



Sommaire

Présentation de la Fondation de l'Armée du Salut

- L'Armée du Salut dans le monde 2
- L'Armée du Salut en France 2
- L'Armée du Salut à Reims 3

Cadrage législatif

- Le cadrage national 4
- Le cadre législatif 4

Présentation du service d'urgence diffus

- Les locaux 6
- Le public accueilli 7
- L'occupation 9

L'Équipe au service de la mise en œuvre du projet social

- L'accueil 12
- Les grands axes et principes de l'accompagnement social 10
- Gestion des conflits et incidents 13

La dynamique et les actions collectives

- Les activités 15
- Les fêtes de fin d'année : un temps de vivre ensemble 20
- L'expression des personnes accueillies 21
- L'accompagnement spirituel 23

Le partenariat 25

Conclusion 26

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^{ème} siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse. Elle est présente dans 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 m², 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.armedusalut.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 CADRAGE NATIONAL

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

- De proposer un hébergement individuel digne qui se veut être une alternative à la rue et qui autorise d'être accompagné d'un animal
- De permettre aux personnes 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. 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 PARSA (Plan d'action renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes sans abri), 8 janvier 2007, énonce le principe de continuité de prise en charge des sans-abris. « Toute personne accueillie dans un centre d'hébergement d'urgence devra se voir proposer, en fonction de sa situation, une solution pérenne, adaptée et accompagnée si nécessaire (...) ».

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

- 1) Un recours à l'amiable et en contentieux afin de faire valoir le droit, garantie par l'Etat, à un logement décent et indépendant.
- 2) Le principe de la continuité de la prise en charge des sans-abri.

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

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

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

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

Le Code de l'Action Sociale et des Familles :

- Art. 345-2-2

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

- Art. 345-2-3

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

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

LES LOCAUX

Les bureaux de l'urgence diffus sont externalisés au 6 allée Maurice Lemaître, dans le quartier Croix-Rouge à Reims, depuis le premier trimestre 2017. Le service s'est implanté à proximité des personnes hébergées, facilitant ainsi les liens et permettant une plus grande disponibilité.

La capacité d'accueil théorique est de 228 places au 31.12.2018, dont 38 places d'urgence hivernale.

L'hébergement se fait en colocation en appartement diffus dans les quartiers Croix Rouge, Europe et Châtillons. 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 51 logements que le service d'urgence diffus loue au 3 bailleurs sociaux : Reims Habitat, Plurial Novillia et le Foyer Rémois et met à disposition des personnes pour un hébergement en cohabitation avec partage des pièces collectives : cuisine, séjour, sanitaires.

Places sous Dotation au 01.01.2018		Places sous subventions au 01.01.2018	
Tout public	75	Places dédiées 18-25 ans	10
		Tout public	94
		Places hivernales	41
Total	75	Total	145

Places sous Dotation au 31.12.2018		Places sous subventions au 31.12.2018	
PVV (<i>personnes victimes de violence</i>)	5	Place dédiées 18-25 ans	10
Tout public	70	Tout public	94
Tout public pérenne	21	Places hivernales	38
Total	96	Total	142

Les appartements sont équipés et meublés :

Mobilier : literie, tables, chaises, canapés, armoires, vaisselle et ustensiles cuisine.

Electroménager : réfrigérateur combiné, machine à laver, cuisinière, micro-ondes, cafetière.

Les portes des parties privatives sont équipées d'un verrou.

Une caution de 75 euros est demandée aux personnes bénéficiant de revenus.

Les personnes sont domiciliées à l'adresse des bureaux au 6 allée Maurice Lemaître.

En fin d'année 2018, de nouveaux investissements ont permis la rénovation des cuisines et salles d'eau dans 11 logements. Les rénovations ont concerné les sols, peintures, carrelage, ainsi que les éviers, toilettes et cabines de douche. Autant que possible, les baignoires ont été changées au profit de cabines de douches. Les pièces d'eau sont les principales sources d'insalubrité dans les logements : infiltrations, fuites, niche à nuisibles. Ces travaux ont considérablement amélioré le confort de vie des usagers et permettront à terme de réaliser des économies d'énergie et de maintenance.





Deux logements ont bénéficié d'un aménagement complet des cuisines pour les personnes à mobilité réduite et de rénovation des salles d'eau. En effet, les logements proposés jusqu'ici ne permettaient pas aux personnes handicapées d'être accueillies. L'hébergement de 4 personnes malades ou vieillissantes était questionné puisqu'elles ne

parvenaient plus à réaliser les gestes du quotidien par manque d'équipement adapté des logements. Ces 2 appartements sont situés à juste proximité des bureaux pour faciliter les liens entre les personnes accueillies et les professionnels.

LE PUBLIC ACCUEILLI

La typologie du public accueilli est hétéroclite : il s'agit d'hommes, de femmes et de familles en situation de précarité sociale, toutes problématiques confondues. L'hébergement que nous leur proposons a vocation à leur donner les moyens d'améliorer leur situation administrative et sociale et de travailler les questions d'emploi, de formation et toutes les problématiques de soins.

Nombre de ménages accueillis dans l'année	157	Nombre d'hommes	95
Nombre de personnes accueillies dans l'année	314	Nombre de femmes	106
Nombre de places installées	228	Nombre d'enfants	113

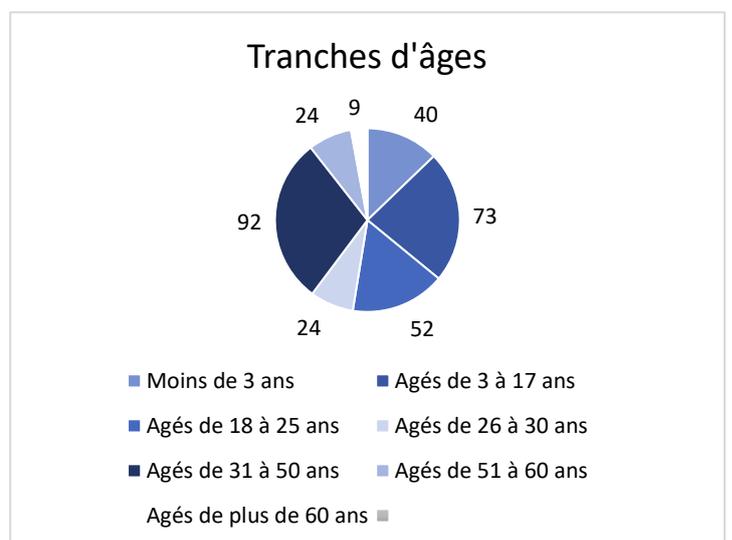
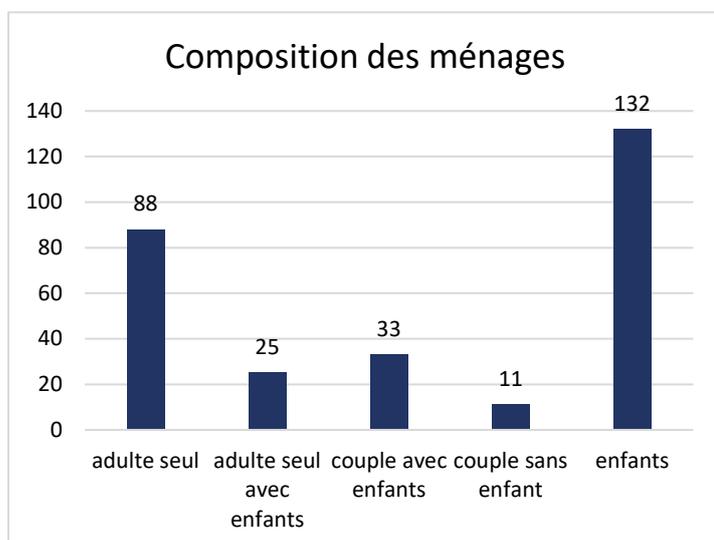
28 % sont des personnes seules, majoritairement des hommes, d'origine étrangère et en situation administrative précaire : déboutés de la demande d'asile, irréguliers. Ce sont des personnes particulièrement isolées, avec un réseau social très limité, peu de contact avec le pays d'origine et souvent avec un parcours d'errance ou d'instabilité sur plusieurs années.

3,5 % sont des couples sans enfant.

8 % sont des parents isolés et 10,5 % des couples avec enfants.

Les enfants représentent 42% des effectifs totaux dont 1/3 sont des nourrissons de - 3ans.

Ces ménages sont également majoritairement en situation administrative précaire, certains depuis plusieurs années. Les enfants sont scolarisés. Polyglottes, ces enfants expatriés se construisent partagés entre les valeurs et coutumes de leur pays d'accueil et celles de leur pays d'origine dont ils n'ont souvent plus que les souvenirs rapportés par leurs parents.

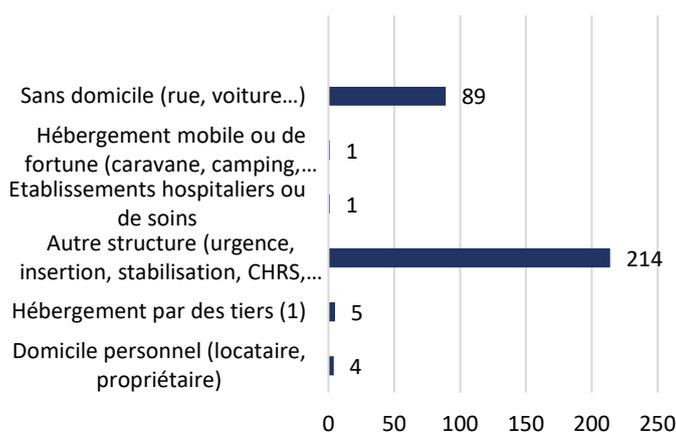


Ressources

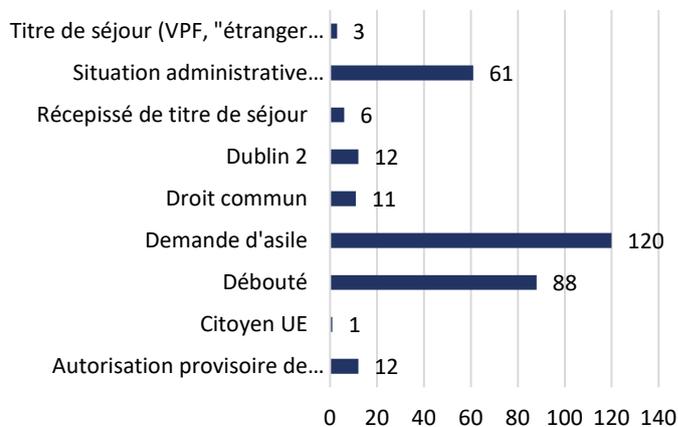


Près de 81% du public accueilli ne dispose d'aucun revenu. Ces personnes dépendent intégralement des prestations du service ou de ses partenaires pour répondre aux besoins en matière d'hébergement, d'alimentation, d'hygiène, d'habillement, de transport et de loisirs.

Hébergement la nuit précédente

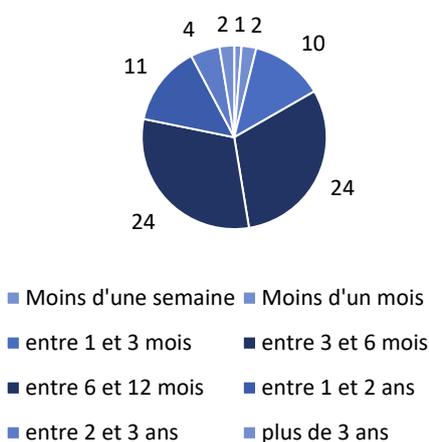


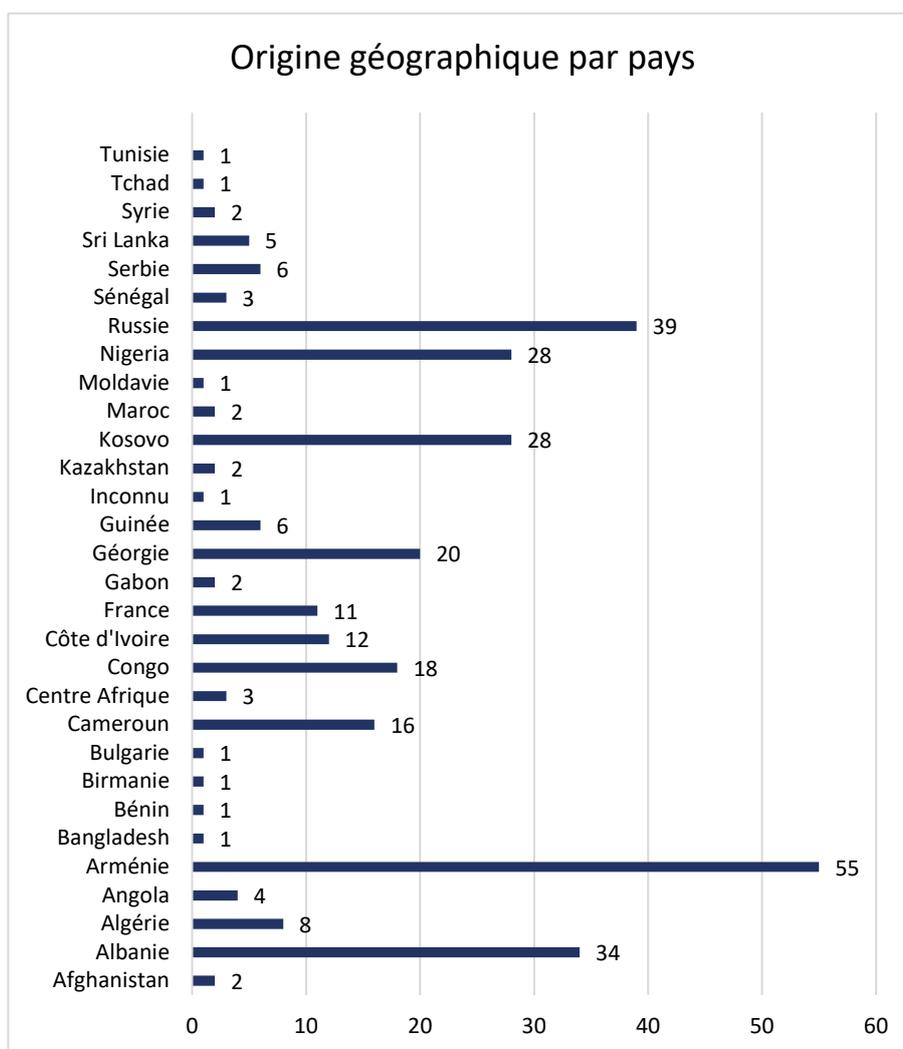
Situations



Séjour	Somme nombre total de séjour	Nombre de personnes sorties	Durée en jours
Durée moyenne des séjours	21858	79	277

Durée des séjours





L'OCCUPATION

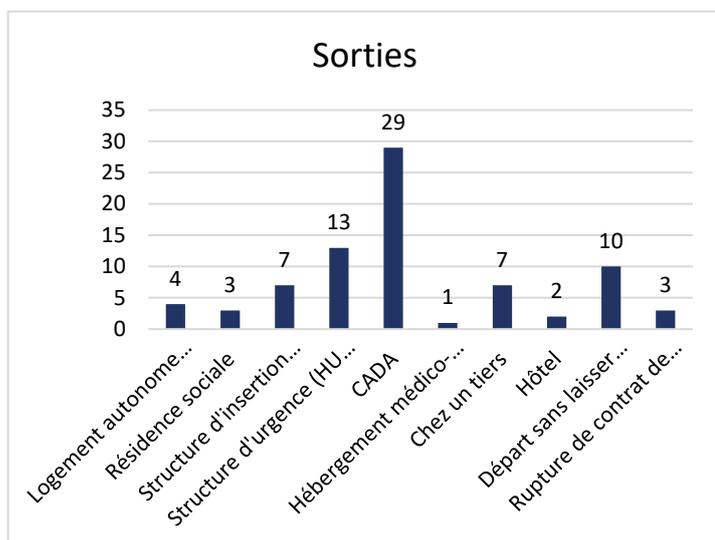
L'accueil d'urgence doit rester un tremplin vers un autre dispositif. A chaque fois que la situation le permet, un dossier SIAO est constitué avec les personnes accueillies pour faciliter l'orientation vers un dispositif adapté. Des dossiers de demande de logement autonome sont également réalisés.

- **10 places créés janvier 2018 : HU hivernales**
- **21 places d'HU pérenne absorbées sur le Diffus à partir de mars 2018**
- **13 places fermées HU hivernales en juillet 2018**
- **5 places de subvention dédiées aux PVV en Novembre/Décembre 2018**

	01.2018	02.2018	03.2018	04.2018	05.2018	06.2018	07.2018	08.2018	09.2018	10.2018	11.2018	12.2018
Places d'urgence sous Dotation	75	75	75	91	91	91	91	91	96	96	96	96
Places d'urgence sous subventions	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Places d'urgence hivernale	41	51	51	51	51	51	38	38	38	38	38	38
Nombre total de places	210	220	220	236	236	236	223	223	228	228	228	228
Nombre d'appartements	45	47	47	52	52	53	52	51	51	51	51	51

Taux d'occupation annuel 2018	
Nombre de nuitées	87877
Taux d'occupation	101,06%
BP	85573





L'accueil d'urgence doit rester un tremplin vers un autre dispositif. A chaque fois que la situation le permet, un dossier SIAO est constitué avec les personnes accueillies pour faciliter l'orientation vers un dispositif adapté. L'orientation vers des dispositifs type Centre d'accueil de demandeurs d'asile est la principale sortie effectuée. Des dossiers de demande de logement autonome sont également réalisés. Les sorties en logement autonome restent rares la situation administrative des personnes ne leur permettant souvent pas d'accéder au logement, même en cas de ressources suffisantes. C'est le cas par exemple d'un ménage dont seul l'un des membres du couple est en situation régulière sur le territoire français.

Néanmoins, le taux de sortie vers une solution plus pérenne est systématiquement travaillé. Ainsi, ces sorties positives, représentent plus de 50 % des sorties soit 43 sur 79.

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



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

L'ACCUEIL

Dans le cadre du dispositif d'hébergement d'urgence, l'établissement remplit quatre missions :

- **Accueillir toute personne orientée par le SIAO 51 (115), lui offrir une prise en charge d'urgence : accueil chaleureux, hébergement avec accès à des colis alimentaires auprès de l'Entr'aide protestante de Reims et remise de bons alimentaires**
- **Ecouter, diagnostiquer, orienter.**
- **Favoriser l'inclusion par la participation à la vie sociale et à la citoyenneté**
- **Accompagner vers les dispositifs de droits communs**

Les dates et horaires de l'accueil sont transmises au 115 qui se charge de relayer les informations aux personnes qui nous sont orientées. Les personnes sont accueillies puis accompagnées par un travailleur social dans l'appartement qu'elles vont occuper. Une présentation orale du service et des professionnels présents est effectuée. Un dossier papier et un dossier informatique sont créés le jour de l'arrivée. Le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement leur sont remis. Ils visent à garantir l'exercice effectif des droits généraux de la personne. Il leur est remis aussi, dans le cadre de la loi 2002.2, la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ces documents permettent aux personnes de mieux appréhender leurs droits mais aussi de cerner ce qu'elles peuvent attendre du lieu de vie où elles vont séjourner. Le règlement de fonctionnement a été réactualisé et présenté aux instances représentatives du personnel puis des usagers en octobre 2017 qui l'ont validé. Il a été réactualisé sous une forme commune aux dispositifs d'insertion fin 2018. Un contrat d'objectifs, réactualisé en contrat de séjour en novembre 2018 permet aux personnes de formaliser leurs demandes, leurs objectifs et leurs attentes en matière d'accompagnement et de prestations.

LES GRANDS AXES ET PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le comité de pilotage de l'ENC associant l'administration et les grands réseaux associatifs a retenu la notion de « groupe homogène d'activité et de missions ».

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

Santé

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

- **Ouverture des droits**
- **Orientations CMP, CAMP, ANPAA, CAARUD, CHU**
- **Programmation des vaccinations et dépistages**
- **Mise en lien avec les professionnels de soin et accompagnements si besoin**
- **Un suivi psychologique est également possible : L'intervention de la psychologue au sein du dispositif d'Hébergement d'Urgence constitue une moyenne 5 heures de présence hebdomadaire dans les bureaux spécifiques du service.**

Ces temps de présence se répartissent entre 2 modalités d'interventions :

- **des temps d'échanges et de réflexion entre collègues : échanges informels sur des situations précises de personnes accueillies.**
- **des temps d'entretiens individuels et individualisés** *(ciblés selon les demandes et/ou besoins des personnes accueillies sur ce dispositif)*

Les demandes de suivi psychologique émanent principalement des travailleurs sociaux, par mail et échanges verbaux, pour évaluer la demande des personnes qui sont majoritairement des personnes en situation de demande d'asile ou déboutées du droit d'asile. Même si, souvent, les suivis psychologiques se débute avec une demande d'un avocat dans le cadre d'un recours administratif, l'objectif commun entre le travailleur social référent de la situation et la psychologue sera de permettre à la personne de trouver un mieux-être psychique et de préciser une demande implicite.

Les questions de choix personnel, de sentiment de liberté, malgré un parcours de rupture et d'attente de droits en France, sont les sujets particulièrement prégnants dans le travail de soutien psychologique. Ces questions sont abordées tout au long de la verbalisation, élaboration, analyse des situations de vie, des parcours vécus et des conditions d'arrivée en France, D.Sauton, psychologue

Aide dans les démarches administratives et la citoyenneté, aide aux démarches de demande d'asile/Régularisation

- *Ouverture des droits (RSA, retraite...)*
- *Informations et explications sur les différentes étapes de la demande d'asile, les modalités de régularisation, les aides au retour, les droits des étrangers*
- *Accompagnement des personnes dans les démarches en lien avec la PIADA, les associations, les avocats*
- *Accompagnement des personnes pour les démarches à réaliser en préfecture, Office Français d'Immigration et d'Intégration, Office Français pour la Protection des Réfugiés et Apatrides et Cour Nationale du Droit d'Asile.*

Logement/Orientation

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

Aide et soutien à la gestion du budget

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

- *Accompagnement à la gestion du budget*
- *Mise en place d'une participation à l'hébergement pour les personnes disposant de ressources*
- *Mise en place ou inscription pour l'obtention d'aides alimentaires via l'entraide protestante, d'aides au transport, d'aides facultatives auprès du CCAS ou associations, d'aides à l'habillement, etc...*

Aide et soutien à la parentalité

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

Accès à l'emploi et à la formation

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

- *Accompagnement des personnes pour certains rendez-vous professionnels.*
- *Aide à la formalisation d'un projet d'insertion*

Dans cet item, l'alphabétisation et l'apprentissage de la langue française sont deux impondérables pour travailler l'insertion socio-professionnelle. Deux salariés interviennent en renfort de l'équipe éducative :

- *La Conseillère en insertion professionnelle intervient en fonction des situations sur rendez-vous. En 2018, elle a suivi 16 personnes en proposant 44 rendez-vous sur site.*
- *Une professeure de FLE intervient chaque jeudi matin pour dispenser des cours d'alphabétisation de français langues étrangères. 322 participants sur l'année ont bénéficié de cette prestation FLE*

GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS

L'hébergement en appartement diffus permet aux personnes de vivre en autonomie en les positionnant en situation réaliste correspondant à leurs besoins. Une évaluation est réalisée sur leurs capacités à gérer leur quotidien, à investir un logement, à s'intégrer dans un quartier et à se mobiliser. Sur le service d'urgence diffus, les personnes hébergées ne peuvent prétendre à l'accès au logement autonome pour cause d'insuffisance de ressources, de problématiques santé ou de situations administratives.

Néanmoins, la cohabitation est une difficulté majeure pour les personnes accueillies.

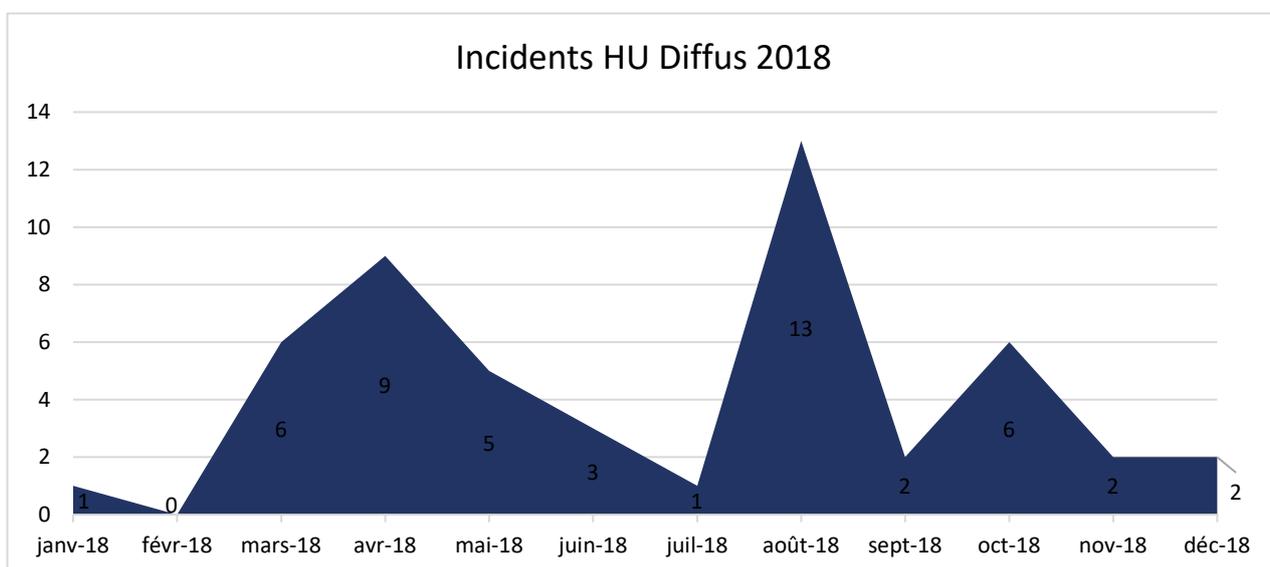
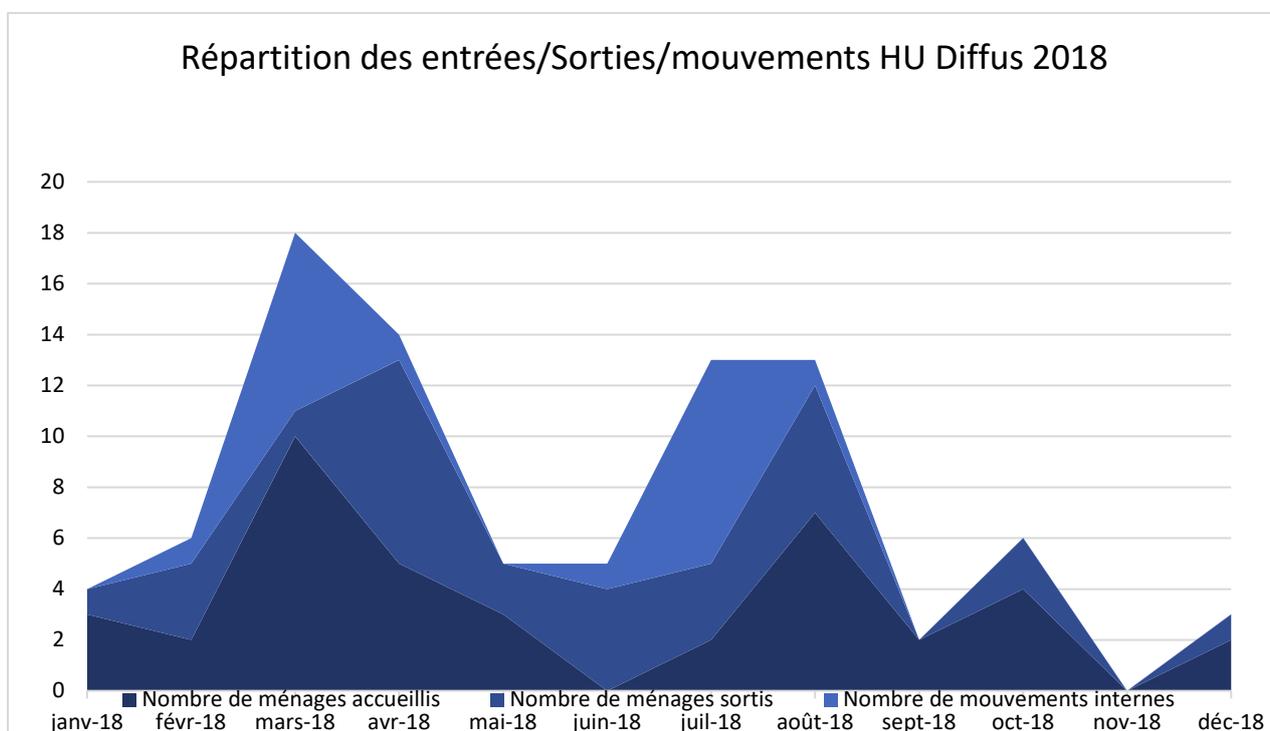
En effet, partager des lieux de vie avec des individus que l'on ne connaît pas, avec qui on ne s'entend pas forcément, avec qui on ne partage pas la même langue, ni la même culture ou tout simplement le même rythme de vie, peut s'avérer parfois très compliqué.

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

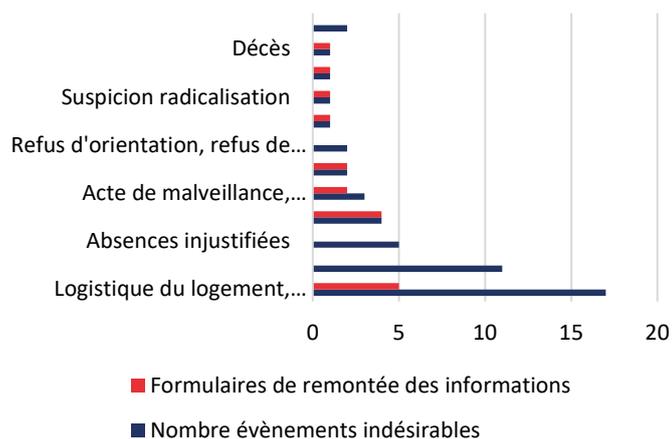
également l'occasion d'évoquer des notions telles que le civisme ou la citoyenneté.

Le début d'année 2018 a été marqué par 2 vagues d'ouvertures de places successives : l'une de 10 places supplémentaires dans le cadre de l'urgence hivernale, l'autre sur une restructuration interne et l'absorption des 21 places d'urgence situées jusqu'alors sur le bâtiment de la rue de Taissy. La flotte de logements du service s'est agrandie de 3 + 4 appartements en un trimestre. Nous pouvons remarquer que cette période a été immédiatement suivi d'un pic d'incidents, majoritairement en lien avec des problèmes d'entente et de cohabitation.

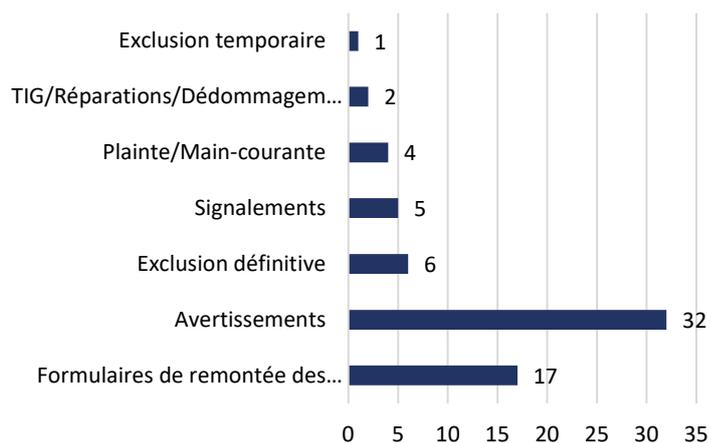
En août, les incidents déplorés tiennent principalement à des absences longues injustifiées ou des défauts de participation financière. Ils suivent également la courbe des mouvements entrée/sortie des personnes avec des conflits de cohabitation.



Nature des incidents HU Diffus



Sanctions prononcées HU Diffus 2018



Les personnes que nous hébergeons sont très mobiles. Souvent sans ressources, elles tendent à récupérer objets, vêtements ou petits mobiliers sur des brocantes, vide greniers, dépôts-ventes ou tout simplement dans la rue. Elles apportent parfois avec elles des larves de punaises qui finissent par contaminer leurs lieux d'habitation. Nous veillons à entreprendre des travaux de rénovation lorsque les papiers peints sont écornés, les murs fissurés, les plinthes décollées pour éviter de laisser le loisir à ces parasites de s'y nicher.

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

Ces précautions ont permis de limiter le nombre d'interventions pour traitement chimique dans les logements mais surtout d'éviter les récives. 3 logements ont été concernés par la contamination de punaises de lit mais sur un temps restreint, en juillet et août 2018. 2 logements ont été concernés pour des infestations de blattes/cafards.

LA DYNAMIQUE ET LES ACTIONS COLLECTIVES

LES ACTIVITÉS

L'équipe éducative a accompagné les personnes de sorte à faire émerger chez chacune d'elles un projet personnel concernant leur situation. Dans une optique de rupture de l'isolement en s'appuyant sur le collectif, l'équipe a sollicité les personnes lors de diverses interventions collectives culturelles, sportives, plus informelles, afin de permettre aux personnes de s'ouvrir à l'extérieur et ainsi favoriser la création et la pérennisation des liens sociaux. Les personnes ont pu se saisir de ces différentes opportunités et ainsi faire vivre un esprit collectif.

janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Férieré		FLE (9 PA)	Férieré	Férieré		Week-end				Férieré	
	Atelier palettes (2 PA)	Atelier palettes (3 PA)	Férieré				FLE (4 PA)	Week-end			Week-end
					Week-end						LAPE (2 PA 1TS)
	Week-end	Week-end			LAPE (7PA 1TS)					Week-end	
	LAPE (6 PA 1TS)	Manège (14PA)	FLE (8PA)				Week-end			LAPE (2PA 1TS)	Loisirs créatifs (8PA 2 TS)
			Atelier palettes (3 PA)	Week-end				FLE (11PA)			FLE (14 PA)
Week-end				LAPE (PA 1TS)					Week-end		
LAPE (6 PA 1TS)		FLE (8 PA)	Week-end	Férieré		Week-end				FLE (PA)	
	Atelier palettes (1 PA)	Atelier palettes (3 PA)	LAPE (4 PA 1TS) Activ Sport (5PA 1TS)			sport mini olympiade (100PA)	FLE (7PA)	Week-end			Week-end
			Atelier eco NRJ (1 PA)	Férieré	Week-end						
	Week-end	Week-end		FLE (11 PA)	LAPE (PA 1TS)					Week-end	Atelier eco NRJ (4 PA)
	LAPE (7 PA 1TS)	LAPE (4 PA 1TS)	FLE (12PA)			FLE (17 PA)	Week-end		FLE (11PA)	LAPE (6PA 1TS)	Loisirs créatifs (4PA 1 TS)
				Week-end						Réunion information Droits des étrangers (PA: 47)	FLE (12PA)
Week-end				LAPE (PA 1TS)	FLE (15 PA)	Férieré			FLE (12PA)	Loisirs créatifs (1PA 2 TS)	
LAPE (2 PA 1TS)	FLE (12PA)	FLE (11 PA)	Week-end	Atelier eco NRJ (1 PA)		Week-end	Férieré		LAPE (4PA 1TS)	FLE (15PA)	
		Atelier palettes (2 PA) Atelier "cuisine" (PA 1TS)	LAPE (2 PA 1TS)	Manège (13 PA)			FLE (5PA)	Week-end			Week-end
				FLE (9 PA)	Week-end						LAPE (4 PA 1TS)
	Week-end	Week-end			LAPE (PA 1TS)					Week-end	
Atelier "cuisine" (PA 1TS)	LAPE (4 PA 1TS)	LAPE (8 PA 1TS)	FLE (13 PA)			FLE (9PA)	Week-end		FLE (9 PA)	LAPE (4PA 1TS)	
				Week-end	Marche en forêt (10PA)	Marche en forêt (8 PA)		FLE (12PA)	Atelier "cuisine" (6 PA 1TS)		
Week-end				Férieré	FLE (11PA)				Week-end	Manège (15 PA) Loisirs créatifs (8PA 1 TS)	
LAPE (2 PA 1TS)	Réunion expression PA (80 PA)	FLE (14 PA)	Week-end		Atelier "cuisine" (7 PA 1TS)	Week-end					Cuisine et repas de Noël (87 PA)
	Atelier "cuisine" (PA 1TS)		Activ Sport (3PA) Atelier eco NRJ (4 PA)				FLE (14 PA)	Week-end			Week-end
			sortie muguet Pique nique (6PA)	Atelier "cuisine" (PA 1TS)	LAPE (2 PA 1TS)				FLE (13 PA)	Week-end	Férieré
	Week-end	Week-end									
		LAPE (6 PA 1TS) "Activ Sport" (5PA 1 TS)	FLE (13 PA)				FLE (13 PA)	Week-end			LAPE (5PA 1TS)
				Week-end				FLE (9 PA)			
Week-end		Manège (9PA)		LAPE (PA 1TS)	Tournoi foot partenaires (5PA)		Lac du Der (22 PA)		Week-end	Loisirs créatifs (12 PA 3 TS)	
LAPE (4 PA 1TS)		FLE (4PA) CCRP (2PA)	Week-end			Week-end					Week-end
		Atelier palettes (3 PA)						Week-end			Week-end
							Marche en forêt (8PA)				

Fiche Projet Cuisine

Constats :

- Isolement lié à la barrière linguistique, à la méconnaissance du territoire et à l'absence de ressources
- Difficultés à aller vers l'autre en dehors de leur cercle relationnel propre

Objectifs généraux :

- Permettre aux personnes de rompre de l'isolement et de la solitude
- Favoriser la création du lien social et l'intégration sur le territoire par le biais d'ateliers cuisine au sein de la Maison de quartier
- Offrir un cadre différent et propice à la détente, au partage
- Mobiliser les ressources des personnes et favoriser l'estime de soi
- Favoriser les échanges sur la culture culinaire

Objectifs opérationnels :

- Permettre l'apprentissage de certains mots usuels de la langue française à travers l'activité
- Partager un moment agréable, de convivialité
- Conseiller pendant les courses sur les rapports qualité/prix des denrées
- Créer du lien entre les personnes accueillies et avec les travailleurs sociaux
- Sensibiliser les personnes quant au prix des denrées alimentaires
- Réaliser un livre de recette des différents plats cuisinés

Le Projet, la proposition :

La cuisine est un outil que chaque personne est amenée à maîtriser, elle permettrait donc de faciliter les échanges entre les personnes à travers des différences culturelles, l'apprentissage de nouvelles recettes et d'autres façons de cuisiner les produits.

Déroulement :

L'atelier cuisine s'effectuera en trois temps :

- Rencontre des participants à l'activité «cuisine interculturelle» le mercredi précédent l'atelier, pour élaborer un menu, en respectant le budget fixé à 50 euros.
- Achat des produits alimentaires pour la confection des repas
- Atelier un vendredi matin par mois, dans les locaux (*la cuisine*) de la Maison de quartier, de 9h jusqu'à 13h30 et repas convivial.

Évaluation :

- Nombre de personnes présentes
- Régularité de la participation
- Participation à la mise en place de l'atelier (*Echanges lors des réunions, propositions et prises d'initiatives*)
- Apprentissage de nouveaux plats et entraide lors de la réalisation des repas
- Relations entre les personnes et avec les travailleurs sociaux



Fiche Projet LAPE

(Lieux d'accueil parents enfants)

Constats :

- Nombre important d'enfants accueillis
- Isolement des parents
- Besoin de soutien dans la l'instauration de la relation parent/enfant

Objectifs généraux :

- Accompagner les parents dans l'éveil, le développement et le bien-être de leurs enfants
- Favoriser le lien parent-enfant
- Rencontrer de nouvelles personnes et favoriser l'échange
- Lutter contre l'isolement social
- Faire de la prévention contre les maladies et la violence
- Favoriser le vivre ensemble

Objectifs opérationnels :

- Proposer des activités pour les tous petits avec leurs parents
- Proposer un temps hors les murs
- Echanger sur l'éducation et la parentalité
- Transmettre des informations sur la vaccination, la nutrition, les violences...

Le Projet, la proposition :

Public visé :

- Parents (*homme ou femme*) avec leurs enfants de moins de 3 ans non scolarisés hébergés sur le dispositif d'urgence diffus
- Parents de la MQ

Un partenariat est établi avec la responsable famille de la Maison de Quartier.

A chaque rentrée après les vacances scolaires, nous envisageons de regrouper nos groupes LAPE pour créer un temps de partage plus important.

Déroulement : de 9h30 à 11h. Rendez-vous 1 fois par semaine

Séance du 8 janvier 2018 : couronne

Séance du 15 janvier 2018 : activité musique

Séance du 22 janvier 2018 : libre jeu en salle d'éveil

Séance du 29 janvier 2018 : décoration de cadre photo

Séance du 5 février 2018 : masque carnaval

Séance du 12 février 2018 : activité sur bouchons de bouteilles

Séance du 19 février 2018 : puzzle et jeu Mr Patate

Séance du 12 mars 2018 : maison pour lutin

Séance du 19 mars 2018 : activité en salle motricité et la maison des enfants

Séance du 26 mars 2018 : coloriage et assemblage de personnage articulé

Séance du 16 avril 2018 : libre jeu

Séance du 7 mai 2018 : activité en salle motricité

Séance du 14 mai 2018 : activité sur le thème printemps

Séance du 28 mai 2018 : activité sur le thème printemps

Séance du 4 juin 2018 : activité sur le thème printemps

Séance du 11 juin 2018 : confection d'ours en papier toilette et feuilles

Séance du 18 juin 2018 : confection de poissons en assiette en carton

Séance du 25 juin 2018 : temps libre, dessin et confection de maracas en papier toilette

Séance du 12 novembre 2018 : jeux

Séance du 19 novembre 2018 : course de chevaux à bascule

Séance du 26 novembre 2018 : peinture au doigt

Séance du 3 décembre 2018 : histoires



Activ Sport

Objectifs sportifs :

Amener les P.A à participer aux activités physique 1 à 2 fois par mois puis 1 fois par semaine si les P.A adhèrent au projet.

Des objectifs éducatifs :

Mettre en avant le bien-être physique et psychologique des personnes accueillies.

Difficultés :

Mobilisation, départ des personnes qui étaient intéressées avant la naissance du projet, peu d'intérêt pour certaines P.A

Bilan Mini-Olympiades 2018

Objectif :

Dans une démarche d'épanouissement, de socialisation et de valorisation, cette journée se veut d'être un moment de détente et de joie dans le respect mutuel et l'acceptation des différences.

Un des objectifs de cette journée est de permettre aux personnes accueillies et aux travailleurs sociaux des différents services, de se retrouver une journée sans se préoccuper des difficultés du quotidien autour de nombreuses animations.

Difficultés :

Mobilisation des personnes des autres services, la coordination de toutes les activités et du déroulement.

Bilan :

Pour une première édition, le bilan est plutôt positif, l'objectif en terme de participation est atteint avec un taux de participation d'environ 75% sur les 129 personnes inscrites.

Serge EDONGO, Réfèrent de la journée Mini-Olympiades

Fiche Projet Noël

Constats :

Évènement calendaire avec animation à proposer à un nombre important de personnes.

Objectifs généraux :

- Passer un moment convivial
- Rencontrer de nouvelles personnes et favoriser l'échange
- Lutter contre l'isolement social
- Favoriser le vivre ensemble
- Faire participer un maximum de personnes du Pôle Urgence

Objectifs opérationnels :

- Préparer un goûter
- Distribuer des cadeaux de Noël aux enfants
- Proposer un temps hors les murs
- Décorer la salle avec les créations des ateliers de loisirs créatifs
- Créer la décoration

Le Projet, la proposition :

Public visé : Les travailleurs sociaux et les personnes accueillies du Pôle Urgence (*Les personnes accueillies du Toit Solid'Air sont également invitées*).

Animation d'ateliers de loisirs créatifs :

- Fabriquer des décorations de tables et de sapin de Noël avec les personnes accueillies-accompagnées.

Déroulement :

- De 9h à 12h : préparation du goûter
- De 13h à 14h : préparation et décoration de la grande salle
- De 14h à 17h : distribution des cadeaux, animations (chants, goûter, maquillage des enfants, musique...)
- De 17h à 18h : rangement de la salle

L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCUEILLIES

L'expression des personnes accueillies est encouragée et leur parole recueillie :

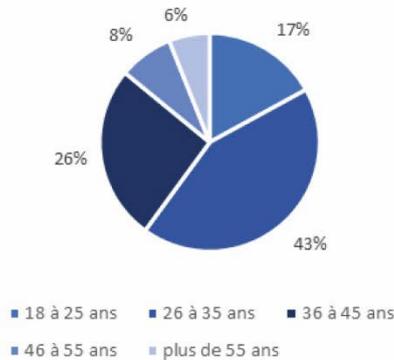
- *Lors des entretiens individuels, vis-à-vis de leurs projets, mais également par rapport à toutes les actions collectives ou les prestations proposées par l'établissement.*
- *En réunion d'expression des personnes accueillies. En 2018, 98 personnes accueillies ont été réunies lors d'une grande réunion d'expression organisée par le service. Les thématiques abordées ont été : l'ouverture de nouvelles places et les mouvements internes prévus, les travaux de rénovation des logements et d'amélioration de l'habitat des logements, les activités, le règlement de fonctionnement, les grandes lignes de politiques sociales et relatives au séjour des étrangers.*
- *En réunion d'information : 49 personnes accueillies ont participé à une réunion d'informations sur le droit des étrangers organisée par la préfecture de la marne.*
- *Sur représentation par des rencontres ponctuelles avec la présidente du Conseil de la Vie Sociale, sur les thématiques notamment de l'alimentation et des activités*
- *En réunion du Conseil de la Vie Sociale, notamment lors des réunions de février et juin 2018. Le nombre des participants des dispositifs d'urgence aux instances CVS est faible. Seules 4 personnes différentes ont participé aux réunions.*
- *Par des enquêtes de satisfaction, qui leur sont remises à leur entrée et à leur sortie. En avril 2018, une enquête en cours de séjour a été réalisée. 35 personnes correspondant à 35 ménages ont répondu à cette enquête*

Deux enquêtes ont été réalisées, l'une en juin 2018 concernant les souhaits d'activités/projets/animations/ateliers que les personnes souhaitaient voir mis en place pour la rentrée de septembre, et l'autre en décembre 2018 sur les prestations alimentaires. Peu de personnes se sont exprimées sur la première enquête. 107 personnes accueillies correspondant à 32 ménages ont répondu à la seconde. Cette seconde enquête a servi de support pour une rencontre avec la Banque Alimentaire de la Marne, la Cheffe du service d'urgence Diffus et la présidente du CVS.

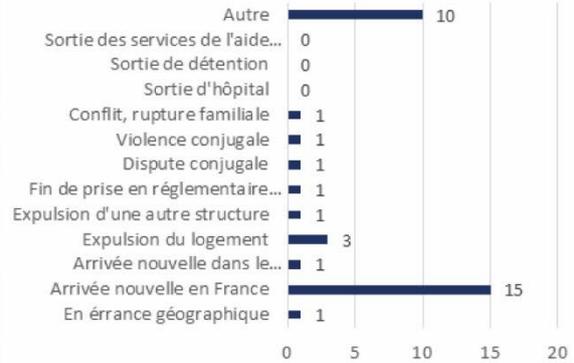
Enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le Pôle Urgence
Avril 2018 : 35 personnes ont répondu à notre enquête.

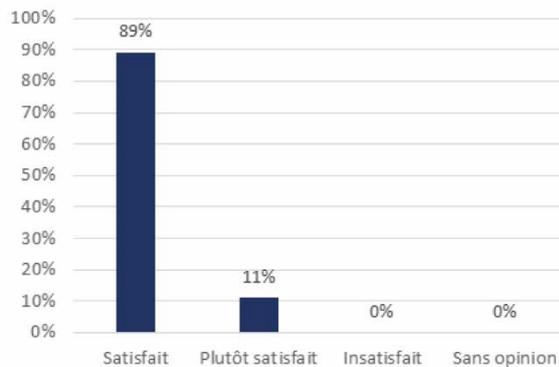
Âges des participants



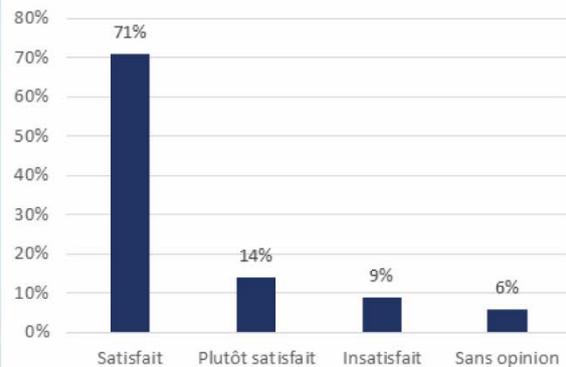
Raison de l'entrée au centre



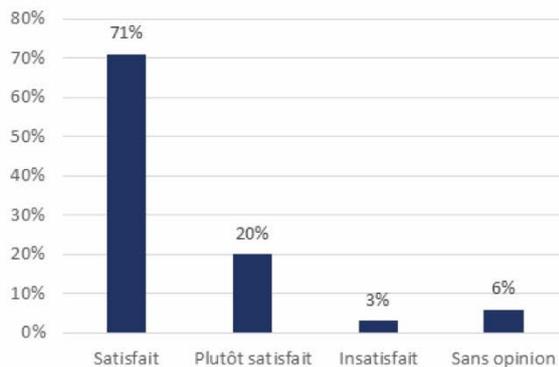
Qualité de l'accueil



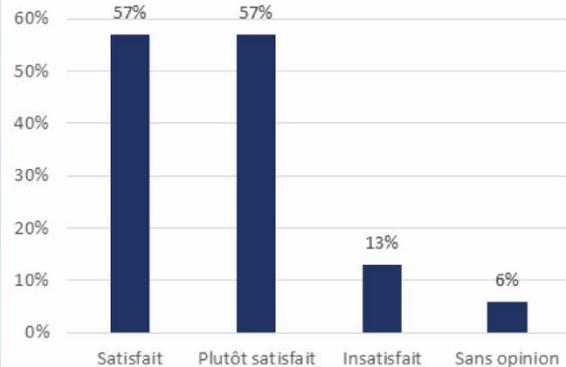
Qualité de l'hébergement



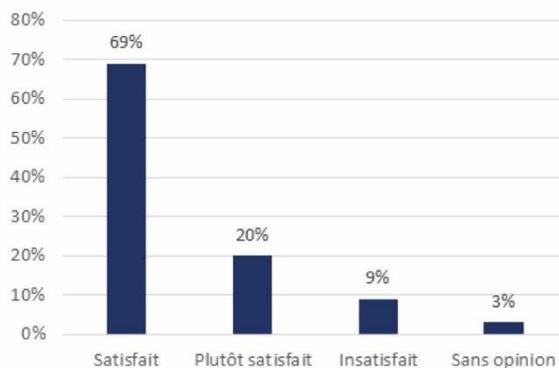
Qualité sur la propreté



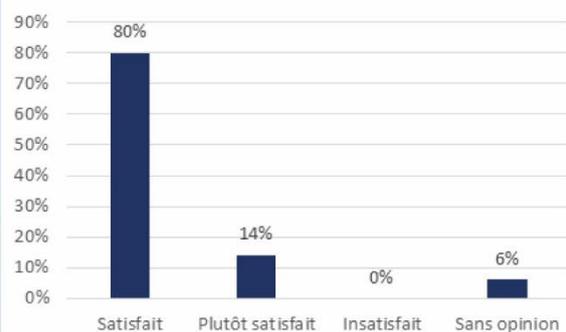
Qualité de la restauration



Qualité de l'accompagnement

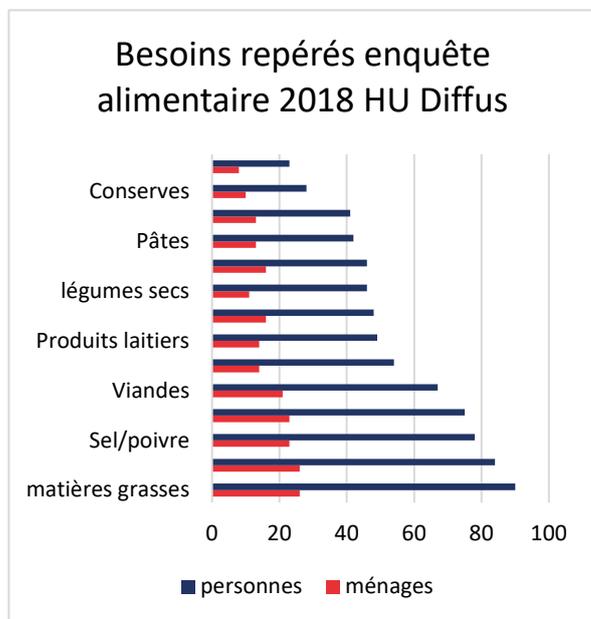


Qualité de vie au sein de l'établissement



Résultats enquête évaluation des besoins des bénéficiaires des colis alimentaires dispositif HU Diffus Armée du salut Novembre/décembre 2018

	Ménage 1PA	Ménage 2PA	Ménage 3PA	Ménage 4PA	Ménage 5PA	Ménage 6PA	Total
Nbre de ménages	7	5	5	5	5	5	32 ménages
Nbre de PA	7	10	15	20	25	30	107 PA



Les instances permettant l'expression des personnes sont donc multiples et diversifiée pour que chacun, quel que soit ses difficultés et ses résistances, puisse néanmoins profiter d'un espace de parole.

L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

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

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

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

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

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

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

🛡️ Quelques chiffres

Au cours de cette année 2018, nous avons dénombré :

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

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

🏠 Événements exceptionnels

L'année 2018 a été, pour ce qui me concerne, une année particulièrement pénible où j'ai été amené à vivre des réalités, que je vivais de loin à travers les médias, à toucher de la main ce que la grande majorité des migrants et demandeurs d'asile vivaient. Une majorité de femmes seules et/ou avec enfants en bas âges toutes originaires d'Afrique de l'Ouest.

L'accompagnant spirituel est intervenu plus d'une fois pour trouver un toit, une première fois pour une jeune femme avec deux jumeaux d'un an, faute de place d'hébergement aussi bien à la Fondation, que partout ailleurs dans l'agglomération rémoise. La direction, de même pour le 115, ne pouvait rien faire d'autre ce jour-là, que d'assurer les besoins alimentaires. Une solution provisoire a été trouvée ce soir-là, vers 19h30, grâce à l'entremise d'un ami. Une autre fois pour une femme enceinte. Je pars du principe que parler d'accompagnement spirituel sans prendre en considération la dignité humaine, à travers la prise en charge de ses besoins « primaires », n'a aucun sens. C'est ce qui me motivait et à me retrouver dans le « faire » devant ces deux situations.

L'accompagnant œuvre auprès des personnes accueillies et hébergées par l'accompagnement, l'écoute et le dialogue au sein de l'établissement. La démarche est de se rapprocher de la personne en respectant sa dignité, ses convictions, ses croyances, son intimité, en n'exerçant aucune pression de quelque nature que ce soit, de développer des relations bienveillantes. Dans ce cadre, je garde en mémoire l'accompagnement régulier, à travers quatre permanences, d'une personne en rupture et/ou spirituellement déstabilisée, comme la plupart des personnes prises en charge par la Fondation, et la joie de l'accompagner dans la reconstruction de son pôle spirituel et ainsi faire un bout de chemin avec elle vers sa reconstruction.

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

Exemples :

La mort et la vie, comment garder espoir lors un coup dur ?
Le déracinement, peur du lendemain, aide à la prise de décisions, renseignements sur certaines théologies de certaines confessions religieuses, sentiment de solitude, d'injustice, pourquoi la souffrance ?
Réconfort et apaisement dans la maladie ainsi que divers soucis de la vie quotidienne, reconnaissance pour un travail retrouvé ainsi que pour un relogement, difficultés relationnelles...
Considération des désordres liés à l'immigration subis par les adultes et les enfants (linguistiques, culturels...) et entraînant d'important impacts sur les structures de la personnalité.

🏠 Perspectives et conclusions

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

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

En somme, l'écoute spirituelle est une thérapie de l'instant présent en faveur de la personne en souffrance et/ou en questionnement sur le sens de son existence. Cette écoute empathique n'enlève pas magiquement cette souffrante ou frustration, mais lui donne du sens et surtout une présence...
Cet instant présent est un lieu privilégié pour nous apprendre à nous détacher des regrets du passé et des inquiétudes de l'avenir.

Fait à Reims, le 26 janvier 2019,
Monsieur Augustin RIVO
Accompagnant spirituel
Fondation de l'Armée du Salut

LE PARTENARIAT

Préoccupé par le besoin de pouvoir proposer un service et un accompagnement de qualité adaptés aux besoins individualisés de chacun, le service d'Hébergement d'Urgence de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims inscrit le partenariat comme un élément fondamental permettant d'améliorer le niveau/la qualité des prestations et des 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 adaptées, le service d'Hébergement d'Urgence s'inscrit dans une recherche de connaissance des différents acteurs sociaux, sanitaires et administratifs de son territoire, représentés parmi les acteurs associatifs, institutionnels, locaux et nationaux.

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 d'Hébergement d'Urgence 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 PMI CAF DRED Mission Locale La caisse des écoles	Pôle Emploi Job51 Le Secours Populaire
Activités diverses, culturelles et sportive	Prévention des risques et addictologie	Santé	Informations et accès aux droits
Le Secours Catholique La Maison de la vie associative	CARRUD Service de Prévention ANPAA	La PASS du CHU Les CMP de la ville Le Point Ecoute Jeune Le Service Communal Hygiène Santé	CIMADE CIDFF

Le service d'Hébergement d'Urgence travaille également en étroite collaboration avec des partenaires institutionnels :

- **Le SIAO-115 qui, en prenant en charge la coordination de l'accueil et de l'orientation des personnes ainsi que l'organisation des acteurs locaux de l'hébergement et du logement, permet au pôle d'Hébergement d'Urgence de poursuivre ses missions d'accueil et d'hébergement, grâce au recensement des places et logements disponibles sur le service.**
- **L'OFII qui prend en charge les orientations des personnes en procédure de demande d'asile et de l'ADA fait également partie des acteurs avec lesquels le pôle HU collabore de manière régulière.**
- **LA PIADA qui prend en charge l'accompagnement administratif des personnes en procédure de demande d'asile primo-arrivants.**

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

L'ALIMENTATION

- La Banque Alimentaire
- L'Entraide Protestante

L'ACCÈS À LA CULTURE

- Le Manège
- La Maison de Quartier Billard
- L'Association Culture du Coeur

L'ACCUEIL ET LA PROTECTION DES VICTIMES DE LA TRAITE DES ÊTRES HUMAINS

- AC.Sé

LES VÊTEMENTS, L'HYGIÈNE ET LES ACCESSOIRES DE PUERICULTURE

- Le Service du Vêtement
- SOS bébé

MOBILIER

- Troc Occaz

LA MAINTENANCE ET L'ENTRETIEN DES OUTILS INFORMATIQUES

- ALPHA INFORMATIQUE

SANTÉ

- CPAM

CONCLUSION

Si les 3 missions principales de l'hébergement d'urgence sont l'hébergement, l'alimentation et l'accueil, l'équipe du service HU Diffus, avec sa polyvalence et son empathie, met toute son énergie pour proposer aux personnes des prestations complémentaires favorisant la construction d'un projet et sa réalisation. Elle met en acte les idées fondatrices de l'Armée du Salut : « **Secourir, Accompagner, Reconstruire** ».



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