation d'un médecin référent,
- Organisation d'un passage biquotidien d'un cabinet d'infirmier.

Ainsi que de l'aménagement, en complément du local infirmier, d'un bureau réservé aux consultations du médecin en dehors des chambres.

Le 17 avril 2020, est accueilli dans ce cadre un monsieur pour une période d'un mois. A l'issue de son accueil sur le centre de desserement, monsieur a été pris en charge par le 115 dans un hôtel.

Le 1<sup>er</sup> juin, nous avons mis à disposition de l'Etat, 8 places permettant d'isoler des personnes identifiées positives à la COVID-19 ou personnes contacts à risque dans le cadre du contact-tracing. En effet dans l'évolution du contexte épidémique COVID-19, sans gravité, et les personnes qui ont été en contact avec des personnes positives, doivent faire l'objet d'une surveillance particulière. Pour ce public, l'isolement est la règle pour limiter la transmission du virus. Si après évaluation par les professionnels habilités, l'isolement à domicile se révèle inadapté ou difficile à mettre en œuvre pour des raisons environnementales, médicales ou psycho-sociales, un hébergement dédié peut être proposé aux malades de la COVID-19. Comme pour l'isolement à domicile, il doit s'agir de personnes dont l'état de santé et l'autonomie le permettent, et qui ne nécessite ni hospitalisation, ni hébergement, ni structure dédiée. Cet hébergement doit être librement consenti.

Nous n'avons effectué aucun accueil sur ces places. Elles ont été fermées début août 2020.

# STABILISATION

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale «Le Nouvel Horizon» dispose d'une capacité de 19 places sur son dispositif «Stabilisation». Il propose un hébergement majoritairement en chambre simple couplé à un accompagnement social, pour des personnes très éloignées de l'insertion et en proie à d'importantes difficultés d'ordre sociale (*désocialisation avancée, fragilité, marginalisation...*). L'objectif étant d'apporter une stabilité dans leur parcours afin d'engager un réel parcours de réinsertion.

## Motifs d'admission



En 2020, le point commun des admissions de cette année avec 46 entrées soit 43 ménages, procède de l'absence de solution d'hébergement pour ces personnes.

Nous pouvons observer que sur l'année 2020, près de 35% des personnes orientées sur le dispositif de stabilisation sont des sortants d'un autre dispositif d'hébergement. Ces orientations représentent le premier motif d'accueil. Cet indicateur est tout à fait révélateur et caractérise de la meilleure des manières le public que nous accueillons et accompagnons à savoir un public ancré depuis plusieurs années dans des logiques importantes d'errances.

Le second motif d'accueil est dû à une rupture de liens familiales ce qui représente 26% de nos admissions. Ce chiffre est en légère hausse par rapport à l'année 2019 où l'on comptabilisait 23% de nos admissions pour ce même motif.

Enfin, 10% des personnes accueillies sont admises à la suite d'une expulsion locative.

## Taux d'occupation



Comme nous le disions plus, sont accueillis sur le dispositif de «Stabilisation» 46 personnes soit 43 ménages en 2020. Le dispositif dispose d'une chambre double et de 17 chambres simples. De fait, la majorité de personnes accueillies sur ces chambres sont isolées.

Le taux d'occupation pour l'année 2020 est de 97,3%. Ce chiffre reste en très légère hausse par rapport au taux d'occupation de l'an dernier qui était de 96,2%.

## Composition des ménages



En 2020, 89% des personnes accueillies sur le dispositif «Stabilisation» sont des personnes seules contre 93% en 2019. 4% des admissions sont des couples sans enfants.

## Répartition par genre

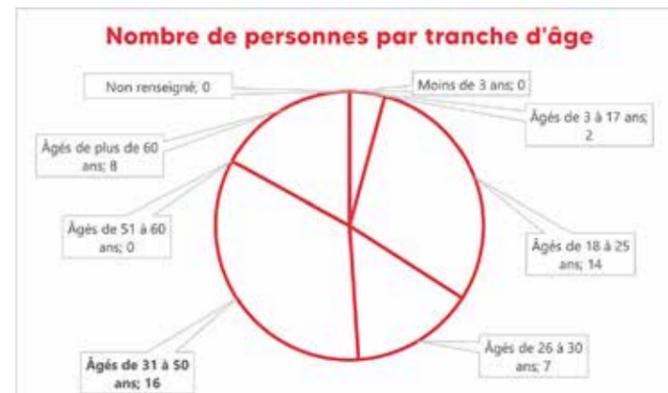
Sexe	Hommes		Femmes		Total
	Mineurs	Majeurs	Mineurs	Majeurs	
Nombre de personnes	0	32	2	12	<b>46</b>

Sur l'année 2020, nous avons accueilli :

- 32 hommes,
- 14 femmes.

Comme l'indique le graphique, cette année 2020 comme en année 2019, 70% des accueils concernent des hommes.

## Nombre de personnes par tranche d'âge



Concernant l'âge des personnes accueillies :

- 30% sont âgées de 18-25 ans. Ce chiffre en hausse par rapport à l'an dernier où le taux été de 23%,
- 34% sont âgées de 31-50 ans. Ce chiffre en baisse par rapport à l'an dernier où le taux été de 37%,
- 15% sont âgées de plus de 60 ans. Ce chiffre en baisse par rapport à l'an dernier où le taux été de 14%.

Nous observons que plus du tiers des accueils concerne la tranche d'âge 31 à 50 ans et en font la part la plus importante des accueils. C'est pourtant la hausse de 7% sur la classe d'âge 18 à 25 ans qui nous semble être une donnée significative pour déterminer une évolution dans la population accueillie sur les places de stabilisation du CHRS collectif. Il est trop tôt pour définir si cette évolution est corrélée essentiellement à la survenue de la pandémie de COVID-19 ou si elle s'est juste accélérée sur cette tranche d'âge dans un processus plus progressif et plus durablement signifiant pour

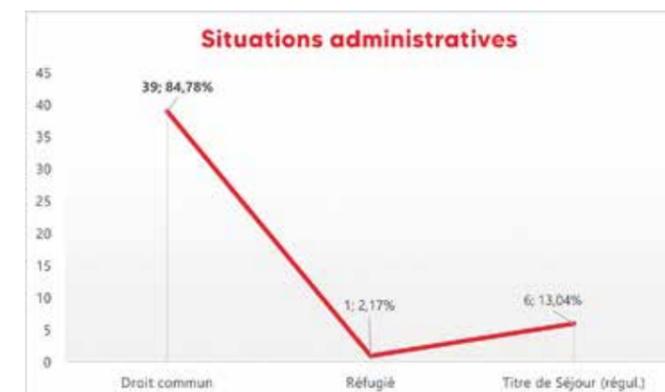
les années à venir. Nous souhaitons ici spécifier que l'accompagnement des jeunes sur le CHRS se caractérise par la nécessité de collaborations multi-partenariales et souvent un allongement des durées de prise en charge moyennes. Avec les réflexions émergentes de manière plus ou moins concertées au niveau national, spécifiquement sur l'accompagnement des jeunes de moins de 25 ans, il nous semble pertinent de mener une réflexion particulière sur la place de ce public 18-25 ans dans les services et établissements de l'Armée du Salut.

## Origine par pays



En 2020, sur les 46 personnes accueillies, 85% d'entre eux sont des personnes dites de «*droit commun*». Parmi les personnes étrangères, nous notons que 10% des admissions sont faites par des personnes originaires du continent Africain (*Tchad, Sénégal, Nigéria, Guinée et Congo*) et 4,35% originaires de Russie.

## Situations administratives



Dans la continuité de l'analyse du graphique précédent, nous constatons que près de 85% du public accueilli relève du droit commun ce qui représente 39 personnes. Les personnes étrangères disposant d'un titre de séjour ou bénéficiant d'un statut de réfugié constituent 15% de l'effectif.

## Ressources



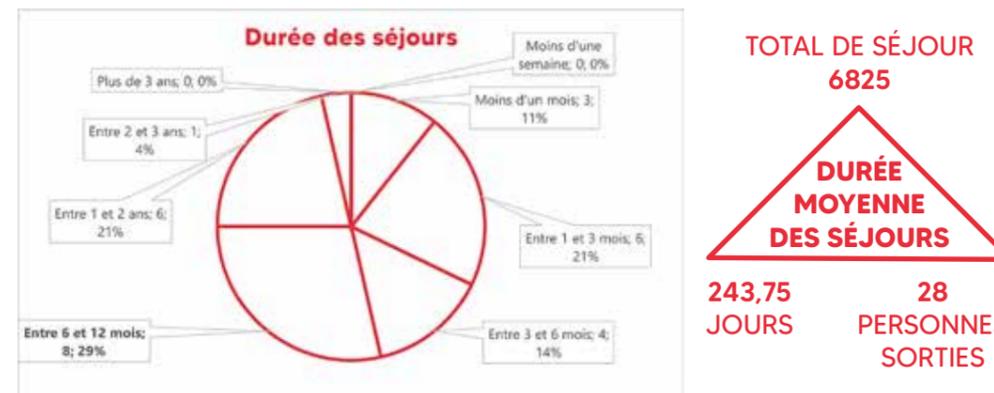
En lien avec le profil du public accueilli, nous constatons que 35% des personnes arrivant sur notre dispositif ne disposent d'aucune ressource. 30% d'entre eux sont bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active. Ces éléments nous permettent d'affirmer qu'un travail important est nécessaire en préambule pour permettre le rétablissement de droits et la stabilisation administrative avant d'aborder la concrétisation d'un projet quel qu'il soit.

## Hébergement la nuit précédente



En 2020, près de 35% des personnes accueillies sur le dispositif ont transité auparavant par un hébergement au sein d'une autre structure la nuit précédente. Ce chiffre est en hausse par rapport à l'année 2019 qui était de 26%. Par ailleurs, 23% des personnes que nous avons accueillies ont été sans domicile et 13% sont arrivés à la suite de la perte d'hébergement chez des tiers.

## Durée des séjours

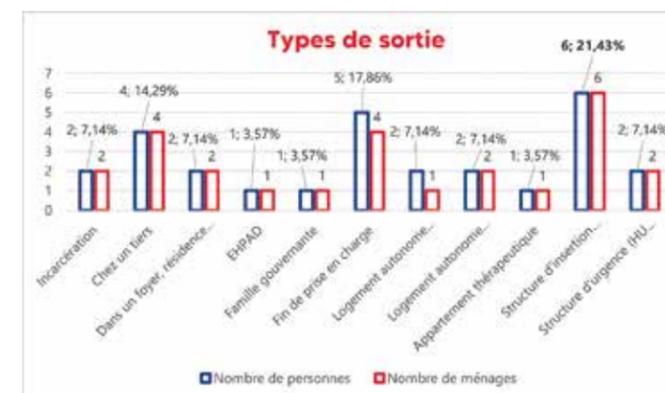


28 personnes sont sorties du dispositif «Stabilisation» durant l'année 2020 contre 38 sorties en 2019.

Nous notons également que 14% des personnes accueillies ont pu bénéficier d'une durée de prise en charge allant de trois à six mois et 28% de 6 à 12 mois.

La durée moyenne du séjour en 2020 sur le dispositif est de 243 jours contre 146 jours en 2019. Cette augmentation significative dans la durée des prises en charge s'explique en partie par le gel des sorties durant la période de confinement.

## Types de sortie



28 personnes sont sorties du dispositif «Stabilisation» durant l'année 2020.

La majorité des sorties sur le service de stabilisation se sont faites vers une autre structure d'hébergement (27%).

14% d'entre eux ont quitté l'établissement en partant chez des tiers et 14% ont pu accéder à un logement autonome avec un des bailleurs sociaux ou dans le parc privé.

Cette dernière donnée peut paraître de prime abord faible. L'équipe éducative et pluridisciplinaire a su adapter et mener à bien l'accompagnement pour trouver une solution pérenne en prenant en compte les problématiques complexes et lourdes de ces personnes. L'expansion et l'intensification des mesures d'accompagnement d'aller vers et dans le logement fluidifient le dispositif en assurant continuité de l'accompagnement social une fois l'entrée en logement.

# LA RESTAURATION

Le Nouvel Horizon bénéficie d'un self sur son site collectif. Cette restauration, gérée par la société API, permet d'offrir aux personnes accueillies sur la structure collective de bénéficier de 3 repas par jour. Les personnes accueillies en hôtel, dans l'attente d'un hébergement, ont également la possibilité de venir se restaurer au 42 rue de Taissy.



**Ce ne sont pas moins de 74002 repas qui ont été servis pour l'année 2019.**

La cuisine de la rue de Taissy donne également la possibilité d'accueillir des personnes qui doivent effectuer des TIG (*Travaux d'intérêts Généraux*). Un travail se fait donc également avec le SPIP de Reims dans ce sens. Sur 2020, 3 personnes ont été accueillies et accompagnées dans ce cadre.

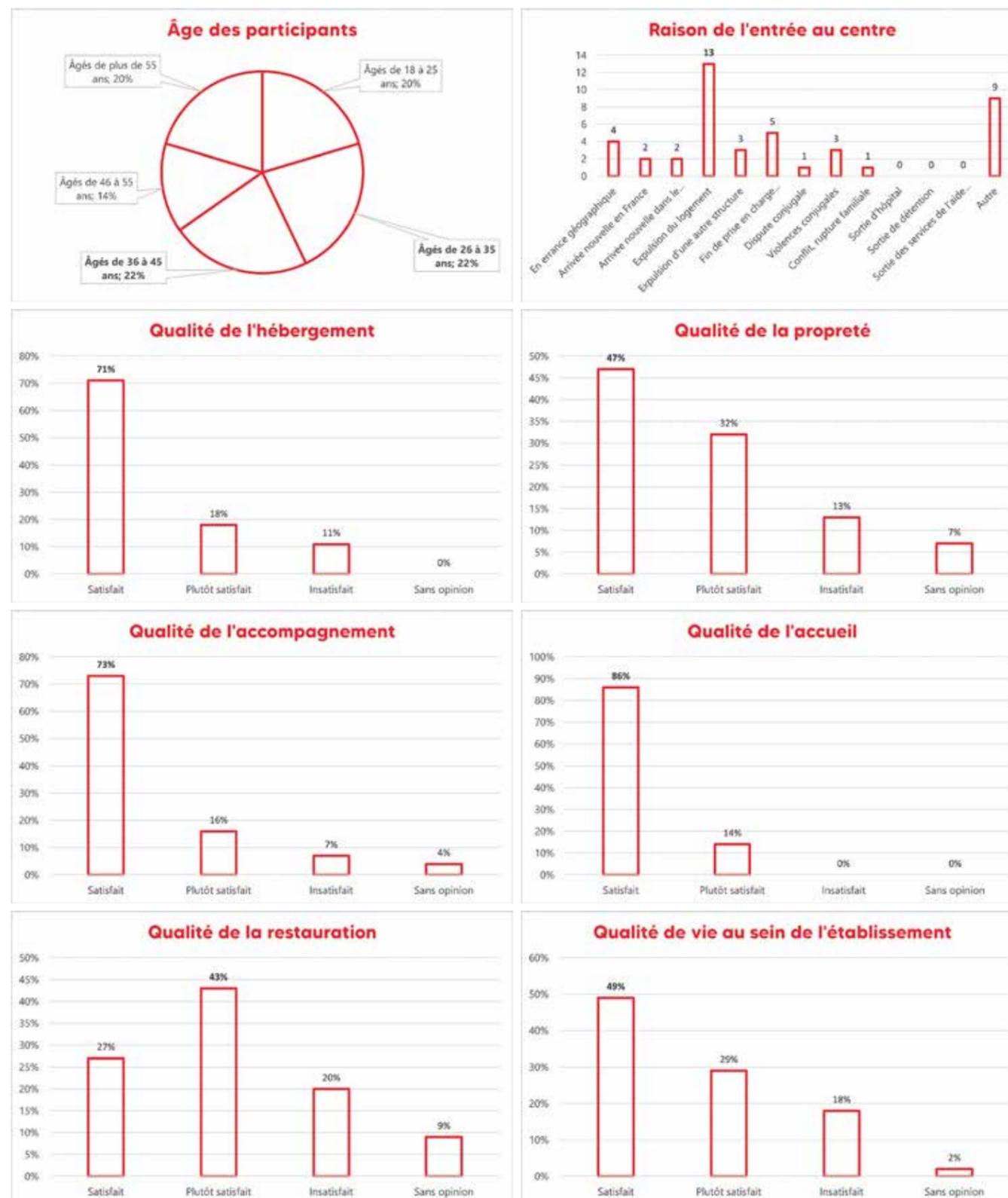
Concernant les personnes sur les dispositifs diffus (*CHRS, ALT, Pôle Asile et Hébergement d'Urgence*), elles peuvent bénéficier de colis alimentaires via l'Entraide Protestante notamment. Pour l'année 2020, cette association a distribué 11538 colis pour les ménages relevant du Nouvel Horizon (*tous services confondus*), à savoir 2231 personnes.

Dans certains cas, ce sont des bons alimentaires qui ont été donnés aux personnes pour assurer leur alimentation (*à hauteur de 448144 € sur l'année 2020*).

En raison de la crise COVID sur 2020, un nouveau fonctionnement a dû être trouvé pour la restauration des personnes accueillies en hôtel. Un système de livraison a été mis en place afin que les différents ménages (*famille avec ou sans enfants, personnes isolées, etc.*) puissent continuer de se nourrir. En lien avec le SIAO, API, et composé d'une équipe de jeunes en service civique et de professionnel, la livraison des plateaux repas s'effectue tous les jours via les véhicules de l'établissement depuis début avril 2020.

En parallèle, le self du Nouvel Horizon a été réaménagé afin d'augmenter la distanciation sociale lors des temps de repas.

# RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION



## L'ESPACE MULTIMÉDIA

Ce lieu est équipé d'ordinateurs mis à la disposition des personnes accueillies de tous les services du Nouvel Horizon. L'utilisation se veut libre, mais accompagnée en fonction des besoins (*créations de boîtes mails, utilisation d'outils informatiques, surf sur internet, projets personnels, etc.*). L'espace multimédia fonctionne sous la forme de cybercafé pour les accès libre (*code utilisateur personnel, crédits de temps alloués pour les sessions*). La maintenance est coordonnée par le chargé de suivi des TIC.

La salle informatique a la capacité d'accueillir en même temps 8 personnes, sur des sessions d'une heure, renouvelable le cas échéant. Elle est ouverte en semaine à raison d'une à plusieurs après-midis, les matinées étant consacrées à des accompagnements individualisés.

Pour l'année 2020, l'animation de ce lieu a été effectuée par plusieurs jeunes en Services Civiques sous la gouverne de la direction. Dans le cadre de ses missions, les volontaires en Service Civique avaient pour tâche de participer à l'animation de la salle multimédia et de collaborer sur l'élaboration de documents internes.

Cela passe par mener des cours individuels et collectifs en informatique auprès des personnes accueillies (*découverte de l'informatique, perfectionnement sur logiciels, aide à l'utilisation de l'outil informatique pour des réalisations de documents, etc.*), affiches, ...

Tout au long de la mission, le ou les volontaires peuvent apporter une touche personnelle à la mise en œuvre des objectifs de la mission et participer à son évolution en fonction de leurs compétences spécifiques, de leur motivation et envies, en articulation avec le projet de l'établissement.

A compter de mars 2020, la crise sanitaire a remis en cause l'ensemble du fonctionnement de cet espace. Ne pouvant regrouper plusieurs personnes à la fois, il a été décidé de ne laisser que deux postes en service, équipé de webcams, afin de permettre la distanciation sociale et la possibilité aux personnes accueillies de pouvoir contacter leurs proches et familles en distanciel.

De ce fait, entre autres, il sera nécessaire de repenser ce lieu, tant en termes de fonctionnement sur l'année, tant au niveau de l'équipement (*vieillissant*) existant.

## LE CHARGÉ DE SUIVI TIC ET INDICATEURS

### Le suivi des TIC

Cette fonction dévolue au chargé de suivi des TIC consiste à la fois dans la gestion du parc lié au réseau informatique pour l'établissement (*Fondation Armée du Salut / salariés*) et la gestion du parc de l'espace multimédia, à savoir :

- Sauvegarde du serveur,
- Organisation du contenu des documents partagés du serveur,
- Pré-diagnostic des pannes et coordination de la maintenance,
- Analyse des besoins / proposition de solutions adaptées,
- Gestion et coordination du parc informatique (*72 PC de bureau et portables, 4 serveurs au 31/12/20*),
- Gestion et coordination de la téléphonie fixe et mobile (*70 appareils mobiles au 31/12/20*),
- Gestion et coordination de la maintenance pour les copieurs de l'établissement et des services diffus (*7 copieurs au 31/12/20*),
- Contacts avec les prestataires de la maintenance et demandes de devis, achats de petits matériels.

Dans le cadre de ses missions, le chargé de suivi des TIC est également le porteur de projet sur les logiciels de Suivi Individualisé (*dossiers informatiques*) des personnes accueillies, PROGDIS pour le Nouvel Horizon. Il assure donc pour cet item la liaison avec le prestataire, le rôle d'administrateur local du logiciel, la formation des travailleurs sociaux et utilisateurs. Il en est de même pour les logiciels SI-SI-SIAO 115 et AGEVAL où le chargé de suivi est le premier interlocuteur des travailleurs sociaux concernant ces outils.

De manière organisationnelle, le chargé de suivi TIC est rattaché à l'équipe administrative.

Le chargé de suivi des TIC est également présent dans l'accompagnement bureautique au sein de l'établissement pour :

- Aide à l'utilisation des outils bureautiques auprès des salariés,
- Propositions et élaborations d'outils simplifiés pour le fonctionnement de l'établissement (*présentations diverses en interne ou en externe auprès des partenaires*).

L'année 2020, du fait de la pandémie, a nécessité un charge de travail et de réflexion supplémentaire.

En lien avec l'équipe des ouvriers de maintenance de l'établissement, les différentes équipes (*travailleurs sociaux, administratif, etc.*) et la direction, il a fallu réinventer les espaces de travail pour permettre la continuité de l'activité pour les salariés de tous nos services.

Ainsi il a fallu redécouper le parc informatique pour permettre le télétravail, réaffecter les PC portables et de bureau en vue de la distanciation sociale nécessaire sur les lieux professionnels.

	Quotidien	Hebdo	Mensuel	Trimestriel	Annuel	Ponctuel
SIAO	Disponibilité places d'urgence pour le 115	Disponibilité de places HU/ HI/FVV				Mise en exergue de données et d'indicateurs sur différents projets
		Suivi contamination				
DDCSPP			Entrées/sorties Insertion		Rapports d'activité CA	Préparation au dialogue budgétaire avec les tutelles de l'établissement Projet d'établissement Évaluation externe
			État de présence et situation (urgence)		Rapports d'activité du Nouvel Horizon	
			Situations administratives tout dispositif		Rapport d'activité ALT	
Siège FADS/Établissement	Nuitées et états de présences tout dispositif	Suivi contamination COVID	Matrice Indicateurs d'activités	Tableau de reporting semestriel	Axes Stratégiques Objectifs inclusion Bilan annuel	Recensement INSEE Enquête ES-Difficulté sociale Adulte
					Rapports d'activité du Nouvel Horizon	Enquêtes flash Etat CPOM...
					Tableau des dispositifs non pérennes inclusion	

Le chargé de suivi des TIC, dans un autre temps est en charge également du recueil de données pour l'élaboration des indicateurs et des données statistiques afin de répondre aux sollicitations et besoins des tutelles de l'établissement (DDCSPP, OFII, Siège, financeurs, etc.) et participe à l'élaboration et l'évolution des différents projets nécessaires à la prise en charge globale des personnes accueillies. Ce travail s'effectue en collaboration avec M. VILLETTE, en poste à l'accueil de l'établissement.

Ce recueil de données est nécessaire afin de pouvoir affiner tant le regard et le recul global que les équipes peuvent avoir sur les personnes accueillies que la direction quant aux orientations à prendre sur la gestion de l'établissement et ses services.

Sur l'année 2020, le CHRS le nouvel Horizon a accueilli 5 Volontaires en Service Civique en partenariat avec Unis cité.

La durée des contrats des volontaires est de 6 mois. (Deux volontaires ont commencé leur contrat le 6 Mars 2020, un volontaire a commencé son contrat le 06 Juillet 2020, un volontaire a commencé son contrat le 19 Septembre 2020, une volontaire a commencé son contrat le 13 Décembre 2020).

Le jour de leur arrivée, les volontaires sont accueillis par un référent Service Civique pour signer leur contrat avec la structure. Deux référents se sont portés volontaires pour les accompagner dans leur volontariat. Ces salariés référents volontaires ont suivi la formation Volontaire Service Civique.

La mission première des Services Civiques est l'animation de la collectivité.

Ils ont notamment fait des activités sur l'écologie et le développement durable, des séances ramassage de mégots. Le week-end a souvent eu lieu des après-midi jeux de société.

- L'activité ramassage de mégots a lieu une fois/semaine pendant un mois, cette activité a pour but de nettoyer les alentours du CHRS. Pour sensibiliser les personnes accueillies, les volontaires ont mis les mégots ramassés dans des bouteilles pour mesurer la durée de décomposition,
- Une activité avec les Services Civiques et la CIP ont eu lieu autour de la mise en valeur du CV,
- Les Services Civiques interviennent aussi dans un projet nommé « les Connectés » qui consiste à :
  - Renforcer l'autonomie des personnes accueillies grâce à des ateliers pédagogiques sur la découverte des équipements numériques,
  - Les rendre autonomes dans la maîtrise des sites web et des applications tel que la CAF, Pôle Emploi,
  - Les volontaires étaient présents tous les Mercredis après-midi de 14h jusqu'à 17h à raison d'une personne par heure (environ trois personnes à la journée),
  - Le projet a eu réel succès et des personnes accueillies se sont inscrites de façon hebdomadaire.
- Un planning sur la semaine est disponible avec toutes les animations, celui-ci est affiché à l'accueil, à raison d'au minimum une animation/jour. Le mercredi après-midi les volontaires sont avec les enfants du CHRS pour des activités « découverte » et/ou créatives ; les volontaires ont appelé cette journée « Le Mercredi des enfants ».

Nous laissons les volontaires organiser et gérer les activités mais un salarié est toujours eux.

Beaucoup d'autres activités devaient avoir lieu mais à cause de la crise sanitaire, plusieurs ont été annulées.

- En outre une activité initiation au code de la route a été annulée,
- Des activités à l'extérieur du CHRS (sortie en pleine air, sortie à la Chapelle Foujita),
- Les volontaires d'Unis cité devaient aussi intervenir dans le cadre d'un projet nommé les Voyageurs. Ce projet intervenait dans le cadre des personnes isolées et/ou les personnes nouvellement arrivées dans la ville. Faire des sortie pédestres, leur faire découvrir la ville et les lieux importants tels que la CAF, la sous-préfecture, la trésorerie publique, les services des impôts et comment s'y rendre en transport en commun. Malheureusement ce projet a été annulé dû à la crise de la COVID-19.

Ils ont gardé la partie animation mais en réduisant le nombre d'activités et le nombre de participants.

Du fait de la réduction des activités, les volontaires ont aidé les salariés dans différentes tâches du collectif.

La Covid-19 nous a obligés à revoir notre mode de fonctionnement ainsi qu'à modifier en partie la mission des volontaires. Ceux-ci sont vu ajouter une mission très importante qui est la livraison des plateaux repas aux personnes orientées et hébergées par le 115 dans différents hôtels de la ville.

Tous les volontaires ont accompli leur mission jusqu'au bout sauf un volontaire qui n'a fait que trois mois car il a trouvé un emploi en CDI.

## CHRS DIFFUS

Le CHRS Diffus dispose d'une capacité de 24 places réparties sur 6 appartements sur les quartiers Croix-Rouge, Pont de Witry et Orgeval de la ville de Reims. 3 des appartements sont ciblés pour des familles, 2 pour des personnes seules en cohabitation et un appartement à destination de femmes seules avec ou sans enfant. Ces différents types d'hébergement permettent de répondre aux mieux aux différentes compositions familiales.

### Taux d'occupation



<b>Taux d'occupation</b>	2020
<b>Nuitées</b>	8811
<b>Taux</b>	100,31%
<b>BP</b>	8784

En 2020, nous avons accueilli sur le CHRS Diffus 40 personnes (21 hommes, 19 femmes) ce qui représente 22 ménages. Nous comptabilisons sur l'année l'entrée de 15 personnes soit 9 ménages pour 17 sorties soit 9 ménages.

Le nombre de nuitées en 2020 est de 8811 contre 8271 nuitées en 2019 ce qui constitue une hausse de 6.5% par rapport à l'année précédente.

Le taux d'occupation pour l'année 2020 est de 100% contre 94.42% sur l'année 2019.

### Motifs d'admission



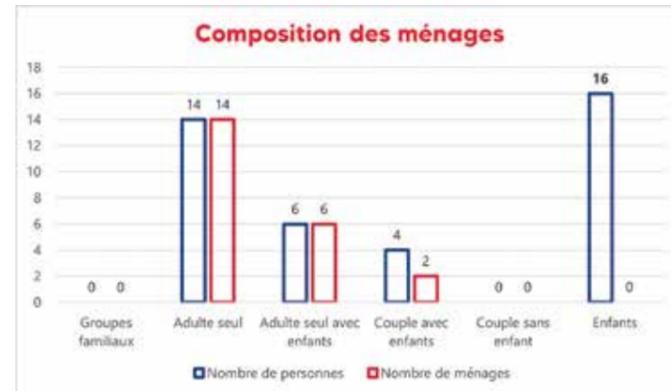
En 2020, comme l'indique le graphique ci-dessus, 83% des personnes arrivant sur le CHRS était déjà pris en charge au sein d'une autre structure d'hébergement d'insertion ou d'Urgence. 10% se trouvaient en situation de rupture familiale et 7% dans une situation d'errance.

### Nombre de personnes par genre

Sexe	Hommes		Femmes		Total
	Mineurs	Majeurs	Mineurs	Majeurs	
Nombre de personnes	5	16	9	10	<b>40</b>

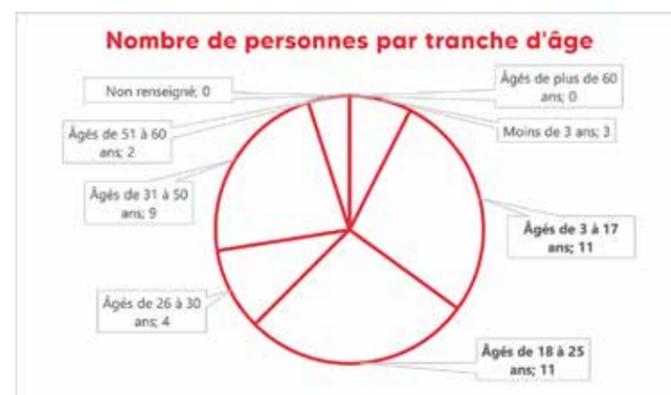
Parmi les adultes accueillis, nous comptabilisons 52.5% d'hommes soit 16 majeurs et 5 mineurs et 47.5 % de femmes soit 10 majeures et 9 mineures.

## Composition des ménages



Nous comptons une part importante d'adultes seuls parmi les personnes accueillies. En effet sur 2020, 35% de nos admissions sont des hommes seuls contre 29% en 2019. De plus, 10% des admissions faites sur 2020 concernent des couples avec enfants contre 14% en 2019. Enfin sur 2020, une petite augmentation est notée sur les entrées de familles monoparentales avec 15% des admissions contre 13% en 2019.

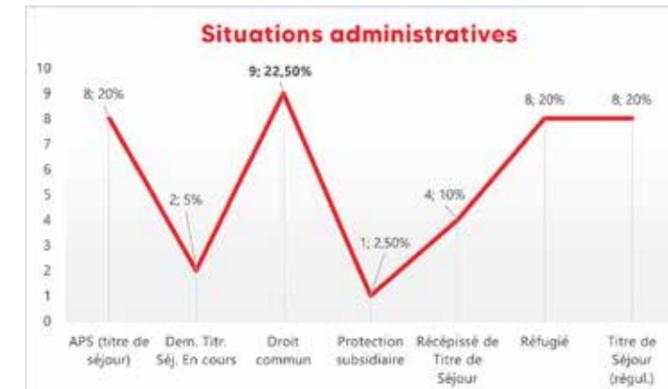
## Nombre de personnes par tranche d'âge



Le diagramme ci-dessus fait état du nombre de personnes accueillies par tranche d'âge. Sur l'année 2020, 35 % des personnes accueillies sont âgées de moins de 18 ans. De plus, 27.5 % des personnes accueillies en 2020 sur le Diffus sont âgées de 18 à 25 ans contre 23% en 2019. Nous pouvons observer que sur le service Diffus, la majorité du public accueilli est un public jeune. Cette observation nous conforte dans l'analyse que nous faisons plus haut sur les moins de 25 ans.

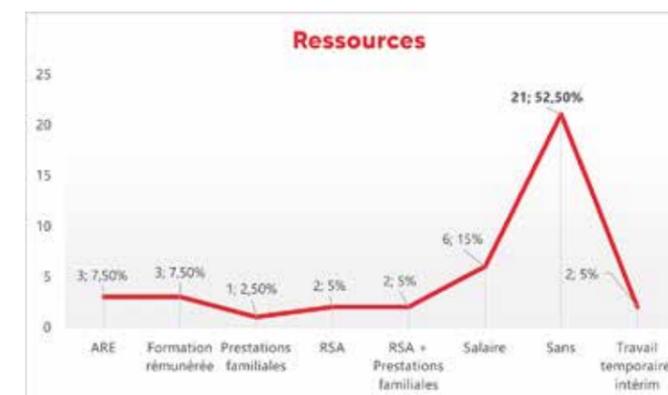
En 2020, sur les 40 personnes accueillies, 20% d'entre eux sont des personnes dites de « droit commun ». Parmi les personnes étrangères, nous comptons 10 nationalités différentes avec une part importante de ménages issus du continent africain (*Burundi, Congo, Côte d'Ivoire, Rwanda, Nigeria*) qui représente 37.5 % de nos admissions et des pays de l'Est (*Albanie, Arménie, Kosovo, Russie*) qui représente également 37.5 % de nos admissions.

## Situations administratives



Comme l'indique le graphique ci-dessus, nous constatons que 50% des personnes ayant été accueillies sur le CHRS Diffus sur l'année 2020 disposaient soit d'un titre de séjour (8 personnes), soit d'un récépissé de séjour (4 personnes) ou d'une Autorisation Provisoire de Séjour (APS) (8 personnes), ce qui représente au total 20 personnes. Par ailleurs, 22.5% du public accueilli relève du droit commun ce qui représente 9 personnes.

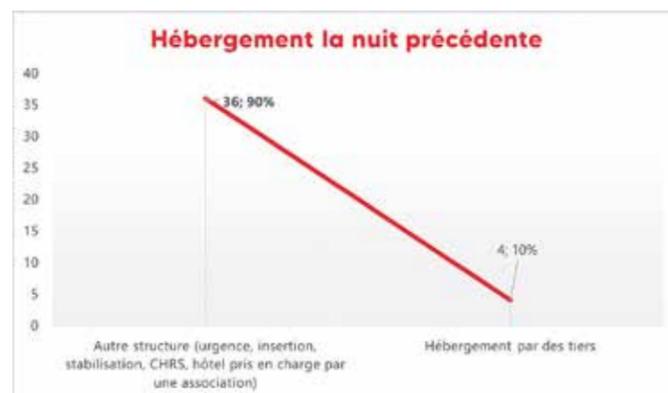
## Ressources



Nous constatons que près de 53% des personnes accueillies sur l'année 2020 ne disposaient d'aucune ressource. Cette part importante de personnes sans ressource s'explique par la jeunesse du public accueilli non éligible aux aides conventionnelles de type RSA ou par la nature du titre de séjour qui ne leur permet pas d'ouvrir des droits. Aussi, ces personnes dépendent des prestations du service (*bon alimentaire*) ou de ses partenaires afin de répondre aux besoins en matière d'alimentation, d'habillement...

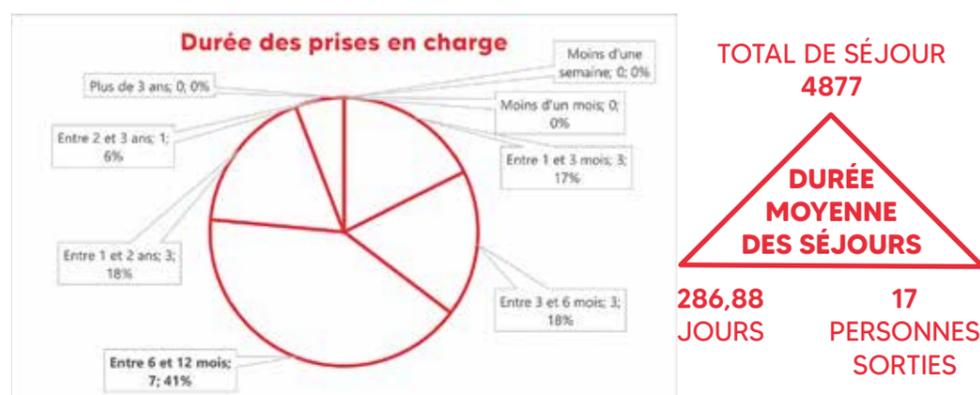
Enfin, 15% des personnes accueillies percevaient un salaire et 7.5% ont perçu une rémunération de formation.

## Hébergement la nuit précédente



Le diagramme ci-dessus fait apparaître qu'en 2020, 90% du public accueilli soit 36 personnes étaient en hébergement au sein d'une autre structure la nuit précédant leur arrivée. Concernant les 10% restant, ils étaient hébergés par des tiers.

## Durée des prises en charge



17 personnes sont sorties du dispositif Diffus durant l'année 2020 contre 34 en 2019.

Sur l'année 2020, nous notons une évolution dans les durées de séjours moyennes.

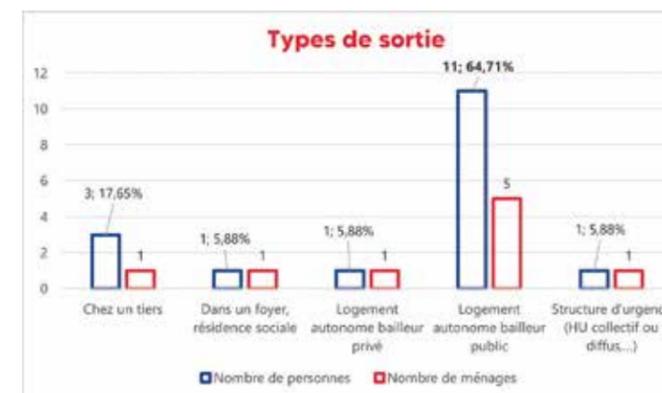
Ainsi, pour une durée de prise en charge allant de six à douze mois, 41% des personnes accueillies contre 47% en 2019. Pour une prise en charge allant de trois à six mois, ce sont 17% d'entre elles en 2020 contre 35% en 2019. Et enfin, pour une durée de prise en charge allant d'un à trois mois, cela concerne 17% des personnes accueillies contre 11% en 2019.

Cependant, nous pouvons constater une augmentation importante dans la durée des prises en charge allant d'un à deux ans avec un ratio de 17% en 2020 contre 2,94% en 2019.

La durée moyenne du séjour en 2019 sur le Diffus est de 232 jours.

La durée moyenne du séjour en 2020 sur le service Diffus est de 287 jours contre 232 jours en 2019, ce qui constitue une hausse importante de 23,7%. Cette augmentation significative s'explique principalement par le gel total des sorties vers d'autres dispositifs en raison de l'arrêt totale de l'activité des structures en période de confinement.

## Types de sortie



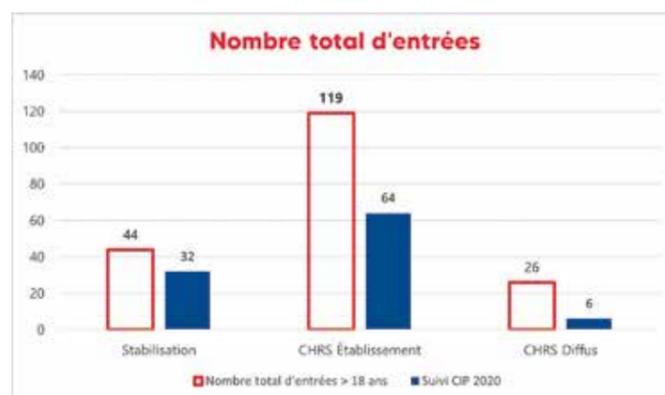
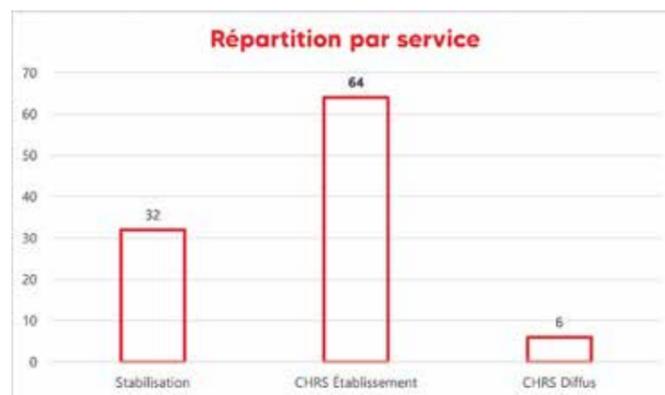
Le graphique ci-dessus vient mettre en évidence la pléthore de types de sorties du dispositif Diffus. Près de 65% des personnes accueillies sur l'année 2020 ont pu accéder à un logement autonome avec un bailleur public soit 11 personnes contre 53% en 2019. De plus, 5% des personnes accueillies sont sorties en logement autonome dans le parc privé et 17% sont retournés vivre chez des tiers.

# INTERVENTIONS DE LA CONSEILLÈRE EN INSERTION PROFESSIONNELLE

## Bilan 2020 : 464 entretiens honorés.

Le nombre de personnes accueillies sur le pôle insertion (CHRS Établissement, CHRS Diffus et Stabilisation) accompagnées sur l'année 2020 par la CIP est de 102 soit 64 personnes pour le CHRS Établissement, 6 pour le CHRS Diffus et 32 pour la Stabilisation.

Le nombre de rendez-vous non honorés représente sur ces dispositifs presque 12% (soit 54 créneaux horaires).



Par rapport au total de personnes adultes accueillies sur l'année, (119 CHRS et 44 Stabilisation), l'entretien d'accueil obligatoire est en partie honoré.

Nous pouvons constater un plus faible taux de fréquentation que l'an passé sur le service CHRS, seulement 53 % des personnes accueillies se sont présentées contre 58 % en 2019.

Compte tenu de la pandémie COVID, surtout pendant le confinement, le taux de fréquentation du secteur Diffus est de seulement 23 %.

## Insertion vers l'emploi ou la qualification professionnelle

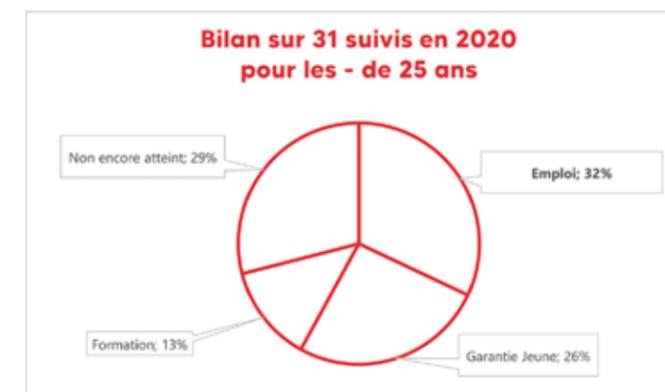
Concernant les 102 personnes accueillies qui relèvent des dispositifs CHRS et Stabilisation et qui ont adhéré au suivi par la Conseillère en Insertion Professionnelle, 42 ont obtenu un emploi et 17 ont suivi une formation qualifiante.

13 personnes ont souhaité un suivi plus régulier à savoir bénéficier de plus de 10 entretiens sur l'année, soit presque 13 % des personnes qui ont été reçues par la CIP. Dommage que ce taux soit si faible car 85% des «entretiens réguliers» ont bénéficié d'une sortie positive en emploi ou formation.

Sur la fin de l'année 2020 ont été mis en place plusieurs Ateliers collectifs sur les thèmes :

- Savoir répondre aux offres sur l'espace emploi,
- Candidature spontanée,
- Lettre de motivation.

Force est de constater que le nombre de personnes présentes était faible... A méditer pour le choix des thématiques pour 2021 !



La population 18-25 ans a représenté 1/3 des personnes entrées sur le CHRS au cours de l'année

Sur 60 jeunes accueillis en 2020, 31 ont rencontré la CIP soit la moitié.

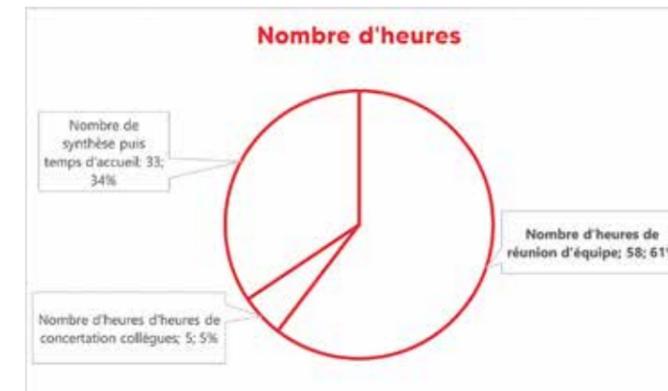
Le bilan des accompagnements :

- 26 % en Garantie Jeune ou Service civique (1 seule personne),
- 32 % en Emploi,
- 13 % en Formation qualifiante,
- 29 % n'ont pas encore validé leur choix d'orientation professionnelle.

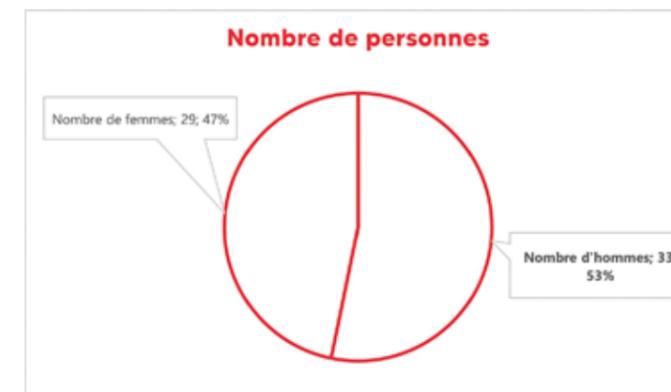
# INTERVENTIONS DE LA PSYCHOLOGUE

Dans le cadre de ses interventions dans les services du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, la psychologue a vu son temps de présence diminuer au profit des autres services portés par l'armée du salut à Reims.

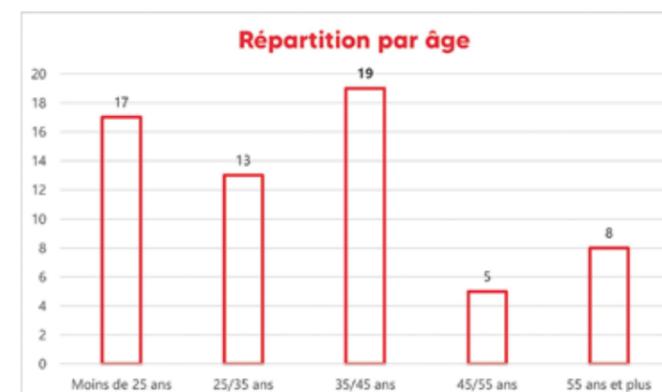
**Son temps de présence est donc passé de 3 à 1 jour par semaine, à partir de septembre 2020.**



Veillez trouver ci-après les données statistiques concernant les interventions auprès des personnes accueillies :



62 personnes ont rencontré la psychologue durant l'année 2020 lors d'entretiens individuels, avec une proportion équivalente du nombre d'hommes et de femmes.



La répartition par âge du nombre de personnes rencontrées montre une répartition équivalente selon les âges :

- 27% de moins de 25 ans,
- 20% de 25/34 ans,
- 30% de 35/44 ans,
- 20% de plus de 55 ans.

## Mission principale de la CIP : La Valorisation des compétences

### Qu'est-ce qu'être compétent ?

Être compétent, c'est, dans une situation précise utiliser ce que l'on sait déjà faire ainsi que ses qualités personnelles, afin de répondre aux exigences de la situation (*objectifs, contraintes...*). Certaines personnes comprennent mal la notion de compétence, d'autres manquent beaucoup de confiance en elles (*peur de « ne rien savoir faire »*).

Pour repérer les compétences, on explore le parcours de vie :

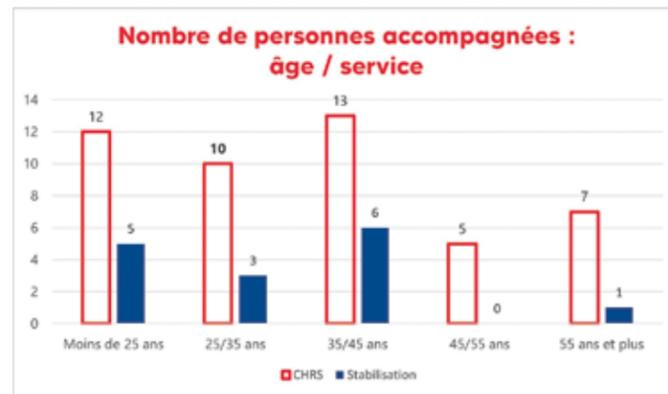
- pour identifier les différentes expériences,
- pour poser les bonnes questions sur ces expériences.

## Outre les compétences personnelles et sociales

Débrouillardise, autonomie, persévérance, endurance, confiance en soi, adaptation, self contrôle, esprit d'équipe...

## Il existe aussi les compétences techniques

On peut prendre des exemples concrets pour bien expliquer ce qu'est la compétence dans le travail, soit dans le vécu (*expériences antérieures*), soit en imaginant ce que ça peut donner sur l'emploi visé. Pour compléter l'analyse, la CIP utilise la visualisation, par exemple photos d'outils, de métiers, de situations dans l'emploi.



38% des personnes accueillies sur le dispositif CHRS en 2020 ont pu rencontrer la psychologue :

- 47 personnes hébergées en CHRS collectif rencontrées (sur un total 119 accueillies à l'année) soit 39 % du total des personnes hébergées en CHRS collectif,
- 15 personnes hébergées sur la stabilisation rencontrées (sur un total 44 accueillies à l'année), soit 34% des personnes hébergées en stabilisation.

## L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

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

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

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

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

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

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

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

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

En raison de la crise sanitaire en 2020, cette action n'a pu se poursuivre de manière linéaire. Il faut donc la repenser pour l'année à venir.

## 18-25 ANS

Les données suivantes feront un état des lieux concernant la prise en charge pour le CHRS (*diffus et collectif*) sur le public des 18-25 ans.

Nous proposerons ensuite une analyse de ces chiffres ainsi que nos points de vue concernant l'accompagnement de ce jeune public et les éventuelles difficultés et freins que l'ont peut rencontrer lors de ces accompagnements.

Tout d'abord, le nombre de 18-25 ans ayant été hébergés et accompagnés au sein du CHRS entre 2019 et 2020 a légèrement diminué. Nous sommes passés de 65 personnes accueillies étant âgées de 18 à 25 ans en 2019 à 59 en 2020, soit une baisse de 9.23%.

Cependant, nous observons que les durées de séjour pour les 18-25 ans, ont-elles, augmentées. En effet, en 2019, 40% des 18-25 ans ont eu une durée de séjour entre 6 et 12 mois maximum contre 25.81% en 2020.

Alors qu'en 2019, la durée maximale de séjour était de 12 mois, nous voyons qu'en 2020, de nombreuses personnes sont restées entre 1 et 2 ans, avec un taux d'évolution de 207.7%.

Concernant les types de sorties de ces jeunes, nous remarquons que la majorité étaient orientés vers d'autres structures d'insertion en 2019 (25%), et 12.05% en logement autonome.

En 2020, plus d'un quart des jeunes sortis ont accédé à un logement autonome et 12,9% en structure d'insertion.

Nous pouvons donc remarquer qu'entre 2019 et 2020, les sorties des 18-25 ans se sont plus rapprochés du logement autonome.

Pour ce qui est du type de ressources que perçoivent les 18-25 ans, nous remarquons qu'en 2019, la majorité ne percevaient aucune ressource (*environ 52%*) ou travaillaient et donc percevaient un salaire (*10.77%*).

En 2020, nous constatons que la majorité ne perçoivent toujours aucune ressource, mais qu'une augmentation du nombre de jeune percevant un salaire est notable (*taux d'évolution de + 50%*).

Enfin, pour ce qui est des motifs pour lesquels ces jeunes font une demande d'hébergement, nous constatons que les situations d'errance, les sorties d'établissements (*insertion, urgence, stab*), l'hébergement précaire et les ruptures familiales ou amicales sont les trois principaux motifs d'hébergement en 2020. Nous remarquons une nette augmentation par rapport à 2019 en ce qui concerne les ruptures familiales et amicales (+ 166.67%) ainsi que les sorties d'établissement type insertion, stabilisation, hôtel ou urgences (+24%).

Concernant l'accompagnement social global auprès de ce jeune public, il est vrai que nous ressentons le besoin d'avoir plus de temps pour les accompagner dans la réalisation d'un projet pérenne.

En effet, la plupart des jeunes que nous accueillons sortent tout juste de l'adolescence et sont très souvent en manque de maturité et plongés dans le monde des adultes contre leur gré.

Beaucoup de ces jeunes sortent d'un long parcours de Protection de l'Enfance. Nous remarquons que pour ces jeunes, il est parfois très compliqué pour eux de comprendre que le travailleur social n'est plus là pour faire à sa place mais bien pour l'accompagner. La personne est au centre de son projet et ces jeunes ont parfois des difficultés dans les premiers mois à se rendre compte qu'ils doivent prendre en main leur situation, ce qui pourrait expliquer le fait que leur durée de prise en charge est plus longue.

De plus, ces jeunes se retrouvent face à un frein majeur dans leur accompagnement. En effet, les 18-25 ans sont la tranche d'âge qui ne peut prétendre à aucune prestation de la part de la CAF.

Ces jeunes ont pour unique solution pour débloquer des ressources, soit de travailler, soit de s'inscrire en garantie jeune avec la mission locale. Ce dispositif assure une entrée financière tout en assurant un suivi en insertion socio-professionnel personnalisé. Cependant, il est limité dans le temps (*un an*) et l'allocation versée ne suffit pas à subvenir à tous les besoins notamment si il faut assurer le paiement d'un loyer régulier.

Suite à ces constats spécifiques à l'accompagnement des jeunes dans nos dispositifs, une réflexion autour de ce public a été mise en place à travers différents groupes de travail fin 2020 et se poursuit en 2021. Ces groupes de travail ont pour finalité de proposer des outils, des moyens pour permettre aux professionnels d'adapter leurs accompagnements auprès de ce jeune public de manière efficiente.

# LES MODIFICATIONS DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES PENDANT LA COVID-19



La pandémie de la COVID-19 a profondément bouleversé le fonctionnement de notre établissement et modifié les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux envers les personnes accueillies. Dès le début de la crise sanitaire, les membres qui composent la hiérarchie et l'encadrement se sont mobilisés activement pour venir en aide à toutes les personnes, salariées comme personnes accueillies.

Le soir du 16 Mars 2020, le Président de la République, Emmanuel MACRON annonçait à la nation qu'un «*confinement national*» était mis en place dès le lendemain matin interdisant «*tout déplacement en France*». Du jour au lendemain, la vie de l'établissement s'est suspendue face à cette épidémie dont on ignorait totalement l'étendue.

En cette raison, des mesures recommandées de «*gestes barrières*» hygiéniques et de distanciation physique ont été mises en place rapidement en interne. Il a fallu modifier le fonctionnement quotidien en un laps de temps record, annuler les entretiens formels dans les bureaux prévus à cet effet et les démarches administratives, scinder les salariés en deux équipes. Le port du masque devenant obligatoire, le principal mot d'ordre était l'accompagnement de la vie quotidienne, uniquement informer et rassurer la personne accueillie tout en assurant son bien-être de. Comme nous le citons précédemment, le CHRS a dû faire face à plusieurs changements : l'équipe de salariés a été divisée en deux groupes, groupe A et groupe B, le premier groupe travaillait sur les horaires du matin soit 7h-14h et le second groupe, de soirée soit 14h-21h. Les deux groupes ne devaient pas se croiser et faisaient une transmission uniquement par voie dématérialisée. Le roulement des horaires des groupes s'échangeait toutes les semaines. Or, plusieurs collègues ont été en arrêt maladie, soit par maladie soit par la présence d'enfants en bas âge. Avec un effectif réduit, l'établissement a pu faire face avec la mobilisation de jeunes relevant de la réserve civique et de la réserve sociale. Parmi les salariés, on ne parlait plus de statut social mais plutôt de masse salariale, tous les corps de métiers étaient mélangés pour se mettre au service du bon déroulement du respect des mesures sanitaires au sein de l'établissement. Concernant les personnes accueillies, le fonctionnement de leur quotidien s'est vu être totalement chamboulé ; à débiter par la prise du repas qui jusque-là, se déroulait au self collectif avec un horaire précis ; désormais elles devaient attendre leur horaire, aller chercher leur repas au self et manger dans leur chambre respective afin de limiter le croisement entre elles. Elles ne pouvaient plus sortir sans la présence d'une attestation de déplacement avec un motif justifié. Dans un souci de places et parce que le Préfet a demandé des places de desserrement, trois logements diffus ont été mis à disposition du CHRS. Les personnes accueillies se sont vu être obligées d'emménager dans un logement pendant une durée imprécise. L'établissement a accueilli dans le même temps des personnes extérieures qui étaient contaminées, dont l'état ne nécessitait pas une hospitalisation, sur ces places rendues vacantes. Lors de visites à domicile des personnes qui étaient hébergées sur le logement diffus ou lors d'accompagnement physique, des mesures drastiques étaient mises en place à savoir seul un conducteur et une personne accueillie pouvaient être dans la même voiture, la personne accompagnée étant à l'arrière. Les voitures devaient être désinfectées après chaque utilisation. Ce fonctionnement a duré un mois et vingt-cinq jours et a pris fin le 11 Mai 2020.



Au regard de l'expansion épidémique, le 28 Octobre 2020, le Président de la République, Emmanuel MACRON, annonce au cours d'une allocution un nouveau confinement. Le fonctionnement de l'établissement doit faire face à une nouvelle adaptation de son mode de fonctionnement. Les places prévues pour les places de desserrement jusque-là ont été réattribuées aux personnes accueillies. Le fonctionnement de l'équipe et le quotidien des personnes accueillies se sont vu être de nouveau chamboulé ; l'équipe de travailleurs sociaux a été divisé en deux, une équipe avait son bureau dans le premier étage et la seconde équipe, dans le sous-sol, dans une grande salle, initialement prévue pour les réunions. Et ce roulement s'inversait de manière hebdomadaire. Le port du masque est toujours obligatoire ainsi que le respect des gestes barrières. Concernant les personnes accueillies, ces dernières avaient le choix de manger où elles voulaient, au self collectif ou dans leur chambre respective, décision qui ne pouvait se faire lors du premier confinement. Cependant, les tables du self ont été agencées afin de ne pouvoir accueillir que quatre personnes par table. Pour les visites à domicile sur le logement diffus, chaque équipe disposait de véhicules définies de service. Ce second confinement a duré un mois et quinze jours et a pris fin le 15 Décembre 2020. Cependant, cette fin de confinement marque l'instauration d'un couvre-feu de 21h à 6h.

Nous venons de voir précédemment que le nécessaire a été rapidement effectué, mais il faut noter que les pratiques professionnelles ont eu plusieurs impacts sur notre accompagnement auprès des personnes. Nous avons pu recenser différents versants :

L'accompagnement de la personne, l'aspect du lien avec elle, l'organisation interne des professionnels, la communication intra-professionnelle, l'état émotionnel des personnes et l'organisation des personnes accueillies.

## Le lien

Pour le psychiatre Serge Tisseron, «*Le déni de l'importance du lien social pour la santé psychique, manifesté tout au long du premier confinement, à la fois dans les mesures prises et la façon de les présenter, a déjà eu des effets désastreux*».

Le lien que nous créons lors de notre accompagnement a été, pendant cette période, plus compliqué à se mettre en place. Tout d'abord, le respect des gestes barrières, la distanciation physique et le port du masque imposent une distanciation d'avec la personne accueillie.

La rupture de contact physique avec la potentielle probabilité de contamination peut être interprétée comme une certaine méfiance entre le professionnel et la personne accompagnée. A savoir que nous accompagnons à certain moment des publics en rupture totale de lien. Dorénavant, dans certaines salles, les bureaux sont équipés de plexiglass créant ainsi une séparation physique entre les deux interlocuteurs.

De plus, le port du masque obligatoire rend difficile la lecture du langage non verbale des interlocuteurs que ce soit un professionnel ou une personne accompagnée. Aussi, faire respecter le port du masque, impose aux professionnels une mission supplémentaire souvent pesante car à rappeler plusieurs fois au quotidien, donnant ainsi un rôle de «*rabâcheur*» pour chacun dans un métier déjà complexe.

## L'accompagnement des personnes accueillies

La COVID-19 a créé une méfiance entre les personnes. Ainsi, certaines ont pu faire état d'un mal-être au sein de l'hébergement. Certains protocoles obligatoires et nécessaires en matière sanitaire comme le confinement d'une personne infectée peuvent accentuer ce mal-être. Cette dernière ne peut avoir de contact physique avec l'extérieur créant ainsi un isolement social imposé.

De plus, la limitation de stationnement des personnes au sein des espaces collectifs (*salles TV, réunion, self, accueil, salle bien-être*) et la réorganisation des déplacements de chacun (*Cf. flèches indiquant le sens des trajectoires pour éviter les rencontres*) imposent aux personnes un sentiment de quasi-solitude. De ce fait, lors de cette période, notre accompagnement s'est axé plus que d'habitude, sur l'état de bien être de la personne afin qu'elle soit au maximum de ses capacités et de sa volonté d'adhésion.

## L'organisation des personnes accompagnées

Comme cité dans le point précédent, l'organisation du CHRS a dû être repensé afin de limiter ou d'empêcher toute contamination. Ainsi, certaines salles, normalement mises à disposition pour les personnes accompagnées ont été fermées ou limitées d'accès. Les personnes accueillies ont aujourd'hui moins accès à la salle informatique par exemple (*qui est devenue une salle de réunion*), à la salle bien-être (*salle pour les services civiques et hôtes d'accueil*) ou même à une salle de télévision. Les personnes accompagnées ne peuvent stationner à l'accueil : la recherche de contact social s'est davantage compliquée.

Les personnes accompagnées ne peuvent, par les mesures de la COVID-19, recevoir de personnes extérieures. Les personnes, doivent s'organiser d'une manière différente si elles souhaitent maintenir des liens avec des personnes extérieures. Lors de la période hivernale, le climat complique les visites extérieures forçant les personnes à devoir se réorganiser en cherchant de nouveaux moyens.

La modification de notre organisation interne ainsi que celle de nos partenaires, imposent également moins d'accompagnement sur l'extérieur.

## L'organisation et la communication intra-professionnelle

L'organisation des professionnels s'est vue modifiée par les protocoles de la COVID-19. En effet, comme décrit précédemment, l'équipe a été scindée en deux groupes.

L'organisation de deux espaces de travail à disposition avec un planning A et un planning B a créé chez les professionnels un sentiment d'éparpillement de leur matériel de travail les obligeant ainsi à s'adapter (*changement d'ordinateur, de bureaux, descendre ou monter chaque semaine le matériel nécessaire*).

La séparation de l'équipe implique également une adaptation en termes de transmission d'informations. Ainsi, l'équipe communique aujourd'hui davantage par voie dématérialisée limitant ainsi les contacts entre-nous.

Estella, Justine et Xavier

# ANIMATIONS

Habituellement, des sorties culturelles et touristiques sont proposées aux personnes accueillies tout au long de l'année.

Cette année 2020 rythmée par la crise sanitaire inédite liée à la Covid-19, nous a amené à de nombreuses reprises à annuler ces sorties.

L'objectif de ces actions est de favoriser l'accès à la culture aux personnes accueillies et de présenter de nouveaux lieux ce qui a été compromis cette année.

Cependant, nous avons tout de même eu l'occasion de faire découvrir aux personnes accompagnées des lieux culturels et de partage au sein même de la ville de Reims comme la «*Guinguette*» durant la période estivale. La «*Guinguette*» est un espace gratuit et ouvert sur la ville, propice à la détente et à la fête, naturellement convivial et propose :

- Des concerts éclectiques (*blues, swing, jazz, musiques du monde, rock, reggae, musette, musiques électroniques...*) d'artistes régionaux ou internationaux de passage,
- Des jams ouvertes aux musiciens locaux,
- Des blindtests,
- Des DJs venus de tous horizons musicaux,
- Des ateliers artistiques et ludiques (*dessin, végétal, jeux de société...*),
- Des tournois et des jeux de plein air à disposition (*pétanque, molky, football*),
- Des marchés de créateurs, d'artisans et de producteurs locaux.

Un espace de restauration est également proposé par Un Truck de Food (*burgers*) du mercredi au dimanche. Chaque week-end, du vendredi au dimanche, un nouveau Foodtruck est à découvrir : Les Crêpes de Béa (*Galettes salées, crêpes sucrées*), Piquet's (*Pâté Croûtes*), Stef Stef Hot Dog (*Hot Dogs Américain*) et Le Good Truck (*Bagels, falafels*), divers snacks seront aussi disponibles au bar.

Concernant l'accès à la culture et aux spectacles, de nombreuses représentations en lien avec le manège étaient programmées dans la période de Octobre à décembre 2020. Nous n'avons eu l'occasion d'emmener certains résidents qu'une seule fois. Les autres spectacles ont été annulés ou reportés à l'année 2021. Nous sommes toutefois toujours en lien étroit avec les services du Manège et de la Comédie afin de re planifier dès que la situation le permettra notre venue.

Une sortie culturelle à Paris et au zoo d'Amnéville était également programmée pour août 2020 mais n'a finalement pas pu se réaliser du fait des mesures sanitaires prises par le gouvernement.



Concernant les activités proposées en interne, cette année 2020, ont été proposées aux personnes accueillies (*principalement les week-ends*) :

- Initiation à la couture,
- Ateliers autour de l'estime de soi (*maquillage avec un groupe de femmes*),
- Création décorations de Noël et installation,
- Un jardin est également à disposition des personnes accueillies :
  - Durant l'été 2020, un groupe de personnes s'est chargé de remettre en état le jardin ainsi que d'y planter des légumes pour les récolter ensuite,
  - Deux poules sont également présentes dans le jardin et les personnes accueillies peuvent s'en occuper (*entretien du poulailler, ramassage des œufs...*).
- Au printemps et pendant le premier confinement, un groupe de personnes accueillies s'est chargé de reflleurir l'extérieur de l'établissement : nettoyage, repotage et plantation des bacs à fleurs.
- D'autres actions plus ponctuelles ont également été organisées :
  - Repas partagés entre 4 résidents et un professionnel, Barbecue des personnes accueillies, sortie piscine, ainsi qu'une dizaine d'anniversaires ont été célébrés durant l'année 2020.
- Enfin, le CHRS met à disposition une cuisine pédagogique aux personnes accueillies.

Les personnes accueillies ont la possibilité de réserver cet espace les soirs de la semaine de 17h45 à 20h45. La nourriture n'est pas fournie par l'établissement. Les personnes accueillies font leurs courses elles-mêmes, concoctent leur repas puis doivent laisser la cuisine dans le même état qu'ils l'ont trouvé.

Cette cuisine a pour objectif de permettre aux personnes accueillies de prendre du temps pour elles, s'éloigner du collectif qui est parfois pesant pour eux, et de favoriser leur autonomie.

Cet outil est également utilisé par les professionnels afin de favoriser la création d'un lien de confiance avec les personnes accueillies et d'évaluer leur autonomie pour une éventuelle sortie en logement autonome.



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



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



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



**Yvan GRIMALDI**  
*Directeur des programmes Inclusion*

**Établissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims et des Ardennes**  
42, rue de Taissy 51100 Reims  
03 26 85 23 09 - nhorizon@armedusalut.fr

