

# Sommaire

## Présentation de la Fondation de l'Armée du Salut

- L'Armée du Salut dans le monde 3
- L'Armée du Salut en France 3
- L'Armée du Salut à Reims 4

## Le Toit Solid'Air : Un des Services d'Hébergement d'Urgence du CHRS Le Nouvel Horizon

- Le cadre législatif 5
- Présentation des locaux 6
- Le public accueilli 7
- L'équipe au service de la mise en oeuvre du projet social 8
- Gestion des conflits et incidents 9
- Les personnes accueillies au coeur du projet 11
- Règlement de la Permanence tenue par les PA pour permettre  
une ouverture en continue 12
- Le partenariat 16
- Enquête de satisfaction sur le Pôle Urgence «Toit Solid'Air» 18

# PRÉSENTATION DE LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

## L'ARMÉE DU SALUT DANS LE MONDE

### 🛡 Origines et vocation

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

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

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

## L'ARMÉE DU SALUT EN FRANCE

### 🛡 Une implantation progressive sur le territoire

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

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

### 🛡 Adaptation aux évolutions et aux nécessités

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

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

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

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

### 🛡 Fondation « multi spécialiste »

La Fondation gère des établissements et services positionnés dans des secteurs diversifiés. Ses établissements et services proposent une prestation de qualité en direction des usagers de

## L'ARMÉE DU SALUT A REIMS

### 🛡️ Quelques éléments d'histoire

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

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

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

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

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

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



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

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

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

### « Secourir, Accompagner, Reconstruire »

La Fondation de l'Armée du Salut emploie plus de 2420 salariés. Elle gère plus de 170 établissements en France. Les ressources de la Fondation se composent de financements des organismes publics, de dons et legs, de produits des ventes ainsi que des rétributions perçues pour services rendus. Animée d'une forte volonté d'aller vers une efficacité accrue, la Fondation de l'Armée du Salut poursuit une « Démarche Qualité » s'appuyant sur un référentiel. La certification par Bureau Veritas lui est attribuée depuis 2004. Elle développe un mode de gestion des personnels fondé sur le management participatif par objectif. Riche de son histoire et de son expérience, portée par des valeurs fortes, l'Armée du Salut entend, au travers de la Fondation, poursuivre et étendre son engagement dans le domaine social et médico-social. Elle est animée d'une volonté de modernisation, articulant caritatif et professionnalisme, l'éthique de convictions et l'éthique de compétences. La Fondation de l'Armée du Salut est attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux. Elle travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques nouvelles qui émergent dans le champ de l'action sociale.



# LE TOIT SOLID'AIR : UN DES SERVICES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE DU CHRS LE NOUVEL HORIZON

Outre ses activités d'hébergement d'insertion en structure ou en diffus, en CADA ou CAO, d'intermédiation locative et d'ALT, le « Nouvel Horizon » assure une mission d'accueil d'urgence qui se décline principalement :

- *En appartements diffus*
- *Au Toit Solid'Air (anciennement les bungalows) d'une capacité de 21 places.*

Conformément aux valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut, les objectifs posés pour ce dispositif d'accueil sont :

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

## LE CADRE LÉGISLATIF

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

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

- L'affirmation et la promotion du droit des usagers.

- La diversification des services et leur assise juridique (y compris ceux qui en étaient dépourvus comme les lieux de vie).
- La définition de procédures d'évaluation.
- L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.
- L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat. La loi renforce le droit des personnes et prévoit la mise en œuvre d'un certain nombre d'instrument pour leur concrétisation (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte de l'utilisateur, conseil de vie sociale ...).

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

**Le Plan PARS** (Plan d'action renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes sans abri), 8 janvier 2007, énonce le principe de continuité de prise en charge des sans-abri. « Toute personne accueillie dans un centre d'hébergement d'urgence devra se voir proposer, en fonction de sa situation, une solution pérenne, adaptée et accompagnée si nécessaire (...) ».

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

- 1) Un recours à l'amiable et en contentieux afin de faire valoir le droit, garanti par l'Etat, à un logement décent et indépendant.
- 2) Le principe de la continuité de la prise en charge des sans-abri. « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée ».

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

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

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

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

- Art. 345-2-2.

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

- Art. 345-2-3.

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

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

## PRÉSENTATION LES LOCAUX

Le site Toit Solid'Air, localisé au 15 rue Roger Aubry à Reims, a ouvert ses portes en novembre 2016 dans des locaux neufs venus remplacer les abris de nuit « les Bungalows ». Cette réhabilitation, respectueuse de critères écologiques et économiques, a été réfléchi

pour proposer un produit final confortable et fonctionnel, adapté pour accueillir des personnes en situation de handicap.

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

Il est constitué de 7 unités de vie et d'une unité collective. Les unités de vie, d'une superficie de 37 m<sup>2</sup>, sont composées de 3 chambres individuelles fermant à clé et d'une salle d'eau de 6 m<sup>2</sup>. Chaque chambre est équipée d'un lit fixe, d'un espace de rangement comprenant une armoire, ainsi qu'un petit coffre-fort, d'une tablette, d'une chaise. Une unité est réservée pour l'accueil des femmes.

La partie collective, d'une superficie de 70 m<sup>2</sup>, se compose d'un coin cuisine, d'une réserve alimentaire, d'une réserve de produits d'hygiène et d'entretien, d'un coin salle à manger, d'un espace multimédia (postes informatiques et télévision) et d'une partie bureau pour les professionnels. Sur les extérieurs, des parcelles de jardin potager, un préau et un espace détente, un complexe d'aquaponie et une aire pour les animaux viennent compléter les installations.



Ce lieu se veut être entre l'externe (la rue) et l'interne (chez soi), être dedans et dehors.

Le projet « Toit Solid'Air » s'est étayé avec la volonté de passer d'un hébergement de nuit à un accueil ouvert en permanence en préservant la vocation d'espace de transition qui caractérisait « les bungalows », avant l'accès à un autre dispositif d'hébergement ou de logement plus pérenne. Toit Solid'Air est un hébergement qui fonctionne 24h/24H, toute l'année depuis son ouverture en novembre 2016.

## LE PUBLIC ACCUEILLI

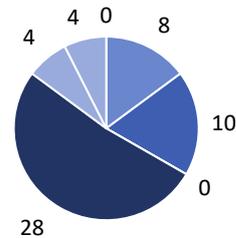
Toit Solid'Air a vocation à accueillir des personnes seules accompagnées ou non de leur(s) animal(aux).

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

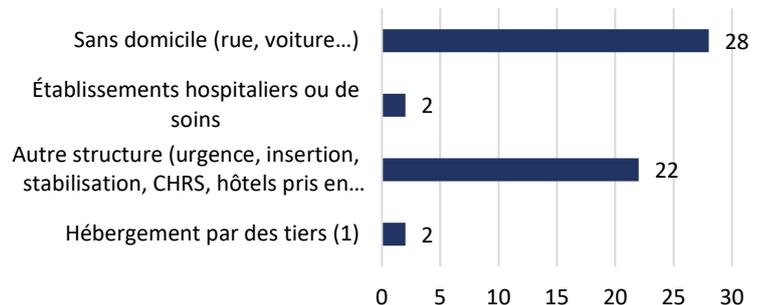
- *Les personnes dites de droit commun en rupture de travail, familiale, sentimentale, de logement ou de lien social. Ces personnes, victimes de l'exclusion, sont amenées à subir une période de dépendance au système d'aide et d'assistance sous toutes ses formes. L'objectif est alors de permettre un retour, dans un délai à court ou moyen terme, à une situation d'inclusion ordinaire, intégrée au sein de la société, avec un accompagnement ciblé sur la restauration de la santé, de la confiance et de l'estime de soi, de lien aux autres, de lien social. En 2018, 53% des personnes accueillies étaient des personnes dites de droit commun, soit 29 personnes. 1 était une femme.*
- *Les personnes gravement désocialisées pour lesquelles un long travail de restauration et de reconstruction sera nécessaire avant de les accompagner vers des objectifs précis d'insertion par l'emploi /formation ou logement notamment mais surtout de soins. L'accompagnement santé se fera idéalement en lien avec les partenaires de soins ainsi que les représentants légaux s'il y a lieu. Ces personnes souffrant pour la plupart de troubles psychiques, leurs projets seront adaptés à leur situation de santé et l'axe central de l'accompagnement sera l'accès ou la reprise des soins.*
- *Les personnes migrantes : demandeurs d'asile, personnes déboutées, personnes en cours de régularisation.*
- *Les personnes victimes de violences ou dont la vulnérabilité nécessite un hébergement sécurisé et une équipe disponible et réassurante.*

Nombre de personnes accueillies dans l'année	54	Nombre d'hommes	49
Nombre de ménages accueillis dans l'année	54	Nombre de femmes	5
Nombre de places installées	21	Nbre d'enfants	0

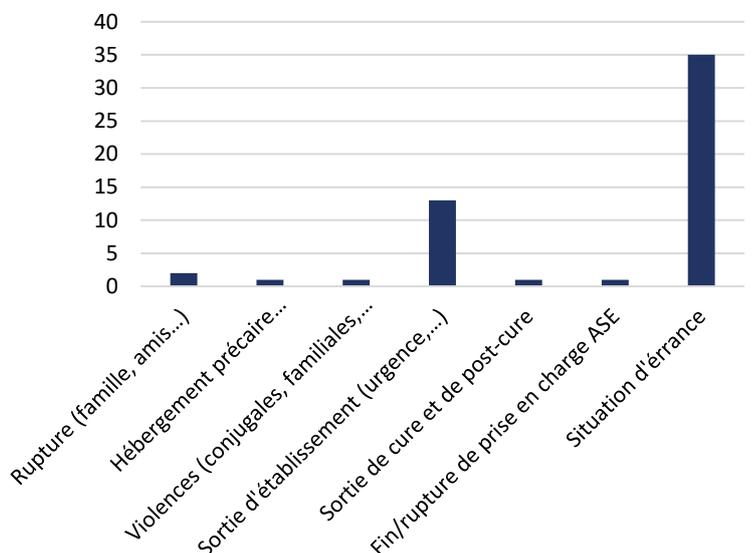
### Tranches d'âges



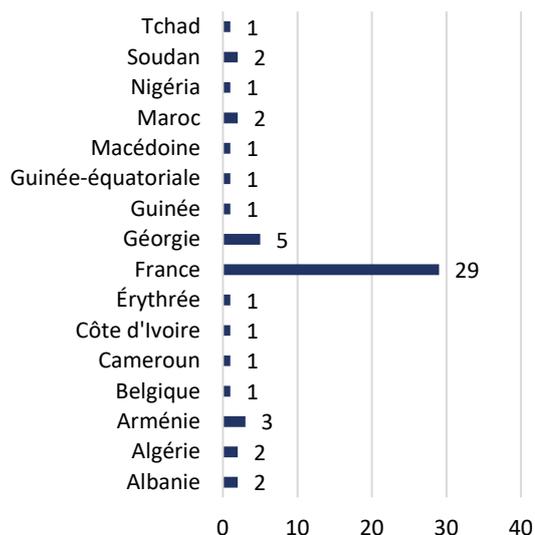
### Hébergement la nuit précédente



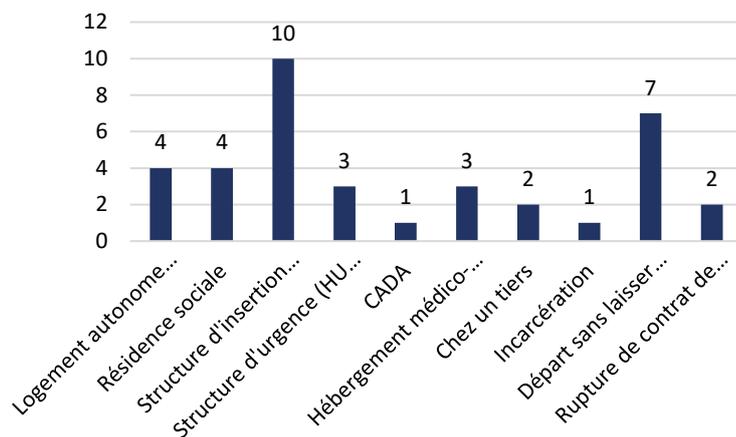
### Situation avant l'admission



## Origine géographique par pays



## Sorties



Pour le public de droit commun notamment, le taux de sortie en logement autonome ou résidence sociale est encourageant. Une fois stabilisée, les personnes les plus en difficulté sont-elles orientées vers des dispositifs d'hébergement d'insertion. En fonction des situations, des orientations sur le service d'urgence diffus est préconisé pour évaluer la capacité à vivre en autonomie.

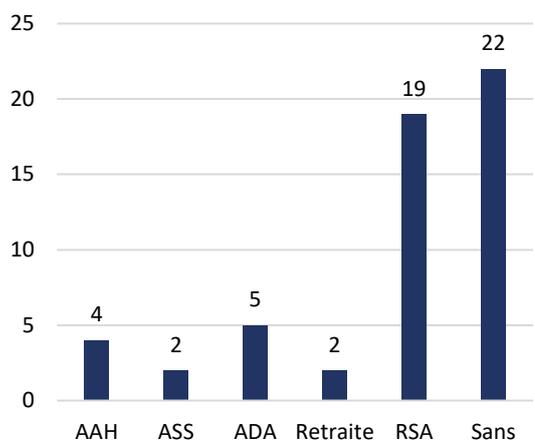
## Situations



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

À la fin du premier semestre 2017, l'équipe était renforcée par les interventions ponctuelles de travailleurs sociaux de l'hébergement d'urgence en diffus. Ces interventions permettaient d'organiser l'accueil des personnes, de travailler notamment l'ouverture des droits, l'accès aux soins et les orientations vers les différents partenaires ou les dispositifs d'hébergement et de logement. Le chef de service de l'hébergement d'urgence diffus, responsable du lieu, coordinateur de l'action, garant du projet, assurait lui-même une part de l'accueil et de l'animation.

## Ressources



Après une évaluation portée sur le premier semestre de fonctionnement, la présence d'un référent social dédié s'est révélée indispensable pour optimiser le suivi social et garantir un accompagnement personnalisé. Une travailleuse sociale dédiée à temps plein sur le site, référent unique, bien repérée par les bénéficiaires et les partenaires a permis de proposer un accompagnement social complet pour :

- *Procéder à l'accueil et à une première évaluation de la situation des personnes*
- *Procéder à l'ouverture des droits*
- *Soutenir les personnes dans l'élaboration d'un projet formalisé*
- *Assurer le lien avec les partenaires extérieurs*
- *Assurer des missions éducatives pour la gestion du quotidien*
- *Développer des actions collectives*

- **Travailler l'insertion socioprofessionnelle, en lien avec la Conseillère en Insertion Professionnelle si nécessaire. Pour l'année 2018, la CIP a suivi 5 personnes en leur proposant 13 rendez-vous sur site.**

Après une évaluation portée sur le premier semestre de fonctionnement, la présence d'un référent social dédié s'est révélée indispensable pour optimiser le suivi social et garantir un accompagnement personnalisé. Une travailleuse sociale dédiée à temps plein sur le site, référent unique, bien repérée par les bénéficiaires et les partenaires a permis de proposer un accompagnement social complet pour :

- **Procéder à l'accueil et à une première évaluation de la situation des personnes**
- **Procéder à l'ouverture des droits**
- **Soutenir les personnes dans l'élaboration d'un projet formalisé**
- **Assurer le lien avec les partenaires extérieurs**
- **Assurer des missions éducatives pour la gestion du quotidien**
- **Développer des actions collectives**
- **Travailler l'insertion socioprofessionnelle, en lien avec la Conseillère en Insertion Professionnelle si nécessaire. Pour l'année 2018, la CIP a suivi 5 personnes en leur proposant 13 rendez-vous sur site.**

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

L'équipe de surveillants s'est féminisée avec le recrutement d'une hôtesse d'accueil sur le dernier trimestre 2017.

Ouverture du site novembre 2016/1 <sup>er</sup> semestre 2017	2 <sup>nd</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	2 <sup>nd</sup> semestre 2018
6 à 8 veilleurs/surveillants	5 veilleurs/surveillants	4 veilleurs de nuit	4 veilleurs de nuit
Interventions ponctuelles de TS HU	1 hôtesse d'accueil	2 hôtesse d'accueil	1 hôtesse d'accueil/agent administratif
Chef de service	1 ETP Travailleur Social	1 adulte relais	1 adulte relais
	1 adulte relais	1 ETP TS	1 ETP TS : 2x0,5 ETP
	Cheffe de service	Cheffe de service	Cheffe de service

L'équipe dans sa globalité encourage la participation active des personnes, axe prioritaire décrit dans le projet social initial.

Une réunion trimestrielle veille/TS/Cheffe de service permet de coordonner les actions. Les actions sont donc réévaluées et éventuellement réajustées.

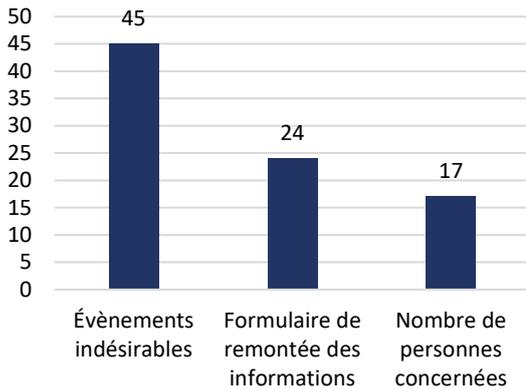
Elles le sont en réunion d'équipe mais elles le sont également avec les personnes accueillies qui sont consultées lors de réunions d'expression. Ces consultations ont permis d'identifier des besoins spécifiques pris en considération pour professionnaliser l'équipe : besoin de mixité, besoin d'accompagnement sur le quotidien, besoin d'animations.

## GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS

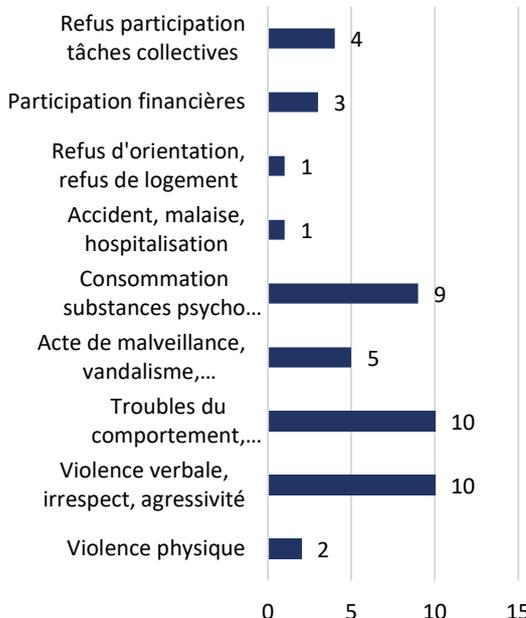
La vie en semi-collectivité permet de favoriser le lien social, de rompre l'isolement. Elle permet de créer une dynamique positive. Elle génère néanmoins des tensions et des passages à l'acte agressifs. Sur l'année 2018, 45 évènements indésirables ont été recensés. 12 évènements déplorent des comportements violents de type menaces ou agressions caractérisées contre 25 en 2017. L'intervention des forces de l'ordre a été nécessaire à 4 reprises. 3 plaintes/main-courante ont été déposées, 2 pour des faits de violence, 1 pour des dégradations.

Pour les faits de violence caractérisés et les violences verbales 3 exclusions définitives ont été notifiées. Sur ces faits de violence, 4 ont pour origine des troubles psychiques ayant entraîné le passage à l'acte. 9 évènements concernent des introductions d'alcool ou de stupéfiants, et 10 des troubles du comportement en lien avec des pathologies psychiques. Ce sont donc 23 évènements qui sont recensés en lien avec une pathologie ou des troubles psychiques/addiction soit la moitié des évènements signalés.

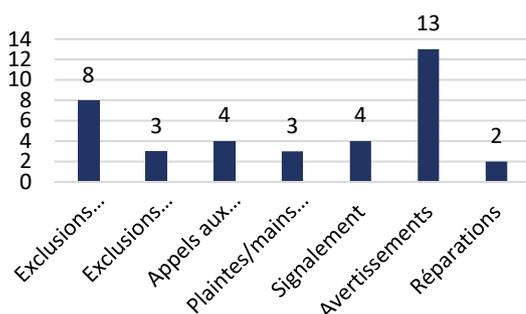
## Évènements indésirables Toit Solid'Air 2018



## Nature des évènements indésirables Toit Solid'Air 2018

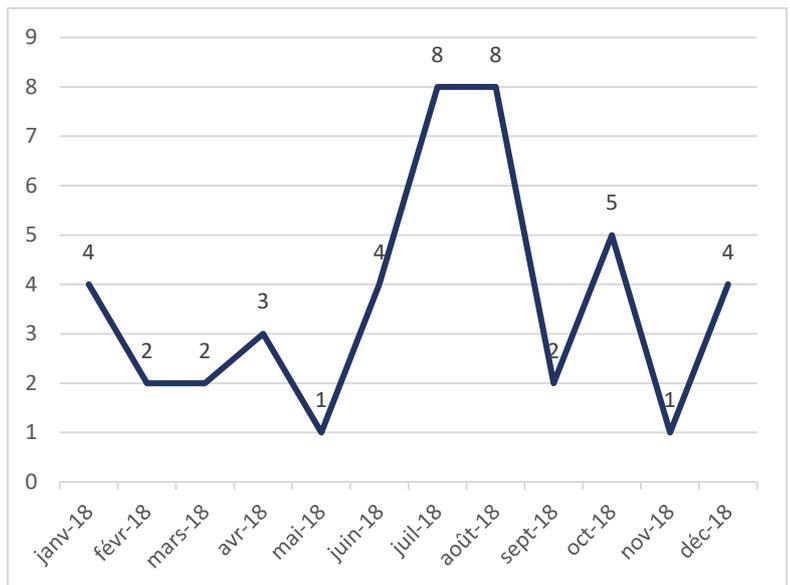


## Nature des dispositions prises d'évènements indésirables Toit Solid'Air 2018



On remarque un pic des remontées d'information d'évènements indésirables entre juin et septembre. Ce pic correspond à une période où Toit Solid'Air a accueilli une population en rupture de soins ou sortantes d'hospitalisation en service de psychiatrie.

Autant que possible, la réponse aux transgressions et/ou violences a été éducative et des alternatives aux exclusions ont été recherchées. Pour 2 personnes en grande détresse, une contractualisation de l'hébergement a été décidée avec reprise des liens avec les services de soin et hébergement de nuit uniquement. Les services de psychiatrie ainsi que le 115 de la Marne ont été informés des dispositions prises pour éviter le retour à la rue, favoriser l'accès aux soins et garantir la sécurité des biens et des personnes. Mais l'engorgement ou l'absence de réponse des services médicaux n'a pas permis d'éviter deux exclusions.



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

## LES PERSONNES ACCUEILLIES AU CŒUR DU PROJET

### ■ Implication des personnes accueillies : les réunions d'expression

A la demande des personnes accueillies, la réunion hebdomadaire s'est transformée en une réunion bimensuelle. Elle est un rendez-vous institutionnel incontournable. Elle s'adresse à l'ensemble des personnes accueillies. Elle n'est pas facultative. Les thématiques abordées sont particulièrement axées sur la gestion du collectif : entretien des locaux, gestion des repas, le vivre ensemble, mais aborde également des sujets plus larges.

En effet, les réunions d'expression sont régulièrement vectrices d'échanges et de réflexions concernant la citoyenneté, l'accès au logement, l'écologie et le développement durable. Enfin, nous procédons à un tour de table afin de donner à chacun l'occasion de prendre la parole et de s'exprimer librement concernant la vie du Toit Solid'Air (critiques, propositions, suggestions...).

L'objectif de faire circuler la parole et de favoriser des réflexions et les interpellations directes relatives aux difficultés inhérentes à toute vie en collectivité est donc globalement atteint. Cet espace de socialisation ou de resocialisation, par la prise en compte des problèmes des uns et des autres, a régulièrement permis de désamorcer des tensions sous-jacentes et de mettre à l'œuvre un esprit de solidarité envers les plus faibles. Enfin, elle est un lieu d'accès à la citoyenneté avec prise de parole, formulation d'idées et de réflexions et mise en pratique de la complexe vie en société et de ses exigences. Dans cette logique, ces réunions d'expression ont été le lieu de construction du règlement de fonctionnement du Toit Solid'Air finalisé et présenté aux instances représentatives du personnel et des personnes accueillies en octobre 2017. Les différents projets du site y sont discutés et éventuellement réajustés. Les comptes-rendus des réunions d'expression sont un des outils utilisés pour l'écriture du projet de service prévu en 2019.

En 2018, 15 réunions d'expression ont été animés.

### ■ La responsabilisation des personnes accueillies : l'autogestion

La responsabilisation de chacun se matérialise par des périodes d'autogestion de la structure. Il s'agit de permanences tenues par les personnes elles-mêmes.

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

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

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



## Règlement de la Permanence tenue par les PA pour permettre une ouverture en continue

Le Toit Solid'Air reste ouvert en H24. Ponctuellement, son ouverture de 14h à 17h se fera sous la responsabilité d'un des habitants du lieu habilité à prendre les permanences. Cette ouverture en continu est au bénéfice exclusif des personnes qui y habitent. En cas d'absence d'une permanence, le site sera fermé du départ du salarié de matinée jusqu'à l'arrivée du salarié de soirée. Des permanences sur d'autres créneaux horaires sont possibles ponctuellement.

Ce service ne peut se réaliser que grâce à l'investissement de certaines personnes et acceptant d'assumer la responsabilité de la permanence.

Il s'agit d'un des éléments particuliers du fonctionnement du Toit Solid'Air. Il indique clairement le climat de confiance et de réciprocité que nous souhaitons vivre ensemble : PA et salariés.

Les visiteurs occasionnels ne peuvent y accéder durant cette période.

Pour être responsable de la permanence il faut :

- Proposer sa candidature lors de la Réunion hebdomadaire
- Être agréé par l'équipe de salariés
- Par la suite, il appartient au volontaire de se proposer, lors de la réunion hebdomadaire, pour assurer telle ou telle journée.

### Les règles de la Permanence

Durant ces périodes d'ouverture, le responsable de permanence assure les responsabilités et engagements suivants :

- Discussion avec le salarié avant son départ afin d'organiser matériellement la période
- Le salarié confie au responsable de la permanence, une clé du portail, lequel doit rester fermé durant toute la période, ainsi que le téléphone mobile réservé aux numéros d'urgence et à l'appel de l'astreinte.

## La participation aux tâches du quotidien

Les personnes sont intégrées au fonctionnement de l'établissement. Elles entretiennent les parties individuelles et collectives et vont chaque matin chercher les repas fournis par le CHU de Reims pour l'intégralité des personnes. Par ces biais, nous souhaitons instaurer un esprit de communauté et d'entraide et que l'action de chacun soit bénéfique à tous.

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

Les repas sont servis sur l'espace collectif. Le temps du repas est un bon indicateur de l'ambiance générale de la structure. Dans les périodes de tension, les personnes s'y présentent au compte-goutte, se servent individuellement et repartent rapidement. A l'inverse, ils peuvent être à l'origine de prise d'initiatives conviviales et chaleureuses telles que la programmation d'un barbecue improvisé ou d'un café/discussion qui s'éternise sous le préau. Les personnes ont la possibilité d'améliorer ou de compléter les repas fournis par le CHU en disposant de la cuisine collective. Des ateliers cuisine sont régulièrement proposés pour que chacun puisse faire découvrir aux autres ses talents culinaires ou les spécialités de son pays ou région. Les plantes aromatiques du jardin ainsi que les légumes sont autant d'ingrédients savoureux qui agrémentent les assiettes. Ces repas donnent l'occasion de se retrouver ensemble et de maintenir l'esprit de collectivité. Comme chaque année depuis l'ouverture, les personnes accueillies ont réalisé un menu complet pour les repas de Noël et du réveillon grâce notamment, aux dons de la Banque Alimentaire.



## Les actions en faveur du développement durable

### La ferme urbaine



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

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

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

HARLAUT, président de la fédération d'aquaponie. Des carpes ont été préférées aux truites. De nouveaux investissements dans des aménagements et notamment l'installation de nouveaux bacs de plantation et d'une isolation doivent être réalisés pour inscrire le projet dans la durée.

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

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

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

L'expérience de l'Aquaponie a permis de faire le constat que des personnes marginalisées ayant connu une période de rue longue, se réapproprient la notion du prendre soin de soi via le prendre soin de l'animal.

Ce constat a amené l'équipe à développer un second projet analogue, celui du poulailler. Les personnes accueillies, encadrées, par l'adulte relais et les travailleurs sociaux, ont réalisé un enclos, acheté un poulailler dans lequel 3 poules pondeuses vivent depuis l'automne 2018. Les œufs frais sont ramassés chaque matin et profitent aux ateliers pâtisserie ou petits-déjeuners du dimanche matin.



## La culture maraîchère

Initié avec le soutien de « L'école des jardiniers », association créée en 2012 dans le but de transmettre les techniques et outils nécessaires pour la mise en culture de légumes dans le respect du cahier des charges de l'agriculture biologique, le projet de culture maraîchère a permis la confection de bacs pour cultiver des tomates, concombres, courgettes, betteraves, salades, choux, herbes et épices, piments et menthe. L'adulte relais participe activement au projet. La mobilisation des personnes accueillies est plutôt satisfaisante. Un carré potager a été aménagé en atelier palette pour que chaque unité de vie dispose d'un espace dédié. Les personnes accueillies qui en ont la responsabilité le temps de leur séjour pour effectuer les plantations de fruits, légumes ou fleurs.

La participation à l'arrosage et à l'entretien est très spontanée au printemps ou en été.

Les plats sont agrémentés en fonction de la pousse des légumes. Les personnes apprécient l'introduction des herbes aromatiques. Le partenariat conventionné avec « L'école des jardiniers » s'est interrompu au printemps 2018 car Toit Solid'Air était désormais en capacité de faire vivre en autonomie le projet.

## Le projet palettes

Le projet palettes s'est développé au printemps 2017 à l'initiative de l'adulte relais. Les objectifs principaux sont de proposer une activité manuelle, écologique et économique, encourageant la créativité tout en imposant un rythme et des règles de sécurité. Les personnes sont accompagnées dans la fabrication de mobilier de jardin pour les extérieurs du Toit Solid'Air.



Pour dynamiser le projet et le rendre plus attractif, l'ouverture du projet au service d'urgence diffus et la possibilité pour les personnes de confectionner des meubles en vue de leur entrée en logement ont été décidées. Une personne accueillie a réalisé un bureau avec étagères, une autre un banc de musculation. Comme l'année précédente, des étagères, chaises et tables sont venus compléter le mobilier des unités et/ou préparer les départs en logement autonome.

## Le prêt de vélos

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

ATELIERS / SORTIES TOIT SOLID'AIR 2018					
Mois	Activité	Date	Nombre de participants	Observations diverses	Autres activités hebdomadaires
mars-18	Place REIMS-CHATEAUROUX	09/03/2018	20 (6 Toit)	Stade de Reims	Atelier PALETTE du Lundi au Samedi 10h à 18h, encadré par l'adulte relais ou en autonomie.
	Place REIMS-LENS	17/03/2018	15 (6 Toit Solid'air)	Stade de Reims	
	Atelier cuisine	17/03/2018	15	Poulet cury coco	
	Atelier cuisine	28/03/2018	20	Raclette party, départ de M D, travailleuse sociale	
avr-18	Atelier savon lessive	02/04/2018	5	Faire son savon et sa lessive soi même à base de savon de marseille	Atelier COUTURE chaque mardi matin entre janvier et mars 2018
	Atelier cuisine	06/04/2018	12	Pâté limousin maison, et salade	
	Sortie PISCINE fille	14/04/2018	2	Piscine thiolette	Activités développent durable: aquaponie, jardinage
	Atelier cuisine	15/04/2018	12	KHINKALI repas Géorgien	
	Place REIMS-AJACCIO	20/04/2018	15 (6 Toit Solid'air)	Stade de Reims	
	Atelier cuisine	24/04/2018	9	Lasagne maison, Tiramisu	Construction du poulailler entre mai et septembre 2018
	Sortie cueillette de muguet PIC-NIC	25/04/2018	7 PA (2 Accompagnateurs)	Fôret route d'Epemay	
	Place REIMS-NIORT	27/04/2018	20 (6 Toit Solid'air)	Stade de Reims	
	Place REIMS-LA HAVRE	30/04/2018	15 (6 Toit Solid'air)	Stade de Reims	
mai-18	Atelier cuisine	14/05/2018	16	OSSO BUCO et purée maison, café liégeois	Autres activités
	Atelier cuisine	21/05/2018	15 PA (2 Accompagnateurs)	Repas GORGIEN	
	Sortire l'abbaye de vauclair + visite du musée	30/05/2018	4 PA (1 Accompagnateur)	Sortie avec l'établissement	
	Atelier cuisine	31/05/2018	14 PA (2 Accompagnateurs)	Repas Nigérien	
juin-18	Atelier couture	05/06/2018	2 PA (2 Accompagnateurs)	Confection de coussin	Formation aquaponie en mai 2018
	BARBUCUE	13/06/2018	15 PA (3 Accompagnateurs)	Visite M.D, travailleuse sociale	
	LESSIVE	14/06/2018	3 PA (1 Accompagnateur)	Faire sa lessive à base de copeaux de savon de Marseille	
	BARBECUE Fête de la musique	21/06/2018	13		
juil-18	Achat jeux de pétanque	21/06/2018			Réaménagement aquaponie
	Atelier cuisine	(06/07/2018)		Repas ARMENIEN	
	OLYMPIADES	09/07/2018	6	Rencontre avec les autres services jeux collectifs	
	Sortie "la Hotté du Diable"	11/07/2018	4		
	atelier couture	17/07/2018		Confection de sac de linge pour l'HU	
août-18	Atelier cuisine	26/07/2018	17	Pâtes au saumon	Reportage France 3 juillet 2018
	Atelier cuisine	24/08/2018	14	Plat africain	
	Sortie au Lac du Der	28/08/2018	9 PA (4 Accompagnateurs)	Sortie avec le service HU Diffus	
	Atelier cuisine	30/09/2018	15PA (1 Accompagnateur)	Plat réunionnais	
sept-18	Atelier cuisine	18/10/2018	11 PA (1 Accompagnateur)	Omelette garnie (chorizo, oignons, poivrons)	Interventions trimestrielles sur site de la Conseillère en Insertion Professionnelle
	Atelier cuisine	25/10/2018		Idées des PA	
	réunion préparation des fêtes				
nov-18	Place REIMS-MONACO	03/11/2018	40 places (8 PA du Toit Solid'air)	Stade de Reims	Interventions du CARRUD pour des interventions sur la réduction des risques dans le cadre d'un conventionnement
	Sortie BOWLING	06/11/2018	12 PA (2 Accompagnateurs)	Service HU Diffus + Toit solid'air	
	Atelier cuisine	07/11/2018	11 PA (5 Accompagnateurs)	"Riz wolof"	
	Journée GRAND MENAGE	21/11/2018	10 PA (3 Accompagnateurs)	Ménage collectif des parties communes et exterieurs	
	Atelier "déco de Noël"	28/11/2018		Création de bougie, déco pour les fêtes	
	Place REIMS GUNGAMP	24/11/2018	50 places (11 PA du Toit Solid'air)	Stade de Reims	
déc-18	Atelier cuisine	05/12/2019	11 PA (1 Accompagnateur)	Tartiflette	Interventions du CARRUD pour des interventions sur la réduction des risques dans le cadre d'un conventionnement
	Atelier "déco de Noël"	08/12/2018	4 PA (1 Accompagnateur)	Création de bougie, déco pour les fêtes	
	RDV Mme BOURGEOIS Annie Directrice de la maison de quartier wilson	12/12/2019		Echanges pour développer des activités en 2019: possibilité d'obtenir un accès à la salle de sport une après-midi/semaine, et invitation à participer à des journées événementielles pour favoriser les interactions sociales et l'ouverture à la culture	
	Place REIMS STRASBOURG	15/12/2018	11 PA	Stade de Reims	
	Repas de Noel	25/12/2018	11 PA (1 Accompagnateur)	Toast, Plat sénégalais THAPE, gateau arménien, glace,	
Repas reveillon du Nouvel An	31/12/2018	10 PA (1 Accompagnateur)	Soirée déguisée, Toast, MAFE, glace, gâteaux,		

Une dizaine de personnes accueillies sur le Toit Solid'Air sont supporters du stade de Reims grâce à la Mairie de Reims.

### 🏆 Quelques photos des activités 2018 :



## LE PARTENARIAT

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

Préoccupé par le besoin de pouvoir proposer un service et un accompagnement de qualité adaptée aux besoins individualisés de chacun, le service d'Hébergement d'Urgence Toit Solid'Air de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims inscrit le partenariat comme un élément fondamental permettant d'améliorer le niveau/la qualité des prestations et services à destination des personnes accueillies-accompagnées.

Ainsi, le développement d'une relation étroite avec d'autres acteurs locaux et territoriaux permet de mutualiser les moyens et les compétences liées aux actions sociales, médico-sociales et sanitaires, vers un objectif commun.

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

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

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

Logement	Accueil de jour	Aide à l'ouverture de droits	Emploi et formation
Les bailleurs sociaux de la ville de Reims	L'Association ASSOR	CCAS CSD CAF Mission Locale	Pôle Emploi Job51 Le Secours Populaire
Activités diverses, culturelles et sportive	Alimentation	Santé, prévention des risques et addictologie	Informations et accès aux droits
Le Secours Catholique La Maison de la vie associative	Pôle logistique du CHU de Reims	La PASS du CHU Les CMP de la ville Le Point Ecoute Jeune Le Service Communal Hygiène Santé Service de Prévention ANPAA	CIMADE CIDFF

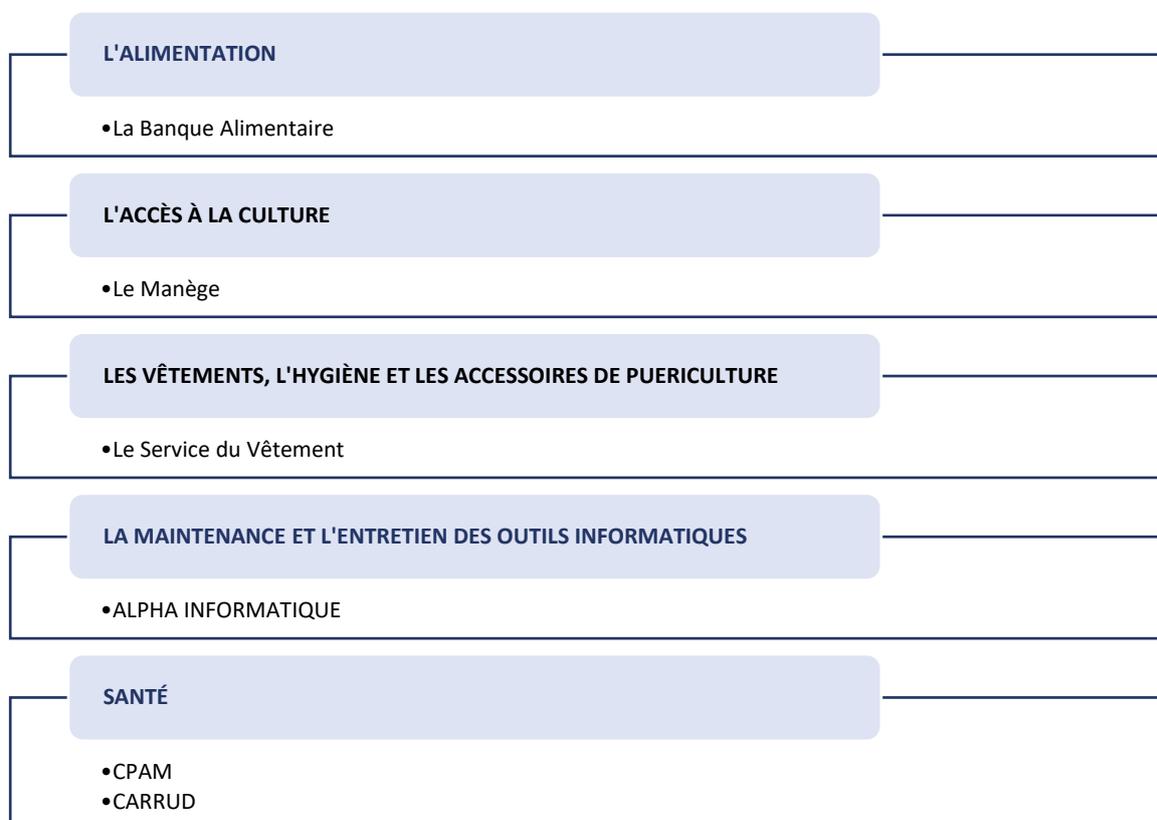
Le service travaille également en étroite collaboration avec des partenaires institutionnels :

Le SIAO-115, qui la coordonne l'orientation des personnes ainsi que l'organisation entre les acteurs locaux de l'hébergement et ceux du logement et recense les places disponibles sur le service.

L'OFII, qui prend en charge les orientations des personnes en procédure de demande d'asile et de l'ADA.

LA PIADA, qui prend en charge l'accompagnement administratif des personnes en procédure de demande d'asile primo-arrivants.

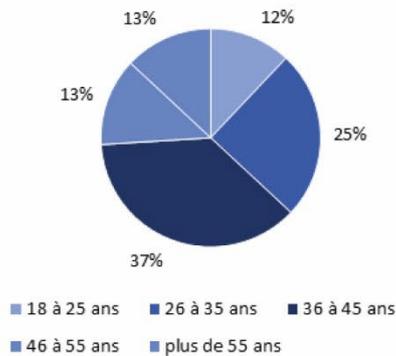
Le service a développé un partenariat privilégié, ayant fait l'objet d'une convention, avec des acteurs opérant dans différents champs d'actions, tels que :



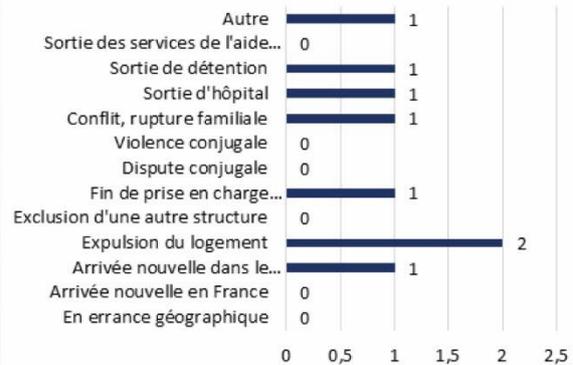
# Enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le Pôle Urgence «Toit Solid’Air»  
Mars 2018 : 8 personnes ont répondu à notre enquête.

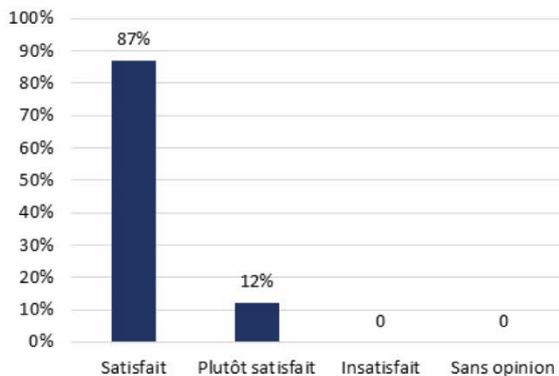
### Âges des participants



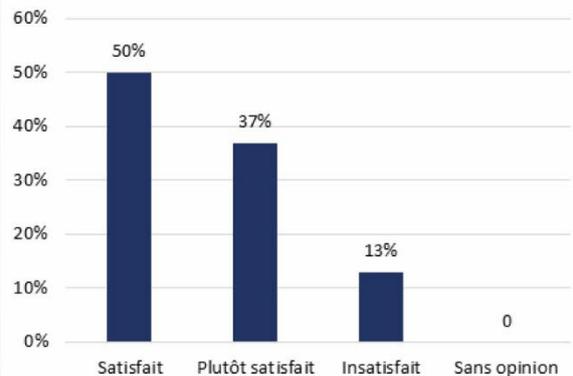
### Raison de l'entrée au centre



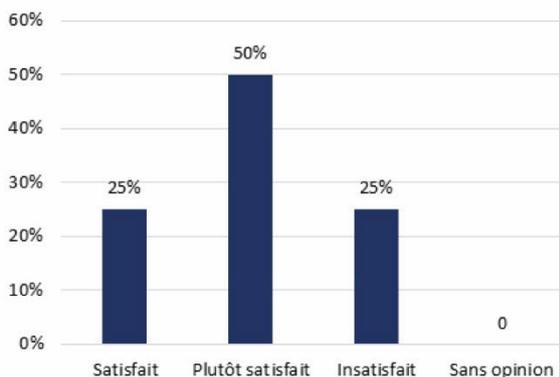
### Qualité de l'accueil



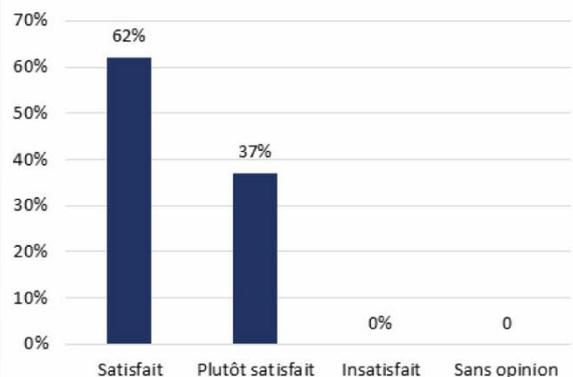
### Qualité de l'hébergement



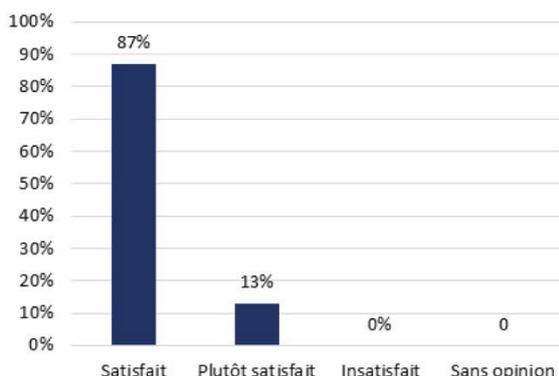
### Qualité de la restauration



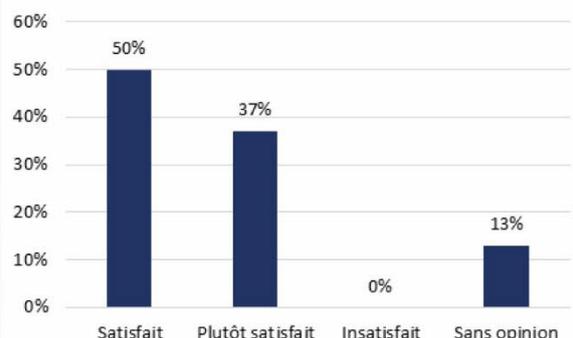
### Qualité sur la propreté



### Qualité de l'accompagnement



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





**Colonel Daniel NAUD**

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



**Éric YAPOUDJIAN**

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



**Yvan GRIMALDI**

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



**Florence FANELLI-FAURE**

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



**Philippe WATTIER**

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



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

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