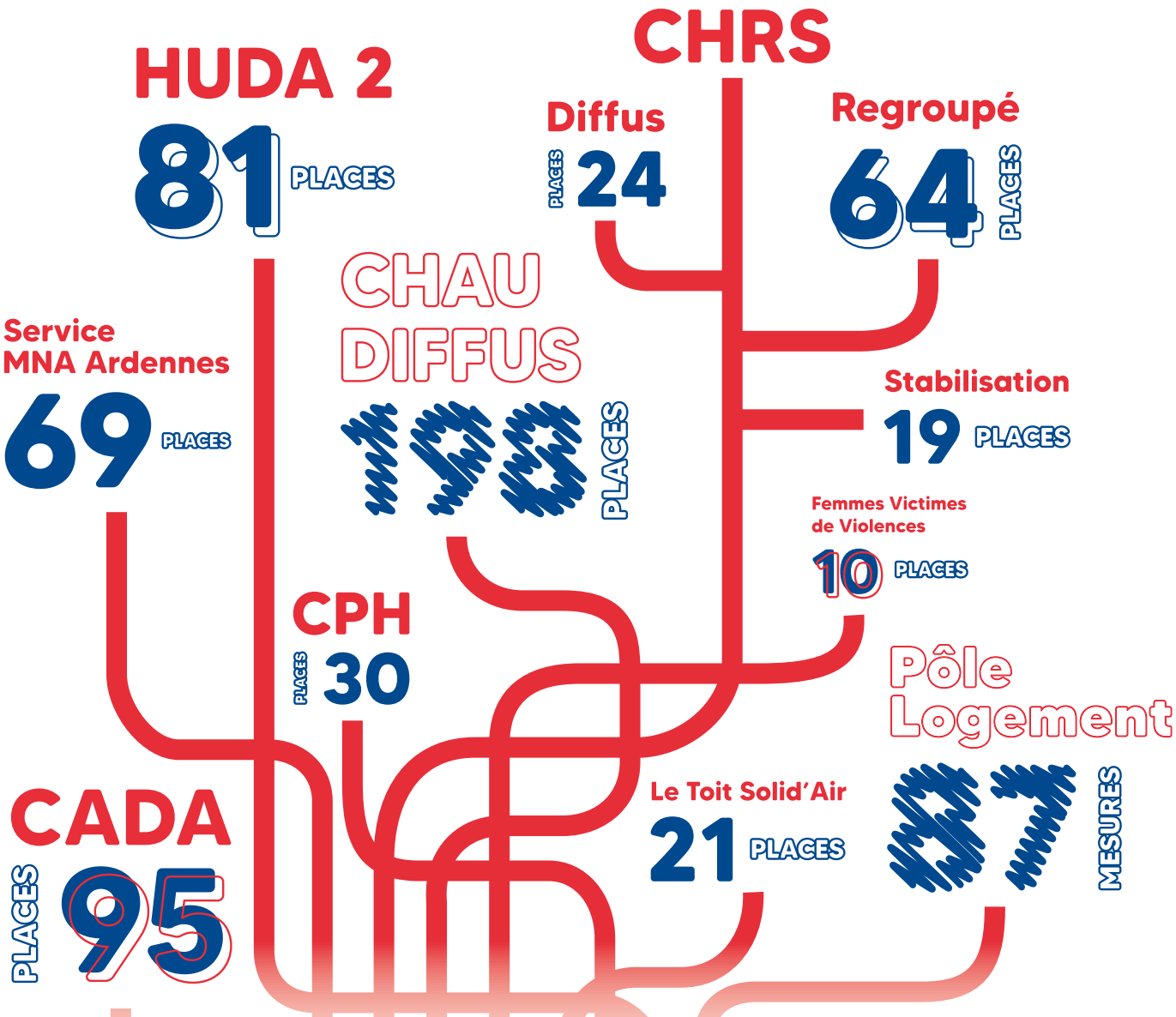


LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

DE REIMS ET DES ARDENNES

Rapport d'activité

Hébergement d'Urgence Diffus

2020

Secourir
Accompagner
Reconstruire

SOMMAIRE

PRÉAMBULE 4

LA FONDATION DE L'ARMÉE : UNE ORGANISATION EN MOUVEMENT 6

L'Armée du Salut dans le monde
L'Armée du Salut en France
Une Fondation multi-spécialiste 8

LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS 10

Quelques éléments d'histoire
La place des établissements et services sur le territoire

LOCALISATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENTS ET LOCAUX 12

LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES 13

La dimension financière 14

LES RESSOURCES HUMAINES 15

Les salariés

LA FORMATION 16

Les entretiens annuels d'évaluation
La formation

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÈGLEMENTAIRE 18

Le Cadrage national
Le Cadre législatif

PRÉSENTATION DU SERVICE 20

Présentation des locaux
Le public accueilli 21
L'occupation 24

L'ÉQUIPE AU SERVICE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET SOCIAL 26

Composition de l'équipe
Un projet de service pour guider notre action
L'accueil 27
Les grands axes et principes de l'accompagnement social 28
Interventions de la Conseillère en Insertion Professionnelle 30
Intervention de la Psychologue 31

GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS 32

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE 34

Le premier confinement
Le déconfinement 37
La seconde période de confinement 38

LES FORMATIONS 39

LA DYNAMIQUE ET LES ACTIONS COLLECTIVES 40

Les activités
L'expression des personnes accueillies 42
L'accompagnement spirituel

LE PARTENARIAT 43

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 46

CONCLUSION 47

PRÉAMBULE

La vingtième année du second millénaire restera gravée dans les mémoires. La crise sanitaire liée à la Covid 19, que l'on peine encore à endiguer, près d'une année après son apparition, a mis à mal toute l'organisation de notre société. Elle est venue indéniablement réinterroger des choix effectués au sein de notre pays en matière de prévention et de protection sanitaire, sociale et économique.
Avec le confinement, le couvre-feu et leurs incidences directes sur le fonctionnement des entreprises, le ralentissement général de l'économie s'est révélé rapidement être une des conséquences majeures de cette crise.
Une accélération des vulnérabilités est constatée par l'ensemble des associations œuvrant dans le cadre de l'inclusion, sans oublier bien sûr les autres domaines tels que les personnes âgées, les jeunes (étudiants, jeunes mineurs non accompagnés, les personnes en errance, etc.)

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

L'équipe de l'Armée du Salut dans les Ardennes est restée mobilisée chaque jour par la poursuite des visites à domicile autant que de besoin afin de minimiser les sorties en période de confinement et accompagner au mieux ces jeunes mineurs et majeurs dans cette période, qui les a coupés de tout processus d'intégration.
En effet, un relais a été de mise pour soutenir les apprentissages scolaires, sécuriser les parcours d'apprentissage et trouver des solutions d'évacuation du stress, car avoir entre 18 ans et 25 ans en période COVID n'est pas simple pour ces futurs adultes confinés en appartements en co-location.
Les professionnels ont été forces de proposition et ils ont dû faire preuve d'une grande adaptation, autant sur les visites à domicile, que sur le suivi psychologique des personnes dont ils ont la charge.
Le tout, au rythme d'une vigilance accrue pour la santé des salariés, port du masque, blouse, etc., afin de garantir leur sécurité lors des V.A.D.
L'effectif des jeunes MNA n'a pas été épargné par la contamination et ses contraintes. Au cours de l'année 2020, 19 ont contracté la Covid et 17 ont été en contact direct.

Notre défi cette année était donc immense. Il fallait à la fois garantir la protection des personnes accueillies au sens large du terme, s'assurer de leur bonne santé et de celle de leur famille, leur apporter une aide alimentaire parfois quotidienne et bien sûr permettre qu'elles mènent à bien leur projet : le tout en s'assurant des meilleures conditions de travail pour les professionnels.
Ces derniers ont été par période dans l'obligation d'exercer leur travail en effectif réduit du fait de la nécessité pour certains d'entre eux de garder leurs enfants ou tout simplement parce qu'une partie étaient eux-mêmes confrontés à la Covid.

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

La crise sanitaire a aussi fortement perturbé la dynamique des accompagnements sociaux et des sorties en logements qui, durant de nombreux mois, n'ont pu se faire correctement.
Si la Covid 19 explique un allongement de la durée des séjours, la nouvelle stratégie de peuplement des bailleurs sociaux rend également plus complexe les sorties des publics que nous accueillons.

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

L'accueil des jeunes sortant de l'Aide sociale à l'enfance reste un défi.
Faire cohabiter toutes ces diversités n'est pas toujours simple. Si cela s'avère très complexe sur les sites collectifs, cela l'est également dans les logements où cohabitent plusieurs personnes.

Au fil des années, force est de constater que l'accueil des demandeurs d'asile devient également de plus en plus compliqué. Ces derniers restent très attachés à leur culture de naissance et ils sont insuffisamment dans une dynamique d'inclusion sociale. Nous pouvons constater un repli sur les communautés, car les appartements basés sur les quartiers prioritaires de la ville regroupent deux Etablissements de Centre de Demandeurs d'Asile, et les faibles revenus, une fois régularisées, amènent ces familles au cœur de ces quartiers où les logements sont plus abordables. A l'heure actuelle, de moins en moins de personnes en demande d'asile obtiennent des titres de séjour, ou régularisation pour vie privée/ vie familiale.
Pour les équipes éducatives, principalement du pôle asile, et, à un degré moindre le pôle urgence, les sorties de logements mis à disposition aux personnes dans le cadre de leurs accueils sur les dispositifs sont de plus en plus compliquées à mettre en œuvre. Effectivement, ces familles ou hommes seuls sont dans un logement depuis un an voir cinq ans, et quand la procédure du droit d'asile arrive à son terme et que les personnes sont déboutées, celles-ci refusent de sortir du logement qu'elles ont investi. Souvent, cela nécessite le recours aux forces de l'ordre qui sont autant impuissantes que nous.

Le contexte économique dégradé a bien sûr un impact important sur les publics : l'absence de travail et de revenus ne fait qu'amplifier la spirale de l'exclusion. Il s'agit de rompre le cercle vicieux et de construire de nouvelles perspectives d'avenir. C'est ce à quoi s'attellent l'ensemble des professionnels de la Fondation, en particulier les deux conseillères en insertion professionnelle. L'une étant sur le pôle Asile et Intégration, afin de travailler plus particulièrement sur les jeunes de 18 à 25 ans, mais aussi sur la possibilité de trouver des promesses d'embauches, de travailler sur plusieurs projets d'insertion tel que HOPE etc., l'autre conseillère étant sur le CHRS, et le Toit Solid'air, elle s'attache à trouver des formations qualifiantes, à aider à la recherche d'emplois ou à la rédaction de CV, etc.
Elles travaillent ensemble afin de pouvoir constituer un réseau partenarial avec les différentes sociétés d'intérims basées à Reims et sa grande agglomération.
C'est aussi parce que nous sommes conscients de toutes ces réalités que notre établissement est très attaché à développer l'accompagnement vers et dans le logement. Son pôle Logement fait partie intégrante de son organisation et l'accroissement du nombre de personnes bénéficiant de ces services en 2020, 196 ménages, nous conforte dans la pertinence de ce choix stratégique, même si économiquement son équilibre est particulièrement fragile.

De 2020, on retiendra aussi l'agrément obtenu par l'établissement pour la création d'une pension de famille de 25 places qui ouvrira en 2022. On se souviendra aussi que c'est en 2020 que nous avons été retenus dans un appel à projet pour ouvrir 10 places dédiées aux femmes victimes de violence conjugale.
C'est aussi au cours de cette année que les projets d'établissement des services de Reims pour la période 2020/2025 ont été validés.

Dans les Ardennes, le service jeunes mineurs et majeurs non accompagnés est dorénavant bien structuré. Mais aujourd'hui, nous accueillons essentiellement des jeunes majeurs. Un projet d'établissement décliné en 2022 dessinera plus précisément son fonctionnement et la nature de l'accompagnement social qu'il convient de développer.
La crise sanitaire a, en effet, eu un lourd impact sur le ralentissement des processus de régularisation administrative et sur les perspectives de sorties des jeunes majeurs.

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

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

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

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

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

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

L'Armée du Salut dans le monde

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

Origines et vocation

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

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

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

L'Armée du Salut en France

Une implantation progressive sur le territoire

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

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

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

Adaptation aux évolutions et aux nécessités

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

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

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

Du statut d'association à celui de Fondation

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

Palais de la Femme à Paris

Une Fondation multi-spécialiste

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

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

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

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

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

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

Présentation des quatre champs d'intervention

Jeunesse/Famille

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

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

Handicap

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

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

Dépendance

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

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

Inclusion sociale

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

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

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

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

Le bénévolat

Le service du bénévolat existe depuis 1987. Il vient en appui du Siège pour la Fondation et la Congrégation. Fort de son implication sur tout le territoire, il renforce les missions de la Fondation dans tous les établissements.
Ces principales actions sont : accompagnement des résidents, visite à domicile *(Monalisa)*, distribution des soupes de nuit, distribution de colis et repas de fêtes.
Un accompagnement des bénévoles *(chartes des bénévoles, objectifs individuels, période d'intégration…)* permet la continuité de la cohérence des actions menées.
Le bénévolat ne remplace pas les salariés, mais il est une source de valorisation essentielle du développement de la Fondation.

LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS

Quelques éléments d'histoire

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

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

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

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

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

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

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

La place des établissements et services sur le territoire

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

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

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

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

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

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

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

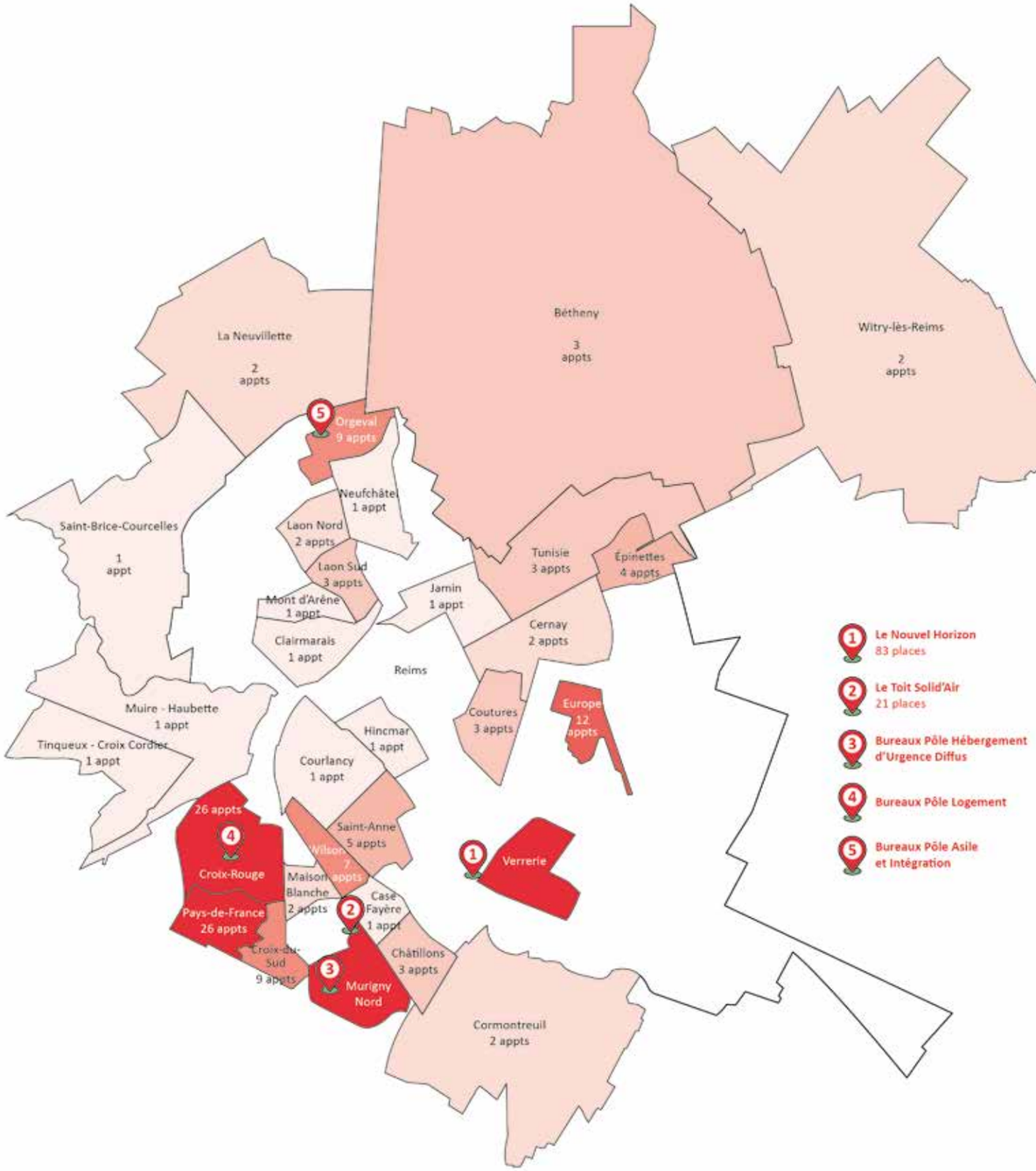
Le Maire de Reims a nommé le Directeur de l'établissement :
Au Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Reims au titre des associations œuvrant dans le champ de l'insertion et de l'exclusion pour la période 2014-2020 ainsi qu'au Conseil de surveillance du Crédit Municipal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

Le Directeur de l'établissement a été également nommé Président du Conseil de Développement du Grand Reims en date du 12 décembre 2017, en sa qualité de représentant de la société civile.
Depuis décembre 2018, le Directeur est également l'un des 15 animateurs de la région Grand Est de la Conférence Nationale de lutte contre la Pauvreté.

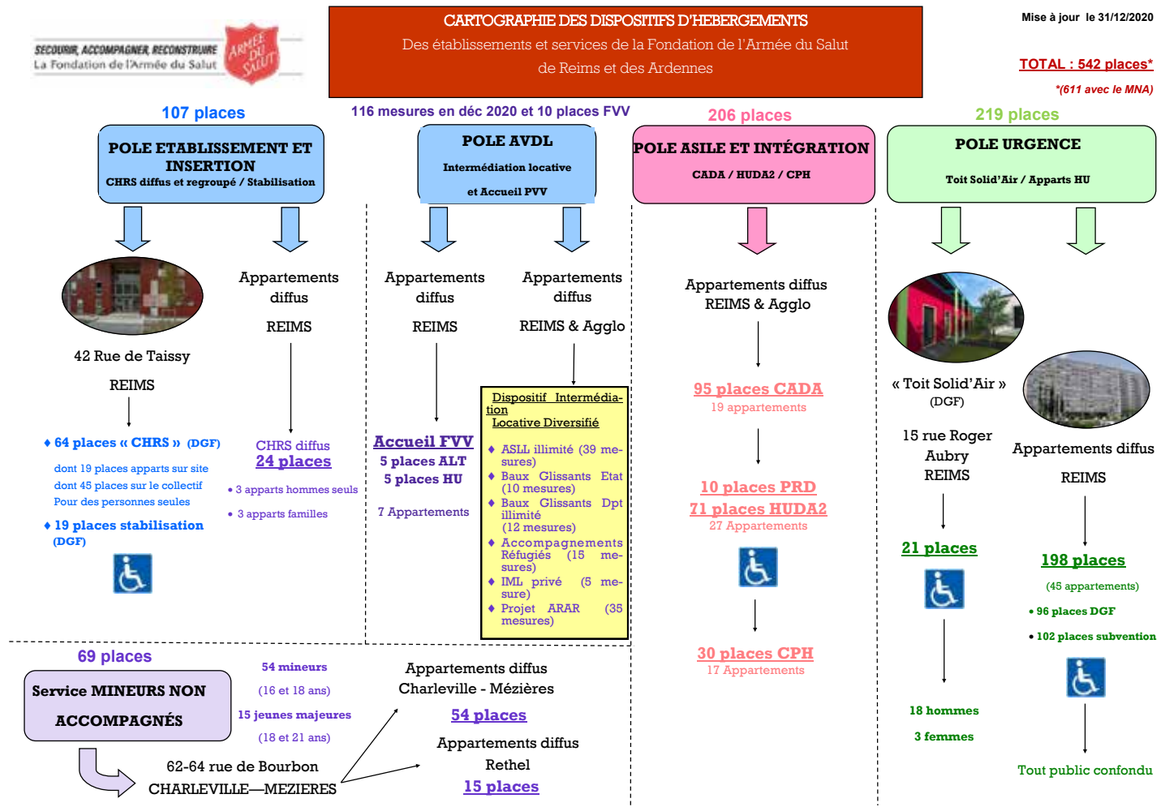
Points forts

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

LOCALISATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENTS ET LOCAUX



LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES



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

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

Points forts

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

Points faibles

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

La dimension financière

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

Tableau récapitulatif des budgets entre 2016 et 2020

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

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

Les établissements de Reims comptent également 27 véhicules, 72 ordinateurs *(dont 11 pour le MNA)*, 70 téléphones portables *(dont 15 pour le MNA)*.
L'établissement perçoit des financements versés par l'Etat via les BOP 177 ou 304 pour le Pôle Asile.

La ville de Reims via le CCAS attribue une subvention annuelle pour soutenir l'établissement dans sa mission d'hébergement d'urgence.
Les Pôle Logement bénéficie aussi de subventions via la Politique de la Ville, du Département de la Marne, de la Caisse d'allocation Familiale de la Marne et des bailleurs sociaux.

Points forts

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

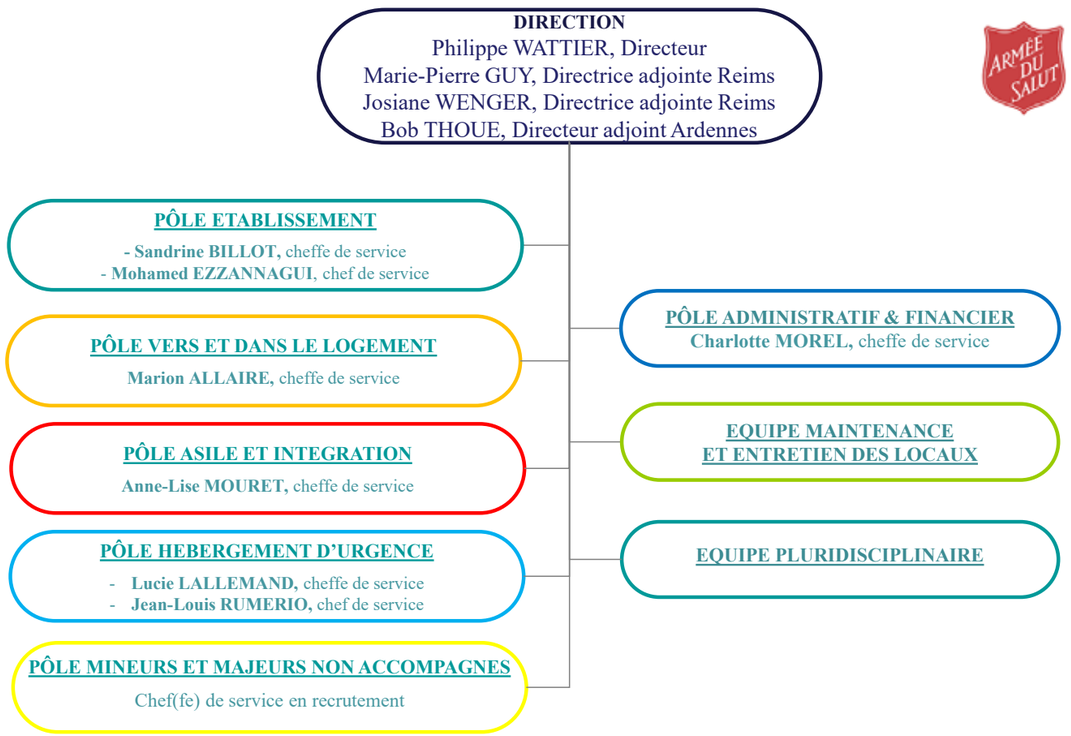
Points faibles

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

LES RESSOURCES HUMAINES

Les salariés

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



LA FORMATION

Les entretiens annuels d'évaluation

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

La formation

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

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

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

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

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

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

Dénomination des formations année 2020

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

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

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

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

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

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÈGLEMENTAIRE

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 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 prémisses 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

Le cadre législatif guide notre action d'hébergement d'urgence dont découlent nos missions. Nous déclinons ci-après les principaux textes réglementaires de référence qui guident et encadrent l'action d'un dispositif d'hébergement. Ce sont les suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Code de l'Action Sociale et des Familles :

- *« Art. 345-2-2 : Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ». « Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier. »*,
- *« Art. 345-2-3 : Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation. »*.

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

Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées *(PDALHPD)* 2017-2022.

L'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité du Secteur Médico-social *(ANESM)* et la Haute Autorité de Santé *(HAS)*, à travers les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

PRÉSENTATION DU SERVICE

[3]*Hiver 2020 : Travaux d'aménagement des nouveaux bureaux du service*

Présentation des locaux

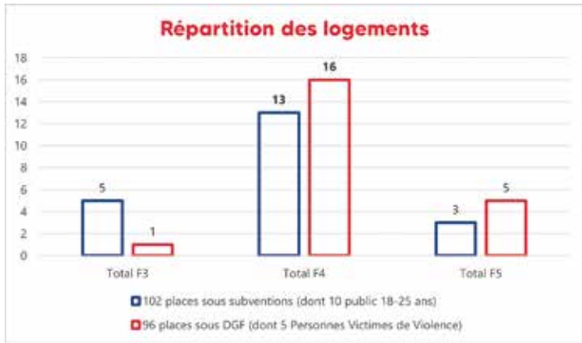
Les bureaux de l'urgence diffus se sont externalisés au 6 Allée Maurice Lemaître dans le quartier Croix-Rouge à Reims depuis le premier trimestre 2017. Le service s'est implanté à proximité des personnes hébergées facilitant ainsi les liens et permettant une plus grande disponibilité. Or, début 2019, le service fait le constat que les bureaux manquent de praticité au regard du développement du service : augmentation du nombre de personnes accueillies, du nombre de salariés et d'un besoin exponentiel en zones de rangement et stockage. Les bureaux sont donc devenus trop étroits avec insuffisamment d'espaces dédiés à l'accueil du public ou aux professionnels pour travailler. Cette configuration était particulièrement problématique lors des permanences courrier et pour la distribution des kits hygiène. La zone de stockage, exiguë et les ascenseurs inadaptés aux charges lourdes handicapent la gestion logistique du service, les fournitures et marchandises devant être majoritairement portées en utilisant les escaliers et stockées dans des réserves étriquées.

Un cahier des charges précis est établi et communiqué aux différents bailleurs pour trouver de nouveaux espaces de travail. C'est au déconfinement, près de 18 mois après le début des premières recherches, que de nouveaux locaux sont finalement trouvés à la jonction des quartiers Croix du Sud et Murigny.

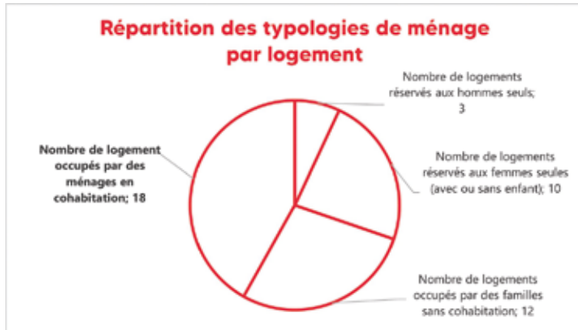
La capacité d'accueil théorique de l'hébergement d'urgence est de 198 places au 31/12/2020.

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

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



[1]*2018 : travaux de réhabilitation de 8 logements en lien avec le Bailleur social*
[2]*2018 : travaux de réhabilitation de 2 logements pour faciliter l'accueil des personnes à mobilité réduite*



Les appartements sont équipés et meublés :
Mobilier : literie, tables, chaises, canapés, armoires, vaisselle et ustensiles de 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 désormais domiciliées à l'adresse des bureaux au 27 rue Jean d'Aulan à Reims.

Le public accueilli

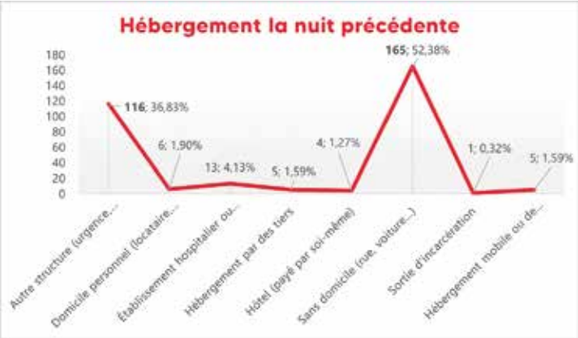
La typologie du public accueilli est hétéroclite : il s'agit d'hommes, de femmes et de familles en situation de précarité sociale, toutes problématiques confondues. L'hébergement que nous leur proposons a vocation à leur donner les moyens d'améliorer les situations administratives et sociales et de travailler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

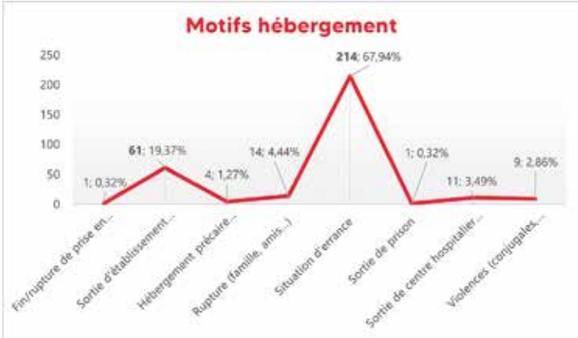
Nombre de places HU sous subventions	Nombre de place HU Dotation Globale Financement	**Total de places installées**
102	96	**198**

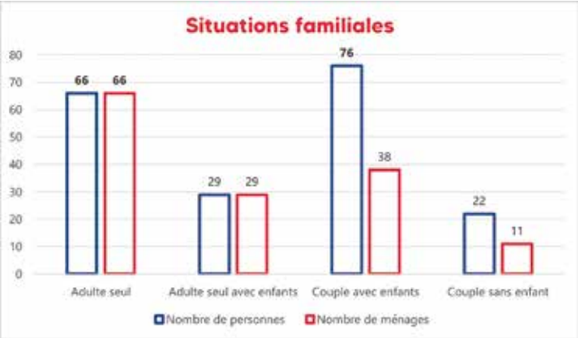
Nombre de personnes accueillies HU DGF en 2020	Nombre de personnes accueillies HU subvention en 2020	**Nombre total de personnes accueillies en 2020**
151	164	**315**

Nombre de ménages HU DGF accueillis en 2020	Nombre de ménages HU subventions accueillis en 2020	**Nombre total de ménages accueillis en 2020**
72	72	**144**

Sexe	Hommes		Femmes		Total d'enfants	Total de personnes accueillies
	Mineurs	Majeurs	Mineurs	Majeurs		
Nombre de personnes	73	78	48	116	**122**	**315**

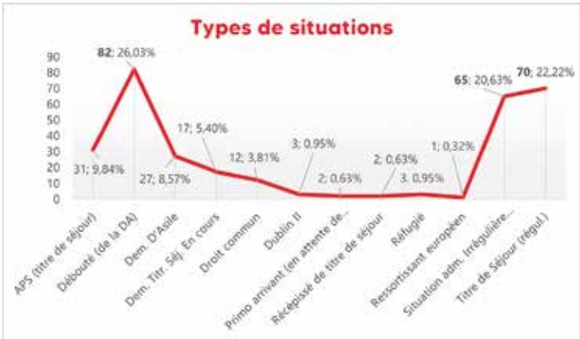


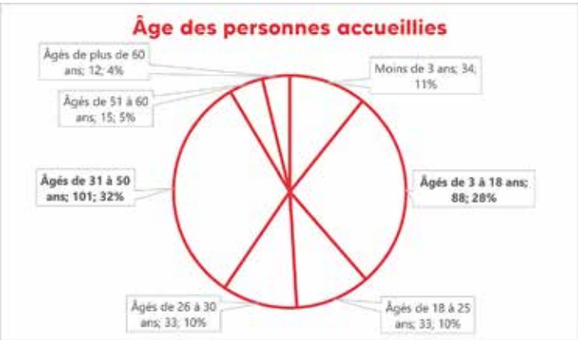




Près de 66 % des ménages sont des personnes seules avec ou sans enfant*(s)* ; 20% sont des ménages monoparentaux. Comme la majorité des personnes hébergées sur le dispositif d'hébergement d'urgence, il s'agit de personnes d'origines étrangères dont la moitié est en situation administrative précaire : déboutées de la demande d'asile, irréguliers. Elles sont particulièrement isolées, avec un réseau social très limité, peu de contact avec le pays d'origine, et ont connu un parcours d'errance ou d'instabilité sur plusieurs années.

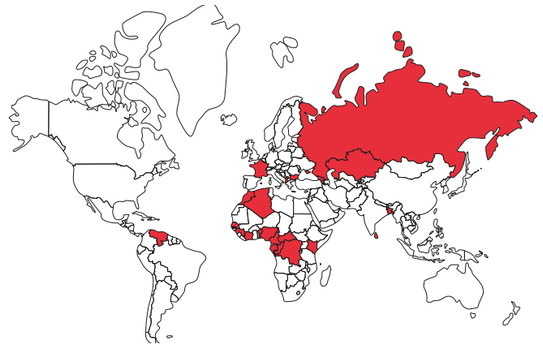
Grâce à un travail d'accompagnement fin sur les situations administratives et les démarches d'intégration sur le territoire français, les référents sociaux ont pu soutenir les personnes dans leurs démarches de régularisation avec des issues exceptionnellement favorables.





Les enfants, qui représentent près de 39 % des effectifs, sont, dès que possible, scolarisés. Polyglottes, les 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.

Près de 85% du public accueilli ne dispose d'aucun revenu. Cette tendance est stable depuis 2018 *(81%)*. Ces personnes dépendent intégralement des prestations du service ou de ses partenaires pour répondre aux besoins en matière d'hébergement, d'alimentation/hygiène/habillement, de transport et de loisirs.



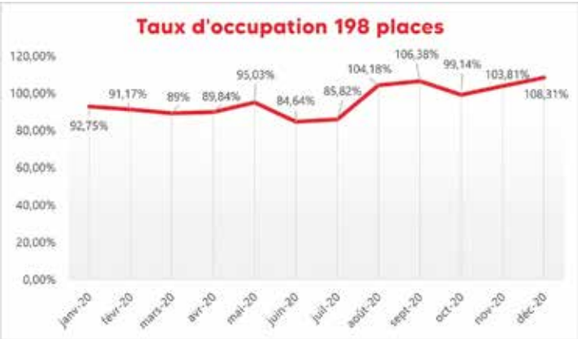
Concernant la nationalité des personnes accueillies, certaines des plus recensées comme la Géorgie, l'Albanie et le Nigéria figurent respectivement en troisième, quatrième et huitième position dans la liste des nationalités des demandeurs d'asile[4] . Cela peut expliquer en partie la plus forte présence de ces nationalités parmi les personnes accueillies car ces personnes sont souvent en attente d'une orientation sur un hébergement fléché « demande d'asile » ou ils sont déjà déboutés de cette demande et ils se maintiennent sur le territoire.

43 % des personnes accueillies sur l'année 2020 sont originaires du continent africain.

51% des personnes viennent des pays d'Europe l'Est et des Balkans.

[4] Données du Ministère de l'Intérieur datant du 21 janvier 2020 sur le rapport annuel de l'immigration https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Etudes-et-statistiques/Statistiques/Essentiel-de-l-immigration/Chiffres-cles

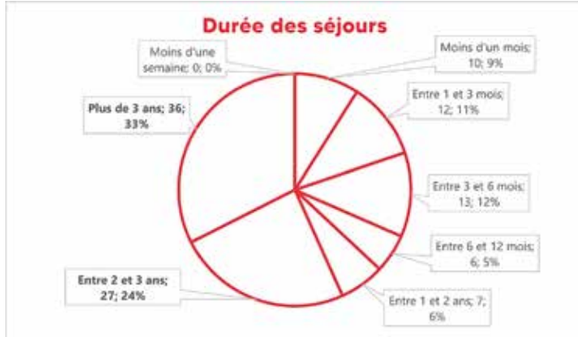
L'occupation



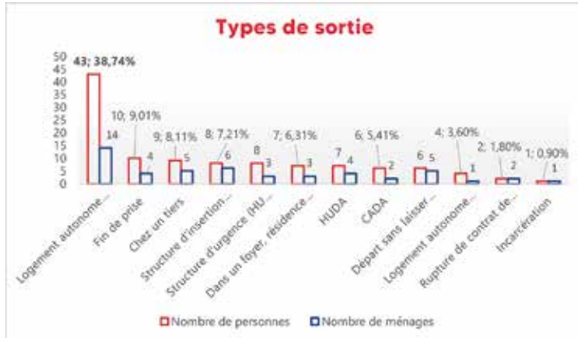
Taux d'occupation en 2020	
Nombre de nuitée	**69834**
Taux d'occupation	**87,12%**
BP	**80154**

Le taux d'occupation est particulièrement faible cette année. De nombreux facteurs expliquent ce faible taux :

- Programme de relogement lancés par l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine *(ANRU)* : 6 logements ont été concernés en 2020, 3 sur le premier trimestre, 3 sur le dernier. Des travaux de cloisonnement des logements avaient été planifiés avec le bailleur pour permettre la création de chambres supplémentaires. La crise sanitaire, et notamment la période de confinement, a suspendu les interventions prévues. Les travaux n'ont été réalisés qu'au milieu du second semestre,
- Crise sanitaire : elle a impacté le nombre de salariés présents pendant la période du premier confinement et l'organisation de l'équipe. Par précaution, aucun accueil n'a été réalisé les premières semaines de ce confinement,
- Nombre important de sorties de ménages dont la durée d'hébergement était comprise entre 2 et 6 ans. En effet, 12 ménages, correspondant à 41 personnes accueillies, hébergées depuis 2 ans et plus, ont quitté le dispositif pour du logement autonome sur le premier semestre 2020. Après une telle durée d'hébergement, les logements devaient être nettoyés, rafraîchis et rééquipés. Cette réhabilitation a été suspendue en partie pendant la période de confinement,
- Contamination des logements par les nuisibles *(punaises de lit et cafards)*: 2 logements notamment ont connu une infestation importante malgré l'intervention, à notre initiative, d'une société spécialisée. Pour garantir un accueil digne, les chambres contaminées ont été bloquées. Le phénomène d'infestation n'a pu être circonscrit que lorsque les bailleurs ont pu reprendre au déconfinement, leurs actions de décontamination des immeubles dans leur globalité,
- Parfois des attentes longues pour les orientations via le 115 de la Marne en dépit de la mise à disposition de places disponibles.



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 *(IML, CADA, résidence sociale,...)*. Des dossiers de demande de logement autonome sont également réalisés. La possibilité d'une sortie vers une solution plus pérenne est systématiquement travaillée.



Par rapport aux missions du service, près de 75% des personnes sont sorties de manière positive, à savoir vers un logement autonome *(42%)* ou un dispositif adapté à leur situation *(33%)*.

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

Composition de l'équipe :

L'équipe du service urgence diffus est composée de :

- 1 Cheffe de Service,
- 9 Travailleurs Sociaux *(7 ETP + 2x0,5 ETP)*,
- 1 Maître de Maison,
- 1 Agent de Maintenance,
- 1 Professeure de Français Langues Etrangères bénévole *(3 heures hebdomadaires)*,
- 1 Psychologue et une Conseillère en Insertion Professionnelle *(2x0,20 ETP)* sur le pôle urgence.

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.

Le travail d'équipe est tout à fait essentiel pour mener à bien les missions auprès d'un public aussi large et différent ; la pluralité des métiers, expériences professionnelles, diplômes et qualification est une force dont le service se nourrit.

Un projet de service pour guider notre action

L'année 2020 a été l'aboutissement d'une démarche d'écriture du premier projet de service de l'hébergement d'urgence diffus. Ce projet est venu concrétiser un travail mené depuis 2017 de diagnostic, de mise en conformité, de réflexions et d'actions pour garantir un accompagnement le plus qualitatif possible en lien avec les missions du service.

La réactualisation des documents de la loi 2002.02 a été conduite sur le second semestre 2017 et l'année 2018 et pilotée par la Cheffe de service. Durant cette phase, l'équipe s'inscrit dans une première réflexion à propos des missions du service en y associant les personnes hébergées, et notamment, la Présidente du CVS, puis son successeur, accueillis sur le dispositif.

Ces dix-huit mois de réflexion ont permis de réaliser un premier diagnostic des besoins et le repérage des grandes orientations que le service souhaite mettre en œuvre.
Le diagnostic s'est appuyé sur : Les bilans des objectifs 2017 et 2018, les réunions d'équipe, les réunions d'expression des personnes accueillies et CVS, les temps de concertation formels ou informels salariés et personnes hébergées, les entretiens annuels d'évaluation, les questionnaires de satisfaction et autres enquêtes *(alimentaire, activités…)*, les rapports d'activité, les orientations stratégiques de la Fondation, le bilan d'évaluation interne. Pour compléter son diagnostic, l'équipe a rencontré dans ses locaux plusieurs partenaires : le SIAO/115 pour des compléments d'informations sur les typologies des publics, les spécificités des autres structures et évoquer les besoins des publics dits Personnes Victimes de Violence *(PVV)* et pour les jeunes de 18 à 25 ans, la Banque Alimentaire, le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles *(CDIFF)* et l'association d'aide aux victimes *« Le Mars »* , l'assurance maladie, le service social du CHU, les responsables de la maison de quartier, le DRED ainsi que des professionnels de santé du secteur.

La démarche de rédaction du projet a été présentée officiellement en réunion d'équipe en janvier et février 2019. La rédaction s'est poursuivie jusqu'en janvier 2020. Le projet a été validé par l'ensemble des instances représentatives et le Siège social en mai 2020.

L'accueil

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

- Accueillir toute personne orientée par le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation *(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 cooccuper. 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'Etude Nationale des Coûts (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 en Centre Médico-Psychologique *(CMP)*, centre d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie *(ANPAA)*, Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques des Usagers de Drogues *(CAARUD)*, Centre Hospitalier Universitaire *(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.

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

- Ouverture des droits *(Revenu de Solidarité Active, retraite…)*,
- Informations et explications des différentes étapes de la demande d'asile, les modalités de régularisation, les aides au retour, les droits des étrangers,
- Accompagnement des personnes dans les démarches en lien la Plateforme d'Accueil et d'Orientation des Demandeurs d'Asile *(PIADA)*, les associations, les avocats,
- Accompagnement des personnes pour les démarches à réaliser en préfecture, Office Français d'Immigration et d'Intégration *(OFII)*, Office Français pour la Protection des Réfugiés et Apatrides *(OFPRA)* et Cour Nationale du Droit d'Asile *(CNDA)*.

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 ou de logement en fonction des situations et des objectifs d'insertion des personnes et de leur projet de vie,
- 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 Centre Communal d'Action Sociale *(CCAS)* ou associations, d'aides à l'habillement…

Aide et soutien à la parentalité

- Inscriptions scolaires, halte-garderie et Dispositif de Réussite Educative *(DRED)*,
- Mise en lien avec les écoles ou la mission locale,
- Conseils aux parents et orientations en Protection Maternelle et Infantile *(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.

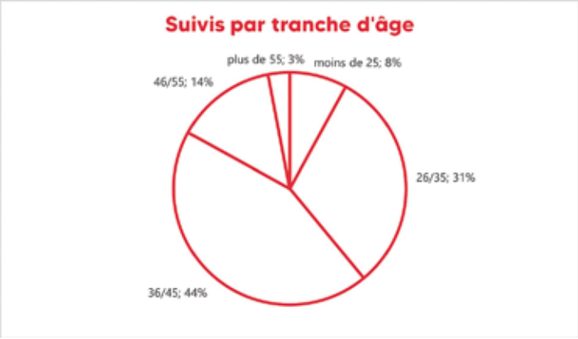
- Accompagnement des personnes pour certains rendez-vous professionnels,
- Aide à la formalisation d'un projet d'insertion.

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,
- Une professeure de FLE intervient bénévolement chaque jeudi matin pour dispenser des cours d'alphabétisation de Français Langues Etrangères *(FLE)*. 322 participants sur l'année 2019 et 192 sur l'année 2020 ont bénéficier de cette prestation FLE.

Interventions de la Conseillère en Insertion Professionnelle

Bilan 2020 : 63 entretiens honorés.
Le nombre de personnes accueillies sur le pôle urgence *(Hébergement d'Urgence Diffus et Toit Solid'Air)* accompagnées sur l'année 2020 par la CIP est de 36 soit 19 Hommes et 17 Femmes.



Les suivis concernent majoritairement des personnes entre 26 et 45 ans *(75%)*.

La particularité du pôle urgence est d'accompagner des publics dont la durée de séjour est déjà de plusieurs mois voire plusieurs années et dont la situation administrative ne donne pas d'accès à l'emploi. Lorsque des autorisations de séjour sur le territoire sont délivrées par les services de la préfecture, les personnes doivent alors s'inscrire en urgence dans des recherches actives d'emploi et d'insertion professionnelle. Face à ce constat, l'équipe et la Conseillère en Insertion Professionnelle se sont engagés dans un travail d'anticipation pour optimiser l'employabilité de ces publics en :

- Evaluant les critères d'intégration, et notamment l'apprentissage de la langue française,
- Evaluant et formalisant les compétences acquises par la personne et en communiquant cette évaluation aux personnes dans une logique de valorisation et de prise de conscience de leurs potentiels,
- Encourageant les activités bénévoles et l'ouverture vers l'extérieur. Certains ont pris confiance en eux et ont intégré le volontariat dans une association en participant bénévolement à une activité. Ce fut le cas par exemple de E., femme âgée de 50 ans, présente sur le territoire français depuis 10 ans et qui a signé un contrat de bénévolat pour la première fois auprès d'une association. Cet engagement est une première étape pour un retour vers le « monde » du travail,
- Etablissant des diagnostics/expertises effectués par la CIP pour déterminer l'**employabilité** des personnes accueillies. On peut qualifier cette action de recueil de données objectives, mais aussi de données qualitatives qui ont pour but de faire apparaître les caractéristiques, les atouts, les faiblesses, les freins et les potentialités de la personne et sa situation par rapport à l'emploi,
- Etablissant ensuite, si le profil correspond à certaines offres du bassin d'emploi, une liste des métiers porteurs sur lesquels la personne peut candidater.

Pour ces personnes, les résultats en 2020 sont très encourageants :

*En 2020, plus de **60 %** des résidents accompagnés par la CIP ont pu s'insérer professionnellement : sur les 36 suivis, 19 ont trouvé un emploi et 3 une formation, malgré le contexte de restrictions liées à la pandémie COVID.*

L'objectif pour 2021 est de proposer des ateliers collectifs sur des thématiques en lien direct avec le processus d'intégration professionnelle : techniques de recherche d'emploi, compréhension d'une fiche de paie, droits des salariés, respect des règles de sécurité…

Interventions de la Psychologue

Dans le cadre des interventions de la psychologue dans les services du pôle urgence, à raison de :

- 5 heures par semaine de janvier à août 2020, puis,
- 7 heures par semaine de septembre à décembre 2020 : 5 heures dans le service de l'hébergement en appartement d'urgence, et 2 heures dans le service d'hébergement collectif d'urgence dit *« Toit Solid'Air »*.

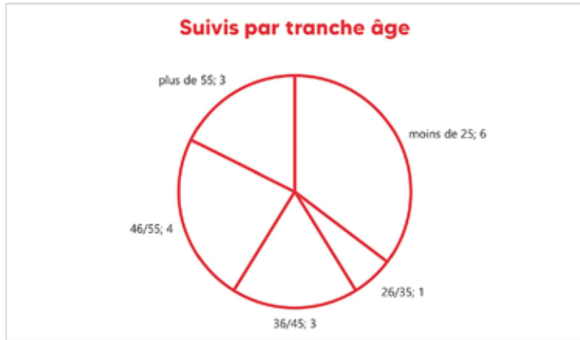
La psychologue a rencontré 17 personnes, dont 9 sur le service hébergement d'urgence diffus. Elle s'est également rendue disponible pour 15 heures de temps de concertation avec l'équipe entre collègues et une dizaine d'heures de temps de notifications administratives.

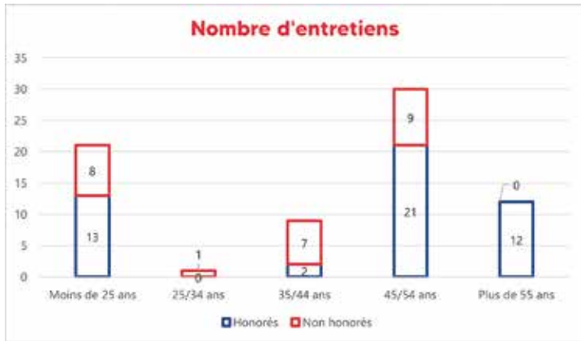
Ces temps de présence se répartissent entre 2 modalités d'interventions :

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

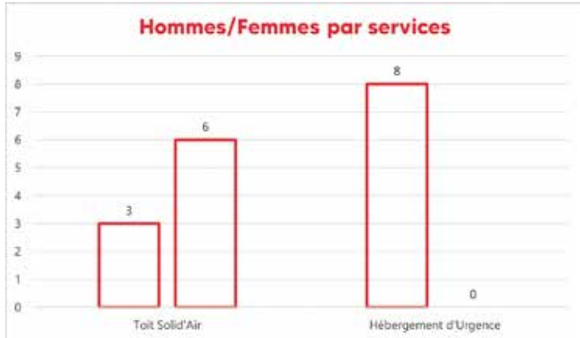
Les demandes de suivi psychologique émanent principalement des travailleurs sociaux, par mail et échanges verbaux, pour évaluer la demande des personnes qui sont majoritairement des personnes en situation de demande d'asile ou déboutées du droit d'asile. Même si, souvent, les suivis psychologiques se débutent 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***





La répartition par âge du nombre de personnes rencontrées montre que le public de moins de 25 ans a pu investir les services de la psychologue en poste.



Selon les 2 services distincts, la différence entre les hommes et les femmes est fortement significative : seules des femmes ont formulé des demandes d'aide psychologique lorsque les personnes sont hébergées en appartements diffus. Pour l'hébergement collectif, les rencontres ont concerné 2 fois plus d'hommes que de femmes.

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, même si elle ne concerne que la moitié des logements occupés, est une difficulté majeure pour les personnes accueillies.

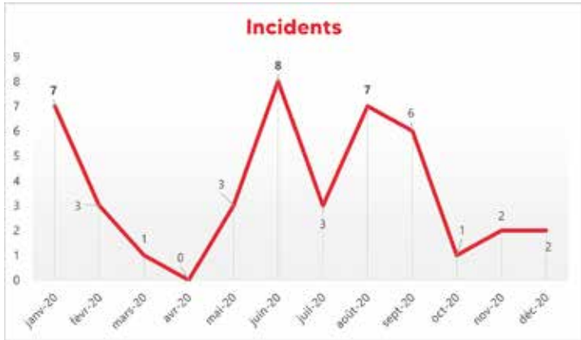
En effet, partager des lieux de vie avec des individus que l'on ne connait pas, avec qui on ne s'entend pas forcément, avec qui on ne partage pas la même langue, ni la même culture ou tout simplement le même rythme de vie, peut s'avérer parfois très compliqué.

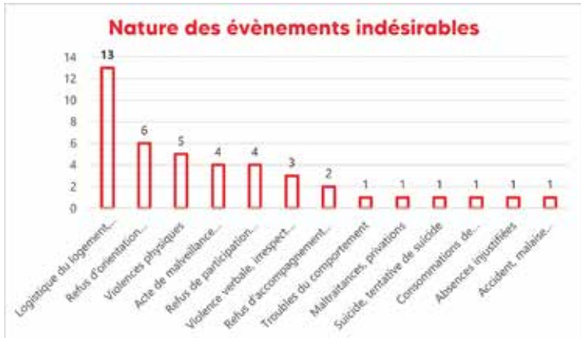
Les travailleurs sociaux sont amenés à temporiser des conflits liés à cette cohabitation : médiations entre les personnes, mise en place de plannings des tâches ménagères, explication des règles de vie ou changement d'appartement si le conflit perdure. La gestion de ces conflits est également l'occasion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

Les personnes que nous hébergeons sont très mobiles. Souvent sans ressources, elles tendent à récupérer objets, vêtements ou petits mobiliers sur des brocantes, vide grenier et/ou 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 2019, nous avons poursuivi les dispositions importantes prises en 2018 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 2018. 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. Ce travail a été reconduit en 2020 avec le changement complet du mobilier de 2 logements en fin d'année.

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





3 signalements auprès du Procureur de la République et DDCSPP ont été réalisés en 2020 : un pour des violences conjugales, un autre pour une vulnérabilité, un troisième pour des actes de maltraitance sur enfant.

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire a nécessité que le service hébergement d'urgence diffus se réorganise brutalement et réajuste ses actions pour maintenir, dans un contexte inédit, les prestations qu'il doit dispenser aux personnes accueillies.

Le premier confinement

Lors du premier confinement, l'équipe a été divisée en 2 entités qui travaillaient en alternance du matin ou d'après-midi. 3 salariés *(1 travailleur social, la personne de maintenance et la professeure de FLE)* ont bénéficié du chômage partiel pendant la totalité de la période. 2 salariés ont été placés en chômage partiel sur la première quinzaine de confinement. Les 2 salariés qui partagent ordinairement leur temps de travail entre le service hébergement d'urgence diffus et la structure collective d'accueil d'urgence Toit Solid'Air, ont été positionnés exclusivement au Toit Solid'Air pour limiter le brassage des équipes et limiter les risques de contamination. 3 salariés ont été absents entre 1 et 2 semaines pour COVID ou suspicion de COVID. C'est donc en effectif réduit que l'équipe a poursuivi son travail.

Dès le premier jour de l'annonce du confinement, les travailleurs sociaux ont contacté par téléphone l'ensemble des personnes accueillies pour leur communiquer toutes les informations utiles : rappel des consignes, dispositions pour le courrier, l'aide alimentaire et matérielle...

Une fiche d'observations a été mise à disposition des professionnels pour évaluer notamment les besoins et attentes du public.

A titre gracieux, une ancienne salariée du service a confectionné 300 masques en tissu à destination des personnes accueillies.

Le premier besoin repéré a été celui de l'urgence alimentaire. En effet, nos principaux partenaires dans la distribution des denrées alimentaires ont été contraints de fermer leurs locaux et d'interrompre leurs services, malgré tous leurs efforts pour tenter de fournir malgré tout quelques colis de dépannage en urgence.

Les professionnels du service se sont donc immédiatement rapprochés de la Banque Alimentaire de la Marne, qui, avec beaucoup de réactivité, a préparé des réserves de produits secs, plats préparés et produits infantiles. Chaque semaine, les salariés réceptionnaient les denrées, préparaient les colis et les distribuaient. Les bureaux ont été totalement réquisitionnés pour entreposer les produits. Les chèques services distribués mensuellement aux personnes ont été majorés pour qu'elles puissent compléter nos kits de dépannage avec des produits frais. Si cette logistique n'a pas permis de proposer une alimentation suffisamment diversifiée et variée sur toute la durée du confinement, elle a répondu malgré tout au besoin urgent et vital de garantir une prestation alimentaire suffisante aux 128 personnes qui comptaient exclusivement sur le service pour manger.

Le temps que les professionnels présents ne consacraient pas à la distribution alimentaire, ils :

- Gardaient un contact téléphonique pluri-hebdomadaire,
- Tenaient à jour leurs fiches d'observations *(1 fiche par ménage)*,
- Intervenaient en visite à domicile lorsque des interventions étaient nécessaires et non-différables,
- Assuraient des distributions de matériel COVID : masques, gel hydroalcoolique, attestations de déplacement *(70 distributions sur la période)*.

Nombre de ménages sans ressource	Nombre de personnes sans ressource	Dont nombre d'enfants âgés de 3 à 17 ans	Dont nombre d'enfants âgés de moins de 3 ans
61	**128**	**51**	**14**

1500 kg de denrées alimentaires distribuées dont 1200 kg commandés à la Banque Alimentaire pendant la période de confinement **122 chèques service** pour une somme d'environ 7000 euros	>	distribués par **7 salariés**	>	à 61 ménages représentant **128 personnes**

L'établissement à mis à disposition des professionnels des fiches d'observations spécifiquement adaptées à l'évaluation de l'impact de la crise sanitaire et du confinement sur les personnes accueillies. Au total, 134 fiches d 'observations ont été renseignées, à raison d'une par ménage et par période. Le dépouillement des 63 fiches d'observations complétées lors du premier confinement révèle que :

		Nb de ménages	Nb de personnes	Remarques
Impact professionnel	Chômage partiel	4	5	
	Fin de contrat	3	4	
Impact sur la scolarité, la formation	Déscolarisation	9	16	sur les 88 enfants âgés de 3 à 18 ans
	Perte de formation	1	1	
Impact budgétaire : perte des ressources		4	10	
Impact sur la santé	Rupture de soins	2	4	1 couple de personnes âgées dont 1 hospitalisée au déconfinement en lien avec la rupture des soins
	Report intervention chirurgicale	1	1	
	Hospitalisation	2	2	1 Covid positif hospitalisé en réanimation, 1 enfant pour conséquence liée à une mauvaise alimentation
	Troubles anxieux	16	25	
	Troubles du sommeil, ruminations	14	21	
	Discours pessimiste	8	17	
	Idées suicidaires	1	1	
	Nécessité d'apporter un soutien psychologique	3	3	
Impact sur la prestation alimentation	Manque de produits frais et viande	3	14	Ce résultat est à prendre avec toutes les réserves qui s'imposent au regard du contexte. Les personnes accueillies, témoins de l'activité exceptionnelle des professionnels pour dispenser les colis n'ont sans doute pas oser verbaliser les réelles difficultés rencontrées. A noter également l'angoisse importante verbalisée par les personnes lorsque les partenaires associatifs ont été dans l'obligation de fermer leurs services de distribution et leur soulagement lorsque l'équipe a organisé un relais.
	Insuffisance de nourriture	2	7	
Impacts socio-familiaux	Problèmes de cohabitation	9	18	Sur 5 logements
	Tensions sur les enfants	2	6	
	Problèmes de voisinage	1	3	
rcours el	Report de sortie en logement autonome	1	5	

Le déconfinement

La période déconfinement a été organisée de la façon suivante :

Mesures de distanciation sociale salariés	Espaces de travail	Réaménagement des locaux pour octroyer au moins 4m² par salarié et une distance minimale de 1m autour d'une personne : création de deux espaces bureaux supplémentaires, matérialisation des espaces de travail gelés et nominative.
	Véhicules	Consignes de ne pas véhiculer les personnes accueillies sauf urgence.
Mesures de distanciation sociale Personnes Accueillies	Véhicules	- Consignes de ne pas véhiculer les personnes accueillies sauf urgence. - Consignes de désinfecter poignées et volant à chaque utilisation.
	Accueil du public	- Accueil et entretien uniquement sur RDV. - Aménagement d'un bureau entretien au RDC.Salariés et personnes accueillies devront porter un masque lors des échanges. - Réaménagement de la salle d'attente avec matérialisation des distances à respecter. - Positionnement de gel hydroalcoolique en libre service dans la salle d'attente. - Réaménagement des locaux de distribution courrier/kits alimentaires et hygiène pour maintenir une distance minimale de 1m autour d'une personne : matérialisation des espaces de travail gelés. - Possibilité d'utiliser l'espace réunion matérialisé pour entretiens, notamment pour les familles.
	Visites à domicile	Entretiens au logement préconisés en garantissant toutes les mesures barrières : distanciation, protection individuelle.
Remise de matériel de protection salariés		- Remise de matériel de protection *(2 masques en tissu, visière, combinaison, gel hydroalcoolique)* et attestations individuelles de remise de matériel. - Mise à disposition de matériel de protection : gants, masques chirurgicaux, nettoyant-désinfectant des surfaces, blouses jetables, essui-mains jetables. - Lavage des mains *(ou application de gel hydroalcoolique)* obligatoire toutes les 2 heures minimum et après chaque contact à risque. - Port du masque obligatoire pour tous les salariés. - Consignes concernant les gestes barrière distribuées par mail et affichées dans les locaux.
Remise de matériel de protection Personnes Accueillies		- Remise de matériel de protection *(masques en tissu, gants et gel hydroalcoolique)* et attestations individuelles de remise de matériel. - Consignes concernant les gestes barrière distribuées aux personnes accueillies *(traduction des documents en 5 langues)*.
Hygiène des locaux	Mesures individuelles	Nettoyage et désinfection des espaces de travail, vaisselle, cuvette de toilette, poignées de porte et interrupteurs à la fin de chaque service.
	Mesures collectives	Interventions bi-hebdomadaires d'une société de ménage.
Gestion des plannings et flux de personnes	Flux des salariés	- Réunions programmées en visioconférences. - Organisation du planning avec un roulement de 2 équipes *(l'une en 8h30-14h, l'autre en 14h30-20h)* en alternance.
	Flux du public	- Accueil du public uniquement sur RDV. - Port du masque obligatoire pour les personnes accueillies lors des entretiens. - Interruption des distributions collectives *(courrier, kits hygiène et alimentaire)*. Les distributions seront assurées individuellement par les référents sociaux sur RDV. - Registre des visites dans les bureaux et à domicile comprenant identité, date et lieux.

Au déconfinement, plusieurs problématiques ont été diagnostiquées :

- Une dynamique d'équipe fragilisée : fatigue, perte de cohésion liée à la division des équipes, absences et appréhensions de la maladie,
- Des personnes accueillies anxieuses : crainte de la maladie, craintes liées à la suspension des démarches d'accompagnement sociales,
- Des personnes accueillies encore plus vulnérables : isolement, tensions familiales, perte d'emploi, déscolarisation,
- Un retard dans la maintenance et l'entretien des logements : panne des électro-ménagers, recrudescence des contaminations par cafards et punaises de lit, fuites… Ce phénomène a été majoré par l'arrêt des entretiens courants et réguliers dispensés en temps ordinaire par les bailleurs *(traitement contre les nuisibles, interventions pour des réparations…)*,
- Apparition d'un sentiment d'insécurité liée à l'installation de squats d'immeubles ou de logements, nouvelles zones de trafic.

Autant d'axes de travail qui ont été une priorité pour l'ensemble de l'équipe.

La seconde période de confinement

Les dispositions prises pour réorganiser le travail des professionnels lors du second confinement ont été :

- Constitution de deux équipes distinctes avec espaces et missions différentes en alternance, une semaine sur deux : 1 équipe *«logistique»*, 1 équipe *«administratif/ accueil du public»*,
- Limitation des Visites A Domicile *(VAD)* et entretiens directs, mais maintien des liens physiques avec les publics les plus vulnérables et isolés,
- Reprise des fiches d'observations,
- Tenue d'un registre d'allées et venues avec prise de température.

LES FORMATIONS

En raison de la crise sanitaire, peu de formations ont été dispensés en 2020 et seuls 3 salariés ont été concernés. La responsable du service a, quant à elle, finaliser sa formation CAFERUIS *(Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale).*

Formations des professionnels Urgence Diffus 2020						
	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20
Mme. A						
M. C	06 au 10/01 Formation amiante					
M. D						
M. E						
M. F	ARETAF Systémie					
M. L			05/03 Formation compost Grand Reims			
Mme. M						
Mme. M						
Mme. P						
M. S						
M. V						

Formations des professionnels Urgence Diffus 2020						
	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20
Mme. A						
M. C						
M. D						
M. E						
M. F						
M. L			28/09 Harcèlement sexuel et sexiste	08 et 09/10 Médiation animale		
Mme. M						
Mme. M						
Mme. P						
M. S						
M. V						

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 lors des :

- 22 cours de FLE représentant 192 personnes accueillies,
- 3 activités cuisine avec la participation de 35 personnes accueillies,
- 1 enquête sur le Conseil de la Vie Sociale *(CVS)* avec 22 personnes participantes,
- 4 sorties estivales pour 77 participants.

Activités Urgence Diffus 2020

	Date	Activité	Nb PA
Janvier	02 au 15/01	Grande enquête CVS	22
	16/01	FLE	8
	21/01	Manège de Reims	1
	23/01	FLE	9
	24/01	Atelier cuisine	14
	27 au 29/01	Restitution Grande enquête CVS	
Février	30/01	FLE	
	06/02		10
	13/02		11
	20/02		9
	21/02	Atelier cuisine	16
	25/02	Manège de Reims	13
Mars	27/02	FLE	7
	12/03		4
Avril	16/03 au 10/05	Période de confinement pandémie COVID-19	
Mai	28/05	FLE	7
	04/06		5
Juin	11/06		9
	25/06		10
Juillet	02/07		7
	09/07		9
	22/07	Sortie été accrobranche	18
Août	05/08	Sortie été lac	21
	12/08	Sortie été forêt	24
	13/08	FLE	11
	18/08	Parc de Champagne avec le Pôle Asile	14
Septembre	20/08	FLE	7
	26/08		9
	03/09		14
	10/09		12
	17/09		11
	25/09	Atelier cuisine	5
Octobre	08/10	FLE	12
	15/10		7
Novembre Décembre	30/10 au 20/12	Période de confinement pandémie COVID-19	

L'expression des personnes accueillies

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

Chaque année, le service multiplie les autres formes de participation en organisant des réunions d'informations, des rencontres ponctuelles avec la présidente du Conseil de la Vie Sociale, des rencontres avec le CVS hébergement d'urgence ou encore des enquêtes de satisfaction ou enquêtes sur des thématiques liées aux prestations. La crise sanitaire n'a pas permis en 2020 de rester dans la même dynamique que les années précédentes.

La parole des usagers a donc été principalement recueillie lors d'entretiens individuels, vis-à-vis de leurs projets, mais également par rapport à toutes les actions collectives ou les prestations proposées par l'établissement, et via les fiches d'observations.

A la fin du 1er confinement, des échanges avec le président du CVS, hébergé sur le dispositif d'hébergement d'urgence diffus ont permis de faire un point sur les principales difficultés rencontrées par les personnes accueillies.

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 12h30 à 15h30, 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…

LE PARTENARIAT

Préoccupé par le besoin de proposer un service et un accompagnement de qualité adaptée aux besoins individualisés de chacun, le service d'hébergement d'urgence diffus de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims inscrit le partenariat comme un élément fondamental.
Le partenariat est une opportunité d'intégrer une dynamique de secteur, en se rapprochant des dispositifs existants sur notre secteur géographique en vue d'élaborer un accompagnement social global.
Afin de mieux identifier les priorités à mettre en œuvre et d'élargir les possibilités d'offre de services, 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.

Les partenaires institutionnels avec lesquels le service d'Hébergement d'Urgence travaille en étroite collaboration :

- **Le SIAO 115**, coordonne l'accueil et l'orientation des personnes ainsi que l'organisation des acteurs locaux de l'hébergement. Ainsi il permet au pôle d'Hébergement d'Urgence de poursuivre ses missions d'accueil et d'hébergement, grâce au recensement des places sur le service. En effet le SIAO 115 peut recenser les places disponibles sur notre dispositif en se basant sur les informations qui figurent dans le logiciel SIAO 115 et en se mettant directement en lien avec l'équipe,

- **La Plateforme d'Accueil pour Demandeurs d'Asile** *(PADA)*, portée par la Croix Rouge Française qui est le premier interlocuteur des personnes primo-arrivantes sur le territoire Français, domicilie les personnes. Elle initie la procédure de demande d'asile, elle crée le recueil sur le portail informatique. Elle édite et remet une convocation au demandeur pour se présenter aux guichets uniques de la Préfecture et accompagne le demandeur d'asile dans sa démarche d'asile *(OFPRA, CNDA, ARV)*, ainsi que dans ses démarches administratives et sociales *(information système bancaire, scolaire, soins, ouverture droits, hébergement, CMU, médecin traitant, …)*,

- **L'Office Français de Immigration et de l'Intégration** *(l'OFII)*, qui prend en charge les orientations des personnes en procédure de demande d'asile à travers le guichet unique mis en place à la Préfecture. L'Office français de l'immigration et de l'intégration effectue un entretien individualisé de vulnérabilité. Elle présente l'offre de prise en charge et oriente vers un hébergement *(CADA, HUDA)*. Elle octroie l'ADA aux demandeurs d'asile ayant accepté les conditions matérielles d'accueil. Dans le cas où les demandes de régularisations en France n'aboutissent pas, elle propose les aides au retour au pays. Pour les personnes régularisées et ayant obtenu un titre de séjour, l'OFII propose plusieurs services d'aide à la réinsertion via le contrat d'intégration républicaine,

- **La Préfecture de la Marne** reçoit et traite les dossiers de demande de régularisation des personnes hébergées. Elle propose, en collaboration avec l'OFII, des réunions d'informations sur les droits des personnes accueillies au cours desquelles les personnes accueillies ont la possibilité de faire part de leurs situations individuelles.

Cartographie PARTENAIRES

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

Notre défi : Maintenir un lien permanent et faire un bilan régulier de nos partenaires

Logement / Hébergement

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

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

Alimentaire / Vestimentaire

Accès aux besoins primaires

- SOS Bébés,
- Service du vêtement,
- Entraide protestante,
- Secours Catholique,
- Secours Populaire,
- Banque Alimentaire.

Justice

Aider les personnes à faire valoir leurs droits, à être aidé, à se mettre en règle avec l'État

- Femmes Relais 51,
- SPIP,
- Maison d'Arrêt,
- Le MARS,
- Maison de l'Avocat,
- Service des tutelles,
- UDAF,
- Préfecture,
- Sous-préfecture,
- CIDFF,
- CIAM.

Santé

Assurer prévention et suivi de la santé, accompagnement dans la fin de vie, acceptation du soin

- CPAM/MSA,
- ARS,
- MDPH,
- Centre Marnais Promotion de la Santé,
- CAARUD,
- ANPAA,
- CAST,
- CMP/CMPP,
- CHU,
- Pharmacie de proximité,
- UMR/SOS médecin,
- Infirmier libéral,
- École dentaire,
- Point écoute jeune.

les représentations du personnel

Insertion professionnelle

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

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

Sport / Culture

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

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

Financeurs

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

Autres

Ouverture vers l'extérieur, bien-être et accomplissement de soi

- AC-SE,
- Agence du Don en Nature,
- Trésor public,
- Bénévoles,
- SoliAct,
- Sciences Po,
- ASSOR accueil de jour,
- Troc'Occaz,
- OFII.

Médical

Le partenariat avec les professionnels de la santé mentale est actuellement insuffisant. Les personnes accueillies sont généralement suivies par les professionnels libéraux par leur propre initiative ou sur orientation du médecin traitant. L'analyse de l'accompagnement social lié à la santé a montré que le partenariat avec les services spécialisés en santé mentale et la CPAM pouvait être amélioré.

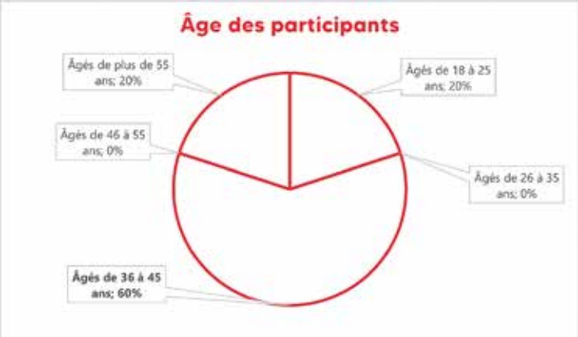
Protection des victimes

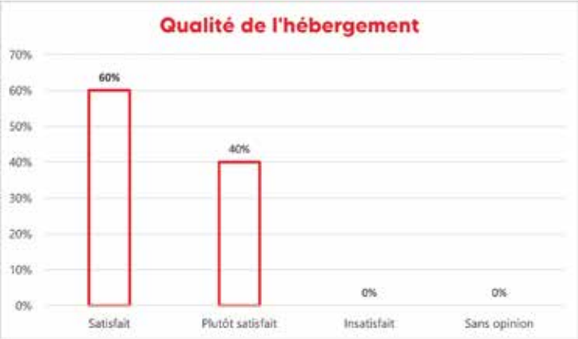
La protection des victimes de violence ou de la traite des êtres humains doit encore être développée. Actuellement sur cette thématique nous travaillons avec femme relais 51 et l'association le Mars ainsi que le CIDFF. Ces associations apportent des informations juridiques, un soutien psychologique, et assure un accompagnement social. L'unité Médico-Judiciaire peut être sollicitée pour évaluer la gravité des actes de violences sur les personnes accueillies.

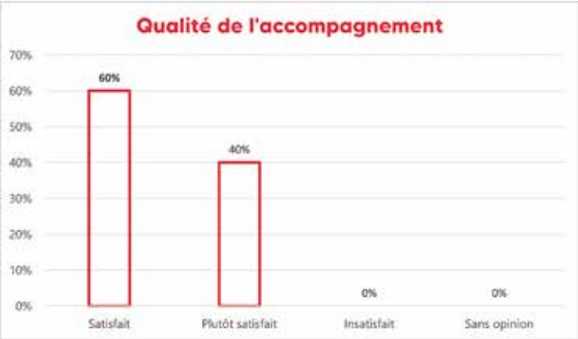
L'alimentation

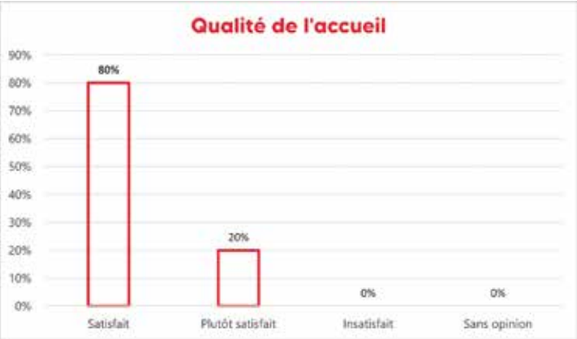
Depuis 2018, le service hébergement d'urgence diffus et les responsables de la Banque Alimentaire de Reims collaborent étroitement dans le but d'améliorer la qualité et la sécurité de la prestation alimentation. Une enquête a été menée auprès des personnes accueillies sur le dispositif hébergement d'urgence diffus pour mieux identifier les familles de produits insuffisamment pourvues par les colis d'aide alimentaire. Une seconde rencontre a été organisée le 12/02/2019 dans les locaux de la Banque Alimentaire en présence de ses responsables et de la Présidente du CVS du *« Nouvel Horizon »*, du Maître de maison et de la Cheffe du service hébergement d'urgence diffus pour affiner le premier diagnostic des besoins et envisager les adaptations possibles pour y répondre. En 2020, la Cheffe de service a travaillé à une procédure complète s'appuyant sur les recommandations du Guide de bonnes pratiques d'hygiène de distribution de produits alimentaires par les organismes caritatifs. L'appui et le soutien de la Banque Alimentaire de la Marne pendant la période du premier confinement a permis au service de délivrer immédiatement les colis alimentaires indispensables aux ménages accueillis, qui, pour la plupart sans ressource, dépendaient soudainement et exclusivement du service pour se nourrir.

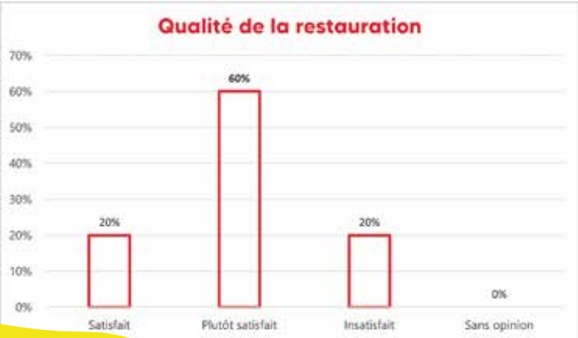
RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

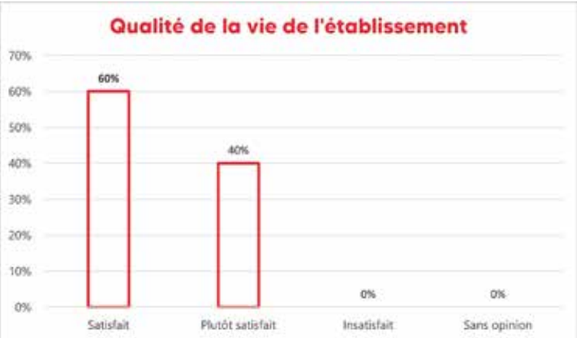












CONCLUSION

Si les 3 missions principales de **l'hébergement d'urgence sont l'hébergement, l'alimentation et l'accueil, l'équipe du service d'hébergement d'urgence 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 »*.

Cette année 2020, malgré le contexte de la crise sanitaire, a été une année charnière pour le service :

- Emménagement des bureaux dans de nouveaux locaux *(début du projet en 2018),*
- Rédaction de son premier projet de service,
- Déménagements de 6 logements dans le cadre de l'ANRU,
- Concrétisation du travail collaboratif engagé avec les services de la Préfecture de la Marne et départ en logement autonome de familles hébergées depuis longtemps,
- Gestion de la crise sanitaire.

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

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

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

Yvan GRIMALDI
Directeur des programmes Inclusion

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

Crédits photographiques : Valentina Camu, Xavier Schwebel, Fondation de l'Armée du Salut, Fondation de l'Armée du Salut de Reims