

CHRS Regroupé  
64 places



CHRS Stabilisation  
19 places



CHRS Diffus  
24 places



Service AVDL



Toit Solid'Air  
21 places



CHAU Diffus  
198 places



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT  
LE NOUVEL HORIZON REIMS

# RAPPORTS D'ACTIVITÉ

## 2019



*Secourir  
Accompagner  
Reconstruire*

HUDA 2  
81 places



CPH  
30 places



CADA  
95 places



# SOMMAIRE

## PÔLE INSERTION

### AVANT-PROPOS

6

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

7

- 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

11

### LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES

12

- L'organisation
- La dimension financière

13

### MISSIONS, CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL

14

- Cadre législatif
- Les agréments du Nouvel Horizon
- Le cadre défini par la haute autorité de santé

15

16

### LES RESSOURCES HUMAINES

17

- Les salariés
- Les entretiens annuels d'évaluation
- La formation
- La prévention des risques psycho-sociaux
- Les instances représentatives du personnel
- Cartographie des partenaires

19

20

21

### INTRODUCTION

22

### CHRS COLLECTIF

- Taux d'occupation et admission

- Typologie du public accueilli 23
- Hébergement la nuit précédente 25
- Durée des séjours
- Types de sortie 26
- Accompagnement individuel

### STABILISATION

28

### LA RESTAURATION

33

### ENQUÊTE DE SATISFACTION CUISINE

34

### L'ESPACE MULTIMÉDIA

36

### LE CHARGÉ DE SUIVI TIC ET INDICATEURS

- Le suivi des tic
- Chargé des indicateurs (recueil et coordination) 37

### CHRS DIFFUS

38

### ALLOCATION LOGEMENT TEMPORAIRE

41

### MISE À L'ABRI SUR SITE REGROUPÉ

42

### LES ACTIONS TRANSVERSALES

- Interventions de la Conseillère en Insertion Professionnelle
- La Psychologue du Nouvel Horizon 45
- L'accompagnement spirituel 46
- Les actions collectives 47
- Expression des personnes accueillies 49
- Le projet d'établissement 50

### CONCLUSION

51

# SOMMAIRE

## PÔLE URGENCE

AVANT-PROPOS 53

CADRE LÉGISLATIF 54

- Le cadre national
- Le cadre législatif

PRÉSENTATION DU SERVICE D'URGENCE DIFFUS 55

- Les locaux
- Le public accueilli
- L'occupation

L'ÉQUIPE AU SERVICE DE LA MISE EN OEUVRE DU PROJET SOCIAL 60

- Composition de l'équipe
- L'accueil
- Les grands axes et principes de l'accompagnement social
- Interventions de la conseillère en insertion professionnelle
- Interventions de la psychologue
- Gestions des conflits et incidents
- Histoires de vie

LES FORMATIONS 66

LES DYNAMIQUES ET LES ACTIONS COLLECTIVES 67

- Les activités
- L'expression des personnes accueillies

ENQUÊTE DE SATISFACTION 74

- L'accompagnement spirituel

LE PARTENARIAT

CONCLUSION 76

## TOIT SOLID'AIR

AVANT-PROPOS 78

INTRODUCTION 79

CADRE LÉGISLATIF

- Le cadrage national
- Le cadre législatif

PRÉSENTATION DU SERVICE 81

- Présentation des locaux
- Le public accueilli
- L'équipe au service de la mise en oeuvre du projet social
- Formations

GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS 85

LES PERSONNES ACCUEILLIES AU COEUR DU PROJET 86

- Implication des personnes accueillies : Les réunions d'expression
- La responsabilisation des personnes accueillies : l'autogestion
- La participation aux tâches du quotidien
- Parcours d'hébergement
- Les actions en faveur du développement durable
- Les activités

LE PARTENARIAT 93

# SOMMAIRE

## PÔLE ASILE ET INTÉGRATION

AVANT-PROPOS	96
INTRODUCTION	97
LE PÔLE ASILE ET INTÉGRATION	98
– Présentation de l'établissement	
– Les hébergements	
LE CADA ET L'HUDA	99
– Le taux d'occupation	
– Les entrées et sorties	
– Durée de séjour	100
– Typologie des situations familiales	
– Typologie des personnes accueillies par genre	101
– Pyramide des âges	
– Particularité des personnes accueillies	
LE CPH	102
– L'insertion professionnelle sur le CPH	105
L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS	108
ACTIVITÉS ET PROJETS DU PÔLE ASILE ET INTÉGRATION	109
– Café-rencontres	
– Ateliers « couture »	110
– Activités sportives et culturelles	111
CONCLUSION	

## SERVICE AVDL

AVANT-PROPOS	113
INTRODUCTION	114
L'ASLL : ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT	115
– Objectifs et conditions de mise en oeuvre	
– Modalités d'accompagnement	
L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES RÉFUGIÉS OU BÉNÉFICIAIRES D'UNE PROTECTION SUBSIDIAIRE OU INTERNATIONALE	119
LE BAIL GLISSANT	121
L'IML	122
L'AUTO RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE (ARA)	126
L'AUTO RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE RENFORCÉE (ARAR)	128

CHRS Regroupé  
64 places



CHRS Stabilisation  
19 places



CHRS Diffus  
24 places



Service AVDL



Toit Solid'Air  
21 places



CHAU Diffus  
198 places



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT  
LE NOUVEL HORIZON REIMS

# RAPPORT D'ACTIVITÉ Pôle Insertion 2019



*Secourir  
Accompagner  
Reconstruire*

HUDA 2  
81 places



CPH  
30 places



CADA  
95 places



# AVANT-PROPOS

*Par Philippe WATTIER*

*Véritable clef de voute de tous les établissements de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims, le Chrs reste un lieu de vie qui accueille une population extrêmement hétérogène tant au niveau des problématiques, des raisons des orientations, des typologies des publics que des âges.*

*Si cette cohabitation est régulièrement la source de tension et de conflits, elle favorise incontestablement l'émergence d'une forme d'intelligence collective salvatrice pour la valorisation des compétences de chacun., Cet aspect étant aussi fortement développé au travers de nombreuses activités culturelles , culinaires, de jardinages ou via des ateliers collectifs initiés par la conseillère en insertion professionnelle en lien avec des travailleurs sociaux ou les hôtes d'accueils.*

*D'ailleurs, le taux d'insertion professionnelle est particulièrement remarquable compte tenu de l'éloignement de l'emploi des publics que nous hébergeons.*

*Autre point notable concernant l'activité 2019, la diminution de la durée de l'hébergement et l'accroissement du nombre de sortie en logement.*

*Si l'action d'accompagnement des travailleurs sociaux donne le fil rouge de la dynamique d'insertion, c'est les synergies avec la conseillère en insertion professionnelle, la psychologue voir avec le pasteur qui permettent d'inscrire les PA dans une perspective d'avenir.*

*De 2019, on retiendra aussi les nombreux temps d'échange et de partage autour de la rédaction du projet d'établissement, mais aussi l'important travail effectué par les professionnels auprès des personnes du campement installés sur le terrain de football de la rue Henri Paris.*

*Autres chiffres : les 33822 repas servis aux personnes hébergées en hôtels ou dans ce campement soit une augmentation de 10 % par rapport à 2018 (30419 repas). Nous sommes bien loin des 6391 repas de l'année 2014.*

***Ce rapport d'activité nous livre une belle photographie des publics hébergés, des actions mises en places.***

# LA FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT

## UNE ORGANISATION EN MOUVEMENT

### L'ARMÉE DU SALUT DANS LE MONDE

#### ORIGINES ET VOCATION

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



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

### 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 1<sup>er</sup> janvier 2020), afin de garantir la dignité de la personne et d'assurer un accompagnement personnalisé, humain et spirituel.

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

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

Chaque établissement est rattaché à une Direction de programmes de secteur garante du respect des valeurs éthiques, professionnelles de la Fondation de l'Armée du Salut.

Dans le cadre du « Faire Fondation », des rencontres sont organisées pour l'ensemble des directeurs et directeurs adjoints d'établissements :

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

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

## PRÉSENTATION DES QUATRE CHAMPS D'INTERVENTION

### JEUNESSE/FAMILLE

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

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

### HANDICAP

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

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

## DÉPENDANCE

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

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

## INCLUSION SOCIALE

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

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

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

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

## LE BÉNÉVOLAT

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

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

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

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



© Xavier Schwebel

# 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.

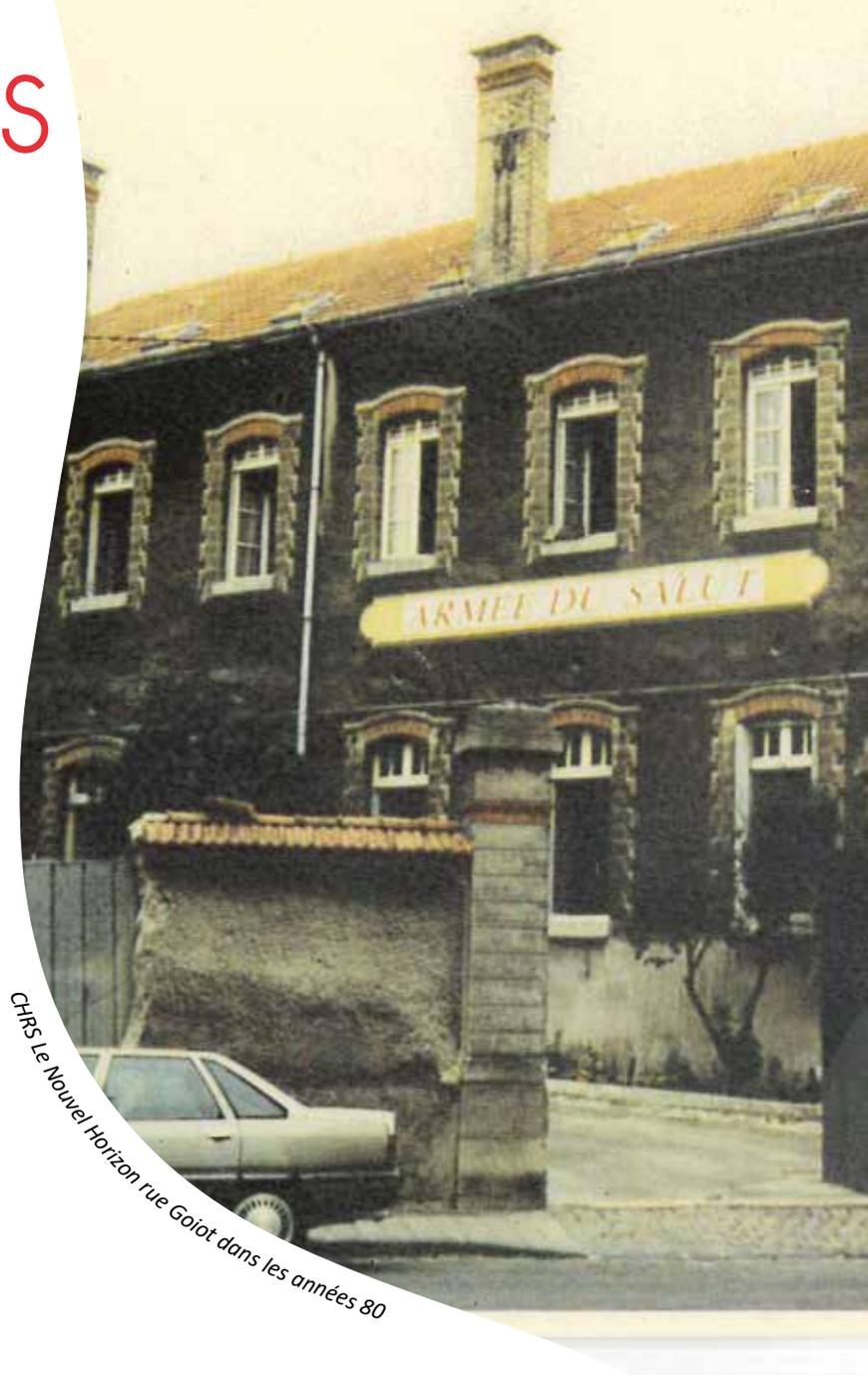
Dans les années qui suivent la seconde guerre mondiale, l'asile de nuit, situé à l'époque rue Navier, constitue la principale activité de l'Armée du Salut à Reims. Ce lieu est fermé par l'Armée du Salut car les conditions d'accueil y étaient devenues trop misérables.

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.



CHRS Le Nouvel Horizon rue Goïot dans les années 80

## 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, Tinquex, 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.*



# LES CARACTERISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES

## L'ORGANISATION

SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE  
La Fondation de l'Armée du Salut

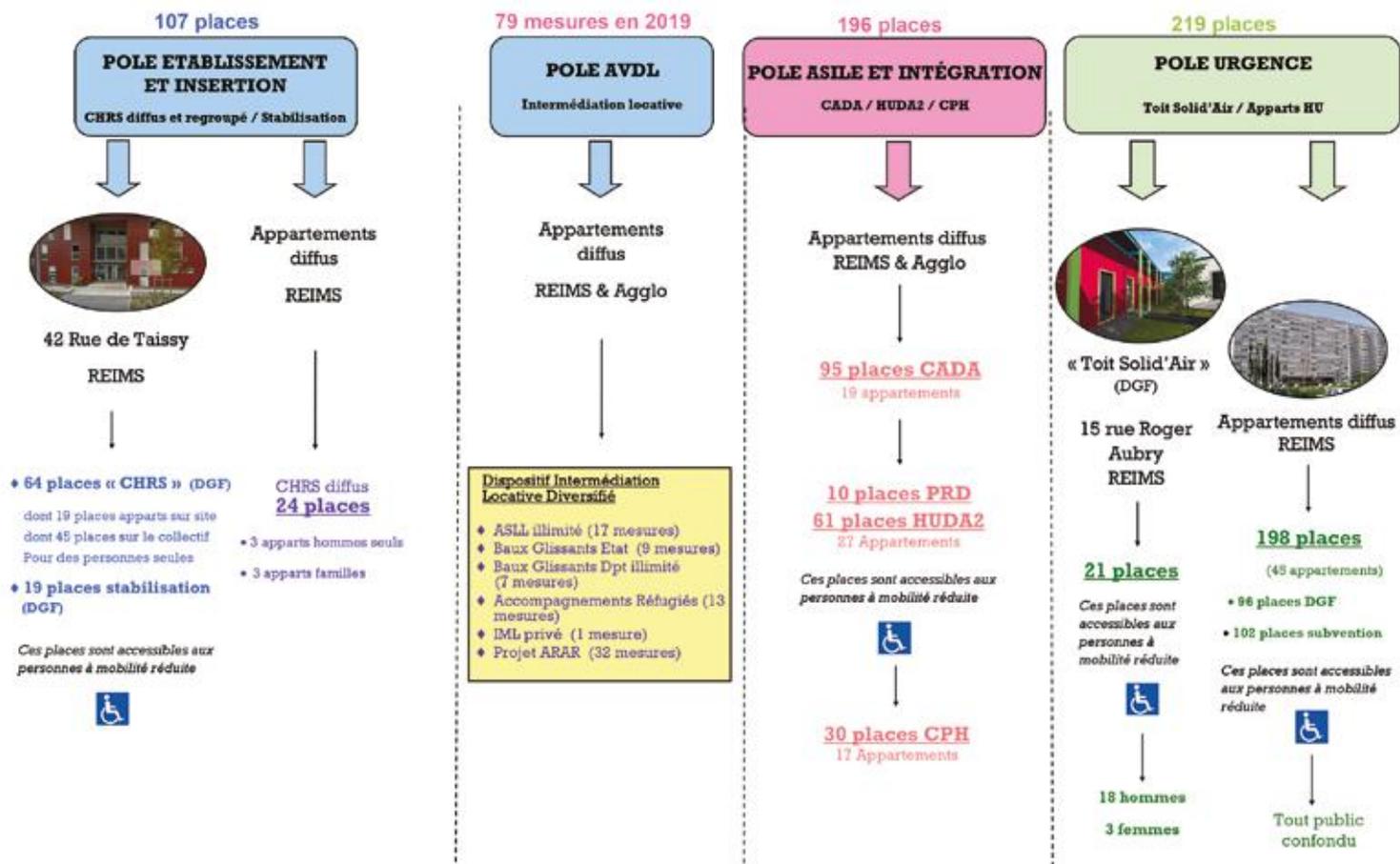


### CARTOGRAPHIE DES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENTS

Des établissements et services  
de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims

Mise à jour le 05/02/2020

**TOTAL : 601 places**



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 : 33 777 repas en 2019.

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 2019, 153 personnes, représentant 75 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.

## LA DIMENSION FINANCIÈRE

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, 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)

### TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DES BUDGETS CUMULÉS ENTRE 2016 ET 2019

	2016		2017		2018		2019 (approximatif)	
	Charges	Produits	Charges	Produits	Charges	Produits	Charges	Produits
Gpe 1	716456	2706715	791475	3429480	871831	3438767	881182	3864591
Gpe 2	3438767	1546171	2400097	1346001	2637353	1534524	2645566	1345863
Gpe 3	1449202	407203	1340421	548940	1764894	342350	1410820	125221

En 2019, l'ensemble des budgets cumulés reçus s'élevait à 5 226 596 €. La part réservée à la masse salariale et aux charges inhérentes à un employeur est de 2 542 578 €. La location des 126 logements représente 548 942 €.

Les établissements de Reims comptent également 28 véhicules, 57 ordinateurs, 45 téléphones portables.

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 « Vers et Dans le 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.

# MISSIONS, CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL

## CADRE LÉGISLATIF

### Les principales lois structurant l'action sociale

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

Plusieurs textes régissent nos actions :

- La loi 74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du Code de la Famille et de l'Aide Sociale et du Code du Travail crée les Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS). Cette terminologie positionne les personnes accueillies comme devant faire l'effort de se réadapter aux exigences sociétales. Reflet de l'époque, la terminologie a marqué les esprits. Aujourd'hui encore, nos efforts sont intenses pour porter une action inclusive, en agissant à la fois sur l'individu, mais aussi sur la société (transformation sociale).
- La loi 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales définit ce qui deviendra les établissements sociaux : « Ce sont des institutions sociales ou médico-sociales au sens de la présente loi tous les organismes publics ou privés qui, à titre principal et d'une manière permanente [...] mènent des actions à caractère social ou médico-social, notamment des actions d'information, de prévention, de dépistage, d'orientation, de soutien » (Art. 1er).
- Le décret 76-526 du 15 juin 1976 portant application des articles 185 et 185-3 du Code de la Famille et de l'Aide Sociale, étend l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires. Pour ce qui concernait les centres d'hébergement et de réadaptation, le décret énumérait les personnes qui pouvaient y être admises en subordonnant cette admission à une participation aux frais de fonctionnement de la structure, à la réalisation d'un travail ou au versement d'une pension. Il s'agit d'une orientation annonçant la contractualisation de l'aide.
- La loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions précise les missions des CHRS qui voient leur rôle se transformer en une plate-forme d'insertion liant les activités d'accueil, d'orientation et d'hébergement tout en favorisant l'insertion sociale et professionnelle.
- Le décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de

*financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale énonçait notamment que « la décision de refus d'accueil, prononcée par le responsable du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, est notifiée à l'intéressé sous la forme la plus appropriée. Cette décision doit être expressément motivée. »*

- La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et réformant la loi de 1975, apporte notamment deux avancées majeures qui impactent les CHRS. Cette loi renforce également le droit des personnes « l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux ». Cette loi contraint enfin les professionnels à laisser la place aux personnes accompagnées dans la définition des actions qui les concernent. En tant qu'utilisatrices de services d'accompagnement et d'hébergement, les personnes en situation de précarité disposent désormais d'appuis légaux pour défendre leurs droits. La mise en œuvre de ses droits se fait à travers 7 outils : le livret d'accueil, la charte des droits et libertés, un conciliateur ou médiateur, le contrat de séjour, le projet d'établissement ou de service, le conseil de la vie sociale (ou autre forme de participation des usagers), le règlement de fonctionnement de l'établissement.
- La loi « ALUR » promulguée le 24/03/2014 a modifié les missions et l'organisation des SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation). Cette loi pose la création d'un SIAO unique par département couvrant l'urgence et l'insertion et gérant le 115. La loi impose clairement que l'orientation soit dorénavant assurée par le SIAO qui recense les demandes.

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

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

- Évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information, investigation, conseil, orientation, formation, médiation et réparation,
- Protection administrative ou judiciaire de l'enfance et de la famille, de la jeunesse, des personnes handicapées, des personnes âgées ou en difficulté,
- Actions éducatives, médicoéducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogiques et de formation adaptée aux besoins de la personne, à son niveau de développement, à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge,

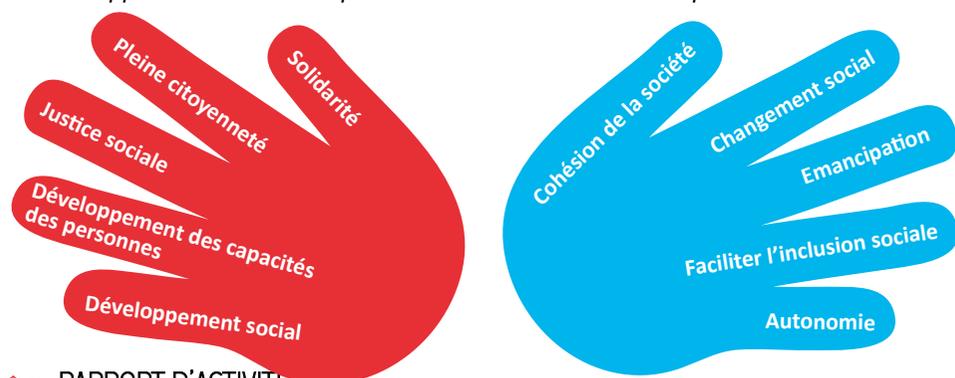
- Actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertions sociale et professionnelle, d'aide à la vie active, d'information et de conseil sur les aides techniques ainsi que d'aide au travail,
- Actions d'assistances dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnements, y compris à titre palliatif,
- Actions contribuant au développement social et culturel, et à l'insertion par l'activité économique.

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

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

Le législateur s'est aussi saisi des évolutions contextuelles du travail social en mettant en œuvre une définition juridique qui est formalisée comme suit : « Art. D. 142-1-1.-Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. » « A cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins. Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière. « Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social. ».

Cette définition du travail social vient appuyer des grands principes d'intervention qui doivent être le support de nos actions que nous avons souhaité illustrer par ce schéma.



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

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

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

## LES AGRÈMENTS DU NOUVEL HORIZON

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

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

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

## LE CADRE DÉFINI PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (ANCIENNEMENT ANESM)

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

- L'HAS a d'ailleurs publié des recommandations visant à reconnaître et à soutenir les pratiques professionnelles adéquates en la matière. Ces recommandations insistent sur la co-construction de l'accompagnement. La recherche du consentement est le principe de base soutenu par les équipes et qui permet à la personne d'être actrice à part entière de son devenir.
- Également, ces recommandations mettent en exergue la multiplicité de facteurs ayant conduit à des situations d'exclusion, de ruptures, de souffrance. L'approche globale, épousant les volets sociaux, économiques, parentaux, médicaux, juridiques..., est la seule approche qui assure la prise en compte de la complexité de la situation. Alors, un accompagnement efficient peut être mis en place. Dans ce cadre, la pluri professionnalité, le travail en équipe permet aux équipes de compléter leur analyse, leur action – les temps de concertation et de coordination constituant alors des espaces privilégiés pour une action cohérente et une continuité des interventions.
- Le Nouvel Horizon se doit de répondre au plus près aux besoins et attentes des personnes accueillies et dans ce cadre, il propose des prestations adaptées, un fonctionnement cohérent, suffisamment souple et réactif.
- Inscrite dans une recherche d'amélioration permanente, l'action des professionnels s'organise et s'individualise à partir de différents axes (parentalité, droits, accès au logement, justice, santé,...)
- Parmi les recommandations déjà publiées, il y a celles qui ont un caractère transversal et s'appliquent aux outils que les établissements mettent au profit des personnes accueillies pour un accompagnement bien structuré, d'autres sont davantage axées sur la prise en charge d'un public spécifique.
- Parmi les recommandations publiées, les CHRS se réfèrent à :
  - La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale,
  - Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), ANESM, juin 2015 ;
  - Evaluation interne, repères pour les établissements et services de l'inclusion sociale, ANESM, juillet 2015 ;
  - Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, ANESM, avril 2012 ;

- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, janvier 2012 ;
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, ANESM, juin 2010 ;
- Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service, ANESM, mai 2010 ;
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, ANESM, septembre 2009 ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé, ANESM, décembre 2008 ;
- L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement, ANESM, décembre 2008 ;
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, ANESM, décembre 2008 ;
- La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre, ANESM, juin 2008 ;
- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, ANESM mars 2008 ;
- Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée, CNESM, juin 2007.

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

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

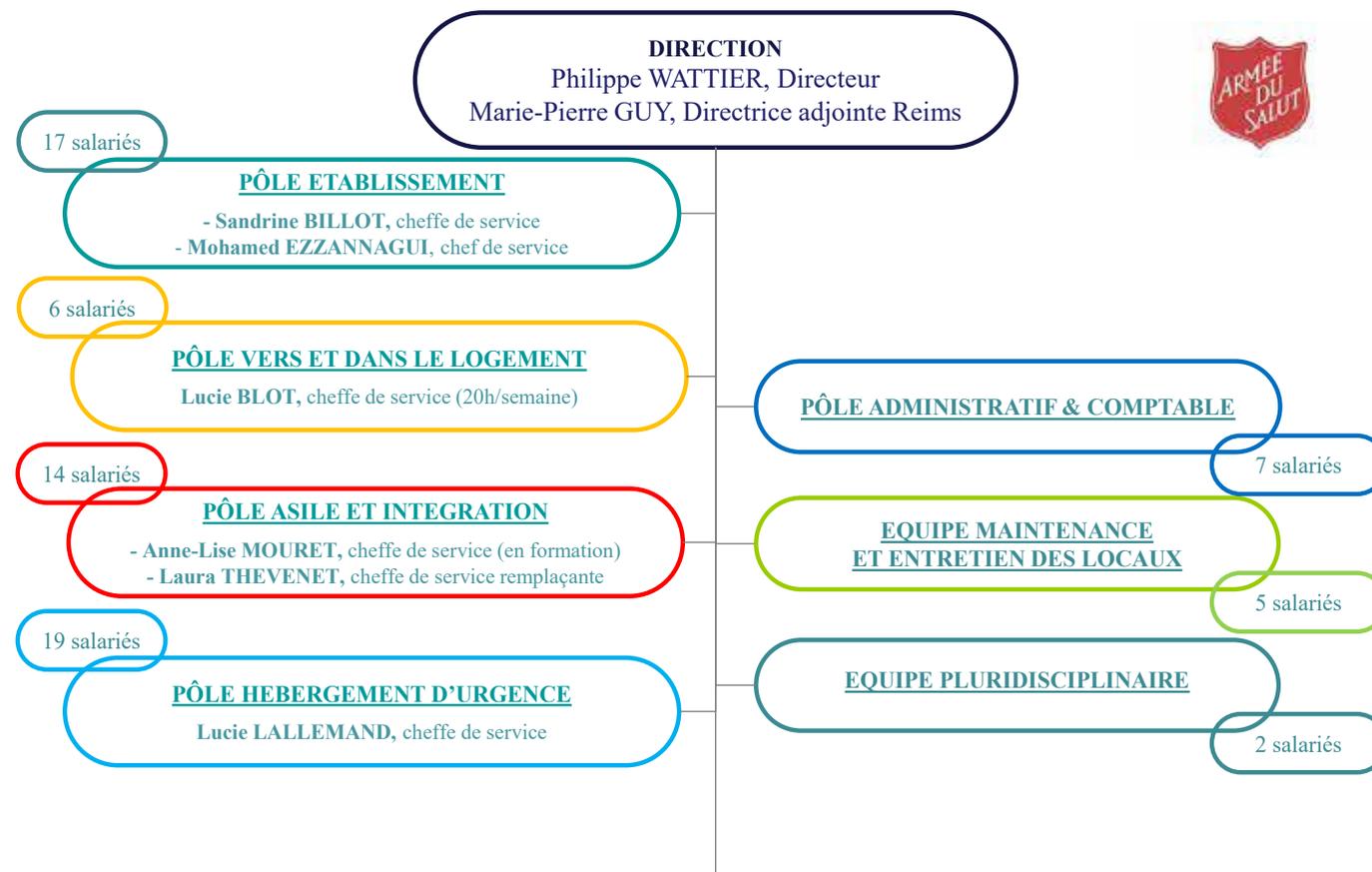
### CONCLUSION

En 2014 une sensibilisation de l'ensemble des salariés sur les bonnes pratiques définies par l'ANESM a été mise en place. Nous souhaitons remettre en place cette action pour une meilleure appropriation. Pour se faire, Chaque recommandation de l'AHS sera reprise en groupe avec une restitution collective à l'ensemble des intervenants lors des réunions institutionnelles de l'équipe d'accompagnement.

# LES RESSOURCES HUMAINES

## LES SALARIÉS

Au 14/02/2020, l'armée du Salut à Reims compte 73 salariés : 45 femmes et 28 hommes.



Organigramme Armée du Salut Reims  
Janvier 2020

Version actualisée au 04/02/2020

Au-delà de la représentation schématique des liens et des relations fonctionnelles, organisationnelles et hiérarchiques que mets en exergue cet organigramme, les établissements et services de Reims c'est aussi :

### UNE ÉQUIPE DE DIRECTION

#### 1 Directeur et 2 directeurs adjoints

*(dont un est en cours de recrutement)  
Ils sont titulaires de diplômes de niveaux 1 et 2, et, éducateur spécialisé ou animatrice*

### 6 CHEFS DE SERVICE

*Ils sont tous titulaires d'un diplôme de niveau 3 :  
3 disposent d'une licence et 3 sont en passe de valider un CAFERUIS ou un Master 2*

### 30 TRAVAILLEURS SOCIAUX

#### 12 Educateurs Spécialisés + 1 en formation

#### 3 Assistantes de service social

#### 8 conseillères en économie sociale et familiale

**1 titulaire d'une licence travail social et promotion de la santé**

**1 Moniteur éducateur**

**3 Monitrices éducatrices non diplômées (dont 1 en formation)**

**1 TISF non diplômée**

### 5 HÔTES D'ACCUEIL

*Pour quatre d'entre eux, leur lieu de travail est le CHRS, tandis que la 5<sup>ème</sup> travaille sur le site Toit Solid'Air.*

### 8 SURVEILLANTS DE NUIT

*Quatre d'entre eux travaillent sur le CHRS, les autres sur le site Toit Solid'Air.*

### 2 PSYCHOLOGUES

*représentant l'équivalent d'un temps complet.*

### 3 PROFESSEURES DE FRANÇAIS ET LANGUES ÉTRANGÈRES (FLE)

*À temps partiel*

### 1 MAÎTRE DE MAISON

### LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

*L'équipe administrative est composée de :*

**1 comptable économe,**

**2 aide-comptables,**

**1 secrétaire de Direction,**

**1 secrétaire,**

**1 chargé de statistiques**

**et 1 agent administratif en renfort jusqu'au 31/07/2020.**

*Il est à noter que nous allons ouvrir un poste de comptable très prochainement.*

### 6 OUVRIERS DE MAINTENANCE OU AGENT D'ENTRETIEN

*Chaque pôle compte au sein de son effectif un professionnel de la maintenance. Un d'entre eux est en charge de la peinture de l'ensemble des sites. L'entretien des sites extérieurs est assuré depuis le 1<sup>er</sup> février par un prestataire.*

### 2 CIP

*Titulaires du titre et de diplôme de niveau 3. Véritable pierre angulaire de l'accompagnement, ces professionnels travaillent en collaboration étroite avec les travailleurs sociaux et les hôtes d'accueil des différents pôles. Ils donnent à la pluridisciplinarité toutes ces lettres de noblesse.*

## 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 2017, 66 salariés ont été formés sur des formations courtes. Cela représente 302 jours de formation.

2 salariés ont suivi une formation longue et 1 a entamé une VAE d'éducateur spécialisé.

En 2018, c'est 243 jours de formation pour 61 salariés et toujours une VAE d'Éducateur spécialisé en cours qui s'est soldée par un diplôme. 2018 c'est aussi des formations longues : 2 formations de Moniteur Educateur (1 en 1ère année, 1 en 3ème année), 1 formation d'Éducateur spécialisé à l'IRTS, 1 CAFERUIS, 1 master II et 1 formation longue en approche systémique.

En 2019, c'est 145 jours de formations courtes pour 63 salariés différents. C'est également 8 salariés qui suivent une formation longue :

- Initiation analyse systémique,
- Perfection analyse systémique,
- Cours kinésiologie,
- Coach sportif et de vie,
- Educateur Spécialisé,
- Monitrice éducatrice,
- CAFERUIS,
- Master 2.

**Une salariée a obtenu une licence et 1 salarié a obtenu son diplôme d'Éducateur spécialisé par VAE.**

DÉNOMINATION DES FORMATIONS ANNEE 2019			
Longues		Spécificités métiers	
		Formation référents	3 salariés
Approche systémique		Osez le Louvre	2 salariés
* 1e année	1 salarié	Auto laveuse	1 salarié
* 3e année	1 salarié	Tous repreneurs	1 salarié
Educateur spécialisé		Journée nationale des référents	2 salariés
* 1e année	1 salarié	Projet établissement	16 salariés
Licence 3 Sciences de l'éducation	1 salarié		
CAFERUIS	1 salarié		
Master 2			
Management des organisations du secteur sanitaire et social	1 salarié		
Kinésiologie	1 salarié		
Gestion et administration		Techniques et outils	
Risques psychosociaux	1 salarié	SST recyclage	9 salariés
DUERP	1 salarié	Amlante	1 salarié
Logiciel IMMO	1 salarié	Extincteurs/feux réels	33 salariés
		Habilitation électrique	2 salariés
Accompagnement des personnes			
Addictions chez les publics en situation de précarité			3 salariés
Acquérir des repères sur les addictions pour mieux y faire face en situation d'accompagnement			1 salarié
INSTITUT CHARLES ROJMAN - Introduction			1 salarié
Rencontres médiateurs sociaux			2 salariés
Mineurs non accompagnés			4 salariés
La visite à domicile			4 salariés
Séminaire ACSE			2 salariés + 2 salariés
Moi, manager de proximité			1 salarié
Les nouvelles mesures relatives au droit social			1 salarié
Violences conjugales			3 salariés
Dispositif 100% réussite			1 salarié
Attitude face à la violence			2 salariés
Recouvrement des dettes des résidents			2 salariés
Parcours des jeunes de 16 à 25 ans dans les Ardennes changeons les pratiques			3 salariés
Le syndrome de Diogène			4 salariés
Prévenir les addictions chez les publics vulnérables			1 salarié

## LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Depuis plusieurs années, l'établissement a engagé une action durable concernant la prévention des problèmes de santé au travail, par le biais du Document Unique d'évaluation des risques professionnels. Avec près de 100 salariés, les établissements de Reims et Charleville, qui dépend administrativement de Reims, réunissent plusieurs catégories de professionnels, qui sont exposés différemment selon les métiers qu'ils exercent. L'un des enjeux est de s'assurer de la connaissance par les salariés des ressources, des procédures mises en place pour prévenir des situations à risques ou difficiles.

52% des professionnels étant des intervenants sociaux, c'est de ce côté que se concentre les potentiels risques. En effet, le travail avec des personnes en situation d'exclusion, d'exil est parfois psychologiquement compliqué à cause des émotions qu'il suscite. Aussi à Reims depuis 2017, chaque événement indésirable qui est mal vécu par les professionnels se traduit par une proposition d'orientation vers une psychologue libérale prise en charge par l'établissement :

- **2017 => 3 salariés pour 11 séances,**
- **2018 => 1 salarié pour 1 séance,**
- **2019 => 3 salariés pour 7 séances.**

En plus des événements parfois traumatisants comme peut l'être la découverte d'un corps sans vie, le quotidien est parfois extrêmement pesant et vecteur de stress. En ce sens, des séances d'analyse des pratiques animées par un psychiatre psychanalyste sont organisées mensuellement pour les équipes des travailleurs sociaux et les conseillers en insertion professionnelle. Les chefs de service bénéficient aussi d'une séance mensuelle d'analyse de la pratique et d'un entretien individuel une fois tous les deux mois, avec un intervenant psychologue clinicien.

L'une des autres réponses apportées au sein des établissements de Reims et Charleville est le recours à la formation. En effet, si la formation permet à chaque salarié de développer des compétences nouvelles afin de s'adapter à l'évolution des métiers, elle participe également au bien être des salariés en leur permettant de prendre de la distance ou encore de s'éloigner de leur lieu de travail.

Nous essayons aussi de mesurer le bien être des salariés par un questionnaire en ligne, les réponses nous fournissent des indicateurs qui nous mettent en alerte et nous conduisent à réajuster le management du quotidien.

### POINTS FORTS

Le DERP établi en 2015 est assez complet. Par ailleurs, chaque situation complexe est traitée dans un délai de courte durée. La disponibilité de la direction saluée à 86,60% des 60 personnes ayant répondu aux questionnaires annuel est appréciée, tout comme l'espace d'écoute et d'expression chez un psychologue privé mis à disposition des intervenants sociaux.

### POINTS FAIBLES

Le DUERP n'a pas été mis à jour depuis 2018. Il convient aussi de créer une dynamique collective qui amènerait les salariés à s'approprier et à être force de proposition concernant les mesures à mettre en place. Dans une période où les actions de lutte contre la pauvreté se multiplient, évoluent, se transforment, l'établissement doit renforcer son encadrement intermédiaire et son organisation administrative pour faire face aux enjeux des années à venir.

## LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

En mai 2019, les premières élections du Comité Social Économique ont eu lieu. 8 salariés : 4 titulaires et 4 suppléants ont été élus pour une durée de 4 ans. Cette instance se réunit une fois par mois. Les comptes-rendus sont affichés et diffusés par mail à l'ensemble des salariés.

## LOGEMENT / HÉBERGEMENT

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

- Bailleurs sociaux/privé
  - Reims Habitat
  - Foyer Rémois
  - Plurial Novilia
  - Comal Pact
- SIAO
- DDCSPP
- ICF Habitat
- CCAS
- CAF
- UDAF
- Centre Maternel
- Maison de retraite/Maison relais
- Famille gouvernante
- Pension de famille
- Foyer ARFO
- ADOMA
- RESIDEIS
- FJT
- CADA
- Appartement thérapeutique
- CHRS

## SPORT / CULTURE

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

- Culture du Coeur
- UFOLEP
- Comédie de Reims
- Manège de Reims
- Stade de Reims
- Ville de Reims
- Maisons de quartier

## ALIMENTAIRE / VESTIMENTAIRE

Accès aux besoins primaires

- SOS Bébés
- Service du vêtement
- Entraide protestante
- Restos du coeur
- Secours Catholique
- Emmaüs/Fripe
- Epicerie Sociale
- 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

# CARTOGRAPHIE DES PARTENAIRES

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

NOTRE DÉFI : Maintenir un lien permanent et faire un bilan régulier de nos partenaires

## 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

## FINANCEURS

- État, dotation globale versée au titre de l'aide sociale
- Ville de Reims
- Grand Reims
- CAF, exemple : Projet ARAR
- Personnes accueillies, participation financière
- Département
- Bailleurs sociaux
- 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

# INTRODUCTION

Le Pôle Insertion est porté par une équipe de 7 Travailleurs Sociaux, 1 Psychologue, 1 Conseillère en Insertion Professionnelle, 4 Hôtes d'Accueil et 4 Veilleurs de nuit, encadré par 1 Chef de Service. Afin de concourir au bon fonctionnement de l'ensemble du pôle, 2 Agents de Maintenance, 3 Agents de Nettoyage et 1 Aide Comptable renforcent l'équipe d'accompagnement.

Courant juin 2019, nous avons fermé nos 6 places sur le dispositif Allocation logement temporaire.

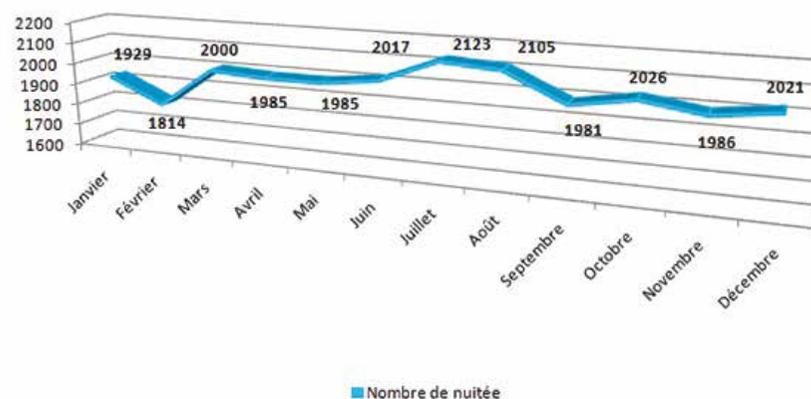


# CHRS COLLECTIF

Le CHRS collectif a une capacité d'accueil de 64 places sur site au 42 rue de Taissy, réparties en chambre individuelles pour la majorité et quelques chambres doubles ainsi que 5 logements familles sur site.

## TAUX D'OCCUPATION ET ADMISSION

### TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

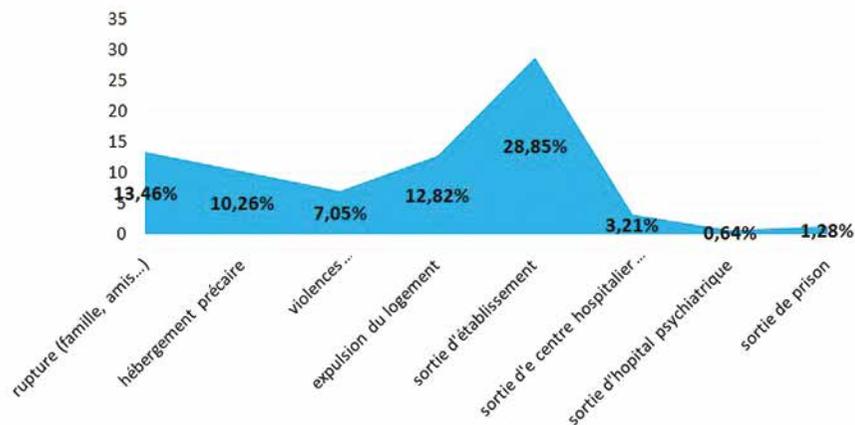


Le CHRS collectif a accueilli tout au long de l'année 156 personnes ce qui représente 111 ménages.

En 2019, nous avons recensé 91 entrées ce qui représente 64 ménages. 96 personnes sont sorties, ce qui représente 74 ménages.

Pour l'année 2019, notre taux d'occupation est de 101%. Cette stabilité du taux s'explique par un travail d'anticipation des sorties et de relation en amont avec le SIAO pour les orientations.

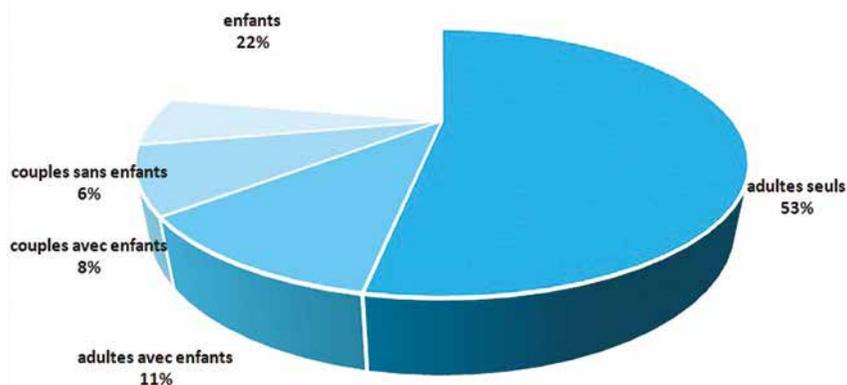
## MOTIFS D'ADMISSION



Au cours de l'année 2019, le principal motif d'admission est pour 29% des personnes qui arrivent à la suite d'une sortie d'établissement. Il s'agit principalement de ménages sortant d'hébergement d'urgence dont la situation nécessite une prise en charge où nous ferons de l'insertion une priorité. Il s'agit notamment de ménages régularisés, mais nous trouvons aussi des personnes de droits commun dont la situation a été stabilisée. On compte 13% de personnes en situation d'expulsion locative à l'arrivée et 10% dont l'hébergement est précaire.

## TYPLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

### COMPOSITION DES MÉNAGES

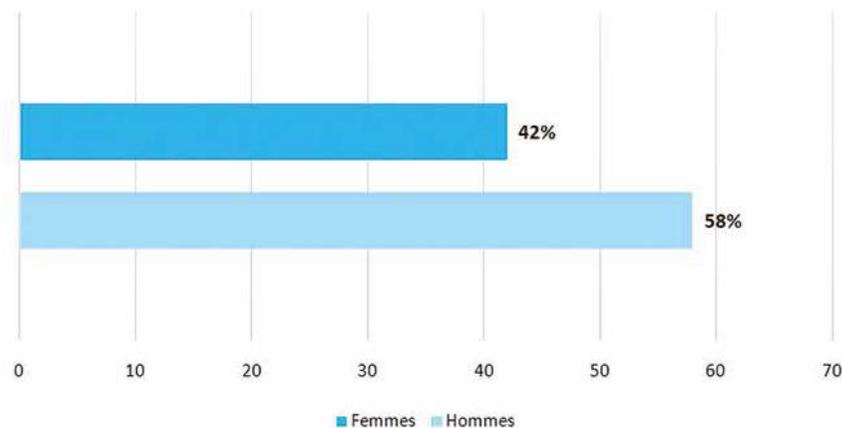


La majorité des ménages que nous accueillons sont constitué d'adultes isolés.

Il convient de préciser que nous avons 23 chambres individuelles, 11 chambres doubles et 5 appartements soit 19 places sur site pour l'accueil de familles. Cette configuration nous permet aisément de comprendre la prédominance des accueils de personnes seules.

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

### RÉPARTITION PAR GENRE

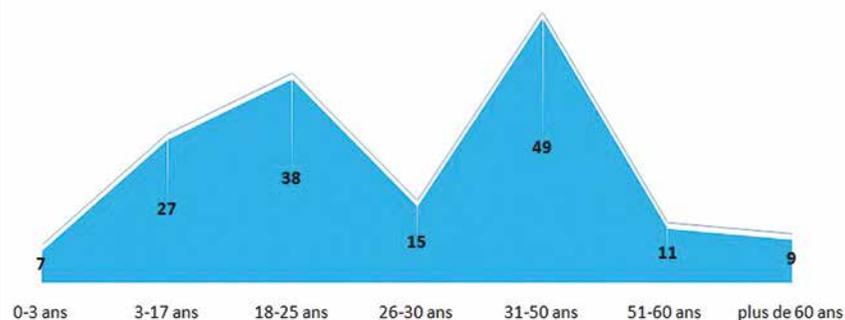


En 2019, nous avons recensé 58% hommes et 42% de femmes accompagnés dans notre structure. On note une nette tendance à l'équilibre dans les genres.

Cette augmentation du nombre d'accueil de femmes est expliquée par la tendance actuelle où la précarité touche de plus en plus de femmes qui se retrouvent dans des situations d'exclusion. Mais aussi par une meilleure prise en compte et prise en charge des violences faites aux femmes

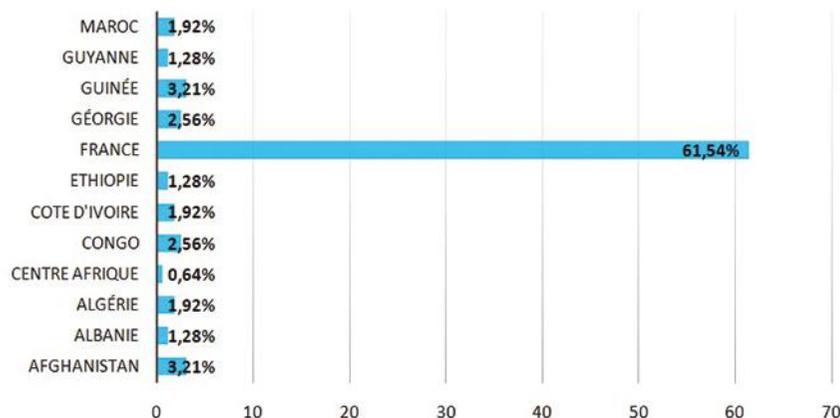
Par ailleurs, une réflexion des équipes sur l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violences nous amène aux constats suivants : le lieu collectif n'est pas adapté à l'accueil des personnes victimes de violence, il n'offre pas un environnement rassurant et sécurisé. C'est ainsi que nous avons réfléchi à un lieu spécifiquement dédié à ces accueils en répondant à un appel à projet.

## NOMBRE DE PERSONNES PAR TRANCHES D'ÂGES



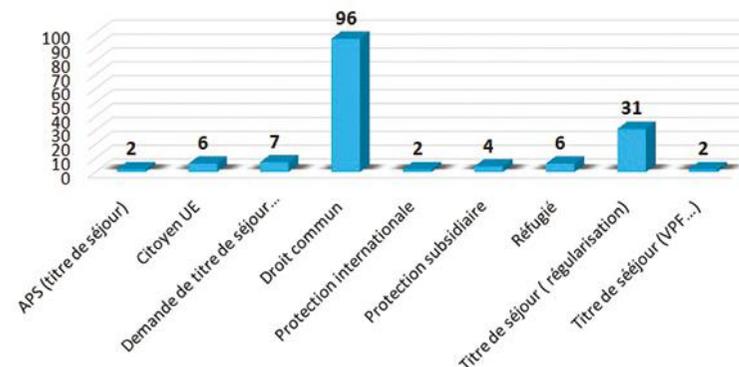
49 personnes, soit 32% des personnes accompagnées en 2019 ont entre 31 et 50 ans et 25% sont âgés de 18 à 25 ans. Ces 2 tranches d'âge restent les plus représentées tout comme en 2018 ou elles représentaient 42% pour les 31/50 ans et 37% pour les 18/25 ans.

## PAYS D'ORIGINE



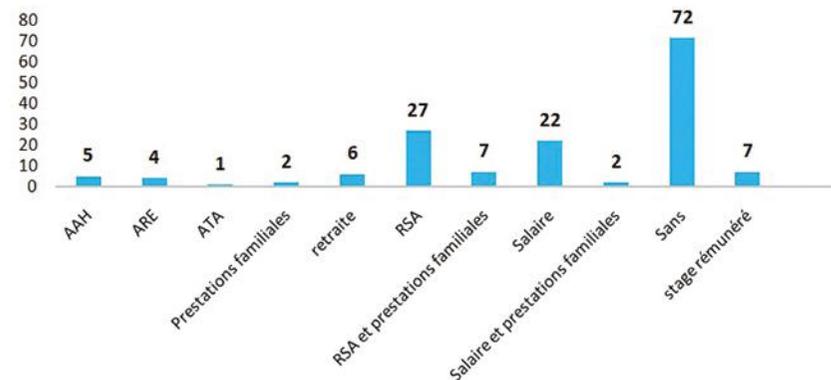
Nous constatons une nette augmentation de l'accueil de public d'origine française ; En effet 61% des personnes sont de nationalité française en 2019, pour 47% en 2018. Cela s'explique par la transformation courant 2018 de nos places d'hébergement d'urgence sur le CHRS collectif en places d'insertion.

## SITUATIONS ADMINISTRATIVES



Ainsi on retrouve 74% de personnes en situation de droits communs, loin derrière les 24% de personnes étant titulaires de titre de séjour. Ce qui est en corrélation avec l'argumentation précédente.

## RESSOURCES



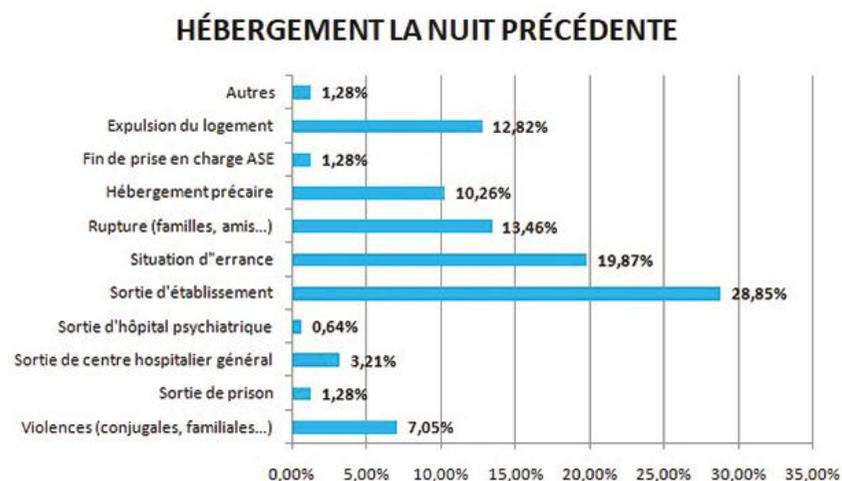
Au moment de l'accueil nous constatons que seulement 34% des ménages sont sans ressources, contre 60% en 2018.

25% des ménages perçoivent le RSA et 21% ont un salaire à l'arrivée.

Nous comprenons bien la difficulté qu'est celle des personnes que nous accueillons à accéder au logement mais surtout à s'y maintenir compte tenu de la faiblesse de leurs revenus.

Par ailleurs, compte tenu de la prédominance de l'orientation depuis une structure type accueil d'urgence, il s'avère qu'une partie de ces ménages viennent d'être régularisé. C'est alors que commence un réel travail d'accès à l'emploi et donc aux ressources. Pour une autre partie l'accompagnement nécessite la mise en place de l'ouverture des droits auxquels les publics peuvent prétendre et qui compte tenue de leur situation précaire n'a pas été entamée.

## HÉBERGEMENT LA NUIT PRÉCÉDENTE

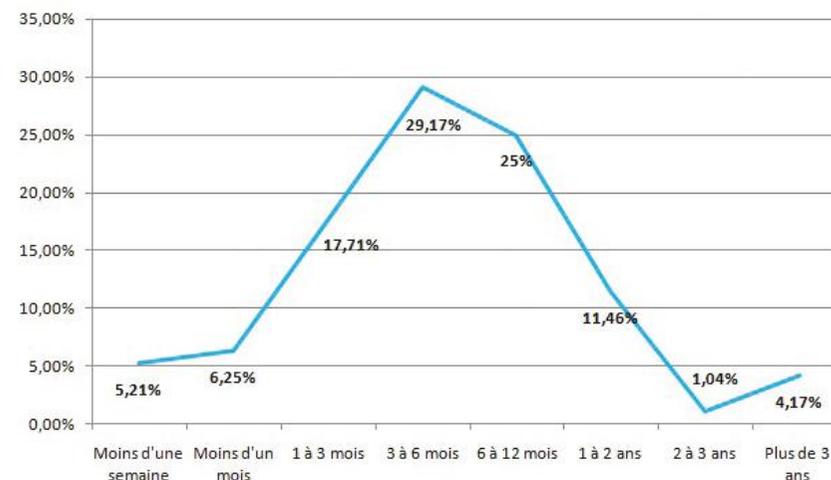


Nous observons que 35% des personnes accueillies ont un passif institutionnel déjà jalonné de ruptures multiples.

Il est observé une nette augmentation de l'accueil de personnes en situation d'expulsion locative pour 13% d'entre eux.

33% des personnes sont à l'arrivée en situation de rupture et/ou d'errance.

## DURÉE DES SÉJOURS



En 2019, c'est 96 personnes qui ont quitté le CHRS, contre 74 en 2018. La transformation de nos places d'urgence en places d'insertion en 2018 explique cette augmentation du nombre de personnes sorties. En effet les situations permettant un réel travail d'insertion. L'accès au logement n'en est que plus aisé. Mais aussi le perfectionnement progressif des travailleurs sociaux sur les sorties en logement et la maîtrise des différents dispositifs existants avec un travail partenarial renforcé.

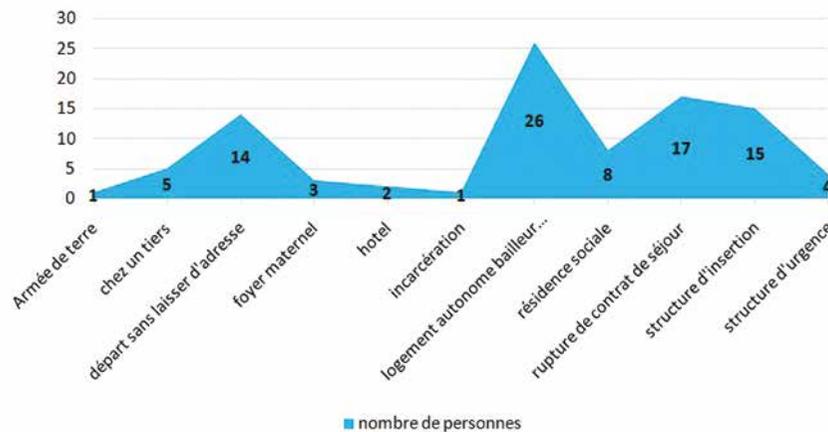
Ainsi on passe d'une durée moyenne de séjour de 293 jours en 2018 à 253 jours en 2019. Pour 54% des personnes la durée de prise en charge est de 3 à 12 mois.

On note 16% des personnes ayant une durée de prise en charge de plus d'un an, contre 27% en 2018. Une réelle diminution des durées de séjour supérieures à un an s'explique par le développement des mesures d'accompagnement vers et dans le logement par un pôle et une équipe spécifique au sein de notre établissement. On note une augmentation des mesures ASLL, baux glissants et accès au logement des jeunes avec le dispositif IMAJ'51.

Nous devons sans cesse rechercher des solutions de sortie pour les personnes cumulant les difficultés, c'est ainsi que nous mobilisons les EHPAD, les logements accompagnés (famille gouvernante). Il reste très difficile d'effectuer des orientations rapides sur ces dispositifs.

En 2019, aucune des demandes d'accès en maison relais et résidence accueil n'a abouti. Dans ces conditions il n'est pas possible d'envisager une sortie pour ces personnes qui nécessite un vrai accompagnement de proximité.

## TYPES DE SORTIE



27% des personnes quittent le CHRS pour intégrer un logement pérenne via les bailleurs sociaux.

Pour 33% des personnes l'orientation vers un autre hébergement plus adapté à la situation est nécessaire.

Nous notons 15% de personnes ayant quittées l'hébergement sans nous en informer et 18% pour lesquels une rupture du contrat de séjour a été actée. Concernant, les ruptures de contrat de séjour, nous avons observé sur l'année 2019 une évolution de la précarité des situations et une difficulté d'adaptation à la vie en collectivité pour cette partie des personnes que nous accompagnons.

L'ensemble de ces données restent stables par rapport à 2018.

## ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Récit de vie d'une personne accueillie :

*Je suis arrivé en France le 1<sup>er</sup> octobre 1980 suite à des évènements tragiques en Algérie, un mouvement inédit s'est soulevé dans la région de la Kabylie dont je suis originaire étant opposé politiquement au régime en place (autoritaire et corrompu) ayant subi une dure répression suivie de plusieurs arrestations, la seule solution était de partir vers la France, retrouver la 2<sup>ème</sup> patrie que je rêvais depuis tout petit. J'étais convaincu*

*que le peuple Algérien ne sera jamais indépendant, j'ai préféré vivre là où l'état de droit est reconnu pour tous et où je pouvais vivre pleinement ma liberté. Je me suis installé à Paris avec l'aide de quelques amis qui vivaient déjà en France, je me suis inscrit à la FAC ce qui m'as permis de régulariser ma situation administrative très rapidement et aussi de terminer mes études de technicien supérieur en bâtiment. Je me suis adapté très rapidement, car j'étais déjà un francophone convaincu culturellement, j'avais vécu à Paris pendant 12 ans, après je suis parti m'installer à Lille dans le nord. C'est là où j'ai rencontré ma femme, lilloise de naissance avec qui j'ai eu 2 enfants : un garçon de 21 ans et une fille de 16 ans, tout le long de ma vie en France j'ai travaillé la plupart du temps dans les agences d'intérim, vu mon métier dans le bâtiment.*

*J'avais toujours travaillé dans la région parisienne sur des chantiers de construction. Je faisais le suivi des travaux et je déterminais les quantités de matériaux à exécuter et calculais le coût total du projet.*

*A partir de l'année 2000, j'ai décroché un contrat de travail dans une grande structure municipale à Aulnay-sous-Bois dans le 93 (Seine-Saint-Denis) comme encadrant technique d'insertion, ce qui m'a permis d'acquérir une expérience très enrichissante dans le domaine de l'insertion des jeunes en rupture de scolarité et les initier dans le métier du bâtiment et aussi des adultes au chômage de longue durée après quatre années de travail.*

*Je suis resté au chômage quelques mois, j'ai fait du bénévolat chez Emmaüs de Tourcoing (59) en tant que vendeur de meubles (j'avais une expérience car mes parents avaient un magasin de meubles à Alger).*

*Par la suite, j'ai obtenu un CDD chez LOGICIL (bailleur semi public) de logements (Tourcoing). Je vérifiais au niveau des immeubles l'état de l'entretien fait par les équipes de nettoyage et la remise en état des cages d'escalier et aussi faire l'état des lieux des appartements pour les locataires qui partaient ou qui arrivaient. J'ai aussi travaillé chez ADOMA, je faisais des remplacements dans les foyers du département du nord (59) lorsqu'un des responsables partait en vacances, j'assurais la gestion quotidienne de ses établissements.*

*A partir de 2009, j'ai décidé de créer ma propre entreprise dans le bâtiment. C'était une entreprise de maçonnerie générale (spécialisée dans la rénovation). J'avais 4 salariés, je faisais de l'électricité, plomberie, carrelage, enduits et peinture. Je m'occupais de la prospection des approvisionnements des matériaux. Je suivais de près l'avancement*

*des travaux tout fonctionner normalement, tous les chantiers que j'ai obtenus étaient réalisés correctement et tout se passait très bien.*

*Malheureusement quelques mois plus tard, j'avais fait des travaux d'une maison pour un client bailleur qui n'a pas respecté ses engagements, m'ayant signé un devis d'une valeur de 23 500 euros, qu'il ne m'a pas réglé, j'ai continué à lui faire les travaux alors qu'il est parti à l'étranger pendant plusieurs mois. N'ayant pas une trésorerie solide, je ne pouvais pas suivre, il fallait régler les salariés, l'URSSAF, et toutes les marchandises ainsi que les charges quotidiennes, je me suis retrouvé en cessation de paiement auprès du tribunal du commerce de Lille (59).*

*Après quelques mois de procédure, je me suis retrouvé en liquidation judiciaire avec une insuffisance d'actif et une interdiction de gérer de 5 ans suivi d'une dette de 82 000 euros.*

*Du jour au lendemain je me suis retrouvé à la rue. J'avais perdu ma maison, ma femme et mes enfants. J'ai soldé la totalité de ma dette en puisant toutes mes économies, en comptant sur personne d'autres et en revenant à zéro après 35 années de vie en France, ma femme et mes enfants sont restés chez ma belle-mère. J'ai dû quitter le nord en laissant derrière moi ce qui était pour moi la chose la plus chère au monde : ma petite famille. Ce fut une vraie déchirure, à part eux je n'avais aucun lien familial, tout le reste de ma famille étant en Algérie.*

*Je me suis installé encore une fois à Paris, mon point de chute. Je ne pouvais pas rester longtemps. Je suis ensuite parti à Mulhouse, j'avais trouvé du travail chez un architecte qui m'a loué un appartement en échange du travail à effectuer sur ses chantiers (le suivi des travaux et les devis d'exécution sur le terrain). Cela n'a pas duré longtemps car c'était des petits chantiers, il fallait être productif sur le long terme.*

*C'est là où j'ai pris la décision de venir à Reims, sans aucun lien. C'était la première fois que je découvrais cette ville. Très belle ville historique, je me suis installé à l'hôtel le Parisien du 1<sup>er</sup> avril au 31 juillet 2019, je ne me suis jamais intéressé aux associations qui pouvaient m'orienter vers un centre d'hébergement jusqu'au jour où j'ai découvert l'association ASSOR qui m'a d'abord trouvé un hébergement provisoire de 3 semaines tout en me conseillant d'appeler le 115 tous les jours pour que mon nom soit inscrit et que mon tour vienne pour trouver un hébergement en fonction des places disponibles. Cela est arrivé le 24/08/2019 à 14h une responsable m'a accompagné au Nouvel Horizon pour être accueilli par un travailleur social qui m'a suivi pendant une semaine et qui a quitté l'établissement.*

*Après Estella BALANCOURT a repris le suivi durant quelques temps. Son accueil chaleureux, sa disponibilité pour suivre les résidents et les mettre à l'aise pour qu'ils puissent surmonter leurs difficultés et retrouver leurs repères, m'ont vraiment marqué.*

*C'est une référente qui compte dans cet établissement.*

*Finalement, c'est madame Sarah MENDES qui est devenue ma référente officielle. Depuis tout se passe très bien dans un cadre respectueux et cordial.*

*Je tiens à témoigner que l'accueil que j'ai reçu dans cet établissement restera gravé dans mon cœur.*

*La compréhension et l'accompagnement quotidien assuré par la direction et l'ensemble de ses salariés suivi d'un professionnalisme exemplaire.*

*Malgré les difficultés causées par certaines personnes accueillies qui ont du mal à s'adapter à la vie collective et aussi au respect des uns envers les autres. Les référents, tous compétents, font de leur mieux pour assurer la stabilité et le bon fonctionnement de cette très grande institution humanitaire au service de tous sans aucune distinction. Je vous remercie messieurs et mesdames de votre disponibilité.*

*J'ai presque terminé mes démarches administratives car en arrivant au Nouvel Horizon, Je n'avais pas renouvelé mon titre de séjour de 10 ans à temps vu les difficultés que j'avais rencontré auparavant. J'étais complètement désorienté par l'instabilité quotidienne. En m'adressant à la préfecture de la marne ils ont exigé une preuve de présence en France depuis 2009 alors que je n'ai jamais quitté le territoire depuis 40 ans. J'avais prouvé ma présence sur le territoire, malgré tout cela ils m'ont délivré un récépissé de 3 mois renouvelable qui est valable jusqu'au 03/05/2020 et qui sera suivi d'un titre de séjour dans les prochaines semaines. J'ai obtenu la CMU pour les soins. J'ai fait valoir mes droits à la retraite à partir du 01/02/2020 qui seront régularisés dans les semaines à venir.*

*Voilà mon parcours durant presque 40 ans de vie en France.*

*Je complète actuellement mon dossier pour recréer une entreprise de rénovation dans le bâtiment qui sera portée essentiellement dans le domaine de l'insertion des jeunes vers le métier du bâtiment ainsi que les personnes au chômage de longue durée qui souhaitent reprendre un travail. Tout sera accès sur l'isolation des immeubles anciens et des maisons individuelles.*

*Je ferai une formation adéquate qui me permettra de mieux maîtriser les travaux et connaître toutes les théories de l'isolation afin d'offrir de la qualité.*

*Je commencerai certainement au début du mois mai 2020. D'ici là toutes les conditions seront réunies pour que le projet soit réalisable.*

*J'ai toujours considéré que la seule façon de survivre aux difficultés c'est d'être patient, de prendre sur soi au lieu de prendre sur les autres et aimer pour son prochain ce qu'on aime vraiment pour soi-même.*

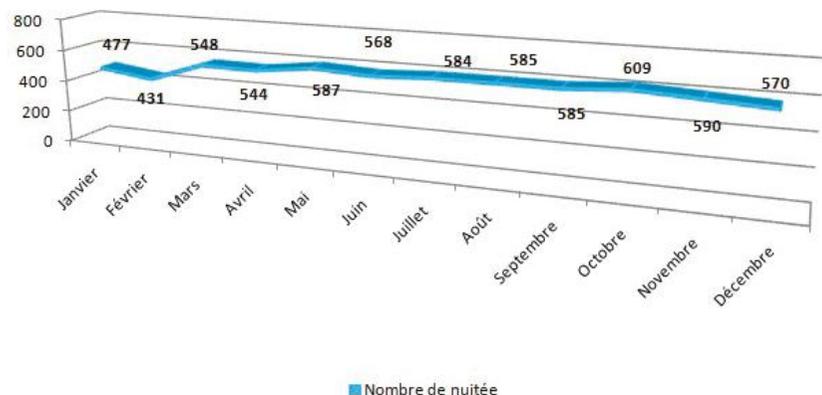
*Monsieur I, personne accompagnée au Nouvel Horizon depuis le 24/08/2019.*

# STABILISATION

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

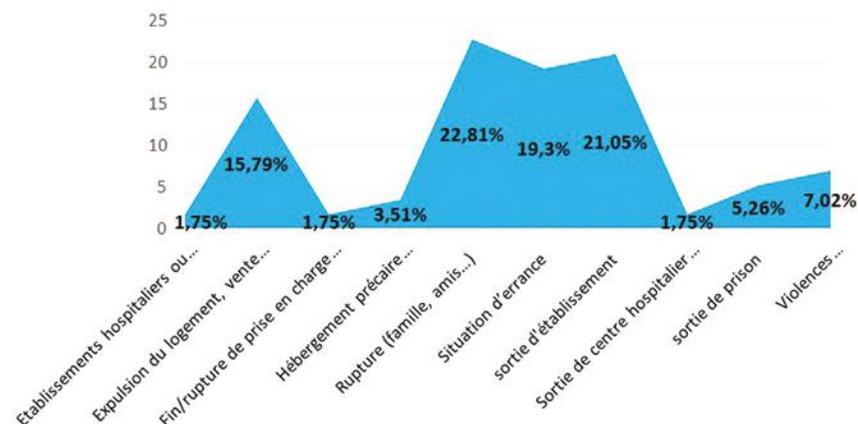
## TAUX D'OCCUPATION ET ADMISSION

### TAUX D'OCCUPATION MENSUEL



En 2019, nous avons accueilli sur le dispositif de « Stabilisation » 57 personnes soit 54 ménages. Le dispositif est composé d'une chambre double et de 17 chambres simples. C'est en majorité des personnes seules qui sont accueillis sur ces chambres. Le taux d'occupation pour l'année 2019 atteint 96.2%. Ce chiffre reste en très légère hausse par rapport au taux d'occupation de l'an dernier qui était de 96.1%.

### MOTIFS D'ADMISSION



En 2019, nous avons procédé à 38 entrées soit 35 ménages. Les motifs d'admission apparaissent divers et variés. Cependant, il existe un tronc commun quant à leur admission : l'absence d'une solution d'hébergement.

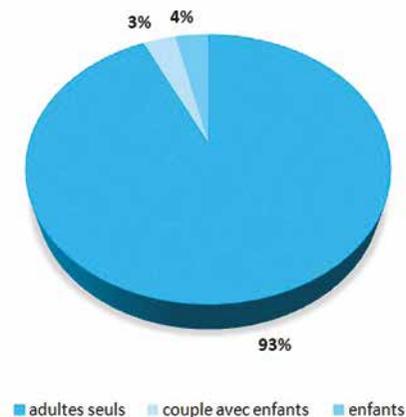
Nous observons que le premier motif d'accueil au sein du dispositif est dû à la rupture de liens (familles, amis...) ce qui représente ainsi 23% de nos admissions.

De plus, 21 % des personnes orientés sur le dispositif sont des sortants d'un autre dispositif d'hébergement constituant ainsi le second motif d'admission. Cette statistique est révélatrice de la caractéristique du public qui est accueilli sur ce dispositif puisque ces derniers sont souvent inscrits dans des logiques d'errance.

Enfin, 15.79% des personnes accueillies sont admises à la suite d'une expulsion locative. Cette augmentation significative de personnes en situation d'expulsions locatives, s'explique principalement par la paupérisation constante de la population (taux de pauvreté en hausse, augmentation du nombre d'allocataires du RSA...), de l'effritement du marché de l'emploi avec l'augmentation du chômage mais également par les politiques publiques successives en matière de logement et notamment la baisse des APL qui est venu fragiliser davantage les locataires déjà en difficulté.

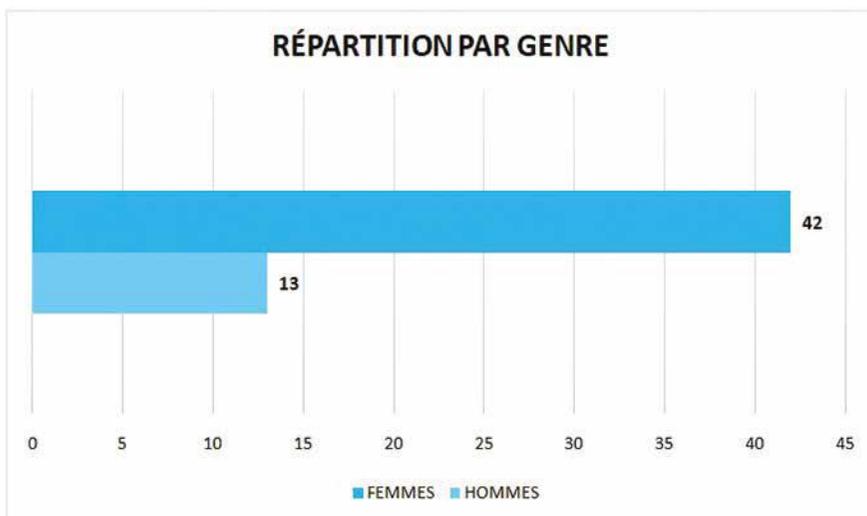
## TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

### COMPOSITION DES MENAGES



En 2019, 93% des personnes accueillies sur le dispositif « Stabilisation » sont des personnes seules. Cette particularité des personnes accueillies est caractéristique et révélatrice de l'isolement du public sur ces places. Enfin, 3% des admissions ont été des couples avec enfants.

### RÉPARTITION PAR GENRE

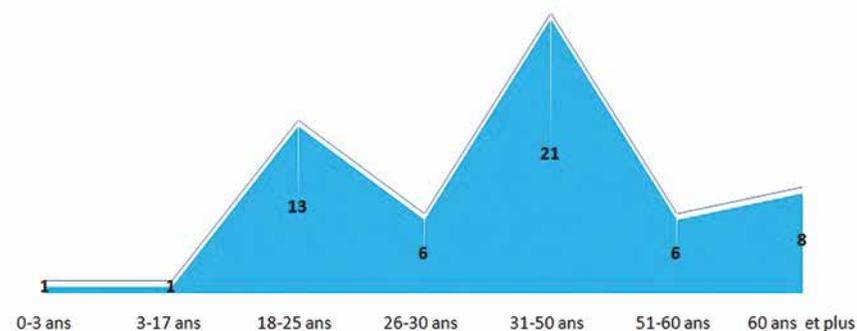


Sur l'année 2019, nous avons accueilli :

- 42 hommes
- 13 femmes

Comme l'indique le graphique ci-dessus, nous comptabilisons sur cette année 2019 une majorité d'hommes dans les accueils.

### NOMBRE DE PERSONNES PAR TRANCHES D'ÂGE

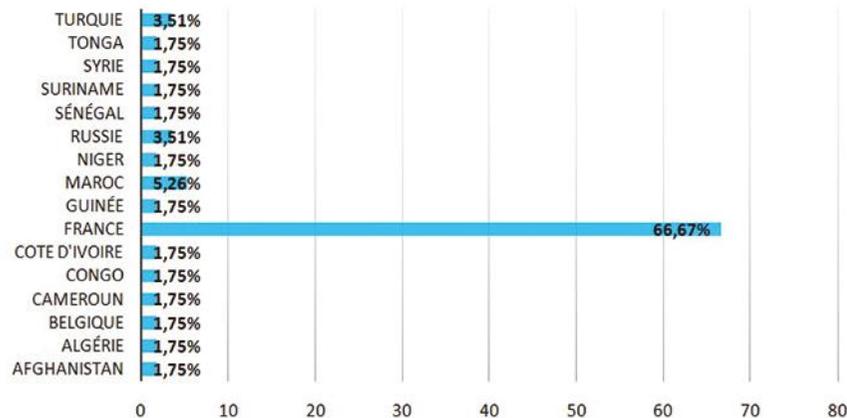


Concernant l'âge des personnes accueillies :

- 37% sont âgées de 31-50 ans
- 23% sont âgées de 18-25 ans
- 14% sont âgées de plus de 60 ans.

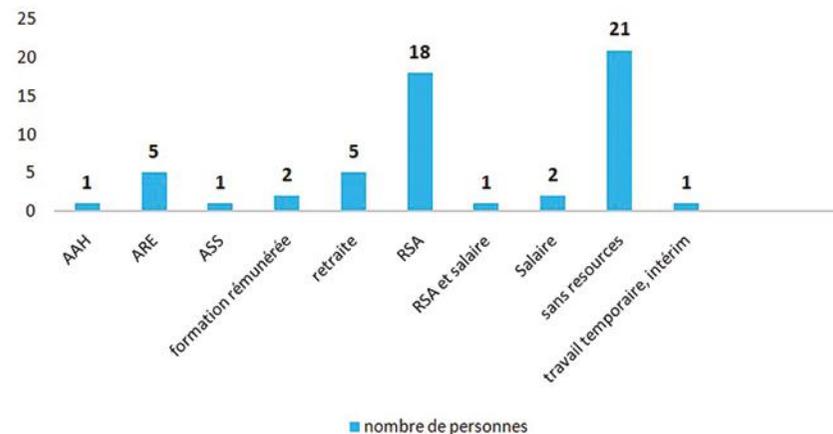
Nous observons que la part la plus importante de nos accueils concerne la tranche d'âge 31 à 50 ans. Cette statistique est en baisse de 1% par rapport à l'année 2018.

## PAYS D'ORIGINE



En 2019, sur les 57 personnes accueilli, 67% d'entre eux sont des personnes dites de « droit commun ». Parmi les personnes étrangères, nous notons une majorité de ménages originaires du continent Africain avec 5.26% provenant du Maroc et 3,5% originaires de Russie.

## RESSOURCES



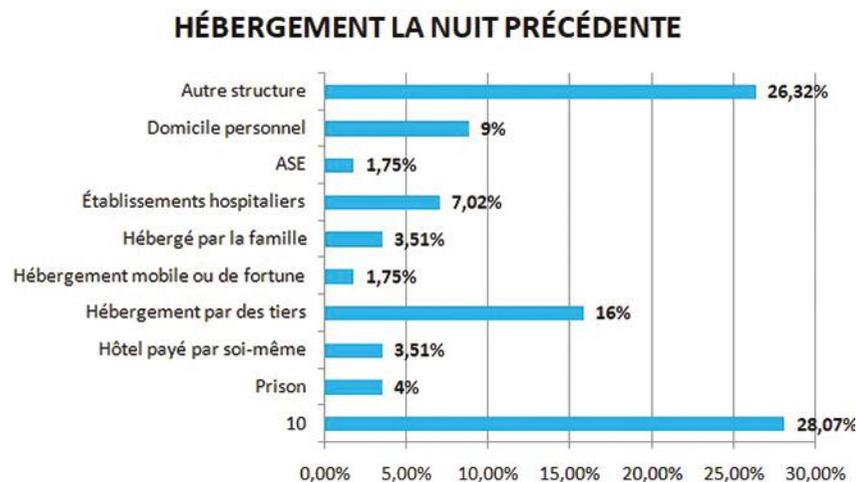
En lien avec le profil du public accueilli sur le dispositif, nous constatons que 37% des personnes arrivant sur notre dispositif ne disposent d'aucunes ressources du fait de l'absence de droits ouverts ou de l'impossibilité d'obtenir des ressources en raison du statut administratif. De plus, 32% d'entre eux sont bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active. Ces éléments nous permettent d'affirmer qu'un travail important est mené en amont sur ce dispositif en matière de rétablissement de droits et de stabilisation administrative.

## SITUATIONS ADMINISTRATIVES



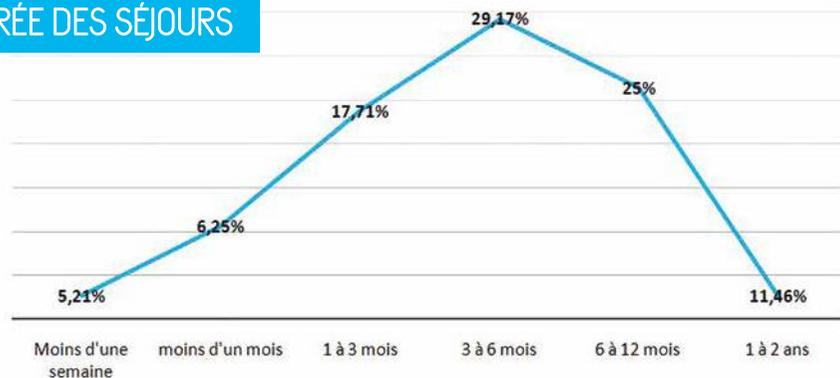
Dans la continuité de l'analyse du graphique précédent, nous constatons que 68% du public accueilli relève du droit commun ce qui représente 39 personnes. Les personnes étrangères disposant d'un titre de séjour ou bénéficiant d'une protection internationale constituent 32% de l'effectif.

## HÉBERGEMENT LA NUIT PRÉCÉDENTE



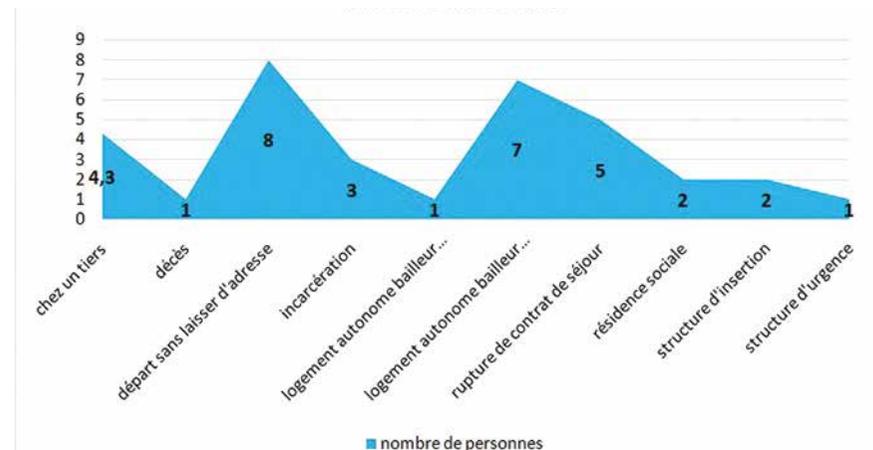
En 2019, 28% des personnes que nous avons accueilli été sans domicile. 26% des personnes accueillies sur le dispositif ont transité auparavant par un hébergement au sein d'une autre structure. 16 % sont arrivés à la suite de la perte d'hébergement par des tiers.

## DURÉE DES SÉJOURS



38 personnes sont sorties du dispositif « Stabilisation » durant l'année 2019 contre 34 sorties en 2018 ce qui constitue une hausse de plus de 11% dans les sorties. Nous notons également que 34% des personnes accueillies ont pu bénéficier d'une durée de prise en charge allant de trois à six mois et 26% de 6 à 12 mois. La durée moyenne du séjour en 2019 sur le dispositif est de 146 jours.

## TYPES DE SORTIE



38 personnes soit 36 ménages sont sorties du dispositif « Stabilisation » durant l'année 2019. 21% d'entre eux ont quitté l'établissement sans laisser d'adresse et 21% ont pu accéder à un logement autonome avec un des bailleurs sociaux ou dans le parc privé. Cette statistique peut paraître de prime abord faible. Cependant l'équipe éducative et pluridisciplinaire ont su s'adapter et mener à bien l'accompagnement pour trouver une solution pérenne en prenant en compte les problématiques souvent complexes et lourdes des personnes, ce qui constitue une véritable réussite et satisfaction dans le travail au quotidien. Par ailleurs, l'expansion des mesures d'accompagnement d'aller vers et dans le logement ont permis de fluidifier le dispositif tout en assurant une continuité et une sécurité dans l'accompagnement social.

### Récit de vie d'une personne accueillie :

Après plusieurs fugues plus ou moins ratées puisque que les flics réussissaient à me ramener dans cette famille bancaire et violente qui était la mienne, à 16 ans enfin j'ai réussi. A moi l'aventure dans ce grand Paris où j'allais me perdre dans tous les sens du terme. Je me retrouve dans les squats de la « villa faucheur », un quartier de Belleville en pleine restructuration au début des années 70. Pour moi commençait, une vraie aventure de marginal, dont le fil rouge a été la drogue, agrémenté de voyages (Inde, Turquie, Europe, Afrique...), à même pas 20 ans, je rencontre une fille, je croyais encore à l'époque que l'amour pouvait sauver de tout et j'ai pensé une solution de stabilisation pour sortir de ma dépendance à l'héroïne et à toutes les drogues que je prenais. Peine perdue, mon mariage a duré 7 mois, à 22 ans je me retrouve sur la route où je mène une vraie vie de routard entrecoupée de séjours dans une communauté encore aujourd'hui chère à mon cœur « Berdine », fondée dans les années 70 par un grand bonhomme qui s'appelait « Henri Catta », ancien riche qui un jour a décidé, après un drame personnel, de tout quitter, et d'accueillir ceux qu'on appelait à l'époque les routards, une communauté internationale pour qui la route était notre maison. Après plusieurs années d'errance plus ou moins maîtrisée, je remonte sur Paris, et pour moi commence une autre vie. Derrière celui qui était devenu pour moi un mentor, j'ai créé et pris la responsabilité d'une maison d'accueil pour des personnes sortant de longues peines de prison entre autres, participé à la création de la banque alimentaire, idée ramenée en France après un voyage aux Etats-Unis d'un autre grand combattant contre la misère qu'était Bernard DANDREL. Après cette aventure, l'ami Coluche est venu nous voir avec son idée des restos du cœur, et voilà comment je me suis retrouvé participant au resto du cœur de Gennevilliers... Pendant toutes ces années, je me débattais encore avec mes addictions. Et puis le jour est arrivé où j'ai dit stop et a commencé le parcours du combattant : cure, post cure... Au bout d'un an et demi de pentes et de côtes, accompagné par des gens formidables, l'équipe de la post cure Pierre Nicole en plein centre de Paris, une toute autre envie de gérer ma vie. Je commence à m'investir dans la lutte contre la toxicomanie, c'était l'époque de grande urgence des débuts du SIDA, qui a amenés les pouvoirs publics de l'époque à revoir en profondeur leurs manières de gérer la toxicomanie, il fallait des gens issus du terrain pour porter la parole de ceux qui à l'époque mouraient en masse (de 83 à 90, 60% des toxicomanes sont morts du sida), et pour rénover le programme « prévention ». Années riches en savoirs et en aventures humaines. En 92, je suis enfin posé socialement, reconnu professionnellement, ma petite famille se porte pour le mieux, patatrak... On me découvre une maladie à l'époque encore incurable. Rongé par le stress, mon corps se dégingue, hernies discales, lumbagos à répétition, opérations, dégradation des relations sociales, je perds tout. Après une année d'errance, consacrée à me retaper, je change de métier. Je fais une formation d'éleveur avicole, je vis à la campagne comme un paysan, deux ans de dur labeur mais une bonne vie, et repatratac

mes poules attrapent une maladie et je me retrouve ruiné sur un coup de téléphone. Fini la campagne je remonte sur Paris où je trouve du travail dans une équipe de travaux à risques, je passe deux ans entre ciel et terre à fonctionner à l'adrénaline en permanence, je suis dans mon élément. Mon corps recommence à me trahir, je suis mis en invalidité avec un avenir santé pas très réjouissant. En 2000, je me retrouve dans une grande maison d'accueil fondée depuis 25 ans à l'époque par des amis de longue date, je me cadre dans l'équipe de responsables, puis je deviens salarié à mi-temps, un super arrangement qui me permet de travailler 6 mois et de voyager le reste de l'année... et après 4 ans de reconstruction... repatratac, ma santé se re détériore je dois lutter 1 an pour me défaire de cette saleté qui me restait de mes années de « défonce », je guéris et change complètement encore une fois de métier, je deviens gérant d'une société de vente internationale, bon travail où je découvre encore une nouvelle manière de faire les choses. De nouveau marié avec une famille heureuse, de très bons revenus, tout aurait dû aller pour le mieux, mais... des erreurs de management, l'argent trop facile... De nouveau au bord du chemin. Je pars en voyage 4 ans et j'en profite pour apprendre un nouveau métier, le télémarketing, je deviens vite gérant de deux entreprises au Maroc et voyage entre la Tunisie, le Maroc et le Sénégal. Au bout de 4 ans, je dois rentrer en France, ma santé me rejoue des tours. A mon arrivée à Orly, ma présence est requise par les policiers des frontières pour me présenter au tribunal de Moulins pour une dette inerrante à la société. Je me retrouve avec une accusation d'escroquerie, et comme je ne pouvais donner d'adresse fixe je passe par la case prison pour la première fois de ma vie, un mandat de dépôt de 4 mois non renouvelable, très vite je suis auxiliaire télé, j'ai la possibilité de me balader tranquillement dans tous les quartiers, je suis « L'ancien » pour tout le monde. Comme prévu au bout de 4 mois je sors... Commence alors une période d'hospitalisation, entre Avignon et la banlieue parisienne. Je ressorts au bout d'un an et 4 opérations, provisoirement réparé mais avec une grosse rééducation et aucun endroit pour me poser. Et j'apprends qu'on m'a mis d'autorité à la retraite pour invalidité en 2016 alors que j'étais encore à l'étranger. Pas d'endroit pour se poser donc quasi impossible de régler les problèmes administratifs, je traîne d'un endroit à l'autre, dans un foyer d'accueil je fais une crise cardiaque, je m'en remets. Je passe au tribunal pour cette fameuse affaire, l'accusation d'escroquerie tombe et en fait je n'ai à répondre « que » d'un trou de 13.000 € dans la comptabilité. Six mois dont deux avec sursis, il faut bien justifier les 4 mois de dépôt. Au gré de mes pérégrinations, je me retrouve dans la Marne, toujours en passager chez les autres, impossibilité ou désintérêt à régler ma situation sociale. Au fil des rencontres, je me retrouve à « Ozanam » association d'accueil à Reims. Je ne suis pas bien, seul, souffrant, perdu, j'ai encore un peu d'argent, je dors 3 ou 4 nuits dans des AIRBNB et juste au moment où je suis à sec les gens d'Ozanam me trouvent une place au « Nouvel Horizon » structure de l'Armée du Salut à Reims, là je rencontre des personnes professionnelles, pleines d'empathie, je peux enfin me poser, je règle mes papiers, je réapprends, pas facile, à vivre en collectivité, enfin un endroit à moi, même si bien sur provisoire, où je peux poser mon ordinateur, faire mes mots croisés, lire, me réinvestir un peu pour les autres .... Voilà une vie résumée en quelques de lignes

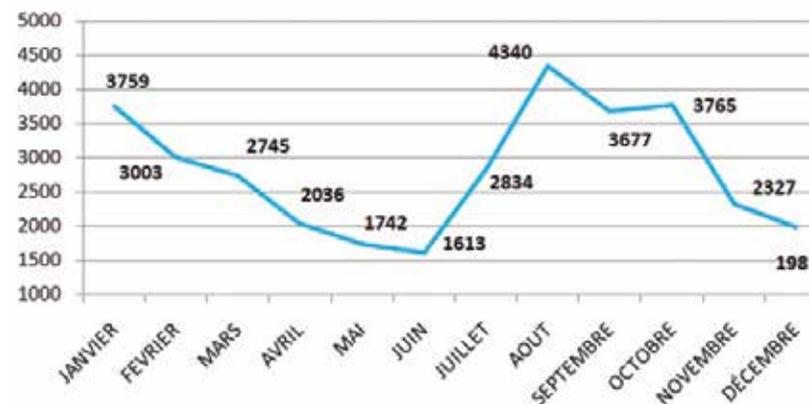
Monsieur L, personne accompagnée au Nouvel Horizon

# LA RESTAURATION

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



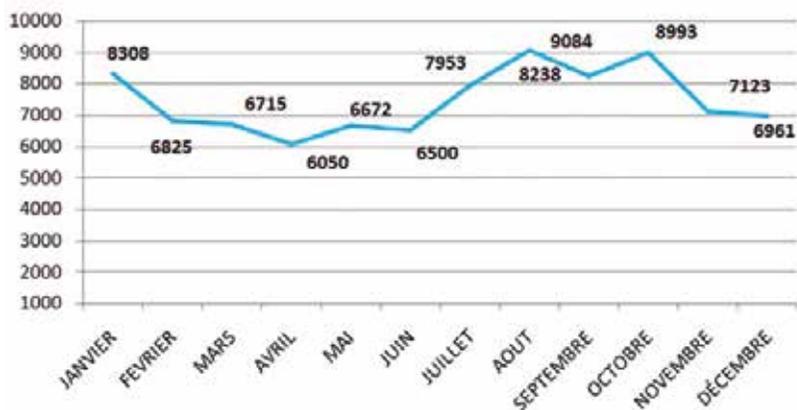
## HÔTELS



## ÉTABLISSEMENT



## NOMBRE DE REPAS



**Ce ne sont pas moins de 89422 repas qui ont été servis pour l'année 2019.**

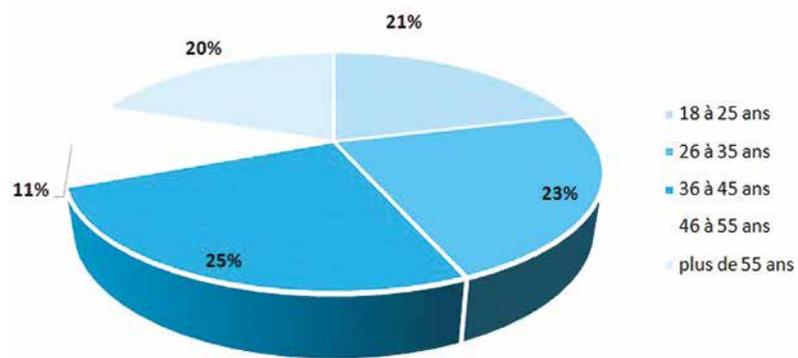
La cuisine de la rue de Taissy donne également la possibilité d'accueillir des personnes qui doivent effectuer des TIG (Travaux d'intérêts Généraux). Un travail se fait donc également avec le SPIP de Reims dans ce sens. Sur 2019, 10 personnes ont été accueillies et accompagnées dans ce cadre.

Concernant les personnes sur les dispositifs diffus (CHRS, ALT, Pôle Asile et Hébergement d'Urgence), elles peuvent bénéficier de colis alimentaires via l'Entraide Protestante notamment. Pour l'année 2019, cette association a distribué 11506 colis pour les ménages relevant du Nouvel Horizon (tous services confondus), à savoir 2175 personnes.

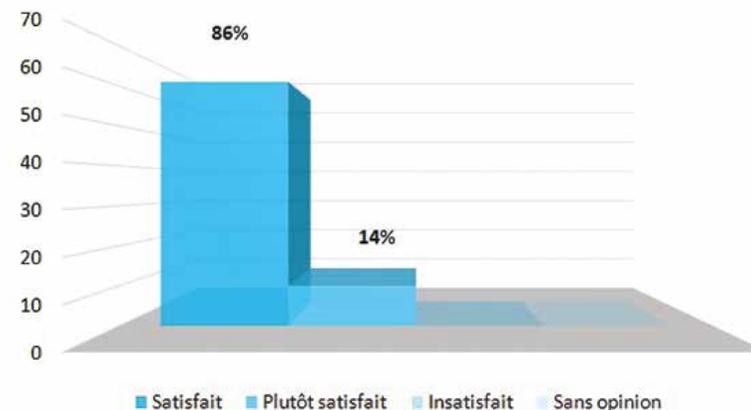
Dans certains cas, ce sont des bons alimentaires qui ont été donné aux personnes pour assurer leur alimentation (à hauteur de 52990 € sur l'année 2019).

# ENQUÊTE DE SATISFACTION CUISINE

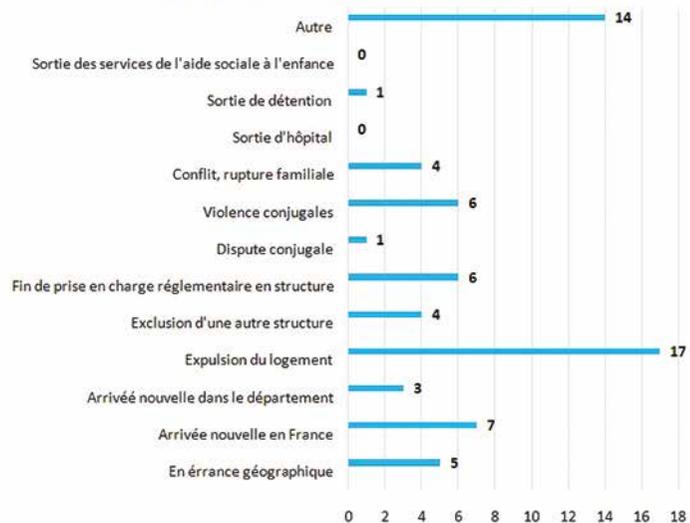
## AGES DES PARTICIPANTS



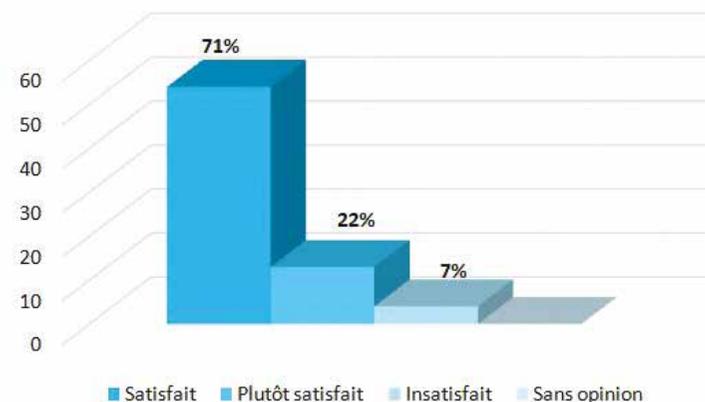
## QUALITÉ DE L'ACCUEIL



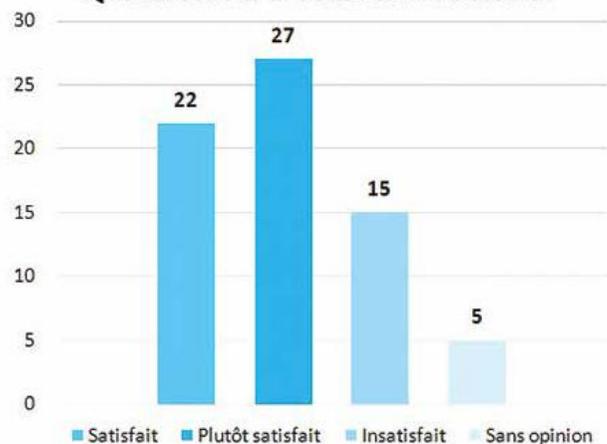
## RAISON DE L'ENTRÉE AU CENTRE



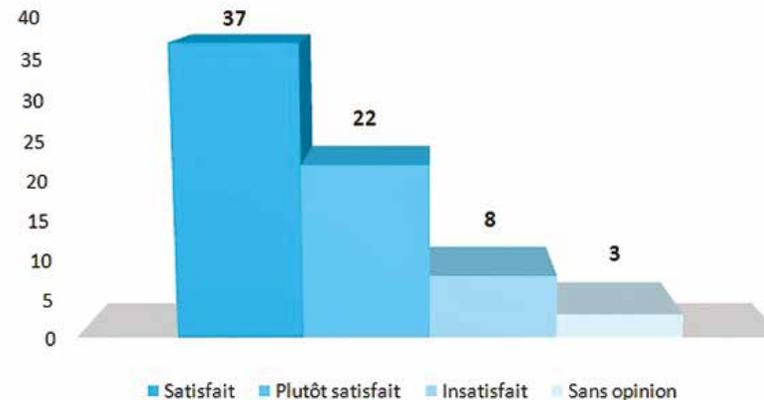
## QUALITÉ DE L'HÉBERGEMENT



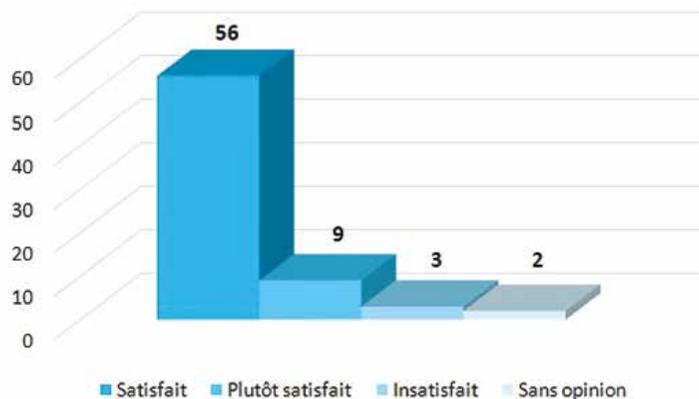
### QUALITÉ DE LA RESTAURATION



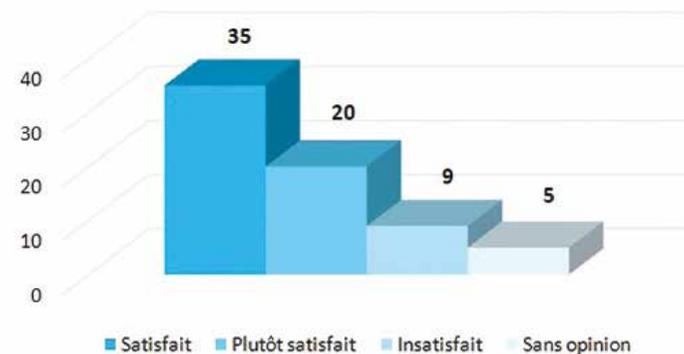
### QUALITÉ SUR LA PROPRETÉ



### QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT



### QUALITÉ DE VIE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT



# L'ESPACE MULTIMÉDIA

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

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

Pour l'année 2019, l'animation de ce lieu a été effectuée par plusieurs jeunes en Services Civiques sous la gouverne de la direction.

Dans le cadre de ses missions, les volontaires en Service Civique avaient pour tâche de participer à l'animation de la salle multimédia et de collaborer sur l'élaboration de documents internes.

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

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

# LE CHARGÉ DE SUIVI TIC ET INDICATEURS

## LE SUIVI DES TIC

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

- Sauvegarde du serveur
- Organisation du contenu des documents partagés du serveur,
- Pré-diagnostic des pannes et coordination de la maintenance,
- Analyse des besoins / proposition de solutions adaptées,
- Gestion et coordination de la téléphonie fixe et mobile,
- Gestion et coordination de la maintenance pour les copieurs de l'établissement,
- Contacts avec les prestataires de la maintenance et demandes de devis, achats de petits matériels.

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

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

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

### Aide à l'utilisation des outils bureautiques auprès des salariés

- Propositions et élaborations d'outils simplifiés pour le fonctionnement de l'établissement (présentations diverses en interne ou en externe auprès des partenaires)

## CHARGÉ DES INDICATEURS (RECUEIL ET COORDINATION)

	Quotidien	Hebdomadaire	Mensuels	Trimestriels	Annuels	Ponctuels
DDSCPP/SIAO	Disponibilité places d'urgence pour le 115	Disponibilité de places insertion				Mise en exergue de données et d'indicateurs sur différents projets Toit Solid'Air Préparation au dialogue budgétaire avec les tutelles de l'établissement Projet d'établissement Évaluation externe Recensement INSEE Enquête ES-Difficulté sociale Adulte Enquêtes flash Etat ...
DDCSPP			Entrées/sorties insertion	Sorties vers le logement tout dispositif	Indicateurs d'activités (insertion)	
			Etat de présence et situation (urgence)		Rapport annuel de performance (insertion)	
			Situations administratives tout dispositif		Rapport d'activité service CHRS	
			Etat de présence et situation HUDA		Rapport d'activité stabilisation	
				Etude Nationale des Coûts		
DDCSPP/CAF					Rapport d'activité service ALT	
Siège FADS/ Établissement			Nuitées tout dispositif		Rapport d'activité annuel du Nouvel Horizon	
	Suivi des effectifs tout dispositif					

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

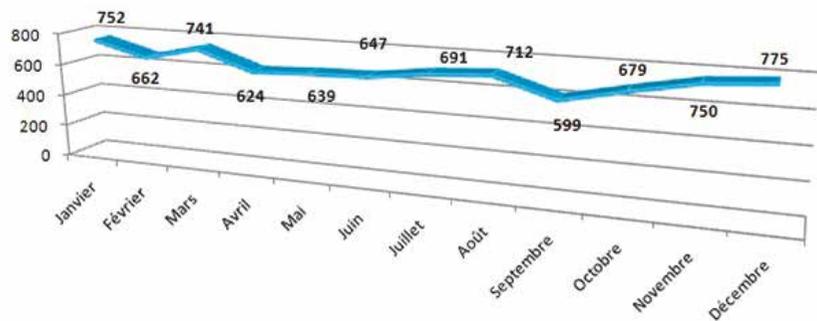
Ce recueil de données est nécessaire afin de pouvoir affiner tant le regard et le recul global que les équipes peuvent avoir sur les personnes accueillies que la direction quant aux orientations à prendre sur la gestion de l'établissement et ses services.

# CHRS DIFFUS

Le CHRS DIFFUS dispose d'une capacité de 24 places réparti sur 6 appartements sur les quartiers Croix-Rouge et Orgeval de la ville de Reims. Nous comptabilisons 6 logements réparti de la manière suivante : 3 sont des appartements famille, 2 pour des personnes seules en cohabitation et un appartement à destination de femmes seules avec ou sans enfant. Ces différents types d'hébergement de répondre aux différentes compositions familiales.

## TAUX D'OCCUPATION ET ADMISSIION

### TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

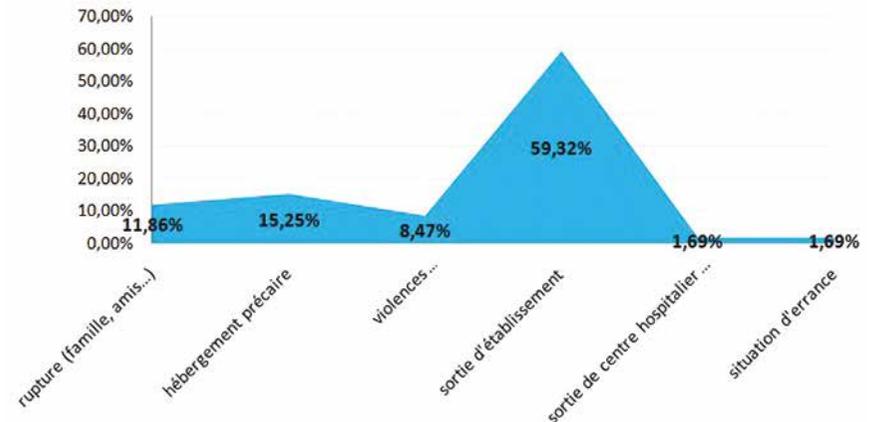


En 2019, nous avons accueilli sur le CHRS DIFFUS 59 personnes (27 hommes, 32 femmes et 26 enfants) ce qui représente 29 ménages. Le CHRS DIFFUS dispose d'une capacité de 24 places réparti sur 6 appartements sur les quartiers Croix Rouge et Orgeval de la ville de Reims. Le nombre de nuitées est de 8271 pour 2019 ce qui constitue une baisse de 9% par rapport à l'année précédente (9131 nuitées).

Le taux d'occupation pour l'année 2019 est de 94.42%. Ce chiffre reste en hausse par rapport au taux d'occupation de l'an dernier qui était de 92%.

Cette hausse du taux d'occupation s'explique principalement par la restitution des appartements dans le cadre de l'A.N.R.U (Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine).

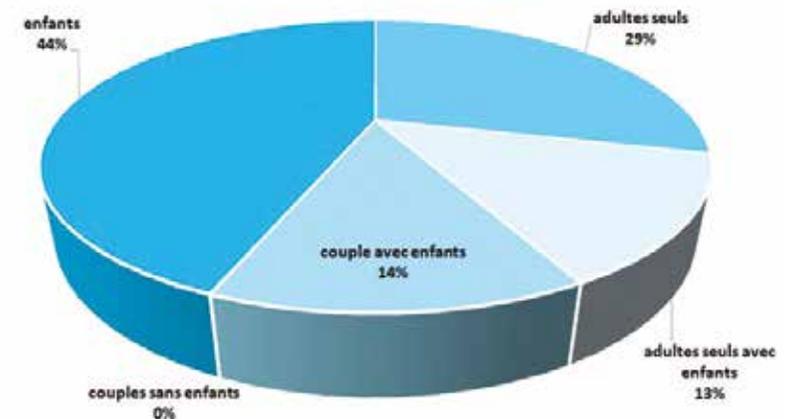
### MOTIFS D'ADMISSION



En 2019, comme l'indique le graphique ci-dessus, une part importante des personnes arrivant sur le CHRS DIFFUS (près de 60%) était déjà pris en charge sur une autre structure d'Hébergement d'Insertion ou d'Urgence. 15.25% se trouvaient dans un hébergement précaire et 8% des admissions sont faites au motif de violences conjugales.

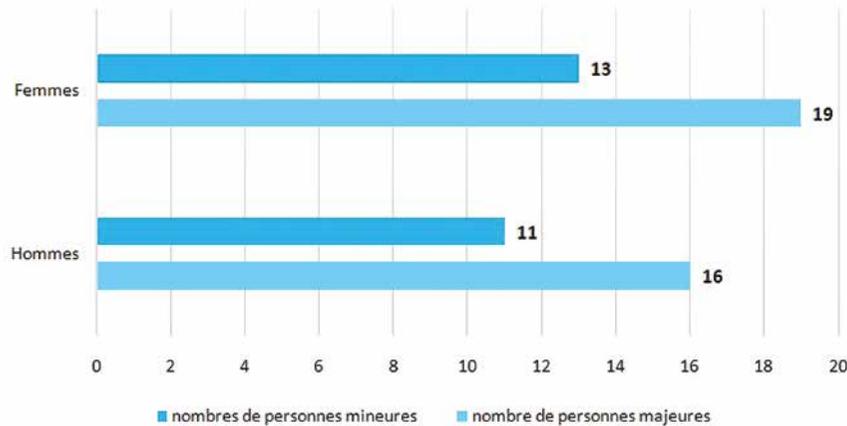
## TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCUEILLI

### COMPOSITION DES MENAGES



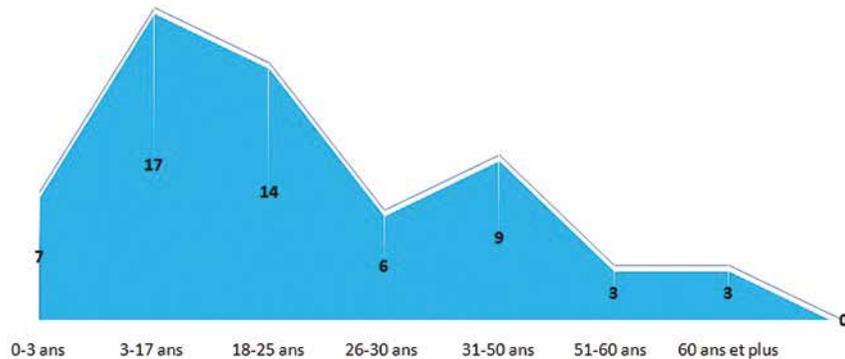
Nous comptons une part importante d'adultes seuls parmi les personnes accueillies qui constitue 29% de nos admissions. 14% sont des couples avec enfants et 13% sont des familles monoparentales.

## RÉPARTITION PAR GENRE



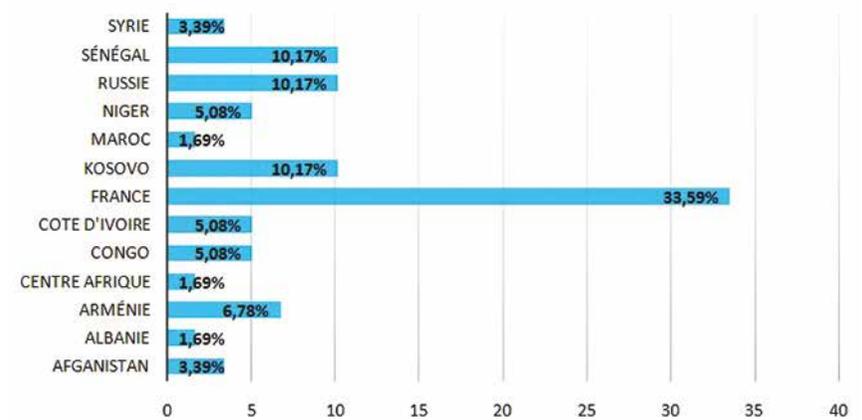
Parmi les adultes accueillis, nous comptabilisons 46% d'hommes soit 16 majeures et 11 mineures 54% de femmes soit 19 majeurs et 13 mineurs.

## NOMBRE DE PERSONNES PAR TRANCHES D'ÂGES



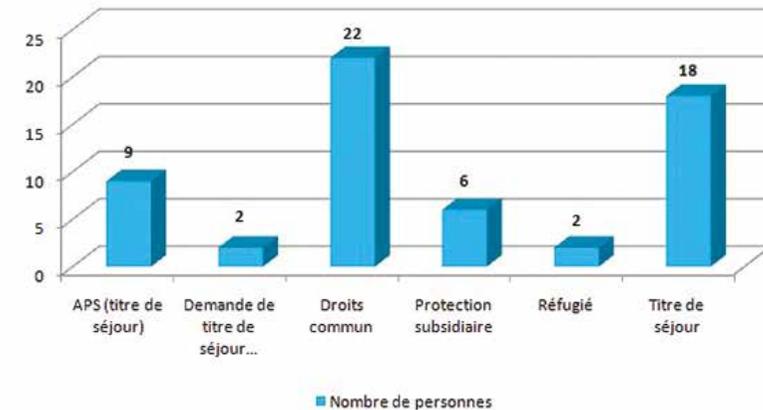
Le diagramme ci-dessus fait état du nombre de personnes accueillies par tranche d'âge. Près de 41% des personnes accueillies est âgé de moins de 18 ans. De plus, 23% des personnes accueillies est âgé de 18 à 25 ans. Nous pouvons observer que sur le service DIFFUS, la majorité du public accueilli est un public jeune.

## PAYS D'ORIGINE



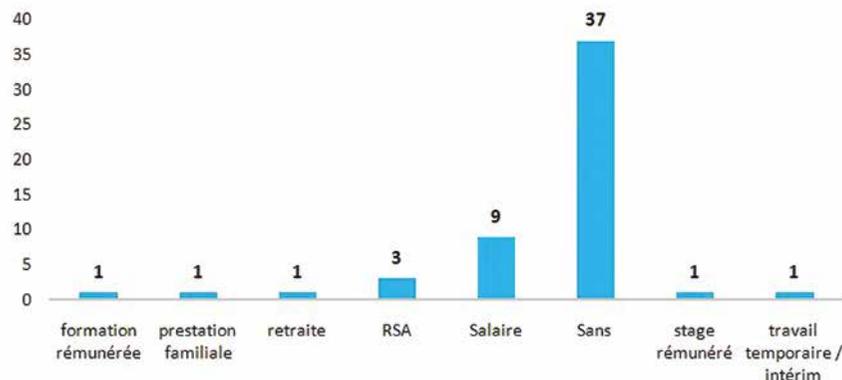
En 2019, sur les 59 personnes accueilli, 36% d'entre eux sont des personnes dites de « droit commun ». Parmi les personnes étrangères, nous comptons 13 nationalités différentes avec une part importante de ménages issus du continent Africain (Centre Afrique, Congo, Côte d'ivoire, Maroc, Niger) qui représente 28% de nos admissions et des pays de l'Est (Albanie, Arménie, Kosovo, Russie) qui représente également 28% de nos admissions.

## SITUATION ADMINISTRATIVE



Comme l'indique le graphique ci-dessus, nous constatons que 37% du public accueilli relève du droit commun ce qui représente 22 personnes. De plus, les personnes étrangères disposant d'un titre de séjour représentent 30% de l'effectif soit 18 personnes.

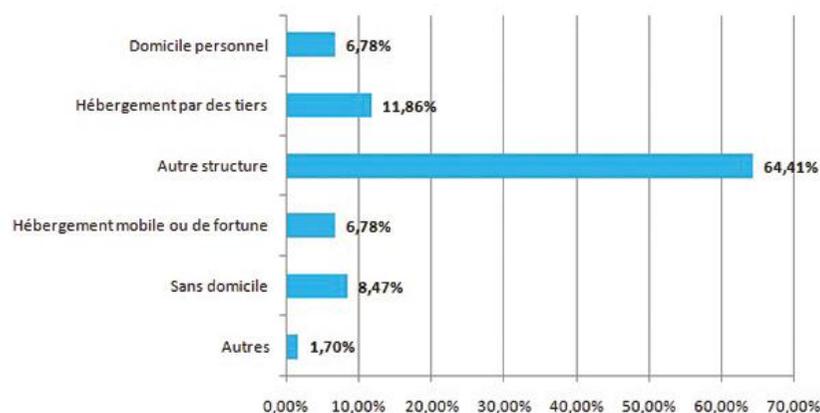
## RESSOURCES



Nous constatons que près de 63% des personnes accueillies ne disposent d'aucunes ressources. Cette part importante de personnes sans ressources s'explique principalement par la jeunesse du public accueilli qui ne leur permet pas de prétendre aux aides conventionnelles de type RSA mais également par la nature du titre de séjour qui ne leur permettent pas d'ouvrir des droits. Ces personnes dépendent des prestations du service (bon alimentaire) ou de ses partenaires afin de répondre aux besoins en matière d'alimentation, d'habillement...

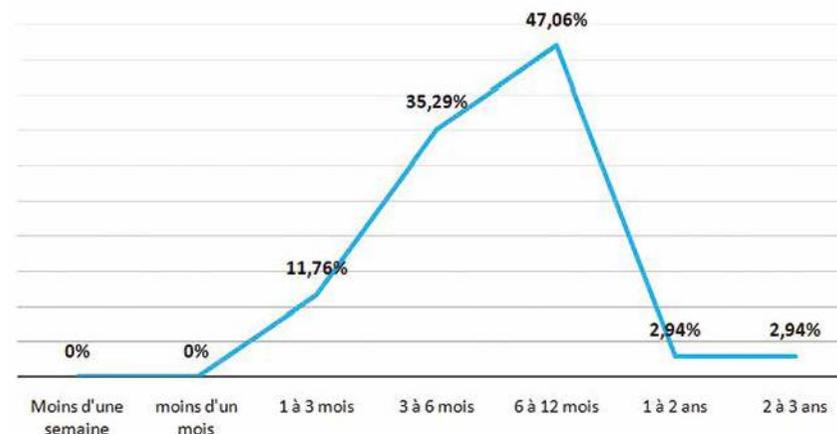
## HÉBERGEMENT LA NUIT PRÉCÉDENTE

### HÉBERGEMENT LA NUIT PRÉCÉDENTE



Le diagramme ci-contre fait apparaître qu'en 2019, 65% des personnes accueillies sur le Diffus avait un hébergement au sein d'une autre structure soit 38 personnes. Ce chiffre important s'explique par la continuité dans l'hébergement que nous offrons aux personnes du CHRS collectif. Enfin, 12 % sont arrivés suite à la perte d'un d'hébergement par des tiers.

## DURÉE DES SÉJOURS

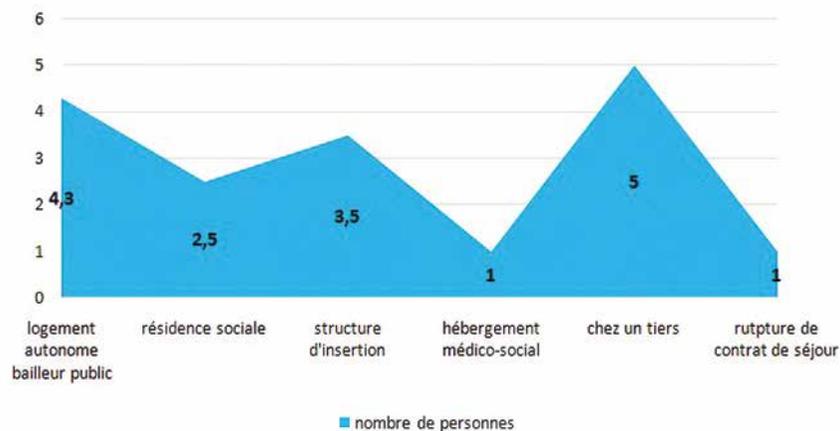


34 personnes sont sorties du dispositif Diffus durant l'année 2019 contre 45 sorties en 2018.

Nous notons également que 47% des personnes accueillies ont pu bénéficier d'une durée de prise en charge allant de six à douze mois et 35% de trois à six mois.

La durée moyenne du séjour en 2019 sur le Diffus est de 232 jours pour 34 personnes sorties en 2019.

## TYPES DE SORTIE



Les types de sorties du dispositif Diffus sont nombreux. Près de 53% des personnes accueillies ont pu accéder à un logement autonome avec un bailleur public soit 18 personnes. Pour 23%, une réorientation sur un autre dispositif d'hébergement a été nécessaire soit 8 personnes.

# ALLOCATION LOGEMENT TEMPORAIRE

Le service ALT avait une capacité d'accueil de 6 places sur un appartement appartenant à la Fondation Armée du Salut situé 10 rue Goïot à Reims.

5 personnes étaient accueillies soit 4 ménages. L'ensemble de ces accueils ont été effectués en 2018, nous n'avons pas effectué d'entrée sur ce service en 2019.

En effet, compte tenu de plusieurs facteurs, nous avons pris la décision de fermer l'ALT et de mettre en vente ce logement. L'évolution des difficultés des publics accompagnés ainsi que le vieillissement des propriétaires de la copropriété a engendré de réels problèmes de voisinage. Force a été de constater que cet appartement dédié à l'accueil de femmes isolées avec ou sans enfants en situation d'insertion n'était plus adapté à l'environnement que nous proposons.

Ainsi, mi-juin 2019 la dernière femme a quitté l'hébergement pour un appartement autonome. Quant aux 2 autres personnes elles ont été orientées en CHRS, dans l'attente de l'accès au logement.

# MISE À L'ABRI SUR SITE REGROUPÉ

Nous devons prendre en compte l'accueil des personnes en mise à l'abri à la demande de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, via le 115, au sein de notre structure sur le site regroupé au 42 rue de Taissy.

En 2019 nous avons accueilli 153 personnes sur ce « dispositif ». Parmi elles nous comptons : 48 hommes, 46 femmes et 59 enfants, pour un total de 75 ménages.

La durée moyenne de ces séjours est de 18 jours.

La majorité de ces accueils s'effectuent sur nos espaces collectifs. Cependant compte tenu de la situation de la personne et des places disponibles, il nous arrive d'installer des personnes dans des chambres dédiées au CHRS. Ce qui va notamment être le cas des personnes victimes de violences, dans la limite de nos disponibilités.

L'accueil de ces ménages nécessite un investissement de l'ensemble des salariés au quotidien que ce soit au moment de l'arrivée et tout au long du séjour où nous devons être à leur écoute dans l'appréhension de l'avenir.

Ces accueils répondent pleinement aux valeurs que nous portons au sein de la Fondation de l'Armée du Salut. En effet, même si les conditions d'accueil sont précaires, elles permettent de répondre à la situation d'insécurité dans laquelle ils se trouvent. Nous nous efforçons de proposer un accueil sécurisant et rassurant. Pour se faire l'équipe propose un accueil basé sur l'empathie, la chaleur humaine et le respect.

Le temps de l'accueil permet aux personnes de retrouver un début de stabilité dans l'attente d'une orientation plus pérenne.

# LES ACTIONS TRANSVERSALES

## INTERVENTIONS DE LA CONSEILLÈRE EN INSERTION PROFESSIONNELLE

- RÉALISER UN BILAN**  
1 Permettre aux personnes accompagnées de faire le bilan de leurs compétences et capacités.
- ACCOMPAGNER AU CHANGEMENT**  
2 Soutenir les personnes dans la levée des freins à l'insertion professionnelle.
- ACCOMPAGNER LE PROJET**  
3 Construire un projet professionnel, établir les besoins de formation, les pistes d'orientation et l'établissement d'un plan d'action.
- ACCOMPAGNER VERS L'EMPLOI**  
4 Mettre en place la recherche, développer des stratégies et travailler le maintien dans l'emploi.

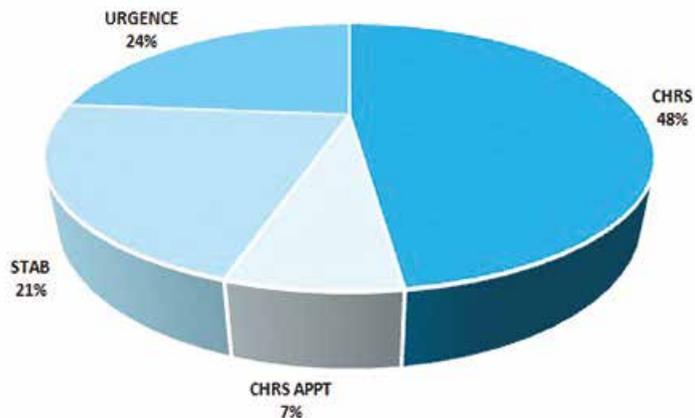
## BILAN 2019 GLOBAL : 603 ENTRETIENS HONORÉS

Le nombre de personnes accueillies accompagnées sur l'année 2019 par la CIP est de 144 : soit 80 Hommes et 64 Femmes, quel que soit le nombre d'entretiens.

Les nombres de suivis sont centrés sur les services CHRS et Stabilisation à 76%, le CHRS Diffus représentant moins de 10%.

Les services de l'hébergement d'urgence sont présents dans la file active pour 24% du nombre de personnes suivies et représentent en nombre 14% des rendez-vous.

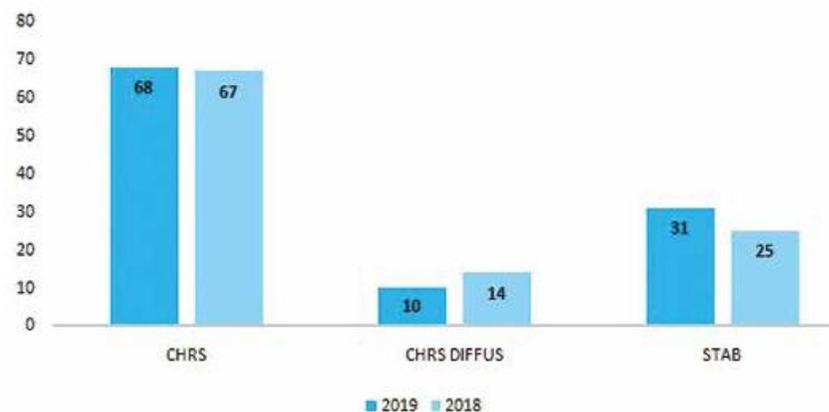
### RÉPARTITION PAR SERVICE



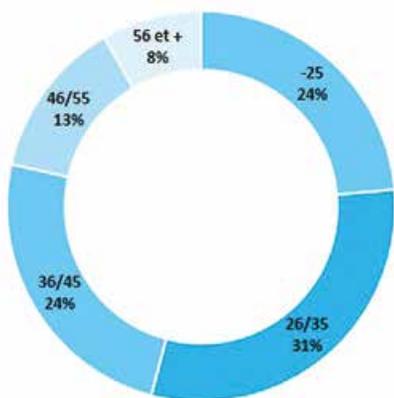
La population âgée de 25 ans et moins représente 24% des personnes faisant partie de la file active de la CIP en 2019 tous services confondus. Cette catégorie, les « jeunes » incarne 44% des rendez-vous honorés. Les entretiens sont rapprochés ; c'est pour eux une marque d'intérêt importante dans leur mobilisation.

### LE CHRS ÉTABLISSEMENT, LE CHRS DIFFUS AINSI QUE LA STABILISATION

### PAR SERVICE EN NOMBRE



### TRI PAR AGE



L'âge est une donnée importante dans l'étude de la mobilisation vers l'emploi des personnes accueillies. Plus de la moitié des personnes suivies ont moins de 35 ans. Les plus de 45 ans sont une faible proportion du public suivi par la CIP : un peu plus de 20 %.

**Le CHRS Etablissement, le CHRS Diffus ainsi que la Stabilisation ont été rencontrés sur l'année à l'établissement Le Nouvel Horizon :**

- 68 personnes pour CHRS établissement,
- 10 pour le CHRS Diffus,
- 31 pour la Stabilisation.

Le nombre de rendez-vous non honorés représente sur ces dispositifs un peu plus de 10% Soit 61 créneaux horaires.

## FRÉQUENTATION DU SERVICE CIP



Par rapport au total de personnes adultes accueillies sur l'année, (90 CHRS et 53 STAB), l'entretien d'accueil obligatoire est en partie honoré. Nous pouvons constater un plus faible taux de fréquentation sur le service Stabilisation, seulement 58% des personnes accueillies se sont présentées.

87% des résidents CHRS ont été vus au moins une fois.

Il est important de préciser que 25 personnes ne sont venues qu'une SEULE fois.

## INSERTION VERS L'EMPLOI OU LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Concernant les 109 personnes accueillies qui relèvent des dispositifs CHRS et STAB et qui ont adhéré au suivi par la Conseillère en insertion professionnelle :

**53% ont obtenu un emploi ou/et suivi une formation qualifiante.**  
**36 entrées en emploi pérenne et 21 entrées en formation longue et/ou qualifiante.**

**12 personnes** ont souhaité un suivi plus régulier à savoir bénéficier de **plus de 10 entretiens** sur l'année, soit seulement 11% des personnes qui ont été reçues par la CIP. Dommage que ce taux soit si faible car 3/4 des « entretiens réguliers » ont bénéficié d'une sortie positive en emploi ou formation.

A noter, qu'une seule des 12 est âgée de plus de 30 ans.

## PARTICIPATION AUX MANIFESTATIONS ORGANISÉES PAR / AVEC NOS PARTENAIRES

- 06/02 Recrutement pour l'usine Vandemoortelle dans le cadre de notre partenariat avec l'agence d'intérim Randstad Inhouse Services, dans nos locaux
- 13/03 Journée Portes Ouvertes AFTRAL de Reims : renseignements sur l'organisation des études, les modalités d'admission et d'inscription ainsi que sur l'ensemble des formations proposées en apprentissage et en alternance allant du CAP au BAC+3. Dans les domaines : Transport de marchandises, de voyageurs, Logistique
- 27/03 Forum jobs ! de 10h à 18h au stade Auguste Delaune à Reims :
  - Plus de 600 offres à consulter à Reims, dans la région, en France et même à l'international !
  - Plus de 30 employeurs présents qui proposent des jobs d'été, jobs
- 15/05 La 4<sup>ème</sup> édition de l'Industrie, Job Dating du Pôle Formation UIMM de Champagne-Ardenne de 13h30 à 17h à Reims
- 16/05 Le CFA BTP MARNE organise dans ses locaux (31, avenue Hoche - 51100 REIMS) la deuxième édition de la Bourse à l'emploi de 13h30 à 16h30. Le principe : faciliter la rencontre de partenaires du travail temporaire avec le public d'apprentis et de demandeurs d'emploi.
- 29/05 Apprentissage - Job dating métiers de l'Artisanat à la Médiathèque Croix-Rouge
- 12/06 Job Dating apprentissage au CFA BTP
- 26/09 JPO AFPA, Centre de Reims, rue du General Micheler, 9h-12h / 14h-16h
- 04/10 Recrutement dans le cadre de notre partenariat avec l'agence d'intérim Randstad ONSITE
- 09/10 Pour sa 10<sup>ème</sup> édition, le salon Avenir & Carrières au Caveau Castelnau à Reims



Dans le cadre d'un nouveau partenariat,

**Rencontre d'acteurs institutionnels notamment du service public de l'emploi :**

29 novembre 2019, Pôle emploi, DT Marne, Reims.

**Rencontre d'acteurs de la formation et de l'entreprise**

22 octobre 2019 : Pôle Formation UIMM 51 + GEIC Champagne industrie 51

**Rencontre de structures d'insertion par l'activité économique** en partenariat avec Chantier école

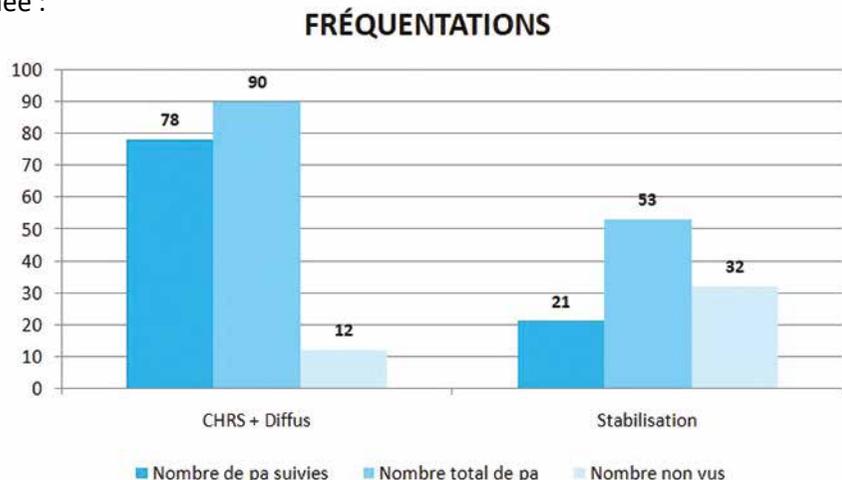
18 juin 2019 : Epis, Reims

17 septembre 2019 : Reims Espoir, Reims

07 novembre 2019 : Agis, Reims

**LA PSYCHOLOGUE DU NOUVEL HORIZON**

La psychologue du Nouvel Horizon intervient 3 jours par semaine au sein du CHRS. En 2019, elle a pu rencontrer 99 personnes accueillies, sur les 143 personnes accueillies à l'année :



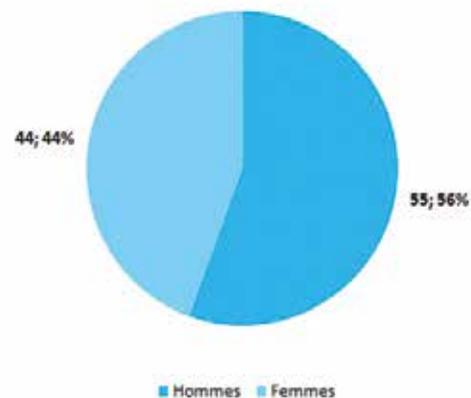
70% des personnes accueillies sur les services CHRS et de stabilisation sont rencontrées par la psychologue, dans le cadre de la procédure d'accueil et des diverses possibilités de rencontres (formelles, informelles, avec ou sans RDV programmé, avec ou sans présentation via le professionnel référent...)

Nous pouvons décliner les activités chiffrées par répartition : de sexe, d'âge, de nombre d'entretiens (honoré/non honorés) :

**- Répartition par sexe :**

55 Hommes et 44 femmes rencontrés, ce qui correspond à :

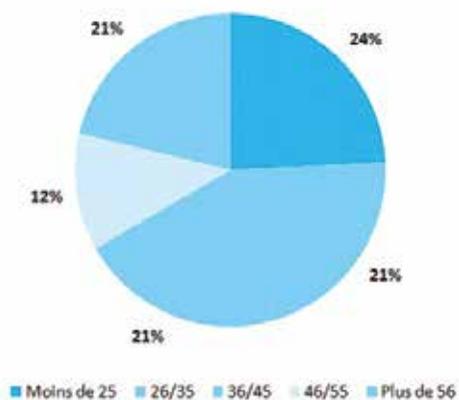
RÉPARTITION HOMMES/FEMMES



**- Répartition par âge :**

Nous constatons une homogénéité des âges de la population dans la file active de la psychologue. Seules les personnes âgées de 46 à 55 ans restent minoritaires.

## RÉPARTITION PAR ÂGE

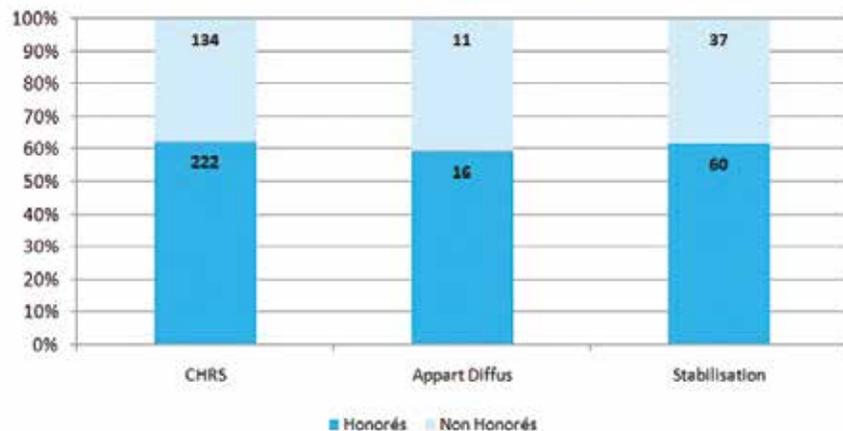


### – Nombre d’entretiens :

La psychologue a proposé un ensemble de 480 entretiens, qui se répartissent comme suit :

Nombre de RDV	Honorés	Non Honorés	Total
CHRS	222	134	356
Appart Diffus	16	11	27
Stabilisation	60	37	97
Total	298	182	480

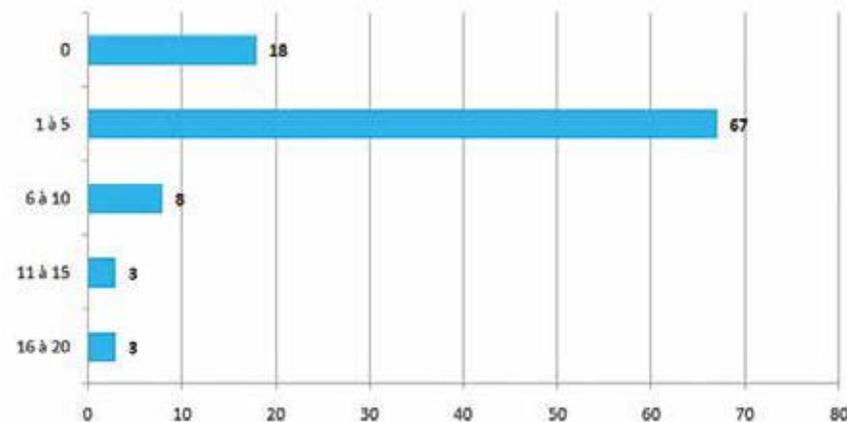
## NOMBRES D'ENTRETIENS



Ce sont en moyenne 5 entretiens par personnes qui sont effectués. Ce chiffre semble faible par rapport à la possibilité de recevoir les personnes régulièrement pendant 1 année :

- La grande majorité des personnes ont eu entre 1 et 5 entretiens à l’année, environ 67%
- 18% des personnes ne se sont jamais présentées à l’entretien programmé
- 14% ont pu bénéficier d’un suivi de 6 à 20 entretiens à l’année

## NOMBRE DE RDV PAR PERSONNE A L'ANNÉE



## L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

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

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

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

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

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

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

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

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

## LES ACTIONS COLLECTIVES

Le pôle insertion accorde une importance toute particulière à l'accès à la culture et aux loisirs. Cela permet aux personnes accompagnées par le service de s'extraire d'un quotidien rythmé par les difficultés, la lourdeur des démarches administratives, l'attente. Ainsi, l'ensemble des professionnels proposent aussi souvent que possible des activités diverses. Ces temps « hors les murs » favorisent le vivre-ensemble, élément primordial à un équilibre au sein de l'établissement. Ils fédèrent les liens entre professionnels et personnes accompagnées. Le public touché par ces temps collectifs présente des difficultés à aller vers les autres, à se sociabiliser et rencontre de grosses difficultés dans son estime de soi. Le fait de vivre des temps en groupe et de passer du temps dans un contexte différent met en avant le partage, l'écoute, les moments conviviaux. Ces moments sont également un support d'observation quant à la relation entre personnes accompagnées et professionnels. Certaines activités sont ponctuées par le calendrier, par exemple, barbecue l'été, jardinage, Noël, L'Aïd etc... D'autres activités sont mises en place en partenariat avec des acteurs rémois : le Manège de Reims, Cultures du Cœur, la Comédie. Ces activités sont proposées tout au long de l'année.

### SPECTACLES

Pièces de théâtre, concerts, numéros de cirque, spectacles contemporains, spectacles de danse...

### ACTIVITÉS CUISINES

Crêpe party, cuisine du monde, fabrication de pâté croute, préparation de gâteau d'anniversaire...

### ACTIVITÉS CRÉATIVES

Création de produit d'entretien fait maison, création de carte de vœux...

### ACTIVITÉS BIEN-ÊTRE

Atelier estime de soi, intervention d'une socio esthéticienne, jeux de société, randonnées, atelier théâtre...

### THÉMATIQUES SPÉCIFIQUES

Noël, galette des rois, mardi gras, l'aïd, chandeleur, halloween, olympiades,...

### SORTIES D'ÉTÉ

Zoo Amnéville, paris bateau mouche, tour Eiffel, match de foot, sortie dans les parcs et forêts avoisinant la ville.

## CUISINE

La cuisine pédagogique permet de concocter de bons petits plats en fonction du calendrier et des envies de chacun ! C'est ainsi que des repas à thème ont pu être proposés tout au long de l'année (pâté croute, cuisine du monde etc...). Dans un esprit de convivialité, des goûters sont également préparés lors d'événements tels que les anniversaires des personnes hébergées ou bien lors de fêtes tels que mardi gras ou la chandeleur.

Nous effectuons en moyenne 2 ateliers cuisine par semaine dont 1 le week-end.

Entre une et cinq personnes accueillies investissent la cuisine pédagogique et s'improvisent chef cuisinier.

Lorsque les ateliers cuisine sont terminés, il y a un rassemblement du collectif pour la dégustation (une trentaine de personnes accueillies est présente).

Ces ateliers permettent aux personnes accueillies de retrouver un espace d'autonomie afin de les préparer à leur sortie.



## NOËL

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

L'arrivée du Père Noël est un moment très attendu par les enfants, l'équipe met tout en œuvre pour contribuer à leur épanouissement, leur bien-être et surtout leur donner un peu de bonheur. Une centaine de personnes du CHRS et CHRS Diffus ainsi qu'une trentaine de famille se trouvant sur les listes du 115 SIAO venant se restaurer tous les jours participent à cet événement. C'est une journée qui permet de réunir les gens autour d'un temps festif. Ces moments de convivialité permettent d'oublier les tracas du quotidien et ne penser qu'à une chose : s'amuser.



## ATELIERS JARDIN

Quoi de mieux que de passer de belles après-midis ensoleillées dans le jardin, partager nos connaissances. Plantations et entretiens sont aux rendez-vous. Nous avons accueilli deux nouvelles résidentes Myrtille et Antoinette, les deux poules du CHRS. Lors de ces ateliers hebdomadaires, deux salariés accompagnés de dix résidents (CHRS et Pôle urgence) s'occupent du potager et des poules. Ces ateliers apportent un repaire spatiotemporel aux personnes accueillies, et leur montre les valeurs essentielles de la terre ; ces derniers éprouvent de la satisfaction lorsqu'ils récoltent le fruit de leur travail. Ces ateliers permettent également de canaliser les énergies des résidents, ils peuvent se défouler ou se calmer en faisant corps avec la nature. Les poules responsabilisent les résidents : ils doivent s'en occuper quotidiennement et veiller à la propreté de leur espace (nettoyage du poulailler, les nourrir...).



## SORTIES CULTURELLES

Des sorties culturelles et touristiques sont proposées tout au long de l'année (zoo d'Amnéville, visite en bateau mouche de Paris, spectacles artistiques, etc...). Ces sorties sont l'occasion de découvrir de nouveaux lieux et de favoriser l'accès à la culture.

Ces actions visent également à favoriser l'expression des personnes accueillies et leur participation active dans la vie du CHRS. Elles visent aussi à favoriser leur sentiment d'appartenance à la société, de renouer des liens sociaux et solidaires, dans la vie du collectif mais aussi dans leur quotidien.

Ces sorties culturelles, au Manège de Reims ou à la Comédie permettent de rompre l'isolement et de favoriser le développement personnel et l'esprit de critique. La diversité des spectacles proposés (pièce de théâtre classique, concert, numéro de cirque, prestations contemporaines en marge de la société...) participe à leur ouverture d'esprit, à la construction de leur esprit critique.



Durant l'année 2019, il y a eu en moyenne 1 sortie culturelle par mois, à chaque sortie une dizaine de personnes accueillies ont répondu présent.

## EXPRESSION DES PERSONNES ACCUEILLIES

Le CHRS le Nouvel Horizon de Reims attache une importance particulière à la participation des personnes accueillies. Ainsi en 2019, diverses actions de participations ont été mises en place, à savoir :

### RÉUNIONS CVS

Outil indispensable de la loi 2002-2, le CVS permet aux personnes accueillies d'exprimer leurs observations, souhaits, et attentes afin d'améliorer les conditions de vie au sein de l'établissement. Le CVS est également consulté pour l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement.

Durant l'année, 3 réunions CVS ont regroupées 45 personnes accueillies. Elles ont permis de faire remonter les demandes et les propositions des personnes accueillies concernant le fonctionnement de l'établissement. Le 25 juin 2019 parmi les personnes accueillies un collègue de représentants ainsi qu'un Président ont été élus afin de porter la voix des personnes accueillies.

En amont de ces instances et afin de les préparer, 15 personnes accueillies ainsi qu'un travailleur social se sont réunies pour établir l'ordre du jour.

Les réunions CVS font parties des moments importants qui rythme la vie de l'établissement. Il est fondamental que les personnes accueillies puissent s'exprimer et partager leurs ressentis.

### GROUPES D'EXPRESSIONS SUR LA QUOTIDIENNETÉ

En parallèle des réunions CVS, 5 groupes d'expressions regroupant 20 personnes accueillies ont eu lieu cette année. Ces moments d'échanges avaient pour but d'aborder des thèmes de la vie quotidienne en collectivité et des points d'amélioration possibles.

Le bien-être et l'épanouissement des personnes accueillies étant notre priorité, il nous semble essentiel de leur permettre de s'impliquer au maximum dans la vie de l'établissement. En effet, qui peut le mieux parler de son ressenti que les personnes accueillies elles-mêmes.

### COMMISSIONS RESTAURATION

Centre névralgique de l'établissement, le self est souvent l'objet de divers critiques. Manger doit être un plaisir, c'est pourquoi 4 commissions restauration ont regroupés 25 personnes accueillies. Durant lesquelles sont étudiées des pistes d'amélioration de la restauration collective en lien avec API le prestataire en charge de l'élaboration des menus et notamment la préparation des repas de fêtes de fin d'année.

### CAFÉ DÉBATS SUR LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

La parole des personnes accueillies est un axe important au CHRS, c'est pourquoi il était impensable de rédiger notre projet d'établissement sans eux.

De ce fait 5 temps d'échanges avec les personnes accueillies ont été organisées sous forme de « café débat ». Ces temps avaient pour objectifs de recueillir leurs avis et propositions.

Une vingtaine de personnes ont participé à ces temps d'échanges et ont pu faire part de leurs ressentis, leurs souhaits, leurs constats afin d'améliorer leurs conditions de vie et leur accompagnement. 2 d'entre elles se sont portées volontaire pour la relecture du Projet d'Etablissement.

Le 19 mars 2020 une personne accueillie ira présenter ce projet accompagné d'une Cheffe de Service ainsi qu'un Travailleur Social.

### COMMISSIONS RÉGIONALES DES PERSONNES ACCUEILLIES/ACCOMPAGNÉES (CRPA)

Depuis de nombreuses années Le Nouvel Horizon est inscrit dans une démarche partenariale avec l'URIOPSS de Reims.

Le CRPA a pour objectif de :

- Permettre aux personnes concernées d'exercer leur citoyenneté,
- Diffuser, promouvoir et rendre accessible la participation de tous,
- Évaluer et faire évoluer les politiques publiques,
- Participer aux instances publiques de concertation.

Cette année L'URIOPSS a organisé 2 CRPA qui se sont déroulés à Epernay. Ces rencontres sont à l'échelle régionale et permettent de réunir différentes structures de la Champagne-Ardenne (personnes accueillies et professionnels). Cette année les thèmes choisis par les personnes accueillies ont été : Le logement d'abord le 21 juin 2019 et le développement durable le 6 décembre 2019. Ces journées ont réuni 16 personnes accueillies, 2 salariés, et 3 stagiaires.

Chaque réunion régionale est préparée via 2 comités de pilotages (qui ont lieu à l'URIOPSS de Reims) où sont associés 2 personnes accueillies ainsi qu'un salarié.

Ces rencontres sont très attendues de la part des personnes accueillies. En effet le format de celles-ci (Auberges espagnol) est propice à créer de l'échange et de la convivialité.

### COMMISSIONS NATIONALES DES PERSONNES ACCUEILLIES/ACCOMPAGNÉES (CNPA)

Le Conseil National des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées (CNPA) est une instance de participation permettant la participation des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration, le suivi et l'évaluation des politiques publiques de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Cette instance est un moyen d'exercer leur citoyenneté, ainsi que l'outil d'insertion et de développement des compétences.

Cette année Le Nouvel Horizon a participé au CNPA à Paris ayant regroupé au total 6 personnes accueillies et 3 salariés. Ces commissions se déroulent au siège de la Fondation à Paris et regroupent des représentants de l'ensemble du CRPA à l'échelle nationale. Différents thèmes ont été abordés tel que les violences conjugales et les règlements de fonctionnement des structures médico-sociales.

### DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Chaque semestre nous nous proposons aux personnes accueillies 2 types de questionnaires de satisfactions :

- Concernant uniquement la restauration
- Questionnaire global (qualité de l'accueil, propreté du bâtiment etc.)

Soucieux du bien-être des personnes accueillies, ces enquêtes permettent de faire évoluer nos prestations afin d'offrir un hébergement et un accompagnement propice à l'inclusion.

Dans le cadre des pratiques professionnelles, nous sommes attachés à prendre en considération la parole de chacun. Le recueil des demandes, remarques, observations de tous sur les conditions d'accueil, les souhaits de changement de lieu de vie, d'activités, etc...fait partie intégrante des valeurs de nos établissements et services. En conséquence des groupes d'expression, des réunions de préparations au CVS, des réunions CVS, des commissions de restauration, des moments d'échanges formels et informels sont organisés toute l'année afin de recueillir la parole de chacun. De plus, la participation régulière au CRPA et CNPA permettent des échanges fructueux avec des personnes extérieures.

## LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Dans le cadre de l'écriture du nouveau projet d'établissement 2020-2025, nous avons été accompagné par l'association APPUIS situé à Mulhouse. De plus, ce travail a été mené conjointement par le Pôle Insertion et le Pôle AVDL (Aller Vers et Dans le Logement).

Le défi de ce projet était de l'écrire en 5 mois, défi relevé !

Le projet d'établissement a pour finalité principale de clarifier le positionnement institutionnel de notre Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) et de notre Pôle Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions, de donner des repères aux professionnels pour conduire l'évolution des pratiques de la structure dans son ensemble. Il est un outil qui garantit les droits des personnes accompagnées dans la mesure où il définit les objectifs en matière de qualité des prestations, qu'il rend lisible les modes d'organisation sur le plan du travail et du fonctionnement du CHRS et du Pôle AVDL.

Celui-ci doit évoluer à partir de plusieurs variables :

- L'évolution des politiques publiques notamment du CHRS vers le « logement d'abord »
- L'évolution au regard des financements en baisse,
- L'évolution des pratiques du travail social au regard des orientations de l'Etat.

Dans un contexte marqué par les tensions sociales complexes, par l'apparition de nouvelles formes d'exclusions, sur fond de rationalisation des choix budgétaires entraînant des choix économiques difficiles, nous sommes sommés d'inventer des réponses aux problématiques posées par les nouveaux visages de la pauvreté. Le travail social est appelé à répondre à la complexité de la question sociale en s'appuyant sur différents champs et différentes compétences.

La diversité des réponses que nous avons su déployer au fil des années en créant des services nouveaux, nous amène aujourd'hui à repenser l'organisation du CHRS tout en conservant sa richesse.

En effet, nous devons nous adapter aux personnes accueillies en nous assurant de la continuité de leurs parcours et ainsi rompre avec les dynamiques précédentes où les

personnes s'adaptent aux dispositifs.

Il s'agit donc d'un changement de stratégie d'action et de transformation du travail d'insertion au travail d'inclusion. Ceci permet de travailler avec les personnes en situation de fragilité pour s'inscrire dans leur environnement dans une démarche de développement social, afin qu'elles aient leur place dans la société.

Plusieurs réunions de travail ont été nécessaires pour la réalisation de cet outil.

Une première réunion a eu lieu le 20/09/2019 avec Manuela GNAFEU (Directrice CHRS APPUIS) afin qu'elle nous présente la méthodologie pour arriver à relever ce défi.

En interne, 16 salariés des équipes (CHRS, ACCUEIL, CHRS DIFFUS, Pôle TRANSVERSAL et Pôle AVDL) ont travaillé sur le projet d'établissement sur 15 demi-journées, accompagné par les cheffes de service. 5 stagiaires présents ont également participé à cette démarche et ainsi partagé leurs réflexions.

En parallèle, des journées de travail à l'extérieur, au nombre de 8, ont été organisées afin de mener une réflexion collective sur le devenir de l'établissement. Sur ces temps de travail, les équipes ont été accompagnées par APPUIS et différents intervenants.

Au début de ce travail de réflexion nous avons fait un diagnostic sur le fonctionnement de l'établissement, les pratiques professionnelles... Cela afin de nous amener à penser l'avenir du CHRS, et vers quoi nous voulions tendre.

Cette méthodologie de travail en extérieur a permis à l'équipe de prendre du recul sur les pratiques professionnelles. Nous avons également réintroduit de la théorie dans notre quotidien afin d'y redonner davantage de sens et de mieux comprendre les enjeux.

En nous exfiltrant du CHRS, la Direction nous a mis dans les meilleures conditions afin de nous consacrer pleinement à la réalisation et à l'écriture de ce projet.

Ces temps ont été fédérateurs auprès des salariés et stagiaires inscrits dans ce projet. La méthodologie a permis de mettre en avant les compétences de chacun et de créer une cohésion d'équipe avec une émulation facilitant cette démarche de réflexion et d'écriture.

Ce défi n'aurait pu être relevé sans l'implication et la motivation de chacun à travailler ensemble.

La parole des personnes accueillies est un axe important au CHRS, c'est pourquoi il était impensable de rédiger notre projet d'établissement sans eux.

De ce fait 5 temps d'échanges avec les personnes accueillies ont été organisés sous forme de « café débat ». Ces temps avaient pour objectifs de recueillir leurs avis et propositions.

Une vingtaine de personnes ont participé à ces temps d'échanges et ont pu faire part de leurs ressentis, leurs souhaits, leurs constats afin d'améliorer leurs conditions de vie et leur accompagnement.

2 personnes accueillies ont été associées à la relecture du projet d'établissement en les incluant dans le comité de pilotage.

Le 19 mars 2020, une personne accueillie, ainsi qu'une Cheffe de Service et un Travailleur social iront présenter notre Projet d'Etablissement au siège social de la Fondation de l'Armée Du Salut à Paris.

## CONCLUSION

L'année 2019 a été une année riche au sein de l'établissement. Le renouvellement d'une partie de l'équipe éducative a permis d'insuffler une nouvelle dynamique et d'apporter un nouveau regard sur l'avenir de l'établissement grâce à la rédaction commune du projet d'établissement.

Elle se veut être un tournant pour les années à venir dans l'évolution et l'amélioration des modalités de prise en charge et d'accompagnement de nos personnes accueillies.

Le plan quinquennal autour de la thématique du « Logement d'Abord » vient renforcer la fluidification de l'offre en matière de logement, de maintien et de sécurisation des parcours d'insertions dans les logements.

CHRS Regroupé  
64 places



CHRS Stabilisation  
19 places



CHRS Diffus  
24 places



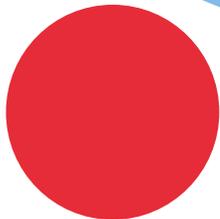
Service AVDL



Toit Solid'Air  
21 places



CHAU Diffus  
198 places



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT  
LE NOUVEL HORIZON REIMS

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## Pôle Urgence 2019



*Secourir  
Accompagner  
Reconstruire*

HUDA 2  
81 places



CPH  
30 places



CADA  
95 places



# AVANT-PROPOS

Par Philippe WATTIER

*Le pôle hébergement d'urgence est un dispositif d'hébergement qui s'adresse essentiellement aux personnes primo arrivantes sur le territoire ou déboutées de la demande d'asile.*

*Rare sont les personnes dites de droit commun hébergées sur ce dispositif sauf au Toit Solid'Air qui accueille des personnes extrêmement désocialisées, en situation d'errance depuis de nombreuses années et qui ont au final acceptées cette proposition d'hébergement.*

*Le cadre de l'hébergement d'urgence reste parfois ambiguë, aussi il est apparu nécessaire aux salariés de ce pôle de rappeler les missions et le cadre juridique. Pour autant, le travail effectué va bien au-delà d'un accueil d'un hébergement et d'un accès à l'alimentation, en, témoigne les nombreuses régularisations obtenues souvent après de nombreuses années d'hébergement.*

*Lorsque les personnes sont régularisées, l'insertion professionnelle n'est souvent pas un problème, c'est dire si ces personnes qui ont fui un système disposent de compétences et animées par la volonté de s'insérer, pour permettre un avenir meilleur à leur enfant.*

*Une des singularité du public de l'HU est sa grande vulnérabilité médicale.*

*L'intervention de la psychologue complétée par des possibilités de consulter un thérapeute en libéral permet de mettre en mot ces moment ou les charges émotionnelles des professionnels et des personnes accueillies se manifestent différemment.*

*Le désœuvrement inhérent à toute inactivité ( les personnes n'ont pas le droit de travailler), est aussi une des difficultés auxquelles doit faire face l'équipe qui s'emploient à développer des actions collectives culturelles, culinaires de jardinage qui en outre favorisent le vivre ensemble et génère du lien social. Les enfants des ménages sont également scolarisés et se restaurent à la cantine, ce qui participe largement à leur socialisation et leur inclusion au sein de la société.*

**Le rapport d'activité qui suit met bien en exergue les différents champs d'actions de ce pôle et au travers les données statistiques nous indique les diversité des publics accueilli.**

# CADRAGE LÉGISLATIF

## 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

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

Les principaux textes réglementaires de référence qui guident et encadrent l'action d'un dispositif d'hébergement sont :

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale :
  - L'affirmation et la promotion du droit des usagers.
  - La diversification des services et leur assise juridique (y compris ceux qui en étaient dépourvus comme les lieux de vie).
  - La définition de procédures d'évaluation.
  - L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.

- La loi renforce le droit des personnes et prévoit la mise en œuvre d'un certain nombre d'instrument pour leur concrétisation (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte de l'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 PARS (Plan d'action renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes sans abri), 8 janvier 2007, énonce le principe de continuité de prise en charge des sans-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, garantie 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.

# PRÉSENTATION DU SERVICE D'URGENCE DIFFUS

## LES LOCAUX

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

La capacité d'accueil théorique est de 198 places au 31.12.2019. Une perte de trente places par rapport à l'année précédente a impacté les places sous subventions. Ces places ont été fermées et remplacées par autant de places d'hébergement d'urgence pour demandeur d'asile (HUDA) en juillet 2019. Ces places ont été transférées quatre mois plus tard au Pôle Asile.

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 et alimenter et offrir un accompagnement social au plus près des problématiques des individus.

C'est une flotte de 51 logements que le service d'urgence diffus loue au 3 bailleurs sociaux : Reims Habitat, PlurialNovillia et Foyer Rémois et met à disposition des personnes pour un hébergement en cohabitation avec partagent des pièces collectives : cuisine, séjour, sanitaires.

- 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.

Places sous dotation au 31.12.2019		Places sous subventions au 31.12.2019	
PVV (Personnes Victimes de Violences)	5	Places dédiées 18-25 ans	10
Tout public	91	Tout public	92
Total	96	Total	102

### Les appartements sont équipés et meublés :

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

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

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

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

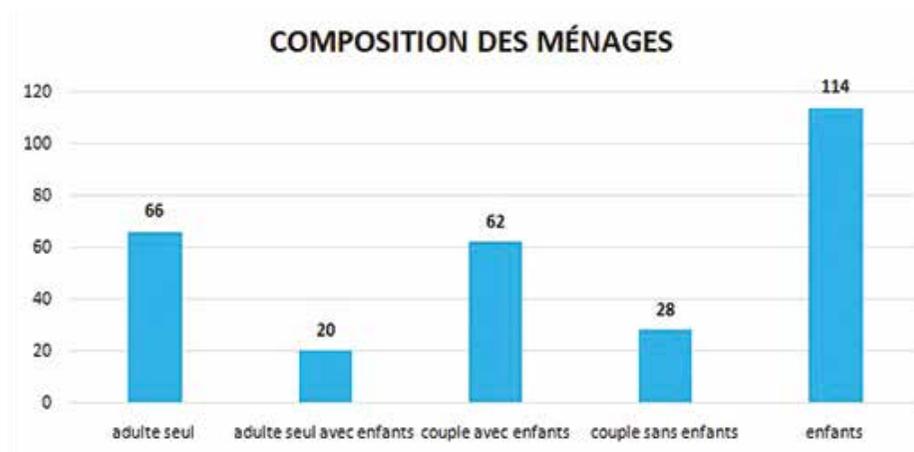
Les personnes sont domiciliées à l'adresse des bureaux au 6, Allée Maurice Lemaître.



## LE PUBLIC ACCUEILLI

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

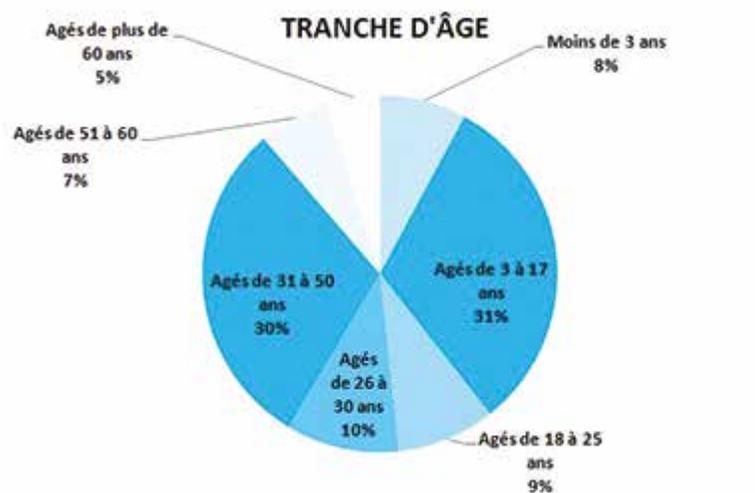
Nombre de ménages accueillis dans l'année	130		
Nombre de personnes accueillies dans l'année	290	Nombre d'hommes	82
		Nombre de femmes	94
		Nombre d'enfants	114



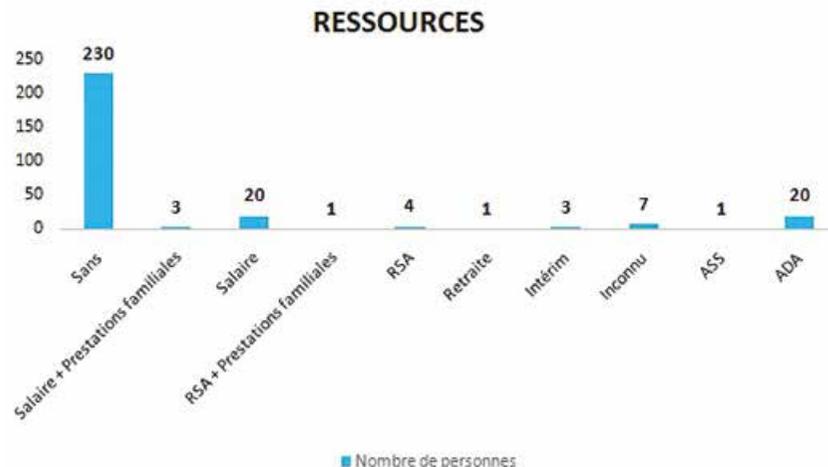
22,75% des ménages sont des personnes seules, majoritairement des hommes, d'origine étrangère et en situation administrative précaire : déboutés de la demande d'asile, irréguliers. Ce sont des personnes particulièrement isolées, avec un réseau social très limité, peu de contact avec le pays d'origine, et souvent avec un parcours d'errance ou d'instabilité sur plusieurs années.

9,65% des ménages sont des couples sans enfant.

17,25% sont des parents isolés et 50,35% des couples avec enfants. Ces ménages sont également majoritairement en situation administrative précaire, certains depuis plusieurs années. Les enfants sont scolarisés. Polyglottes, ces enfants expatriés se construisent partagés entre les valeurs et coutumes de leur pays d'accueil et celles de leur pays d'origine dont ils n'ont souvent plus que les souvenirs rapportés par leurs parents.

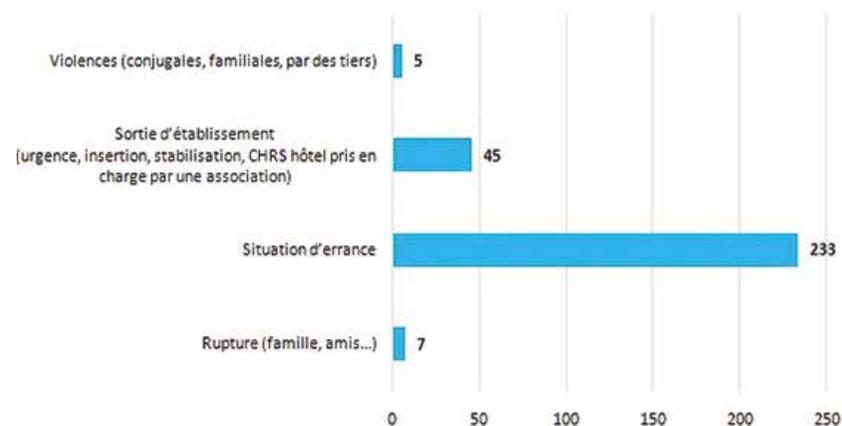


Concernant l'âge des personnes accueillies, 39% d'entre elles sont mineures et les personnes âgées de plus de 31 ans représentent 42%. Les personnes âgées de 18 à 30 ans représentent seulement 19%. Ces chiffres peuvent s'expliquer par le fait que plus de deux personnes sur trois sont en famille.

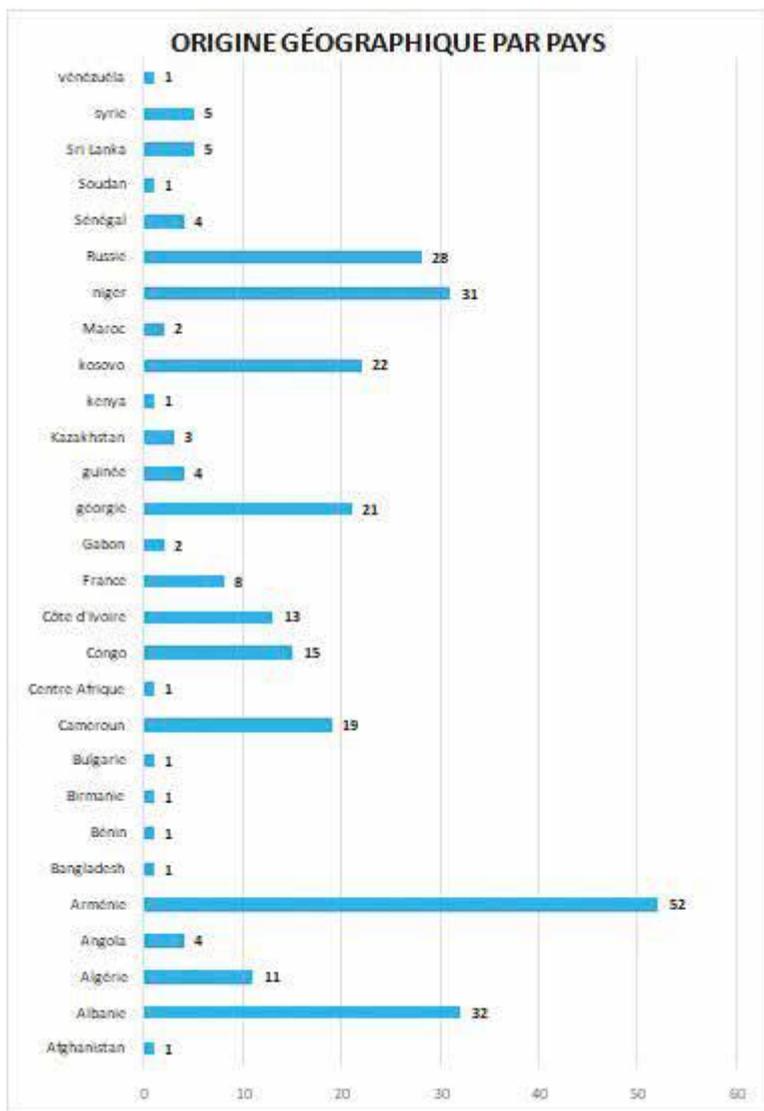


Près de 79% du public accueilli ne dispose d'aucun revenu. Cette tendance est stable depuis 2018 (81%). Ces personnes dépendent intégralement des prestations du service ou de ses partenaires pour répondre aux besoins en matière d'hébergement, d'alimentation/hygiène/habillement, de transport et de loisirs.

### SITUATION AVANT L'ADMISSION



La situation des personnes au moment de l'accueil se divise en deux grandes catégories, les personnes à la rue et les personnes réorientées depuis un autre hébergement. Les sorties d'établissement de soins ou encore d'expulsion locatives sont résiduelles.



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<sup>1</sup>. 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.

104 personnes sont originaires du continent africain soit 35,86% de l'ensemble des personnes accueillies sur l'année.

156 personnes viennent de pays de l'est de l'Europe principalement des anciens satellites de l'URSS soit une représentation de 53,79% des personnes accueillies.

Les 30 autres personnes viennent d'Asie, d'Amérique du Sud et du Moyen-Orient.

<sup>1</sup> 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>

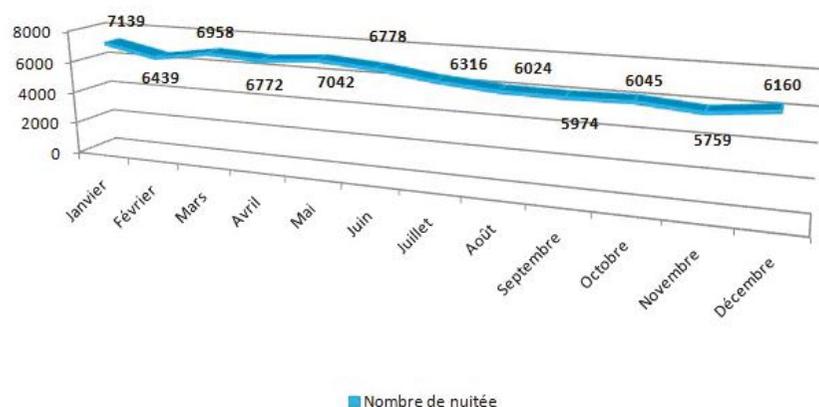
## L'OCCUPATION

Contrairement à l'année précédente, il n'y a pas eu d'ouverture de places hivernales. En juillet 2019, le service a géré la fermeture de 30 places HU et l'ouverture de 30 places HUDA. Ces 30 places ont été transférées sur le Pôle Asile de l'Armée du Salut mi-octobre 2019.

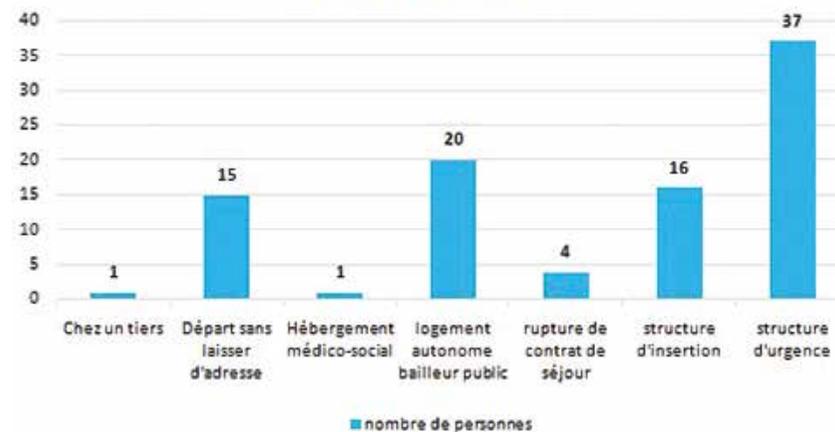
	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19
Places d'urgence sous dotations	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Places d'urgence sous subventions	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	102	102
Nombre total de places	228	228	228	228	228	228	228	228	228	228	198	198
Nombres d'appartements	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	45	45

TAUX D'OCCUPATION ANNUEL	2019
Nombre de nuitées	77400
Taux d'occupation	99,61%
BP	77700

## TAUX D'OCCUPATION MENSUEL



## TYPES DE SORTIE



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

Néanmoins, la possibilité d'une sortie vers une solution plus pérenne est systématiquement travaillée. Chaque situation étant unique il est toujours difficile de connoter positivement ou négativement les sorties à partir de catégories larges. Néanmoins, nous pouvons affirmer que la grande majorité des sorties sont positives pour les personnes accueillies.

Par rapport aux missions du service, 38 personnes sont sorties de manière positive. Les 19 personnes parties sans laisser d'adresse ou pour lesquelles une fin de séjour a été notifiée représentent les sorties négatives. Enfin, 37 personnes ont été réorientées sur un dispositif équivalent pour notamment proposer un hébergement plus adapté ou pour les rapprocher géographiquement d'un centre hospitalier, d'un travail....

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

## COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

L'équipe du service urgence diffus est composée de :



UNE CHEFFE DE SERVICE



UN MAÎTRE DE MAISON



9 TRAVAILLEURS SOCIAUX  
(7 ETP + 2X0,25 ETP)



UNE PROFESSEURE DE FRANÇAIS LANGUES ÉTRANGÈRES



UN HOMME DE MAINTENANCE

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. Que cela soit dans des fonctions différentes par professionnels comme l'homme de maintenance, la professeure de FLE, le Maître de maison ou la cheffe de service ou des travailleurs sociaux qui disposent d'une pluralité de diplômes et de compétences (Educateurs Spécialisés, CESF, Moniteurs Educateurs, Licence Pro).

## L'ACCUEIL

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

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

Les dates et horaires de l'accueil sont transmises au 115 qui se charge de relayer les informations aux personnes qui nous sont orientées. Les personnes sont accueillies puis accompagnées par un travailleur social dans l'appartement qu'elles vont occuper. Une présentation orale du service et des professionnels présents est effectuée. Un dossier papier et un dossier informatique sont créés le jour de l'arrivée. Le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement leur sont remis. Ils visent à garantir l'exercice effectif des droits généraux de la personne. Il leur est remis aussi, dans le cadre de la loi 2002.2, la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ces documents permettent aux personnes de mieux appréhender leurs droits mais aussi de cerner ce qu'elles peuvent attendre du lieu de vie ou elles vont séjourner.

Le règlement de fonctionnement a été réactualisé et présenté aux instances représentatives du personnel puis des usagers en octobre 2017 qui l'ont validé. Il a été réactualisé sous une forme commune aux dispositifs d'insertion fin 2018. Un contrat d'objectifs, réactualisé en contrat de séjour en novembre 2018 permet aux personnes de formaliser leurs demandes, leurs objectifs et leurs attentes en matière d'accompagnement et de prestations.

## LES GRANDS AXES ET PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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

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

### SANTÉ

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

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

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

- Des temps d'échanges 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 débute avec une demande d'un avocat dans le cadre d'un recours administratif, l'objectif commun entre le travailleur social référent de la situation et la psychologue sera de permettre à la personne de trouver un mieux-être psychique et de préciser une demande implicite.*

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

### AIDE DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET LA CITOYENNETÉ, AIDE AUX DÉMARCHES DE DEMANDE D'ASILE/RÉGULARISATION

- Ouverture des droits (RSA, retraite...)
- Informations et explications 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 avec la PIADA, les associations, les avocats
- Accompagnement des personnes pour les démarches à réaliser en préfecture, Office Français d'Immigration et d'Intégration, Office Français pour la Protection des Réfugiés et Apatrides et Cour Nationale du Droit d'Asile.

### LOGEMENT / ORIENTATION

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

## AIDE ET SOUTIEN À LA GESTION DU BUDGET

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

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

## AIDE ET SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

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

## ACCÈS À L'EMPLOI ET À LA FORMATION

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

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

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

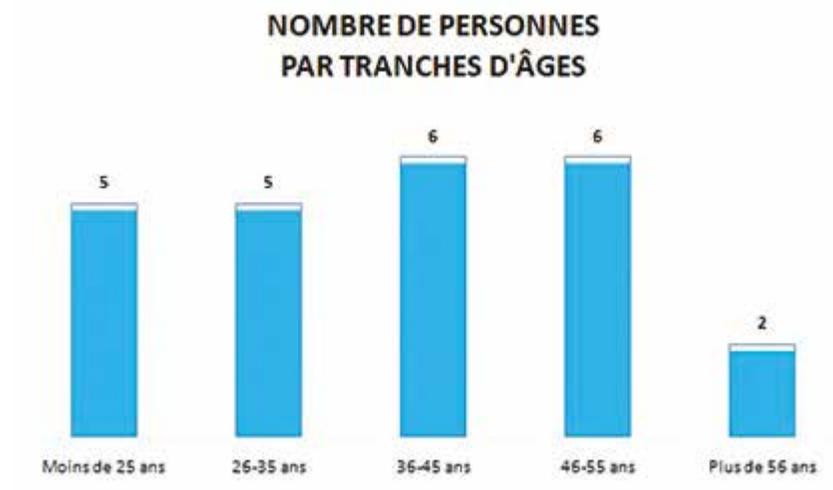
- La Conseillère en insertion professionnelle intervient en fonction des situations sur rendez-vous. En 2018, elle a suivi 16 personnes en proposant 44 rendez-vous sur site.
- Une professeure de FLE intervient chaque jeudi matin pour dispenser des cours d'alphabétisation de français langues étrangères.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

## INTERVENTIONS DE LA CONSEILLÈRE EN INSERTION PROFESSIONNELLE

Service	Age	Sexe	Emploi	Formation	Nombre de rendez-vous
URGENCE	31	Femme	OUI		1
URGENCE	33	Femme			2
URGENCE	42	Homme			1
URGENCE	42	Femme	OUI		8
URGENCE	28	Femme	OUI		2
URGENCE	44	Homme	OUI		1
URGENCE	30	Femme			1
URGENCE	29	Homme			1
URGENCE	59	Homme			1
URGENCE	40	Homme	OUI		1
URGENCE	33	Femme	OUI		1
URGENCE	29	Homme			2
URGENCE	40	Femme	OUI		1
URGENCE	60	Homme			0
URGENCE	39	Homme	OUI		1
URGENCE	32	Femme	OUI		1
URGENCE	36	Femme			3
URGENCE	40	Homme	OUI		1
URGENCE	29	Homme	OUI		2
URGENCE	29	Femme	OUI		2
URGENCE	27	Femme			2
URGENCE	22	Femme			2
URGENCE	41	Femme	OUI		3

URGENCE	55	Femme			7
URGENCE	34	Femme	OUI		1
URGENCE	37	Homme	OUI		2
URGENCE	37	Homme	OUI		2
URGENCE	31	Femme	OUI		1
URGENCE	29	Femme	OUI		2
URGENCE	38	Homme	OUI		4
URGENCE	42	Homme			2
URGENCE	24	Homme			4
URGENCE	32	Femme			1
URGENCE	34	Femme	OUI	OUI	1
URGENCE	22	Femme			1
	15	Homme	20	1	68
	20	Femme			

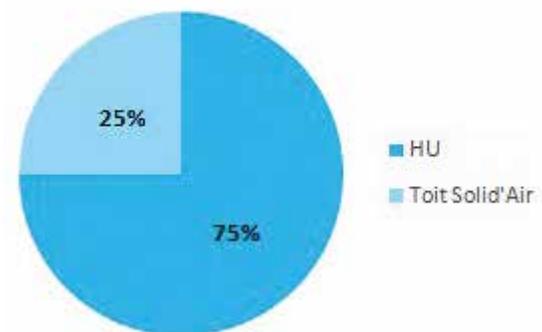
– Répartition par âge :



Nous constatons une homogénéité des âges de la population dans la file active de la psychologue. Seules les personnes âgées de plus de 56 ans restent minoritaires.

– Répartition par service d'hébergement :

**PAR SERVICE D'URGENCE**



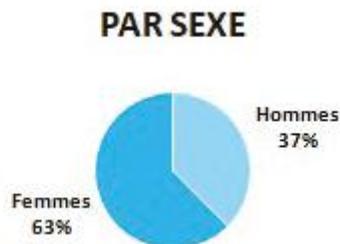
La proportion ¼-¾ des personnes rencontrées correspond pratiquement au temps de présence dans chacun des lieux d'intervention : 1h-4h par semaine entre le Toit Solid'Air et les bureaux du service d'Hébergement d'Urgence.

**INTERVENTIONS DE LA PSYCHOLOGUE**

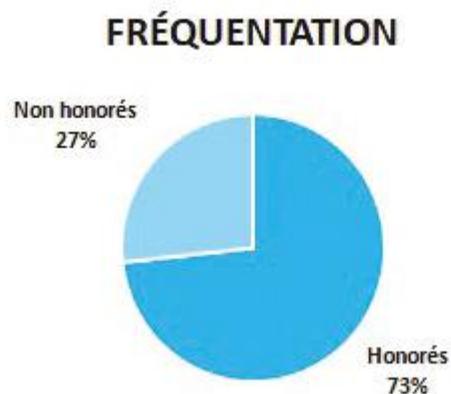
La psychologue du Nouvel Horizon intervient à raison de 5 heures par semaine dans les bureaux du service d'accueil d'urgence.

En 2019, elle a pu rencontrer 24 personnes accueillies, que nous pouvons décliner par répartition : de sexe, d'âge, de nombre d'entretiens (honoré/non honorés):

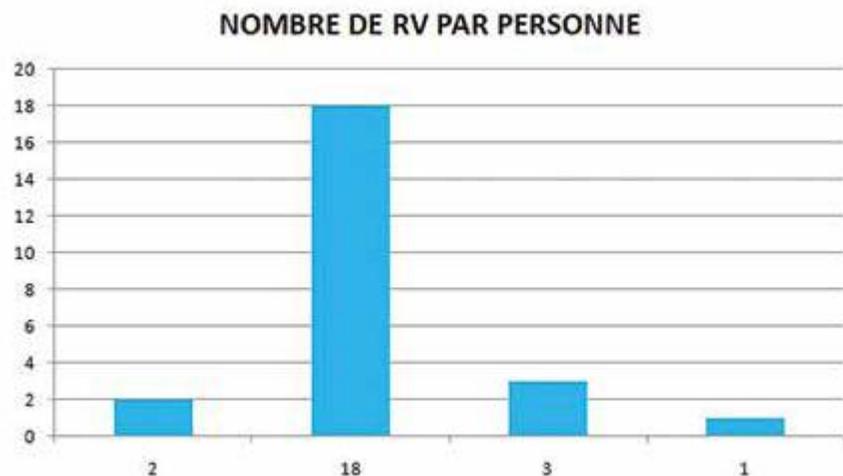
– **Répartition par sexe** : 9 Hommes et 15 femmes rencontrés, ce qui correspond à :



– **Nombre d’entretiens** : La psychologue a proposé un ensemble de 101 entretiens, qui se répartissent comme suit :



Ces entretiens se déclinent avec une moyenne de 3 entretiens par personnes, mais ce chiffre semble dérisoire par rapport à la possibilité de recevoir les personnes régulièrement pendant 1 année : 75% des personnes ont eu accès de 1 à 5 entretiens à l’année.



## GESTIONS DES CONFLITS ET INCIDENTS

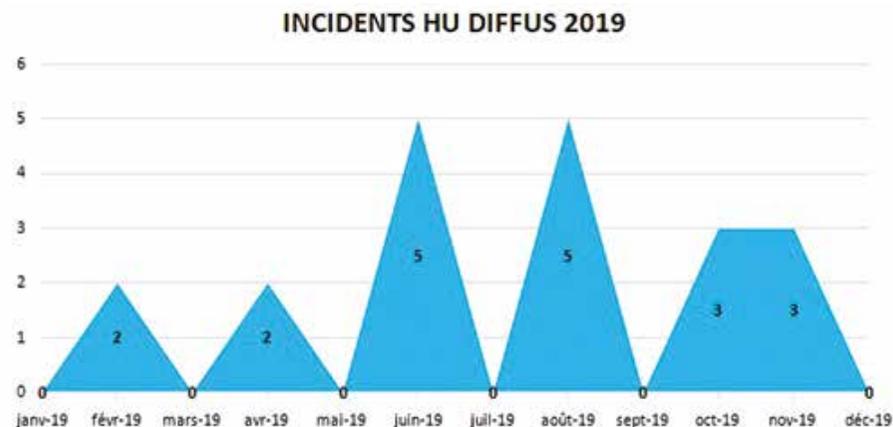
L’hébergement en appartement diffus permet aux personnes de vivre en autonomie en les positionnant en situation réaliste correspondant à leurs besoins. Une évaluation est réalisée sur leurs capacités à gérer leur quotidien, à investir un logement, à s’intégrer dans un quartier et à se mobiliser. Sur 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.

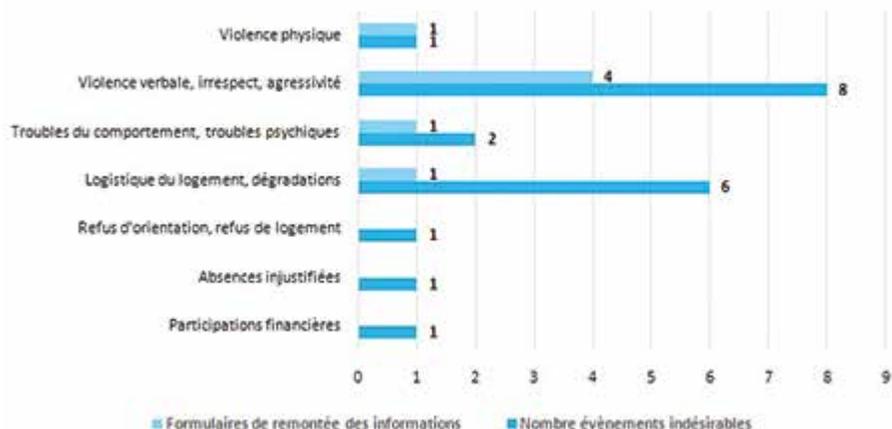
En effet, partager des lieux de vie avec des individus que l’on ne connaît pas, avec qui on ne s’entend pas forcément, avec qui on ne partage pas la même langue, ni la même culture ou tout simplement le même rythme de vie, peut s’avérer parfois très compliqué.

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

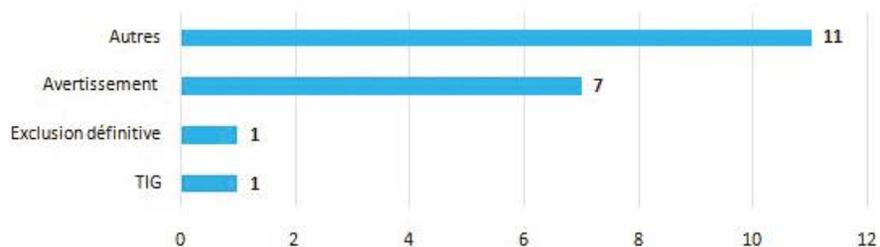
Le nombre d’incidents a diminué en 2019 par rapport en 2018. Les incidents se concentrent la période juin-août et octobre-novembre soient les deux périodes de mouvements internes liés à l’ouverture puis au transfert des places HUDA.



### NATURE DES INCIDENTS HU DIFFUS



### SANCTIONS PRONONCÉES HU DIFFUS



### RÉPARTITION DES ENTRÉES/ SORTIES/MOUVEMENTS HU DIFFUS 2019



	Janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19
Nombre de mouvements internes	0	0	6	7	2	0	0	1	0	3	2	0
Nombre de ménages sortis	2	6	4	7	2	4	27	0	3	10	8	1
Nombre de ménages accueillis	1	2	0	5	4	1	1	9	5	9	5	7

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 dépôt vente 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.

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

### HISTOIRES DE VIE

Pour illustrer le travail, nous avons retracé le parcours d'hébergement de la famille C durant son hébergement sur le service :

La famille C est composée d'un couple et d'un enfant. La famille est originaire du Kosovo. Elle arrive en décembre 2014 sur les places d'hébergement hivernal que le service a ouvert cette année-là.

Une demande d'asile est rapidement déposée. La famille est déboutée de la demande initiale et du recours qu'elle avait formulée à l'encontre du rejet de leur demande d'asile par l'Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides fin 2015.

Durant cette période, la famille connaît une augmentation de stress importante. Madame C commence un suivi psychiatrique et de soutien psychologique en Centre Médico-Social. L'enfant va commencer sa scolarité à l'âge de 3 ans.

Au cours de l'année 2016, la famille décide de déposer une demande de régularisation auprès de la Préfecture en invoquant l'état de santé psychologique de Madame C. Cette dernière est déboutée de sa demande et elle va faire un recours auprès du tribunal administratif puis en seconde instance auprès de la Cour d'appel.

Cela nous amène au milieu de l'année 2017. La famille est fatiguée de ne pas pouvoir travailler pour subvenir à ses besoins et dépendre entièrement des associations pour survivre. Le couple continue de tenir en déposant une nouvelle demande de régularisation concernant l'état de santé de Madame C. La famille parle le français couramment maintenant et profite des apprentissages offerts par les associations.

Un nouveau rejet et un nouveau recours suivent cette demande au début de l'année 2018. Le stress de la famille augmente davantage, produisant des effets importants comme la somatisation par l'enfant qui tombe très régulièrement malade ou des surréactions émotionnelles à la moindre inquiétude que la vie quotidienne peut contenir.

La famille va également procéder à un surinvestissement de l'appartement et du service. D'un côté, la famille va aménager l'appartement avec des éléments interdits par notre règlement (tapis, rideaux qui sont interdits pour lutter contre les infestations de nuisibles). Cela va conduire à un conflit entre le service et la famille qui refuse de retirer ces éléments interdits car selon elle, le fait d'investir l'appartement ainsi permet de juguler le niveau de stress de Madame C. De l'autre côté, cette dernière se fait porte-parole des autres personnes accueillies en devenant la Présidente du Conseil de la Vie Sociale.

A ce moment-là, un travail a été proposé à la famille autour du stress pour permettre de l'aider à ne pas rester dans des positions et des choix de plus en plus rigides au fur et à mesure que le stress augmentait. La porte d'entrée a été celle des relations familiales. Cela a permis à la famille d'exprimer des éléments qu'elle avait gardé jusqu'alors notamment l'existence d'un autre enfant resté au pays chez les parents de Madame C et que la famille pensait faire venir une fois leur situation stabilisée en France. Or la famille était en France depuis presque 4 ans. Madame C a ainsi pu se libérer du poids de cette information et s'autoriser à pouvoir en parler notamment à son psychiatre.

Le stress a commencé à diminuer à cette période à l'été 2018. La famille s'est mobilisée pour monter un dossier de régularisation basée sur leur intégration en France (apprentissage du français, scolarisation de l'enfant présent, promesse d'embauche

attestant que le couple était prêt à travailler en cas de régularisation).

Au début de l'année 2019, la famille a été régularisée par la Préfecture, le couple a immédiatement commencé à travailler et ils ont pu entamer des démarches d'insertion dans lesquelles nous les avons accompagnés. La famille a retiré d'elle-même tous les éléments interdits de l'appartement dans lequel elle était hébergée. Madame C a pu dire ce jour : « j'ai fait le tri parce que je peux avancer dans ma tête ».

La famille est restée stressée tout en pouvant agir pour son avenir et en trouvant ainsi des moyens d'auto-régulation. La famille est partie en logement autonome à l'été 2019 tout en restant suivie par un service d'accompagnement vers et dans le logement. Elle a entamé des démarches pour pouvoir faire venir son autre enfant.

## LES FORMATIONS

FORMATIONS 2018								
Intitulé	Ac Se	Ac Se : Femmes victimes de violence	ARETAF système	Préfecture	SST	Syndrome de diogène	Extincteur	Formation ES
Nbre de salariés	2	2	1	5	1	1	2	1

# LES DYNAMIQUES 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.

	Jan 2019	Fév 2019	Mar 2019	Avril 2019	Mai 2019	Juin 2019	Juill 2019	Août 2019	Sept 2019	Oct 2019	Nov 2019	Déc 2019
1	Féié			LAPE (2PA 1TS)	Féié			FLE (2PA)	Week-end		Féié	Week-end
2				Féié		Week-end						
3		Week-end	Week-end				Atelier jardin (5 PA)				Week-end	
4				FLE (17 PA)				Week-end	Atelier jardin (2 PA)			
5					Week-end	Atelier jardin (6 PA)			FLE (5 PA)			
6	Week-end	Atelier cuisine (0 PA, 1 TS)				FLE (18 PA)				Week-end		
7	LAPE (4 PA, 2 TS)	FLE (7 PA)	FLE (17 PA)	Week-end			Week-end	Atelier jardin (6 PA)				
8					Féié			FLE (5 PA)	Week-end			Week-end
9					FLE (8 PA)	Week-end						
10	FLE (9 PA)	Week-end	Week-end		Féié	Féié	Atelier jardin (6 PA)				Week-end	
11				Atelier jardin (6 PA)		Réunion rentrée MQ 2 TS		Week-end	Atelier jardin (5 PA)		Féié	
12					Week-end	Atelier jardin (4 PA)			FLE (9 PA)			

	Jan 2019	Fév 2019	Mar 2019	Avril 2019	Mai 2019	Juin 2019	Juill 2019	Août 2019	Sept 2019	Oct 2019	Nov 2019	Déc 2019
13	Week-end									Week-end		
14	LAPE (2 PA, 1 TS)		FLE (16 PA)	Week-end			Week-end	Atelier jardin (5 PA)		Réunion information droits des étrangers (51 PA)		
15					Atelier jardin (6 PA)			Férié	Week-end			Week-end
16					FLE (11 PA)	Week-end				Manège (16 PA)		
17		Week-end	Week-end	Atelier socio- esthétique (6 PA)			Atelier jardin (6 PA)				Week-end	
18	FLE (8 PA)							Week-end				Fête de Noël (130 personnes)
19					Week-end	Atelier jardin (4 PA)			FLE (15 PA)		CVS HU (6 PA)	
20	Week-end					FLE (14 PA)				Week-end		
21	LAPE (0 PA, 1 TS)	FLE (17 PA)	FLE (18 PA)	Week-end			Week-end	Atelier jardin (6 PA)	Atelier cuisine (11 PA, 2 TS)			
22				Férié	Atelier jardin (6 PA) et Grand CVS (6 PA)			FLE (5 PA)	Week-end	CVS HU (4 PA)	Grand CVS (4 PA)	Week-end
23	Cérémonie des vœux «la nacelle» (3 TS)				FLE (18 PA)	Week-end						
24	FLE (7 PA)	Week-end	Week-end		Atelier cuisine (7 PA, 2 TS)		Atelier jardin (3 PA) + Sortie Piscine Bulléo (15 PA) + Grand CVS (2 PA)				Week-end	

25		LAPE (2 PA, 1 TS)					FLE (3 PA)	Week-end				Férié
26				Atelier cuisine (7 PA, 2 TS)	Week-end	Atelier jardin (6 PA)			FLE (13 PA)			
27	Week-end					FLE (16 PA)				Week-end	Manège (9 PA)	
28	LAPE (0 PA, 1 TS)			Week-end	Achat fleurs coursives Taissy (2 PA, 2 TS)		Week-end	Atelier jardin (6 PA)				
29					Atelier jardin (7 PA, 3 TS)			FLE (4 PA)	Week-end		Atelier cuisine (11 PA, 2 TS)	Week-end
30			Rencontre adhérents MQ (1 TS)		Férié	Week-end						
31			Week-end				Atelier jardin (7 PA)					

## CONSTATS

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

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX

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



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

## LE PROJET, LA PROPOSITION

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

## DÉROULEMENT

L'atelier cuisine s'effectuera en trois temps :

- Rencontre des participants à l'activité «cuisine interculturelle» le mercredi précédent l'atelier, pour élaborer un menu, en respectant le budget fixé de 50 euros.
- Achat des produits alimentaires pour la confection des repas
- Atelier un vendredi matin par mois, dans les locaux (la cuisine) de la Maison de quartier, de 9h00 jusqu'à 13h30 et repas convivial

## ÉVALUATION

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

## ACTIV SPORT ET OLYMPIADES

**Objectifs sportifs** : Amener les personnes accueillies à participer à une activité physique et adopter une meilleure hygiène de vie.

**Objectifs éducatifs** : mettre en avant le bien-être physique et physiologique des personnes accueillies.

Cette année, le taux de participation de l'activité Activ sport a été relativement faible. Les Olympiades ont-elles, réunies plus d'une centaine de participants.

## LA CULTURE MARAÎCHÈRE

Initié 2018 dans le but de transmettre les techniques et outils nécessaires pour la mise en culture de légumes dans le respect du cahier des charges de l'agriculture biologique, le projet de culture maraîchère a permis la confection de bacs pour cultiver des tomates, concombres, courgettes, betteraves, salades, choux, herbes et épices, piments et menthe sur le site Toit Solid'Air et Nouvel Horizon. La mobilisation des personnes accueillies est plutôt satisfaisante.

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

Au Toit Solid'Air, les plats sont agrémentés en fonction de la pousse des légumes. Les personnes apprécient l'introduction des herbes aromatiques.



## LES FÊTES DE FIN D'ANNÉE : UN TEMPS DE VIVRE ENSEMBLE

### CONSTATS

Évènement calendaire avec animation à proposer à un nombre de personnes importantes

### OBJECTIFS GÉNÉRAUX

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

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

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

### LE PROJET, LA PROPOSITION

**Public visé** : Les TS et l'HU et les PA de l'HU (les PA du Toit Solid'Air sont également invitées)

#### Animation d'ateliers de loisirs créatifs :

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

#### Déroulement :

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

## L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCUEILLIES

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

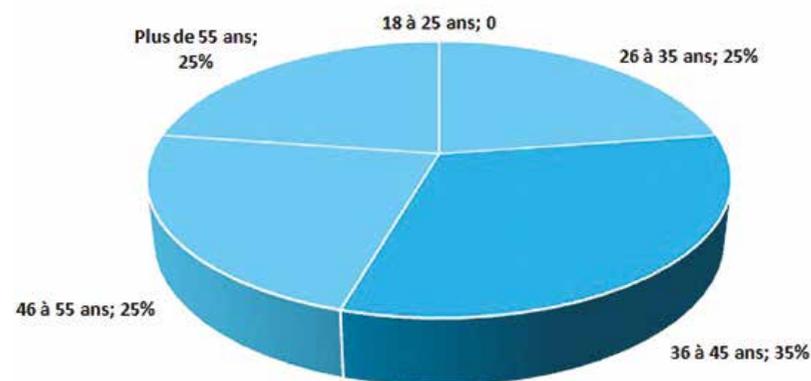
- Lors des entretiens individuels, vis-à-vis de leurs projets, mais également par rapport à toutes les actions collectives ou les prestations proposés par l'établissement.
- En réunion d'information : 50 personnes accueillies ont participé à une réunion d'informations sur le droit des étrangers organisée par la préfecture de la marne.
- Sur représentation par des rencontres ponctuelles avec la présidente du Conseil de la Vie Sociale, sur les thématiques notamment de l'alimentation et des activités
- En réunion du Conseil de la Vie Sociale, notamment lors des réunions de février et juin 2019. Le nombre des participants des dispositifs d'urgence aux instances CVS est faible. Seules 6 personnes différentes ont participé aux réunions.
- Par des enquêtes de satisfaction, qui leur sont remises à leur entrée et à leurs sorties. En mai 2019, une enquête en cours de séjour a été réalisée. 43 personnes correspondant à 35 ménages ont répondu à cette enquête.

Nombre de participants du service d'urgence diffus aux instances Grand CVS et autres formes de participation	2019
Nombre de participants du service urgence diffus en instances Grand CVS	3 participants aux 2 instances Grand CVS, 5 à 6 participants aux CVS service d'urgence
Nombre de participants du service urgence diffus en réunion d'information « Droit des étrangers »	14/10/2019 : 51 participants
Nombre de participants du service urgence diffus au questionnaire « alimentation » dans le cadre de l'écriture du Projet de service	En cours
Nombre de participants du service urgence diffus au questionnaire « activités de rentrée » dans le cadre de l'écriture du Projet de service	Questionnaire 2019/2020 12 ménages, correspondant à 38 personnes accueillies
Nombre de participants du service urgence diffus au questionnaire de satisfaction	43 personnes

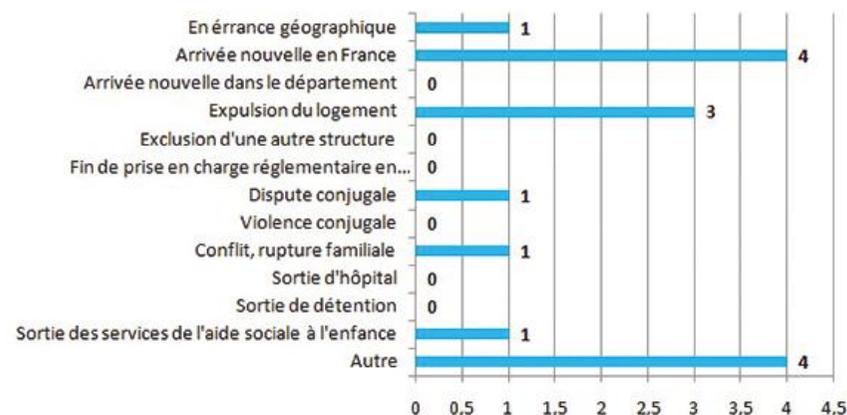
# ENQUÊTE DE SATISFACTION

Enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes hébergées sur le Pôle Urgence

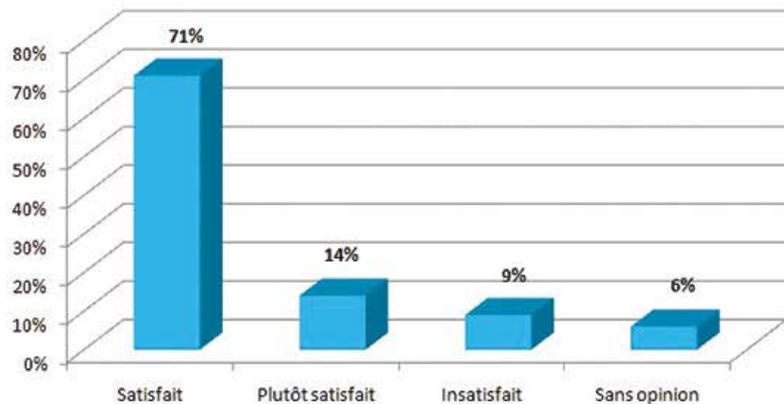
## AGE DES PARTICIPANTS



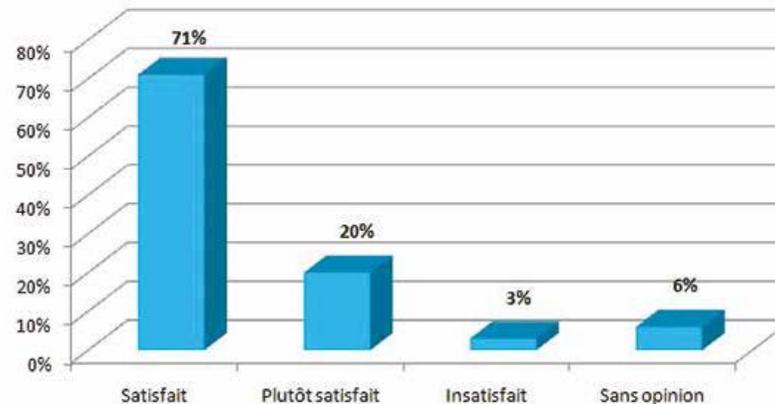
## RAISON DE L'ENTRÉE AU CENTRE



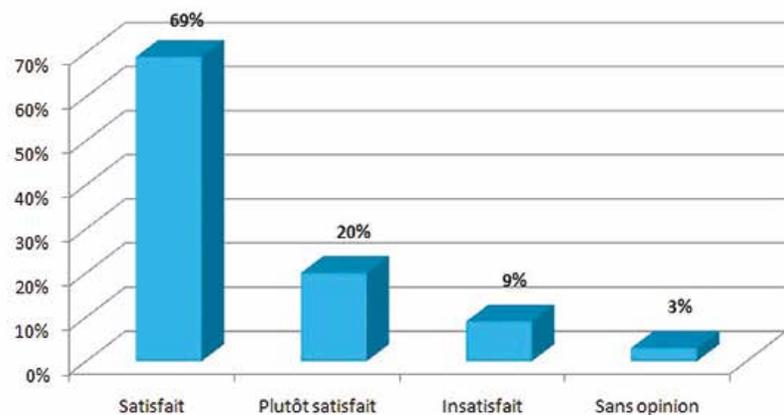
### QUALITÉ DE L'HÉBERGEMENT



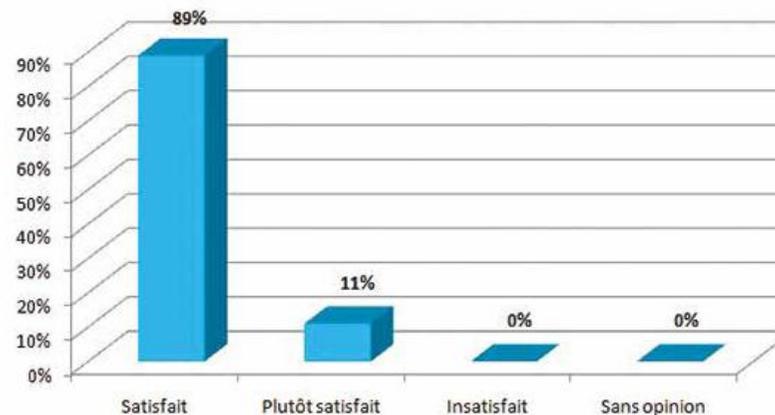
### QUALITÉ SUR LA PROPRETÉ



### QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT



### QUALITÉ DE L'ACCUEIL



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

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 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.

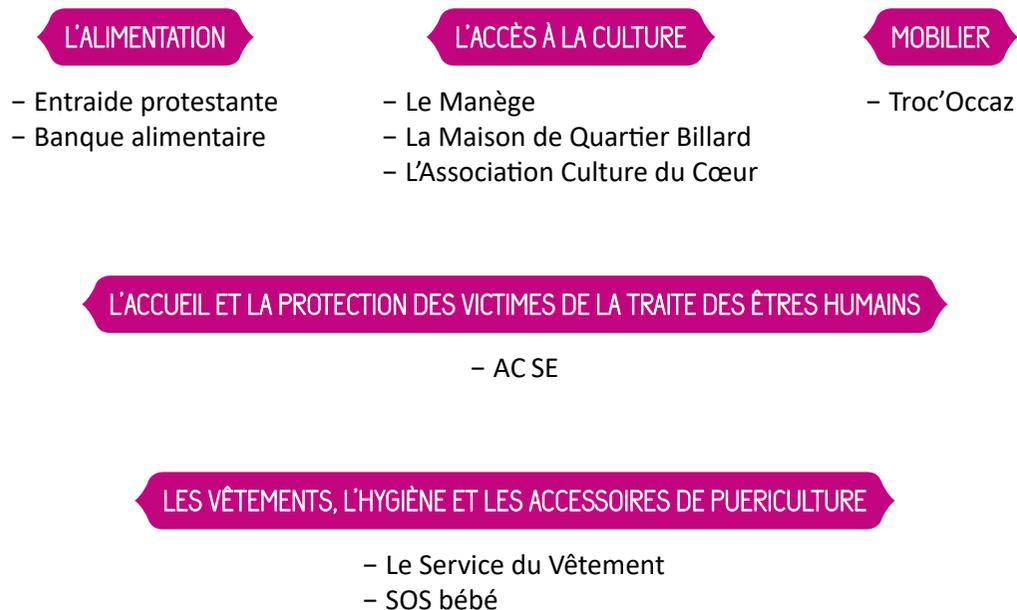
Afin de mieux identifier les priorités à mettre en œuvre et d'élargir les possibilités d'offre de services, le service d'Hébergement d'Urgence s'inscrit dans une recherche de connaissance des différents acteurs sociaux, sanitaires et administratifs de son territoire, représentées parmi les acteurs associatifs, 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 on se mettant directement en lien avec l'équipe.
- **La Plates-forme 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 aux retours aux pays. Pour les personnes régularisées et ayant obtenu un titre de , l'Ofii propose plusieurs services d'aide à la réinsertion via le contrat d'intégration républicaine.

**Les Acteurs locaux ayant fait l'objet d'une convention avec le service d'hébergement Urgence.**



**Le service d'Hébergement d'Urgence collabore ainsi avec une pluralité de partenaires présents au sein de la ville et exerçant dans différents domaines de l'accompagnement :**

Logement	Accueil de jour	Aide à l'ouverture de droits	Emploi et formation
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bailleurs sociaux</li> <li>- De la ville de Reims</li> <li>- ComalPact</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'Association ASSOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCAS</li> <li>- CSD</li> <li>- CAF</li> <li>- DRED</li> <li>- Mission Locale</li> <li>- La caisse des écoles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pôle Emploi</li> <li>- Job51</li> <li>- Le Secours Populaire</li> <li>- AFPA</li> </ul>
Activités diverses, Culturelles et sportive	Prévention des risques et addictologie	Santé	Informations et accès aux droits
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Secours Catholique</li> <li>- La Maison de la vie associative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CARRUD</li> <li>- Service de Prévention</li> <li>- ANPAA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La PASS du CHU</li> <li>- Les CMP de la ville</li> <li>- Le Point Ecoute Jeune</li> <li>- Le Service Communal Hygiène Santé</li> <li>- Le réseau Santé/précarité</li> <li>- PMI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CIAM</li> <li>- CIDFF</li> </ul>

- **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 PA ont la possibilité de faire part de leurs situations individuelles.

- **Médical** : Le partenariat avec les professionnels de la santé mentale est actuellement inexistant. 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 pouvaient être améliorés.

# CONCLUSION

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

- **Protection des victimes** : La protection des victimes de violence ou de la traite des êtres humains doit encore être développé. Actuellement sur cette thématique nous travaillons avec femme relais 51 et l'association le Mars ainsi que le 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** : Le 21.11.2018, les responsables de la Banque Alimentaire sont venus rencontrer la Cheffe du service Hu Diffus et visiter les locaux. Un point de l'organisation du service et des besoins en matière d'alimentation a été réalisé. Une enquête a été menée auprès des personnes accueillies sur le dispositif HU 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 Hu Diffus pour affiner le premier diagnostic des besoins et envisager les adaptations possibles pour y répondre. Notamment, les modalités de commandes ont été précisées, les résultats de l'enquête ont été transmis. La Banque alimentaire a également proposé de faire profiter les ménages de lait infantile et couches pour les enfants de plus de 1 an. Ponctuellement, des produits d'hygiène et d'entretien pourront compléter la commande. Le service s'est engagé à participer à la journée de collecte nationale organisée chaque année par la Banque Alimentaire en novembre.

Une démarche identique est programmée avec l'Entr'aide protestante courant 2020.

CHRS Regroupé  
64 places



CHRS Stabilisation  
19 places



CHRS Diffus  
24 places



Service AVDL



Toit Solid'Air  
21 places



CHAU Diffus  
198 places



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT  
LE NOUVEL HORIZON REIMS

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## Toit Solid'Air 2019



*Secourir  
Accompagner  
Reconstruire*

HUDA 2  
81 places



CPH  
30 places



CADA  
95 places



# AVANT-PROPOS

*Par Philippe WATTIER*

*2019 est la troisième années pleines d'ouverture de Toit Solid'Air. Cette année, 64 personnes dont 9 femmes ont été hébergées sur ce site qui reste un lieu d'accueil de personnes ayant une histoire de vie marquées par des ruptures à répétition. En moyenne, la durée de séjour est de 122 jours.*

*La vie au sein de ce petit collectif est régulièrement émaillée d'incidents en tout genre qui prennent d'importantes proportions lorsque les personnes sont alcoolisées ou fortement dépendante à des produits stupéfiants.*

*37.50 % des personnes accueillies à Toit Solid'Air relève du droit commun. Les données statistiques mettent aussi en exergue que si 58% des personnes sont à la rue ou sans réelle solution d'hébergement avant leur entrée à Toit Solid'Air, que 44 % en sortent avec une solution d'hébergement.*

*Comme les autres services, Toit Solid'Air a écrit son projet de service et défini les axes d'évolution à envisager, la professionnalisation des professionnels attachés à ce site qui ne compte qu'un cheffe de service à 0.20% et un travailleur social diplômé à temps complet fait partie intégrante des défis à relever dans les années à venir, d'autant que dans la réalité, cette présence est largement supérieure.*

*Comme les autres années, les salariés se sont employés à développer divers activités pour favoriser le quotidien des personnes accueillies. Malheureusement la ferme en aquaponie n'a pas survécu à un épisode de tempête survenu au printemps 2019, et d'un commun accord avec Plurial Novilia, le container devrait être retiré en 2020. Par contre, le poulailler, et, les activités de permaculture et de palettes perdurent et restent bien investies par les publics.*

***Le rapport qui suit fournit plus en détails l'activité de ce site.***

# INTRODUCTION

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

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

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

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

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

# CADRAGE LÉGISLATIF

## 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 prémices d'un accompagnement social permettant la restauration de leurs droits et/ou une orientation vers les autres partenaires
- De susciter auprès d'elles l'émergence d'un projet.

## LE CADRE LÉGISLATIF

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

Les principaux textes réglementaires de référence qui guident et encadrent l'action d'un dispositif d'hébergement sont :

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale :
- L'affirmation et la promotion du droit des usagers.
  - La diversification des services et leur assise juridique (y compris ceux qui en étaient dépourvus comme les lieux de vie).
  - La définition de procédures d'évaluation.
  - L'incitation à formaliser les procédures de concertation et de partenariat.

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

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

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

La loi n°2007-290 du 5 mars 2007, dite loi DALO droit au logement opposable Instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale est de garantir le droit à un logement à toute personne qui réside 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, garantie 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 et la Haute Autorité de Santé, à travers les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

# PRÉSENTATION DU SERVICE

## PRÉSENTATION DES LOCAUX

Le site Toit Solid'air, localisé au 15 rue Roger Aubry à Reims, a ouvert ses portes en novembre 2016 dans des locaux neufs venus remplacer les abris de nuit « les Bungalows ». Cette réhabilitation, respectueuse de critères écologiques et économiques, a été réfléchiée pour proposer un produit final confortable et fonctionnel, adapté pour accueillir des personnes en situation de handicap.

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

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

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



Ce lieu se veut être entre l'externe (la rue) et l'interne (chez soi), être dedans et dehors. Le projet « Toit Solid'air » s'est étayé avec la volonté de passer d'un hébergement de nuit à un accueil ouvert en permanence en préservant la vocation d'espace de transition qui caractérisait « les bungalows », avant l'accès à un autre dispositif d'hébergement ou de logement plus pérenne. Toit Solid'air est un hébergement qui fonctionne 24h/24H, toute l'année depuis son ouverture en novembre 2016.

## LE PUBLIC ACCUEILLI

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

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

- Les personnes dites de droit commun en rupture de travail, familiale, sentimentale, de logement ou de lien social. Ces personnes, victimes de l'exclusion, sont amenées à subir une période de dépendance au système d'aide et d'assistance sous toutes ses formes. L'objectif est alors de permettre un retour, dans un délai à court ou moyen terme, à une situation d'inclusion ordinaire, intégrée au sein de la société, avec un accompagnement ciblé sur la restauration de la santé, de la confiance et de l'estime de soi, de lien aux autres, de lien social. En 2018, 53% des personnes accueillies étaient des personnes dites de droit commun, soit 29 personnes. 1 était une femme.
- Les personnes gravement désocialisées pour lesquelles un long travail de restauration et de reconstruction sera nécessaire avant de les accompagner vers

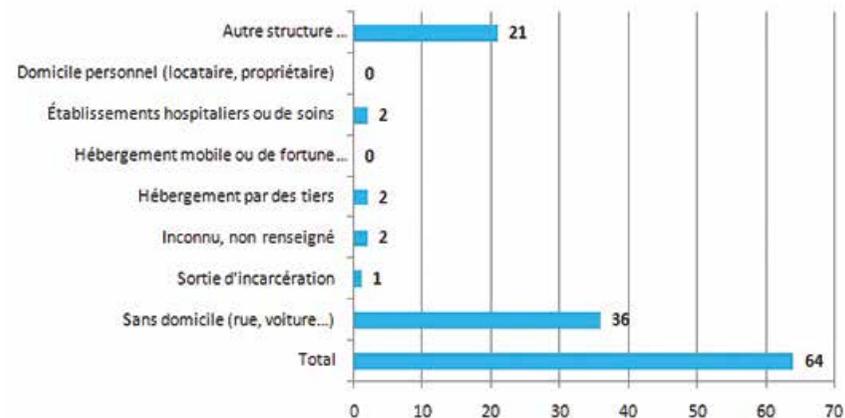


des objectifs précis d'insertion par l'emploi /formation ou logement notamment mais surtout de soins. L'accompagnement santé se fera idéalement en lien avec les partenaires de soins ainsi que les représentants légaux s'il y a lieu. Ces personnes souffrant pour la plupart de troubles psychiques, leurs projets seront adaptés à leur situation de santé et l'axe central de l'accompagnement sera l'accès ou la reprise des soins.

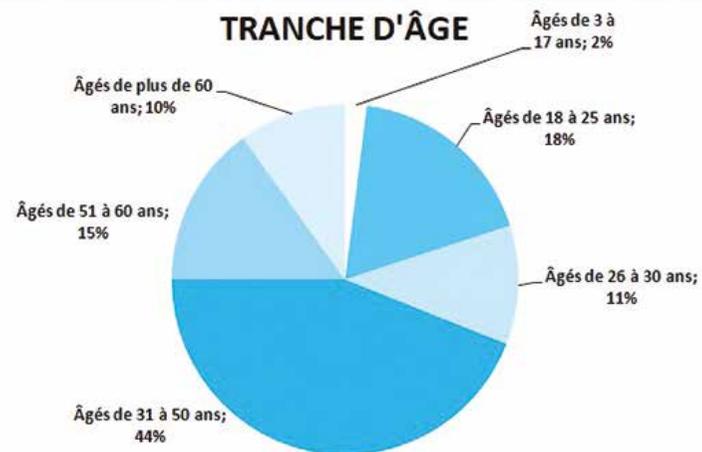
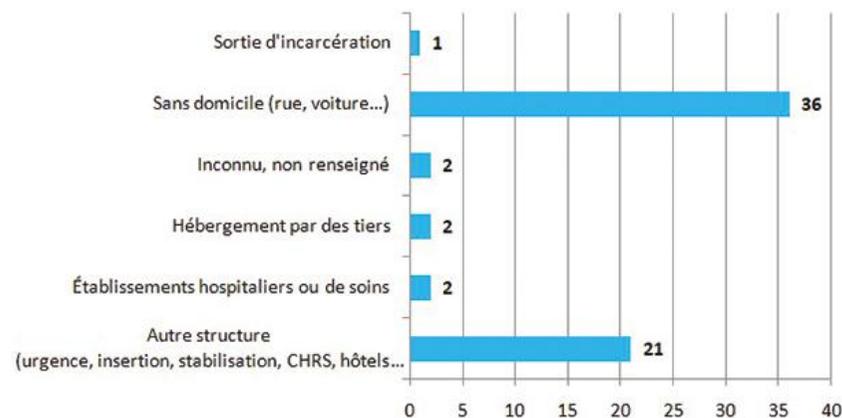
- Les personnes migrantes : demandeurs d'asile, personnes déboutées, personnes en cours de régularisation.
- Les personnes victimes de violences ou dont la vulnérabilité nécessite un hébergement sécurisé et une équipe disponible et réassurante.

Nombre de personnes accueillies dans l'année	64	Nombre d'hommes	55
Nombre de ménages accueillis dans l'année	64	Nombre de femmes	9
Nombre de places installées	21	Nombre d'enfants	0

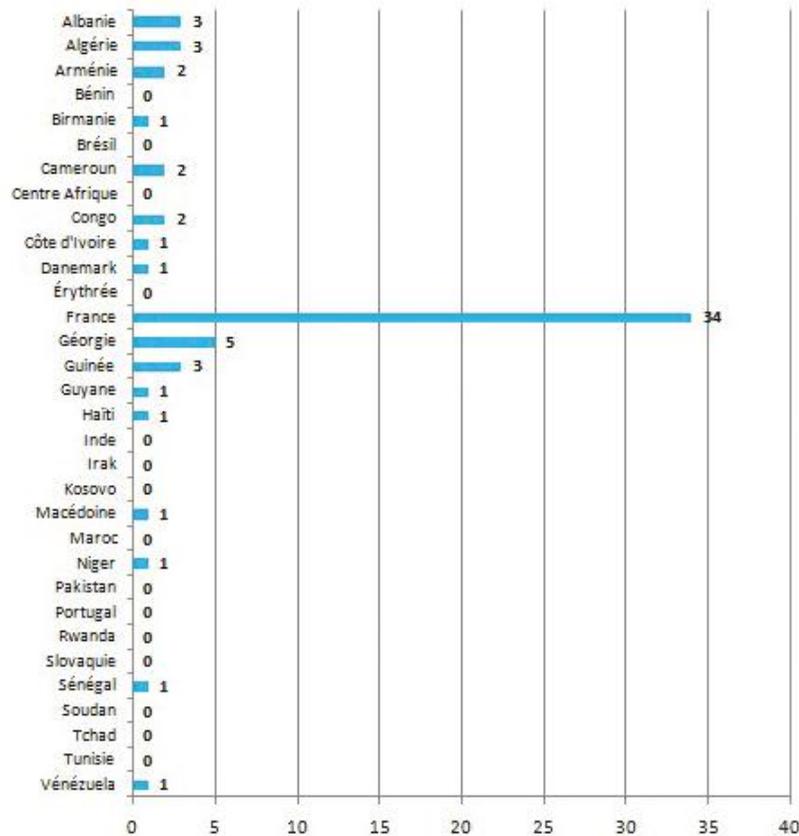
### HÉBERGEMENT LA NUIT PRÉCÉDENTE



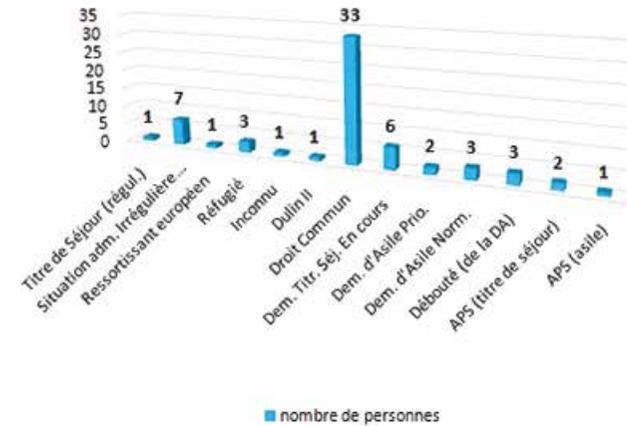
### SITUATION AVANT L'HÉBERGEMENT



## ORIGINE GÉOGRAPHIQUE PAR PAYS

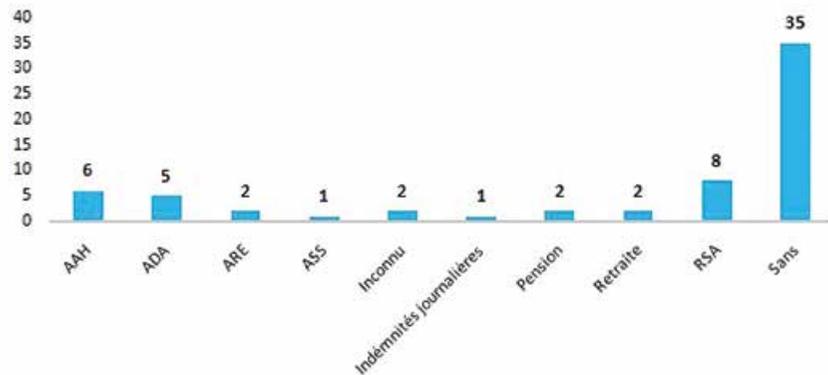


## SITUATIONS ADMINISTRATIVES

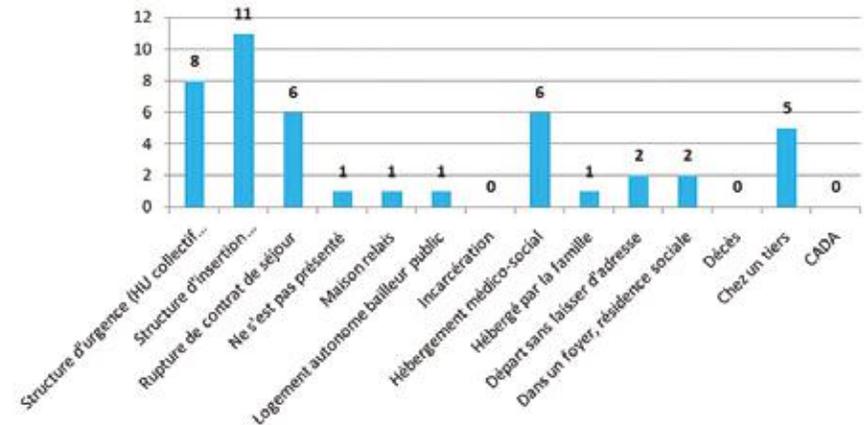


Pour le public de droit commun notamment, le taux de sortie en logement autonome ou résidence sociale est encourageant. Une fois stabilisée, les personnes les plus en difficulté sont orientées vers des dispositifs d'hébergement d'insertion. En fonction des situations, des orientations sur le service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

## RESSOURCES



## TYPES DE SORTIE



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

Depuis l'ouverture du site en novembre 2016, l'équipe s'est progressivement professionnalisée et féminisée. Elle était, à l'ouverture, constituée de veilleurs exclusivement masculins, dont la moitié travaillait auparavant sur « les bungalows », forts de leur savoir-faire dans l'accueil de population fortement marginalisée.

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

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

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

1 <sup>er</sup> semestre 2017	2 <sup>ème</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	2 <sup>ème</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	2 <sup>ème</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
6 à 8 veilleurs	5 veilleurs	4 veilleurs	4 veilleurs	6 veilleurs	6 veilleurs	6 veilleurs
Intervention ponctuelles de TS HU	1 hôtesse d'accueil	2 hôtesse d'accueil	1 hôtesse d'accueil-agent admin	1 hôtesse d'accueil-agent admin	1 faisant fonction TS	1 faisant fonction TS
Chef de service	1 ETP TS	1 adulte relais	1 adulte relais	1 adulte relais	1 adulte relais	1 ETP TS
	1 adulte relais	1 ETP TS	1 ETP TS	1 ETP TS	1 ETP TS	Cheffe de service
	Cheffe de service	Cheffe de service	Cheffe de service	Cheffe de service	Cheffe de service	

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

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

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

## FORMATIONS

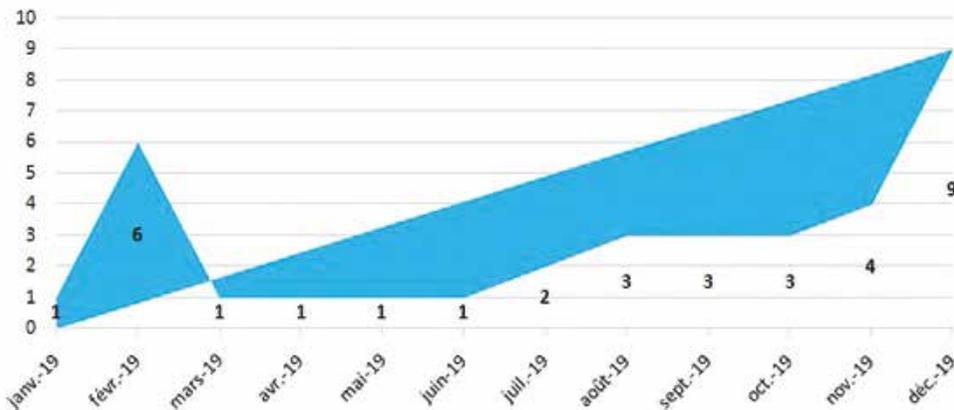
FORMATIONS 2019				
Intitulé	Adulte relais construction de projet	ANPAA	Préfecture	SST
Nbre de salariés	1	1	1	1

# GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS

La vie en semi-collectivité permet de favoriser le lien social, de rompre l'isolement. Elle permet de créer une dynamique positive. Elle génère néanmoins des tensions et des passages à l'acte agressifs. Sur l'année 2019, 31 évènements indésirables ont été recensés. 10 évènements déplorent des comportements violents de type menaces ou agressions caractérisées contre 12 en 2019. La diminution de ce type d'actes est en diminution pour la seconde année consécutive. L'intervention des forces de l'ordre a été nécessaire à 2 reprises. 3 plaintes/main-courante ont été déposées toutes pour des dégradations.

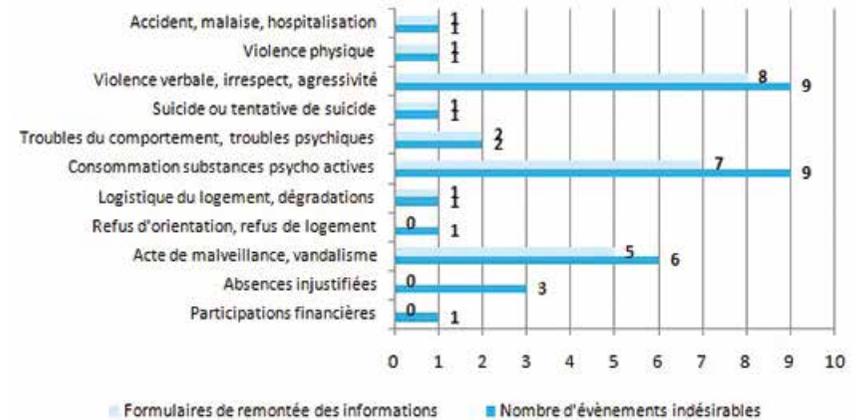
Pour les faits de violence caractérisés et les violences verbales 6 exclusions définitives ont été notifiées. Sur ces faits de violence, 2 ont pour origine des troubles psychiques ayant entraîné le passage à l'acte et 9 évènements concernent des introductions d'alcool ou de stupéfiants. Ce sont donc 11 évènements qui sont recensés en lien avec une pathologie ou des troubles psychiques/addiction soit la moitié des évènements signalés.

INCIDENTS TOIT SOLID'AIR

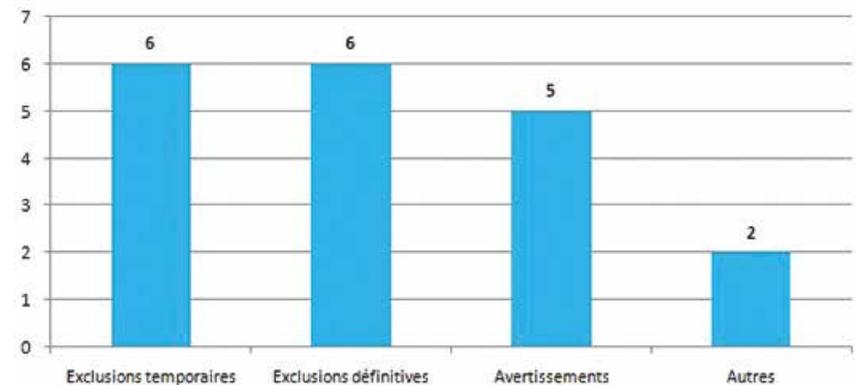


17 personnes sont concernées.

NATURE DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES



NATURE DES SANCTIONS SUR LE TOIT SOLID'AIR 2019



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

Autant que possible, la réponse aux transgressions et/ou violences a été éducative et des alternatives aux exclusions ont été recherchées. Les services de psychiatrie ainsi que le 115 de la Marne sont informés des dispositions prises pour éviter le retour à la rue, favoriser l'accès aux soins et garantir la sécurité des biens et des personnes. Mais l'engorgement ou l'absence de réponse des services médicaux n'a pas permis d'éviter deux exclusions.

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

# LES PERSONNES ACCUEILLIES AU COEUR DU PROJET

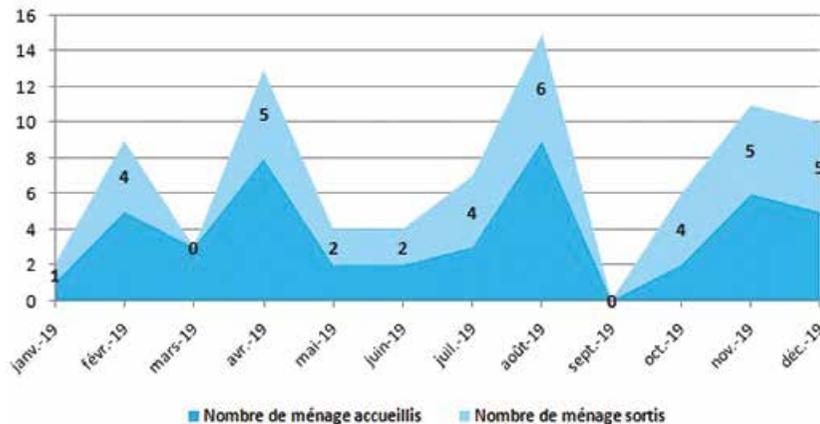
## IMPLICATION DES PERSONNES ACCUEILLIES : LES RÉUNIONS D'EXPRESSION

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

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

L'objectif de faire circuler la parole et de favoriser des réflexions et les interpellations directes relatives aux difficultés inhérentes à toute vie en collectivité est donc globalement atteint. Cet espace de socialisation ou de resocialisation, par la prise en compte des problèmes des uns et des autres, a régulièrement permis de désamorcer des tensions sous-jacentes et de mettre à l'œuvre un esprit de solidarité envers les plus faibles. Enfin, elle est un lieu d'accès à la citoyenneté avec prise de parole, formulation d'idées et de réflexions et mise en pratique de la complexe vie en société et de ses exigences. Dans cette logique, ces réunions d'expression ont été le lieu de construction du règlement de fonctionnement du Toit Solid'air finalisé et présenté aux instances représentatives du personnel et des personnes accueillies en octobre 2017. Les différents projets du site y sont discutés et éventuellement réajustés. Les comptes-rendus des réunions d'expression sont un des outils utilisés pour l'écriture du projet de service prévu en 2019. En 2019, 19 réunions d'expression ont été animées.

RÉPARTITION DES ENTRÉES/SORTIES



## LA RESPONSABILISATION DES PERSONNES ACCUEILLIES : L'AUTOGESTION

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

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

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

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

### RÈGLEMENT DE LA PERMANENCE TENUE PAR LES PA POUR PERMETTRE UNE OUVERTURE EN CONTINUE

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

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

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

Les visiteurs occasionnels ne peuvent y accéder durant cette période.

Pour être responsable de la permanence il faut :

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

### Les règles de la Permanence

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

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

## LA PARTICIPATION AUX TÂCHES DU QUOTIDIEN

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

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

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



## PARCOURS D'HÉBERGEMENT

Pour illustrer ce que peut-être un parcours d'hébergement au Toit Solid'air voici l'exemple de Monsieur C., 73 ans est arrivé en CHRS car sa situation sociale s'était gravement dégradée ; dettes de loyer, absence d'entretien de sa maison, problèmes de santé... L'assistante de service social de sa commune s'est préoccupée de sa situation ; Monsieur a été pris en charge par l'hôpital car il nécessitait des dialyses et il a été placé sous tutelle.

Il a d'abord été hébergé au CHRS le « Nouvel Horizon » puis a été orienté au Toit Solid'Air. En effet, il ne s'accommodait pas d'une structure collective qui exacerbait son agressivité. Il insultait et agressait verbalement les salariés.

Monsieur C. a vécu des années seul sans famille chez lui. Ses capacités relationnelles étaient diminuées par ses années d'isolement.

Ses premières semaines au Toit Solid'air ont été compliquées ; Monsieur adoptait en effet le même comportement qu'il avait pu avoir sur le CHRS. Il pouvait se montrer menaçant, intolérant au cadre et à la frustration. Petit à petit, soutenu par une attitude empathique de son référent social et du reste de l'équipe, il s'est ouvert aux interactions et s'est montré un peu plus quiet. Nous avons pu alors commencer un travail éducatif et d'accompagnement social. Outre ses besoins liés à la santé, au logement et au budget, monsieur C. avait surtout besoin d'exprimer sa souffrance psychologique.

### LE BESOIN SOCIAL

Monsieur avait peu d'autonomie sociale, du fait notamment de son agressivité et de ses difficultés de communication. Il avait besoin d'être structuré, de se sentir encadré. Nous lui avons fixé des limites, proposé un contrat définissant des objectifs, des attentes, des limites, aidé à structurer ses journées. Nous avons travaillé le respect des horaires de repas, des jours où nous pouvions ou non l'emmener au bureau de tabac acheter son journal, jouer au tiercé. Il s'est progressivement engagé à construire son projet.

### LE BESOIN COGNITIF

Monsieur avait besoin de stimulation, de se sentir utile socialement, en contact avec le reste des personnes, pour mettre de côté l'ennui, l'isolement, la dépression. Nous avons fait participer monsieur aux différents ateliers proposés en interne : jardin, poulailler, cuisine... Il passait simplement ou s'attardait pour une longue discussion avec une écoute active.

### LE BESOIN AFFECTIF

Monsieur avait des problèmes d'acceptation, il était souvent révolté, agressif, en colère contre des choses futiles à premier vue. Il avait du mal à faire face aux événements qui lui semblait pénibles car il s'y opposait constamment.

Nous avons travaillé sur la notion de « lâcher prise », en revenant sur les choses positives, en acceptant le point de vue de l'autre, sans qu'il reste focalisé sur le négatif ou les choses qui « mettent en colère » (Sic).

Après quelques mois monsieur s'est apaisé ; il avait parfois encore quelques excès de colère que nous arrivions à gérer ensemble. De manière générale, sa relation aux autres s'est améliorée. Monsieur verbalisait se sentir bien au Toit Solid'air, et la question de la réorientation était très compliquée pour lui.

Nous sommes, en lien avec sa tutrice, réussi à faire réévaluer sa retraite afin qu'il puisse bénéficier d'un revenu plus convenable et lui permettre de sortir de notre dispositif d'urgence. Après avoir défini le projet d'orientation de monsieur, nous avons fait des démarches afin qu'il intègre un EHPAD, celui de FISMES, ville dans laquelle il a toujours vécu et dans laquelle il avait encore quelques amis.

Après 8 mois d'hébergement, Monsieur a intégré la maison de retraite.

## LES ACTIONS EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au sein du collectif « Toit Solid'air », il nous semblait important d'apprendre aux personnes à **répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs.**

**C'est une démarche pédagogique sur le long terme visant à faire évoluer les mentalités et ainsi les comportements vis-à-vis de l'environnement.**

Nos actions se focalisent sur trois axes :

- Le tri sélectif
- La lutte contre le gaspillage alimentaire.
- L'économie d'énergie

Le but étant que lorsque la personne sortira de notre dispositif, elle puisse appliquer ce qu'elle aura appris lors de son passage dans notre structure mais également qu'elle le transmette à d'autres personnes.

### LE TRI SÉLECTIF

Nous récupérons les déchets qui peuvent être recyclés. Pour récupérer du verre, du plastique, du papier, on trie les déchets par famille.

Dans un bac nous mettons les bouteilles en verre, bocaux ou pots de confiture.

Dans un autre (poubelle jaune) nous mettons les bouteilles et flacons en plastique, les briques alimentaires, les boîtes en carton et gros cartons pliés, les boîtes de conserve, barquettes en aluminium, cannettes, aérosols et les papiers, journaux, magazines, imprimés.

Et dans un troisième (poubelle grise) nous mettons tous les restes de déchets qui ne peuvent pas rentrer dans l'un des autres bacs.

### LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Nous disposons d'un composteur dans lequel nous mettons les restes de repas (restes de poulet, arêtes de poisson, purée, pain...), les épluchures, la peau de banane, le trognon de pomme, etc...

Nous donnons aussi les restes des légumes et fruits crus aux poules.

Ainsi le composte récolté sert d'engrais pour les bacs à fruits et légumes de la structure.

Une formation est d'ailleurs prévue en Mars 2020, via Reims Métropole, pour les deux salariés du « Toit Solid'air ».

### L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Des actions de sensibilisation à la consommation d'énergie sont faites régulièrement, apprendre à éteindre les lumières lorsqu'il fait jour, lorsque l'on quitte la pièce. Apprendre à utiliser la machine à laver, le lave-vaisselle de manière à utiliser les bons programmes et ainsi faire des économies d'eau, d'électricité.

Ces gestes du quotidien sont expliqués aux personnes accueillies de la manière la plus pédagogique possible (par exemple, apprendre que plus le programme d'une machine à laver sera court, et plus celle-ci consommera d'eau et d'électricité)

Nous avons également mis en place des récupérateurs d'eau de pluie afin de réutiliser l'eau récolter pour l'arrosage des plantes, le nettoyage de l'extérieur...

## LES ACTIVITÉS

### L'ATELIER CUISINE

La cuisine est une activité riche en échanges et en apprentissages de la vie. Ce projet tient compte à la fois de l'individuel et du collectif en offrant aux personnes accueillies un moment socialisant mais aussi une passerelle vers l'autonomie.

Les ateliers cuisine ont lieu environ 2 fois par mois au Toit Solid'Air. Les personnes accueillies choisissent une recette, nous les accompagnons en courses afin qu'elles achètent les ingrédients nécessaires, puis procéder à l'élaboration du plat choisi. Ils cuisinent parfois seul ou en groupe. Nous les aidons s'ils ont besoin d'aide. Le fait de participer à toutes les étapes d'un atelier cuisine, permet la valorisation, l'estime de soi, le développement de l'autonomie et la prise d'initiative.

L'atelier cuisine est très apprécié par les personnes accueillies, cela leur fait plaisir de préparer un repas qu'ils pourront partager avec les autres résidents, de recevoir des compliments sur leur préparations et ainsi d'être valorisé. Les ateliers cuisines se déroulent dans la cuisine équipée au sein du Toit Solid'Air, le matériel nécessaire est à disposition.

Les plats choisis peuvent être un plat simple ou plus élaboré. Par exemple cette année, certains ont choisis de faire un repas italien en cuisinant des lasagnes et un tiramisu pour le dessert, ou encore un repas culturel en cuisinant un repas géorgien. Les repas culturels permettent de faire découvrir aux personnes accueillies une autre façon de cuisiner et de nouvelle saveur.

A travers l'atelier cuisine les participant(es) ont tissé des liens de partage, de convivialité, malgré leurs origines sociales, politique, et ethnique différentes.



*Repas italien*



*Repas arménien*



*Repas américain*



*Dessert à la framboise*



*Barbecue*



*Repas de Noël*

« L'animal n'est pas un thérapeute, il n'est pas psychologue, encore moins psychanalyste. En revanche, il est assurément une béquille contre la phobie ou, dans un groupe humain, un élément de médiation qui peut permettre à certains individus de se révéler » Docteur Didier Vernay, neurologue au CHU de Clermont-Ferrand et président de l'AFIRAC.

Nous sommes partis du constat que beaucoup de personnes à la rue avaient un animal de compagnie. Nous nous sommes donc posé la question de quels bienfaits un animal pouvait apporter aux personnes, et comment pourrions utiliser ces « bienfaits » dans notre accompagnement social, quel rôle éducatif cela pouvait avoir ?

Depuis maintenant un peu plus d'un an et demi, le Toit Solid'air s'est doté de 3 poules pondeuses (une rousse, une blanche et une noire).

### Objectifs :

Le projet « poulailler » a été conçu pour que les personnes fragilisées qui sont accueillies sur ce collectif puissent se mobiliser sur quelque chose qui leur est extérieur. Qu'elles puissent apprendre à se remobiliser par un biais différent que celui de l'administratif qui leur incombe.

De plus, apprendre à prendre soin d'un animal peut avoir une corrélation avec le fait de réapprendre ou apprendre à prendre soin de soi-même.

En effet, avoir ces poules au sein de la structure nécessite de s'occuper d'elles : leur donner à manger et à boire, les amener chez le vétérinaire pour les soins, les sortir, nettoyer leur espace de vie, ... Tout cela permet de briser la monotonie du quotidien pour les personnes qui sont hébergées.

De ces activités occupationnelles et de présence émanent plusieurs bienfaits :

- Les nourrir aide au repère dans le temps car donner correctement à manger dans un souci de santé aide à se réguler et se repérer dans le temps.
- Leur porter de l'affection et de l'attention. Toute personne a besoin de donner et de recevoir de l'attention et de l'affection. Au quotidien, l'animal permet de ressentir un sentiment d'utilité, ce qui maintient le sentiment de confiance et de

croissance en soi. S'occuper de ces poules aide alors indirectement à s'occuper de soi.

- L'animal est également un facilitateur du lien social. Le fait de s'occuper ensemble du poulailler sert alors de médiateur aux relations sociales. Ainsi, des relations se créent avec les autres personnes de la structure, ce qui favorise l'entre-aide, l'échange, et favorise donc le bien-être des personnes.
- Cela permet également de faire de l'exercice physique, en effet le poulailler nécessite un entretien régulier comprenant le nettoyage de celui-ci.

### Participation :

La participation est en déclin. Effectivement, si les personnes accueillies se saisissent parfaitement des œufs chaque matin, celle-ci ne notent pas le nombre d'œufs qu'elles prennent (indicateur pourtant très important de la bonne santé des gallinacés), ne se donnent pas forcément la peine de leur remettre à boire et à manger ; et se mobilisent encore moins dans le nettoyage régulier du poulailler.

Suite à ce constat, nous avons donc mis en place un roulement pour que chacun leur tour les personnes puissent prendre part à la gestion du poulailler. Dans l'ensemble tout le monde joue le jeu, les poules sont en bonnes santé, le poulailler est propre et les œufs sont récoltés quotidiennement pour être consommés.

### Plus-value :

Bien que restreinte ces derniers temps, la plus-value d'un tel projet a pu être de pouvoir cuisiner ensemble (personnes accueillies et salariés) des plats ou desserts, à partir des œufs d'animaux qui vivent au quotidien sur le collectif et dont il faut prendre soin.

De plus, bien que galvaudée en ces termes, j'estime que la médiation par l'animal peut avoir un réel sens dans la reconstruction des personnes qui sont temporairement hébergées au Toit Solid'air. L'animal apprend la patience, la sérénité et le « prendre soin de ».

Seul bémol, qui ne fait pas partie des 3 items précédents, au printemps 2019, la mascotte des poules, nommée Myriam, et qui n'avait pas peur du contact avec l'être humain, a malheureusement été dérobé.

## LA CULTURE MARAÎCHÈRE

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

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

Les plats sont agrémentés en fonction de la pousse des légumes. Les personnes apprécient l'introduction des herbes aromatiques.

Le partenariat conventionné avec « L'école des jardiniers » s'est interrompu au printemps 2018 car Toit Solid'air était désormais en capacité de faire vivre en autonomie le projet.

## LE PRÊT DE VÉLOS

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

## ACTIVITÉS TOIT SOLID'AIR 2019

Mois	Date	Activité	Nbre de personne	Observations diverses
Janvier	19/01/19	Match Reims - Nice	8 PA	
Février	02/02/19	Match Reims - Marseille	11 PA	
	21/02/19	Atelier cuisine	12 PA, 2 PA	Repas arménien «Tolma» M. L, M. M
Mars	02/03/19	Match Reims - Amiens		
	07/03/19	Atelier cuisine	11 PA, 3 A	Repas italien «Lasage et Tiramisu»
	14/03/19		6 PA, 1 A	Goûter «Crêpes»
	20/03/19	Match Gala mixte	13 PA	
26/03/19	Atelier Théâtre	4 PA, 2 A	Atelier Théâtre animé par 2 professionnels. Aider à faire confiance et à développer la conscience de soi et des autres. Exercice de groupe gestuel, faciliter la communication	
Avril	07/04/19	Match Reims - Lille	10 PA	
	10/04/19	Atelier lessive	2 PA	Faire sa lessive soi-même à base de copeaux de savon de Marseille
	13/04/19	Atelier cuisine	14 PA	Roti de porc et roti de boeuf par Mme CN
22/04/19	12 PA		Sauté de dinde aux poivrons et pâtes par M. J	
Mai	18/05/19		13 PA, 2 A	Lasagne par M. A et M. J
	29/05/19		10 PA	Langue de boeuf et sauce piquante par M. C
Juin	25/05/19	Match Reims - PSG	6 PA	
	06/06/19	Atelier cuisine	6 PA	Poulet curry coco par M. P et M. S
13/06/19	8 PA		Spaghetti à la bolognaise	
Juillet	10/07/19	Olympiades		Rencontre interservice, jeux de groupe
	05/07/19	Atelier cuisine	12 PA, 3 A	Barbecue
27/08/19	15 PA, 2 A			
Septembre	01/09/19	Match Reims - Lille	11 PA	

## ACTIVITÉS TOIT SOLID'AIR 2019

Mois	Date	Activité	Nbre de personne	Observations diverses
Octobre	08/10/19	Atelier cuisine	10 PA, 2 A	<i>Poulet basquaise par Mme. B</i>
	19/10/19	Match Reims - Montpellier	10 PA	
Novembre	30/11/19	Match Reims - Bordeaux	10 PA	
Décembre	23/12/19		14 PA, 2 A	<i>Repas de Noël par M. B, M. D et M. D</i>
	01/01/20	Atelier cuisine	13 PA, 3 A	<i>Repas de jour de l'an par M. C, M. B, M. M, M. S et M. N</i>

# LE PARTENARIAT

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

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

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

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

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

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

### LOGEMENT / HÉBERGEMENT

- Bailleurs sociaux

### ACCUEIL DE JOUR

- L'Association ASSOR

### AIDE À L'OUVERTURE DES DROITS

- L'Association ASSOR

### EMPLOI / FORMATION

- Pôle Emploi
- Job51
- Le Secours Populaire

### ACTIVITÉS DIVERSES, CULTURELLES ET SPORTIVE

- Le Secours Catholique
- La Maison de la vie associative

### ALIMENTATION

- Pôle logistique du CHU de Reims

### SANTÉ, PRÉVENTION DES RISQUES ET ADDICTOLOGIE

- La PASS du CHU
- Les CMP de la ville
- Le Point Ecoute Jeune
- Le Service Communal Hygiène Santé
- Service de Prévention ANPAA

### INFORMATIONS ET ACCÈS AUX DROITS

- CIMADE
- CIDFF

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

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

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

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

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

### L'ALIMENTATION

- La Banque Alimentaire

### LES VÊTEMENTS, L'HYGIÈNE ET LES ACCESSOIRES DE PUÉRICULTURE

- Le Service du Vêtement

### L'ACCÈS À LA CULTURE

- Le Manège

### LA MAINTENANCE ET L'ENTRETIEN DES OUTLS INFORMATIQUES

- Cegi Alfa Informatique

### SANTÉ

- CPAM
- CAARUD

CHRS Regroupé  
64 places



CHRS Stabilisation  
19 places



CHRS Diffus  
24 places



Service AVDL



Toit Solid'Air  
21 places



CHAU Diffus  
198 places



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT  
LE NOUVEL HORIZON REIMS

# RAPPORT D'ACTIVITÉ Pôle Asile et Intégration 2019



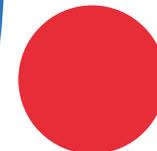
*Secourir  
Accompagner  
Reconstruire*



HUDA 2  
81 places



CPH  
30 places



CADA  
95 places

# AVANT-PROPOS

*Par Philippe WATTIER*

*En 2019, le pôle asile et intégration à l'instar des autres pôles a finalisé la rédaction de son projet d'établissement. Ce dernier devait être présenté aux instances nationales de la Fondation pour une validation avant envoi aux autorités de tutelles.*

*La crise sanitaire a de fait retardée cette ultime étape d'un processus réflexif qui a permis au pôle de dresser des axes de travail pour les années à venir.*

*L'activité du pôle asile une nouvelle fois été rythmée par des transformations de places, et par des créations. Dorénavant, ce pôle compte en son sein 70 places d'HUDA.*

*Le travail d'accompagnement conduit par les équipes de ce service est remarquable. La singularité de chaque situation requiert une grande capacité d'adaptation, d'autant qu'à la barrière de la langue viennent s'ajouter de nombreux autres obstacles qu'il faut contourner et dépasser.*

*Le fil rouge de la démarche d'accompagnement des professionnels repose sur l'établissement d'une relation de confiance qui va permettre d'engager le processus de la demande d'asile, d'introduire des recours ou de poser le cadre de la démarche d'intégration.*

*Le travail d'apprentissage de la langue française est une plus value certaine qui vient compléter le travail d'accompagnement conduit par les travailleurs sociaux qui développent aussi de nombreuses activités collectives indispensable à la socialisation et à l'établissement d'un lien social.*

***Le rapport d'activités 2019 est particulièrement fluide, lisible. Il montre bien la densité de l'activité de ce service et les nombreux supports utilisés pour promouvoir l'intégration et l'inclusion tant que faire se peut des publics.***

*Bonne lecture,*

# INTRODUCTION

*Depuis le 1er octobre 2018, la capacité du Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA) est passé de 75 à 95 places théoriques. A cette même date, le Centre d'Hébergement Provisoire (CPH) a été créé et 30 places ont été ouvertes à la suite d'un appel à projet émis par la préfecture de Région.*

*Ces deux dispositifs sont complétés par 71 places d'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA), anciennement Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO), dont 30 places étaient gérées par le pôle de l'Hébergement d'Urgence. C'est en octobre 2019 que le pôle a intégré ces 30 places HUDA. Cette intégration naît d'une volonté de faciliter leur gestion en ne les concentrant que sur un pôle. Dans ce contexte, le parc locatif du pôle a augmenté sa capacité de 6 logements et l'équipe du pôle s'est agrandie par l'embauche d'un travailleur social à temps plein, ce qui a amené à une réorganisation au niveau de l'agencement des espaces de travail de chacun.*

*Au début du deuxième semestre 2019, 10 de ces 71 places ont été dédiées à l'accueil des personnes placées en « procédure Dublin » en attente de leur transfert. Ces places sont dites « HUDA-PRD ». Les personnes sont accueillies sur ces places spécifiques pour une durée de 15 jours maximum. L'accompagnement proposé est donc limité. En effet, les travailleurs sociaux répondent aux besoins urgents (scolarisation des enfants et accès aux soins notamment) et ne peuvent s'inscrire dans un projet de construction et de maintien sur le territoire.*

*Ce nouveau dispositif a également mobilisé du temps de travail de façon significative tant dans la gestion sur le terrain que dans la communication avec les différentes administrations gestionnaires de ces places (Cellule PRD à Strasbourg, Préfecture 67 et 51, OFII 67 et 51).*

*Au 31 décembre 2019, la capacité d'accueil du Pôle Asile et Intégration est donc de 196 places et près de 300 personnes soit 173 ménages en provenance de 33 pays ont été accueillies et hébergées.*

*Sur l'année 2019, il a été constaté une évolution des publics accompagnés. En effet,*

*l'équipe du pôle a accompagné davantage de personnes avec un état de santé précaire (5 personnes). L'équipe a également fait face à un décès. Cette observation de l'augmentation du nombre d'orientations de personnes qui ont des besoins en soin s'explique notamment du fait que le pôle a la capacité de proposer des logements proches d'un établissement de soin (CHU).*

*Les personnes qui présentent des états de santé altérés importants nécessitent un accompagnement plus soutenu et spécifique, en plus de la demande d'asile et de la gestion du quotidien. En effet, pour le parcours de soin, la présence physique des travailleurs sociaux est davantage nécessaire pour créer le lien avec le personnel soignant mais également dans les démarches administratives inhérentes aux problématiques de santé (constitution dossier étranger malade, transports pour prises en charge diverses, etc.). Le professionnel se retrouve donc directement impliqué dans la prise en charge de soin de la personne accueillie ce qui questionne d'ailleurs sa posture et surtout les limites de son rôle.*

*Il est à noter que nous n'avons pas de studios à proposer pour accueillir les personnes au niveau du CADA et de l'HUDA. Par conséquent, les personnes accueillies sont hébergées sur des logements en colocation avec d'autres personnes ce qui peut alimenter certaines difficultés, d'autant plus si les personnes partagent la même chambre (confidentialité de l'état de santé la personne, inquiétude et vigilance des cohabitants).*

*Cependant, face à ces difficultés et changements, l'équipe du pôle Asile et Intégration a su s'adapter pour soutenir les missions qui lui sont attribuées.*

# LE PÔLE ASILE ET INTÉGRATION

## PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

**Dénomination** : Pôle Asile et Intégration

**Adresse** : 47 rue du Docteur Albert Schweitzer, 51100 REIMS

**Téléphone** : 03.10.73.07.60

**Fax** : 03.10.73.07.69

**Mail** : nhorizon@armedusalut.fr

**Organisme gestionnaire** : Fondation de l'Armée du Salut

**Date de création** : 2016

**Capacité totale agréée** : 196

**Agrément du CADA pour 95 places** : 5 avril 2016 : autorisation de création d'un CADA par le Ministère de l'Intérieur.

Arrêté préfectoral du 30 mai 2016 pour 75 places et du 30 août 2018 pour les 20 autres places.

Convention triennale relative à l'ouverture de **71 places HUDA** signée en date du 25 novembre 2019.

**Agrément du CPH 30 places** : Arrêté préfectoral du 30 mai 2018

## LES HÉBERGEMENTS

Le Pôle Asile et Intégration propose des hébergements en diffus, soit 54 appartements au sein du parc public et privé répartis sur 6 communes : Reims, Cormontreuil, Witry-Lès-Reims, Bétheny, Saint-Brice-Courcelles, Tinquieux. Son périmètre d'intervention s'étend sur un territoire de plus de 38 km<sup>2</sup>.

L'implantation des appartements en agglomération répond à la fois à un engagement du directeur de ne pas concentrer les publics dans les quartiers prioritaires de la ville ainsi qu'à une demande du maire de la ville de Reims et de la Présidente de la communauté de l'agglomération, partagée par le préfet en poste de 2015 à 2019.

Les logements sont répartis comme le synthétise le tableau ci-dessous :

Service	Localisation	Nombre de logement	Typologie
CADA	REIMS	9	F4
		2	F3
		2	F5
		1	F6
		1	Bureau
		Total : 15	
	WITRY-LES-REIMS	2	F3
	CORMONTREUIL	1	F6
		1	F4
		Total : 2	
	ST-BRICE-COURCELLES	1	F5
<b>TOTAL : CADA</b>		<b>20</b>	
HUDA	REIMS	6	F3
		8	F4
		1	F3BIS
		Total : 15	
	BETHENY	1	F3
<b>TOTAL : HUDA</b>		<b>16</b>	
HUDA-PRD	REIMS	1	F5
		1	F5
		Total : 2	
<b>TOTAL : PRD</b>		<b>2</b>	
CPH	REIMS	1	Bureau
		2	F4
		7	F1
		3	F3
		1	F1
		2	F2
		1	Studio
	TINQUEUX	1	F4
<b>TOTAL : CPH</b>		<b>18</b>	
<b>TOTAL du Pôle Asile et Intégration :</b>		<b>56</b>	

Le Pôle Asile et Intégration est aussi locataire de deux garages destinés au stockage de mobilier et électroménager. Un de ces garages se situe rue Simone de Beauvoir à Bétheny et l'autre au 9 rue François Mitterrand à Cormontreuil.

Ce parc locatif du pôle ainsi défini a pour objectif de pouvoir s'adapter en permanence au profil des publics en demande d'hébergement.

# LE CADA ET L'HUDA

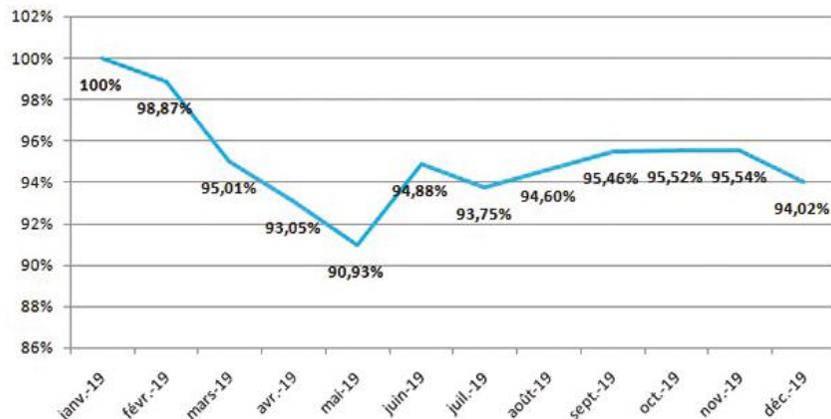
Pour la bonne compréhension des données ci-dessous, les statistiques faites sur les données HUDA prennent en compte les données du CAO et les données inhérentes aux places fléchées HUDA-PRD.

En 2019, 247 personnes soit 138 ménages ont été accueillis.

	CADA	HUDA	TOTAL
Nbre de personnes accueillies dans l'année	120	127	247
Nbre de ménages accueillis dans l'année	41	97	138

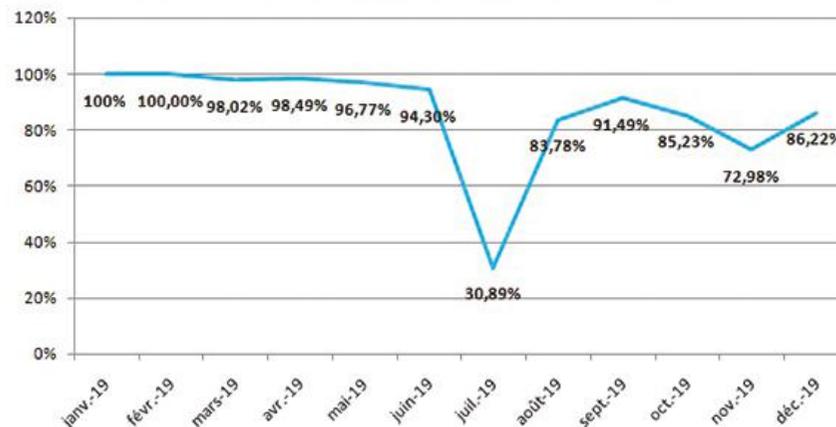
## LE TAUX D'OCCUPATION

### TAUX D'OCCUPATION MENSUELLE DU CADA



la baisse du taux d'occupation au 7<sup>ème</sup> mois de l'année 2019 s'explique par le départ de deux familles nombreuses et du fait que les entrées ne se sont pas faites dans l'immédiat.

### TAUX D'OCCUPATION MENSUELLE DE L'HUDA

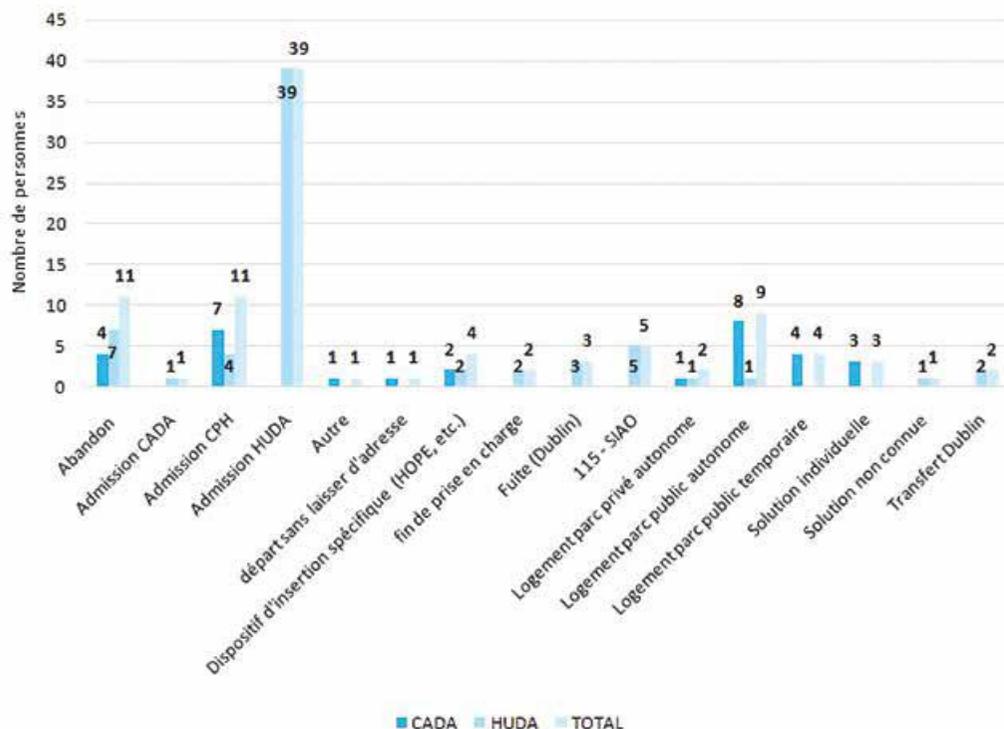


La seconde partie de l'année est marquée par de nombreuses entrées et sorties de manières irrégulières.

## LES ENTRÉES ET SORTIES

	CADA/HUDA	
	Personnes	Ménages
Nombre d'entrées	124	77
Nombres de sorties	99	73

## TYPES DE SORTIES DES PERSONNES



Les diagrammes ci-dessus indiquent que les types de sorties sont très hétérogènes que ce soit sur le CADA et sur l'HUDA. Les 39 personnes dont la sortie est l'admission en HUDA sont les personnes qui ont fait l'objet d'une bascule du CAO vers l'HUDA. Ces personnes sont donc restées sur notre dispositif.

## DURÉE DE SÉJOUR

La durée du séjour des personnes accueillies varie notamment selon le temps de l'instruction de la demande de protection (OFPRA et/ou CNDA), de l'attente de décision liée à la procédure Dublin, mais également selon les types de sorties. Cela peut aller d'une durée de 3 mois à 4 ans. La durée moyenne est de 347.41 jours.

	Nombre total de séjours	Nombre de personnes sorties	Durée en jours
CADA	16470	31	531,29
CAO	15907	39	407,87
HUDA	2017	29	69,55

## TYPOLOGIE DES SITUATIONS FAMILIALES

Situations familiales		Groupes familiaux	Adulte seul	Adulte seul avec enfants	Couple avec enfants	Couple sans enfants	Enfants	TOTAL
CADA	Nombre de personnes	15	20	4	26	0	55	120
	Nombre de Ménages	4	20	4	13	0	/	41
HUDA	Nombre de personnes	0	88	4	10	6	19	127
	Nombre de Ménages	0	87	3	4	3	/	97
TOTAL	<b>Nombre de personnes</b>	<b>15</b>	<b>108</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>74</b>	<b>247</b>
	<b>Nombre de Ménages</b>	<b>4</b>	<b>107</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>138</b>

Ce sont en majorité des adultes seuls qui ont été accueillis, ils représentent 44% du nombre total de personnes accueillies. Par ailleurs, les couples avec enfants sont souvent de grande composition familiale (de 4 à plus de 7 enfants) et plus rarement, des familles monoparentales.

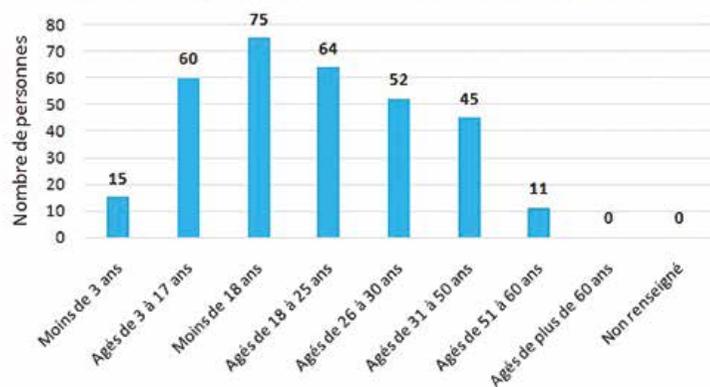
## TPOLOGIE DES PERSONNES ACCUEILLIES PAR GENRE

La majorité des personnes accueillies, CADA et HUDA confondus, sont des hommes majeurs. Ils représentent presque 55% du nombre total, contre 39% de femmes.

Sexe	Hommes		Femmes		TOTAL
	Mineurs	Majeurs	Mineurs	Majeurs	
CADA	26	41	29	24	120
HUDA	10	94	10	13	127
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>135</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>247</b>
%	14.57	54.66	15.79	14.98	100

## PYRAMIDE DES ÂGES

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES PAR TRANCHES D'ÂGE EN 2019

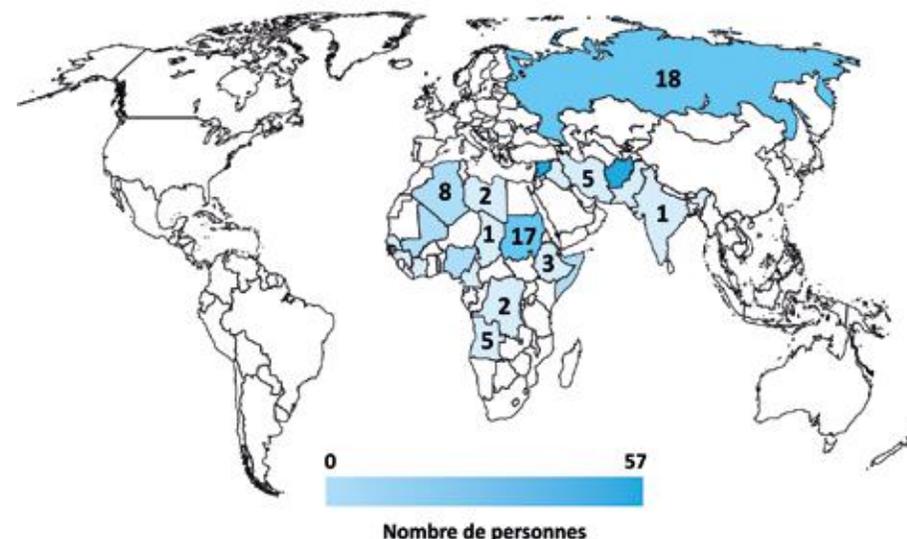


En 2019, 84% des personnes accueillies ont moins de 35 ans. Les enfants et les adolescents constituent 30% du public accueilli.

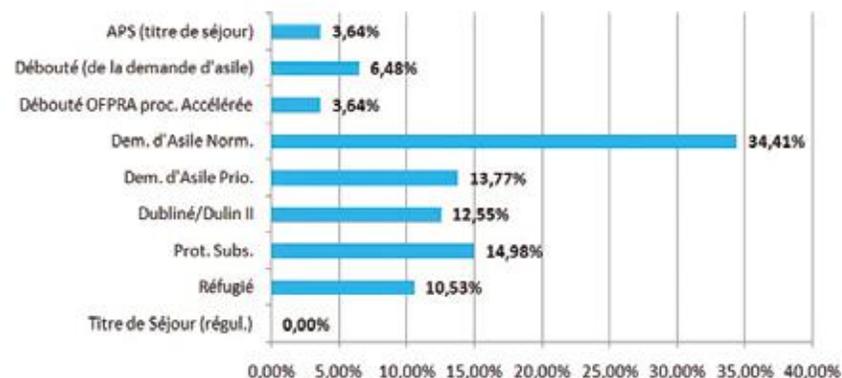
## PARTICULARITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES

D'après la carte choroplèthe ci-après, 23% du public accueilli sont des personnes de nationalité afghane. De la même façon que sur le CPH, elles constituent la majorité des personnes accueillies. 17% sont des personnes de nationalité syrienne. Enfin, 32% des personnes viennent des pays d'Afrique et près de 18% sont originaires de l'Europe de l'Est.

LES ORIGINES GÉOGRAPHIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES



TYPES DE SITUATIONS DES PERSONNES ACCUEILLIES SUR CADA/HUDA



Depuis 2018 et de façon plus significative en 2019, les personnes orientées sur le pôle Asile et Intégration sont des demandeurs d'asile issus d'orientation nationale et non du programme de relocalisation comme c'était le cas à son ouverture. Cela signifie que ces personnes bénéficient de moins en moins d'une protection internationale, et, que le traitement de leur demande d'asile s'accroît.

D'après le graphique, la majorité des personnes, soit environ 34% sont en demande d'asile normale.

Conformément au graphique ci-dessous, les personnes accueillies disposent de ressources très hétérogènes. Environ 45% des personnes bénéficient de l'ADA, public CADA et HUDA confondus. Ce sont surtout des personnes accueillies sur l'HUDA qui bénéficient de l'ADA (84 personnes HUDA contre 27 personnes CADA). Par ailleurs, un nombre significatif de personnes sont sans ressources, que ce soit sur le CADA et l'HUDA. Ces personnes représentent environ 45% de nos effectifs sur l'année 2019.

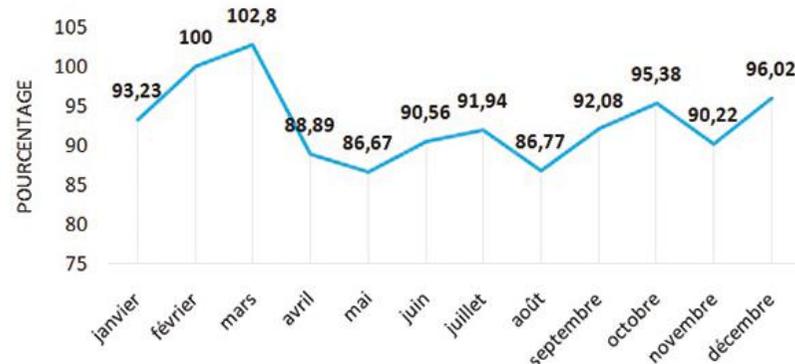


# LE CPH

Ouvert le 1<sup>er</sup> octobre 2018, ce centre a pour vocation d'aider à l'insertion sociale, linguistique et professionnelle des personnes ayant obtenues une protection internationale.

## LE TAUX D'OCCUPATION

### TAUX D'OCCUPATION MENSUELLE DU CPH SUR L'ANNÉE 2019



Le taux d'occupation moyen sur l'année 2019 est de 92.97%.

En mars, le taux de 102.8% s'explique du fait de la naissance d'un enfant. Les taux indiqués sur les mois d'avril et de mai qui sont respectivement de 88.89% et de 86.67% s'expliquent par les sorties du dispositif : ce sont les sorties des personnes entrées en octobre et qui sont restées en moyenne 6/7 mois sur le dispositif.

## LES ENTRÉES

Sur l'année 2019, 54 personnes soit 35 ménages ont été accueillis sur le dispositif. Le CPH dispose de 3 appartements pour accueillir des ménages.

## LES SORTIES

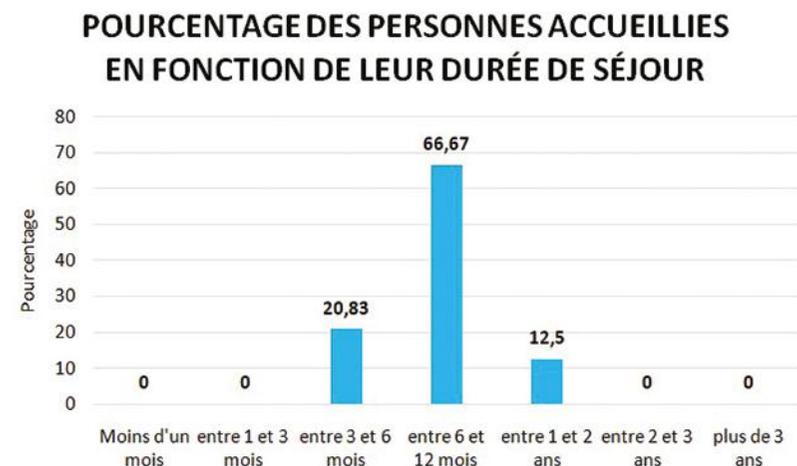
Types de sortie	Nombre de personnes	Nbre de ménages
Dispositif HOPE*	1	1
Fin de prise en charge CPH	3	3
Logement parc public autonome (Bail direct)	14	6
Solution individuelle (famille, communauté, autres)	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>15</b>

Différents types de sorties ont été recensés comme l'indique le tableau ci-contre. Au total, 24 sorties ont été comptabilisées soit 15 de ménages.

Trois personnes accueillies ont fait l'objet d'une fin de prise en charge. L'une d'entre elle dont le motif est un refus de logement. Les deux autres pour non-respect du règlement de fonctionnement en lien avec des problèmes de comportement répétitifs.

Le projet HOPE\* est un programme d'accompagnement des réfugiés par l'emploi copiloté par la Direction Générale des Etrangers en France (DGEF) du ministère de l'intérieur et la DGEF du ministère du travail. Il est mis en place par l'OFII et l'AFPA. Il permet aux personnes seules hébergées en institution d'accéder à une formation qualifiante avec un hébergement, un accompagnement social, des cours de français, une rémunération et un contrat de travail à la clef. Les personnes régularisées ont pu ainsi accéder à ce dispositif et les retours que nous avons pu en avoir sont très positifs. L'offre d'hébergement proposé ne permet pas l'accès aux familles.

## DURÉE DE SÉJOUR



Le diagramme ci-dessus révèle que la majorité des personnes accueillies restent sur le dispositif entre 6 à 12 mois : 16 personnes sont sorties durant cette période. Ceci s'explique en grande partie par le fait que la durée maximale autorisée sur le CPH est de 9 mois, avec possibilité de bénéficier d'une prolongation de 3 mois. Dans ce contexte, tout est mis en œuvre pour que les personnes sortent avant l'échéance avec un projet construit.

Trois personnes, âgées de moins de 25ans, sont restées sur le dispositif en présence induite ce qui explique la durée moyenne de 12,5 mois. Les difficultés rencontrées avec ce public spécifiquement sera explicitées dans la partie « Pyramide des âges ».

## TPOLOGIE DES SITUATIONS FAMILIALES

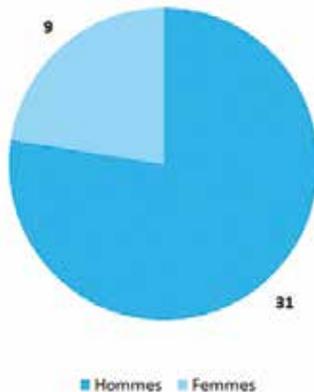
Plus de 50% des personnes accueillies sont des adultes seul, notamment des hommes (comme l'indique le schéma à la page suivante).

Situations familiales	Groupes familiaux	Adulte seul	Adulte seul avec enfants	Couple avec enfants	Couple sans enfants	Enfants	TOTAL
Nombre de personnes	0	28	3	8	0	15	54
Nombre de Ménages	0	28	3	4	0		35

Toutes les femmes accueillies sur le CPH sont des femmes avec un ou deux enfants. En 2019, nous n'avons pas accueilli de femme seule.

## TYPOLOGIE DES PERSONNES ACCUEILLIES PAR GENRE

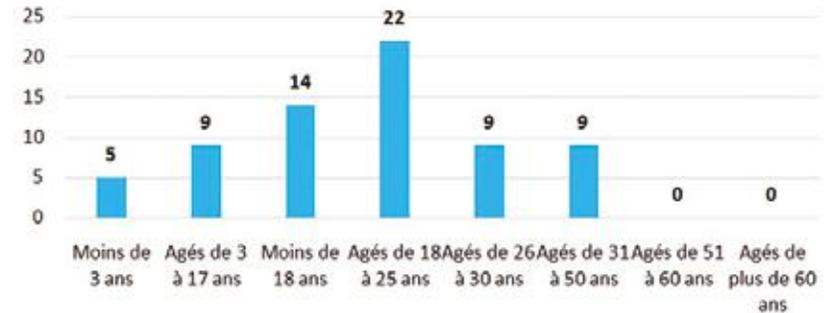
### RÉPARTITION HOMMES/FEMMES



En pourcentage, le CPH a accueilli 22% de femmes contre 78% d'hommes.

## PYRAMIDE DES ÂGES

### RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES PAR TRANCHES D'ÂGE EN 2019



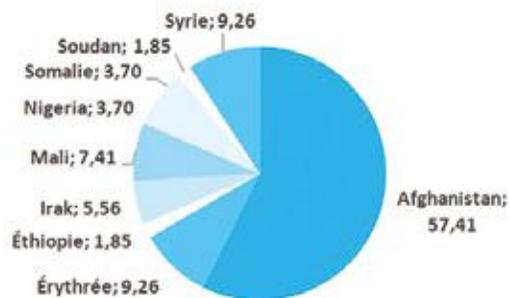
Alors que le CPH est un dispositif d'accompagnement renforcé pour personnes présentant des critères de vulnérabilité, il demeure une difficulté conséquente, celle des personnes âgées de moins de 25 ans. En effet, la difficulté pour ces personnes est l'accès au logement car elles ne peuvent pas justifier de ressources financières ou alors de façon insuffisante. Les sorties sont donc compliquées. Des solutions sont travaillées mais peu de dispositifs sont adaptés pour cette typologie de personnes. Des sorties en Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT) sont travaillées mais ces dispositifs sont saturés. Par ailleurs, le délai imparti de 9 mois n'est parfois pas suffisant pour réunir les conditions nécessaires et favorables à une insertion réussie.

## PARTICULARITÉS DES PERSONNES ACCUEILLIES

La plupart des personnes accueillies au sein du CPH sont des personnes sans ressources, ces personnes représentent 28 personnes sur l'année 2019 soit 52% du nombre total des personnes accueillies. Cela s'explique par le fait que la majorité des orientations qui sont effectuées par l'OFII concernent des jeunes de moins de 25 ans (comme nous l'avons indiqué plus haut) et qui ne peuvent prétendre à aucune allocation.

Sans ressource, ces jeunes n'ont pas ou très peu de solution de sortie. Ils n'ont pas la possibilité d'intégrer un logement autonome, d'où les nombreuses orientations en CPH pour cette typologie de public. Le CPH reste pour eux parfois la seule solution d'hébergement après l'obtention de leurs protections internationales.

## POURCENTAGES DES PERSONNES ACCUEILLIES SELON LEURS ORIGINES GÉOGRAPHIQUES



Comme l'indique le graphique en secteurs ci-dessus, la majorité des personnes qui sont orientées sur le CPH sont d'origine afghane, soit 57.41%. L'Afghanistan fait partie des principaux pays d'origine des demandeurs d'asile d'où leur présence importante dans nos effectifs.

### L'INSERTION PROFESSIONNELLE SUR LE CPH

Le CPH étant en pleine expansion, compte tenu de son ouverture fin 2018, les missions de la conseillère en insertion professionnelle (CIP) pour l'année 2019 ont été diverses et variées.

En effet, au-delà de l'accueil et de l'accompagnement des personnes accueillies, il a été nécessaire de créer et développer un réseau et un partenariat avec différentes structures afin de multiplier les opportunités d'insertion.

De nombreuses rencontres et actions ont été mises en place à la suite d'une veille informative et d'une prospection active comme l'indique le tableau ci-dessous :

#### DÉCOUVERTE DU PARCOURS DE L'ASILE

- OFII : Participation aux modules 1 et 2
- OFPRA : Visite

#### DROITS DU TRAVAIL

- Tribunal de Grandes Instances : Rencontre d'un conciliateur
- Inspection du Travail : Sollicitations régulières liées aux lois du codes du travail
- Avocat : Rendez-vous d'accompagnement

#### CENTRES DE FORMATIONS

- CFA Bâtiment : Visite du centre de formation
- AJR : Rencontre avec la CIP
- AEFTI : Contacts réguliers pour les suivis
- AFPA : Rencontre avec les équipes de ACT'V Compétences, de la JOB ACADEMIE, de HOPE

#### SIAE – STRUCTURES D'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

- EPIS : Rencontre avec la CIP + visite du chantier avec une PA
- HUMANDO : Rencontre avec la CIP + participation aux invitations du partenaire
- FRIPE EMMAUS : Rencontre avec la CIP + visite du chantier d'insertion
- PARTAGE TRAVAIL 51 : Rencontre avec la CIP
- AREJ : Rencontre avec la CIP
- AJR : Rencontre avec la CIP
- AGIS 51 : Visite du chantier d'insertion
- SUEZ : Rencontre avec la CIP

#### AGENCES INTÉRIM

- Actual
- Manpower BTP
- One Job
- Triangle
- Randstad
- Synergie
- Supplay
- Leader Intérim

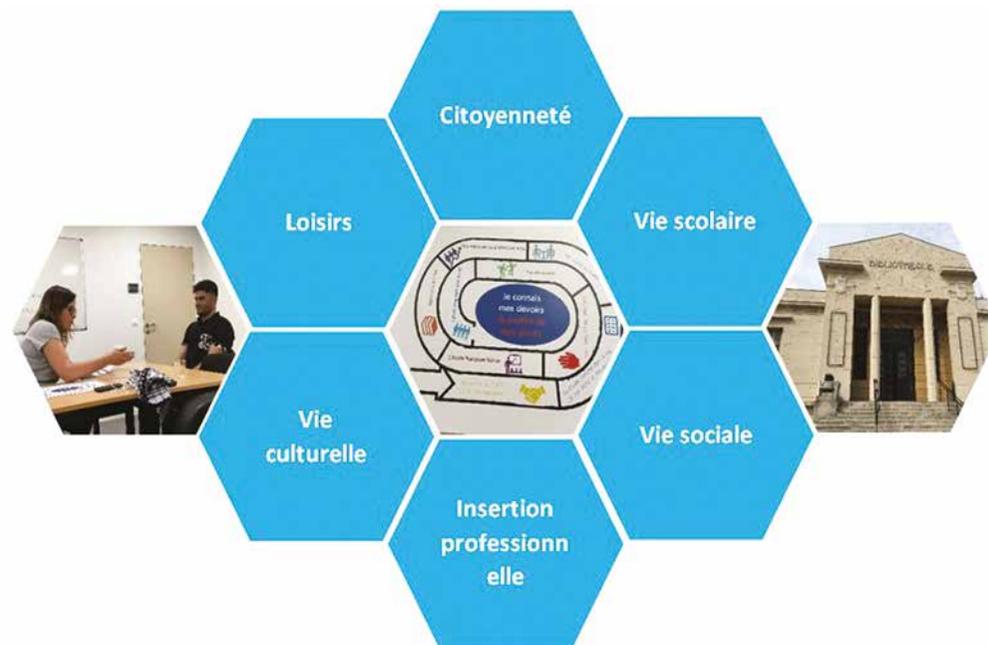
## INSTITUTIONS / PARTENAIRES

- Pôle emploi : Rencontre + réflexion sur l'accompagnement
- Mission locale : Découverte des dispositifs (Reims Sans Frontière/Parcours d'Intégration par l'Apprentissage de la Langue/Garantie Jeunes) + Rencontre avec les conseillers
- La Mairie de Reims : Rencontre avec Mr EL GHALLOUSSI, Chef de Projet Insertion - Développement Economique
- Le Département : Rencontre avec Mme MARTINIE, Coordinatrice Territoriale Insertion Grand REIMS
- CIAM : Rencontre + mise en place d'ateliers thématiques (cf complément d'informations ci-dessous)
- Entraide Protestante : Rencontre + découverte + participation avec 2 PA et la CESF
- E2C : Rencontre + découverte
- Click'n job : Rencontre
- SDP : Rencontre avec des éducateurs de rue
- Le CREPI : Rencontre avec la chargée de mission + découverte
- Le CRESS : Rencontre avec la chargée de mission
- Les compagnons du Devoir : Contact téléphonique
- Unis-cité : Découverte du service civique

### Le CIAM

Des ateliers Vie en France et Citoyenneté ont été mis en place après un état des lieux fait par l'équipe du CPH. En effet, pour faire suite à l'expertise des professionnelles du service, il a été constaté qu'il existait une méconnaissance des droits, des devoirs et des codes de la société française.

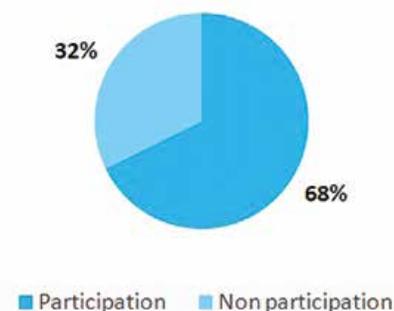
L'objectif principal de ces ateliers est de favoriser l'intégration et l'accès à l'autonomie des PA, répartis sur 9 séances sur les thèmes suivant :



Malgré un lancement quelque peu compliqué, il s'est avéré que la participation a augmenté au fil des semaines. Après l'identification des lieux, l'adhésion n'a fait qu'accroître.

Les personnes sorties du CPH qui ont participé aux ateliers se rendent régulièrement au CIAM. Ces ateliers sont un bon fil conducteur pour la poursuite de leur intégration.

## TAUX DE PARTICIPATION AUX ATELIERS DU CIAM



## La Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS)

Tout au long de l'année, la FAS diffuse des informations sur les manifestations mises en place sur notre territoire et met en action :

- Rencontres partenariales « Accompagnement Emploi en structure d'hébergement »
- Rencontre partenariale avec Pôle Emploi
- Visites de chantiers d'insertion
- ...

La participation à ces interventions sont nécessaires pour la découverte des dispositifs, la rencontre de structures et le développement du réseau.

## Dispositifs HOPE

Au cours de 2019, nous pouvons recenser une unique sortie vers le dispositif HOPE. La raison principale de cette faible adhésion est le lieu de la formation. Située en dehors du territoire de leur résidence, les PA sont réfractaires de quitter une nouvelle fois un lieu auquel ils ont reconstruit un morceau de leur vie.

## Autres actions

### ATELIER COLLECTIF

- **Actualisation**  
*Savoir effectuer l'actualisation mensuelle obligatoire nécessaire au maintien de droits*  
Lieu : CPH

### INFORMATIONS COLLECTIVES

- **HUMANDO**  
*Présentation des métiers de l'industrie*  
Lieu : CPH
- **SUEZ**  
*Présentation de la structure et des activités + entretiens*  
Lieu : Locaux de SUEZ
- **GRDF**  
*Présentation de la sécurité au travail + Mise en pratique*  
Lieu : Maison de Quartier Orgeval

## RECRUTEMENTS

- **HOPE**  
Lieu : Actual
- **Leader Intérim**  
Lieu : CPH
- **Synergie**  
Lieu : Maison de Quartier Orgeval
- **Forum Job**  
Lieu : Stade Auguste Delaune



Information collective SUEZ



Sécurité au travail GRDF



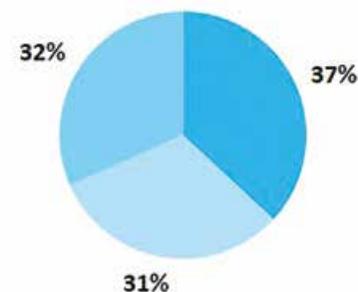
Immersion  
Entraide Protestante

## L'insertion professionnelle en chiffres

En 2019, 38 personnes accueillies ont bénéficié d'un suivi. L'accompagnement professionnel est mis en place dès l'arrivée de la personne avec un premier entretien d'accueil où un premier diagnostic est effectué.

A partir de ce moment, un parcours personnalisé est mis en place tout en tenant compte des freins liés à l'insertion professionnelle et en étroite collaboration avec les professionnelles du CPH et avec les partenaires extérieurs (Mission Locale, Pôle Emploi, centres de formations, employeurs...).

## PART D'ACTIVITÉS EN 2019



■ Contrats ■ Formation qualifiante ou non qualifiante ■ Sans activité

Une nette évolution peut être constatée :

- La part des personnes sans activité a diminué de plus de la moitié (69% fin 2018 contre 32% en 2019).
- L'accès à la formation a, quant à elle, triplé (9% contre 31%).
- Le nombre de contrat a également augmenté de 15 points. 14 contrats de travail ont été signés dont 1 CDI.

Concernant les moins de 25 ans, 16 personnes ont bénéficié d'un accompagnement renforcé entre le CPH et la Mission Locale (6 d'entre eux ont eu accès au dispositif de la Garantie Jeunes).

# L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS

Deux professeurs de français langue étrangère (FLE) interviennent dans l'apprentissage de la langue et de la citoyenneté.

Les cours de FLE au sein du pôle Asile et Intégration permettent au public demandeur d'asile ou ayant la protection internationale, d'acquérir la maîtrise de la langue orale et écrite en vue d'une insertion sociale et d'un parcours vers l'emploi.

Le nombre de personnes présentes au cours FLE sont de 10 personnes environ par séance. Toutefois, certaines ne sont pas présentes de manière constante en raison de leur emploi et leur formation linguistique OFII ou par manque d'assiduité. Cet apprentissage dans certain cas peut s'appuyer sur une pédagogie plus individualisée afin d'assurer un suivi et de mesurer la progression de chacun. Deux petits groupes débutants, intermédiaires (A1.1, A1-A2), ont été constitués à partir d'un entretien oral suivi d'un test de positionnement effectué en début de l'apprentissage de la langue. Ce dernier est le premier contact avec l'apprenant, c'est un moment clé, il vise à déterminer les compétences et les niveaux mais également les besoins de la personne. Les apprenants s'engagent à suivre les cours pour acquérir un niveau minimum d'autonomie linguistique. Ils sont notamment soumis à cette obligation au CPH. L'apprentissage du français est enseigné en termes de quatre compétences langagières de base :

- Ecouter (compréhensions orale) ;
- Lire (compréhension écrite) ;
- Parler (expression orale) ;
- Ecrire (expression écrite).

Afin de motiver à cet apprentissage, les professeurs ont mis en place d'autres actions d'accompagnement par l'accès à la culture du pays, des sorties culturelles (bibliothèque, cinéma FLE). Le nombre de participants varie selon les sorties : il est de 7 à 10 participants. Au cours de l'année 2019, trois sorties à la médiathèque ont été effectuées : visite de la médiathèque, atelier de conversation, et assister au cinéma FLE.

L'objectif est de favoriser l'autonomie en rendant le public acteur de la mise en place du projet (choix de ces ateliers, éventuellement par vote). En effet, ces ateliers culturels sont l'occasion d'introduire de nouvelles méthodes d'apprentissage par le jeu, l'art, la créativité, l'expression personnelle, l'échange linguistique.

Plus spécifiquement sur le CPH, 70 % des personnes ne parlent pas le français à l'arrivée (alphabétisation) et 30 % d'entre eux comprennent et parlent correctement le français car ce sont des ressortissants de pays africains francophones ou des personnes résidentes en France depuis plus d'un an. C'est pourquoi, les apprenants au sein du CPH sont évalués de manière régulière tout au long de l'apprentissage du FLE, permettant au formateur d'identifier les remédiations à effectuer afin d'assurer la progression des acquis vers le niveau cible. Le nombre de réussite FLE est plutôt bien car tous les apprenants qui ont effectué leurs cours au CPH, ils ont eu le niveau A1 à la sortie, certaines personnes sont même passés au niveau A2 en cours d'acquisition. Tous les apprenants ont validé le niveau A1, et 4 personnes ont validé le niveau A2.

# ACTIVITÉS ET PROJETS DU PÔLE ASILE ET INTÉGRATION

## CAFÉ-RENCONTRES

Durant l'année 2019, nous avons poursuivi et diversifié les activités du Projet Café-Rencontres mis en place en juillet 2017 destiné aux femmes accueillies sur le Pôle Asile et Intégration.

L'objectif majeur est de proposer un espace de parole, d'échange, de partage de savoirs faire et d'expériences entre les participantes.

Les différentes activités proposées, peuvent avoir un impact positif sur le bien-être car elles permettent notamment de briser l'isolement, de donner la possibilité aux femmes de se rencontrer hors du cadre familial.

La finalité du projet est de favoriser l'épanouissement personnel des femmes accueillies au sein du pôle Asile et Intégration, de valoriser la mise en application de leurs compétences et potentialités autour des différentes activités choisies ensemble permettant ainsi leur développement personnel.

Le projet s'est déroulé en plusieurs phases :

Dans un premier temps et afin de faciliter l'adhésion des femmes, des rencontres au sein du pôle sous forme de groupe de parole ont été organisées afin qu'elles puissent faire connaissance, créer des liens, échanger sur leur parcours passé, sur leur vie présente et sur le futur. Dans un second temps, des activités ont été proposées.

Sur l'année 2019, 10 rencontres ont eu lieu autour de différentes activités dont quatre repas interculturels (en témoignent les photos ci-dessous) ont été partagés entre les participants et les professionnels et qui ont eu lieu à la maison de quartier Orgeval dans le cadre du partenariat.



Par ailleurs, la créativité, la concentration et le bien-être ont rythmés nos ateliers peinture. A l'issue de ces ateliers les participantes ont exposé leur travail. Cela a été suivi d'un repas convivial préparés par les dames du Café rencontre au sein de la Maison de Quartier d'Orgeval.



Notre objectif d'externalisé ce projet a été atteint, car l'atelier cuisine se déroule désormais à la maison de quartier Orgeval. Il s'agissait de pérenniser le projet café rencontre en développant un réseau de partenaire. Ceci constitue un avantage de permettre aux personnes accueillies de découvrir les nombreuses possibilités mise à la disposition des publics par la maison de quartier.

Également depuis l'ouverture du CPH, les femmes accueillies sur ce dispositif ont intégré le café rencontre.



Une sortie au « SPA Terre et Soleil » a été organisé en juillet 2019. 11 femmes y ont participé.



En définitive, les femmes ont adhéré au projet. Le nombre de participantes n'a cessé d'augmenter et l'activité est régulière.

## ATELIERS « COUTURE »

Ce projet est né d'échanges informels entre deux professionnels et plusieurs personnes accueillies. Au même titre que le café rencontre, cette activité présente deux vertus : elle permet de valoriser les compétences des personnes et de favoriser un partage des connaissances et des savoirs faire.

L'activité est enfin un support et elle favorise les conditions d'une relation de confiance.

Ce projet mis en œuvre fin 2019 a regroupé 6 personnes dont 4 hommes seuls. L'objectif sur 2020 est de poursuivre cette activité à la fréquence d'une séance par quinzaine.



Le public accueilli dans le cadre de leur demande de protection internationale demeure dans une situation « d'attente ». Cela peut représenter un temps plus ou moins long selon chaque situation. Cette situation « d'attente » ajoutée à un état de stress et d'incertitude sur l'issue de leur demande de protection peut engendrer chez certains un état dit « dépressif ». C'est pourquoi, des activités sportives ont été proposées. Dans ce cadre, une activité « Badminton » a été proposée courant avril 2019. Huit personnes ont participé à cette activité sur une séance de deux heures.

Par ailleurs, diverses sorties culturelles ont été animées, notamment l'été :

- Concerts au Cryptoportique de Reims puis Sons et Lumières sur la Cathédrale de Reims ;
- Tournoi de Football ;
- Sortie découverte organisée à Paris pour 18 personnes accueillies. La découverte de notre capitale représente un levier efficient à l'acquisition de la notion de citoyenneté française ;
- Une sortie au parc d'Isle à Saint-Quentin en juillet 2019. Cette activité a regroupé 15 personnes. Cette sortie a permis aux personnes accueillies de passer une journée conviviale et/ou familiale, de s'évader de la routine et des problèmes du quotidien en découvrant un nouvel environnement (parc, parc animalier, baignade) ;
- Une Sortie au parc Walygator pour 20 personnes pour fêter Halloween ;
- Découverte du Ranch qui est une ferme pédagogique pour découvrir la vie animale, la nature et le milieu agricole dans un cadre western ;
- Découverte du lac du Der à travers différentes activités : balade, vélo, pique-nique, jeux ou baignade.

## CONCLUSION

L'année 2019 a été intense au Pôle Asile et Intégration notamment du fait de la transformation des places CAO en HUDA, du développement du CPH ainsi que de l'accroissement des places HUDA.

Malgré ces nombreux changements, l'équipe a su faire preuve de capacités d'adaptation. Elle a également rencontré différents freins, notamment la présence non continue de leur chef de service (en formation), l'équipe a donc dû faire face à diverses tâches qui ont été initialement attribuées à celle-ci.

Les professionnels du pôle ont aussi pu observer un grand nombre de personnes présentant un mal-être récurrent, dû à leur parcours d'exil, un passé traumatique, des problématiques de santé, ce qui engendre chez eux des angoisses, du stress, des mises en danger ainsi que des appels à l'aide.

À la suite de ces différents constats, l'équipe souhaite mettre en place diverses activités tout au long de l'année. Ces ateliers seront axés sur la prévention, la détente, les loisirs, avec des moments de partage conviviaux, et ce, dans le but de rompre l'isolement des personnes accueillies. C'est pourquoi, nous envisageons l'aide d'un service civique pour des tâches définies, telles que la gestion des stocks, la gestion du public et l'enregistrement du courrier.

En cette fin d'année 2019, par l'ouverture de nouveaux appartements et l'embauche d'un travailleur social supplémentaire, l'équipe insiste sur le fait qu'elle souhaite d'autant plus rester attentive au bien-être des personnes accueillies, en repensant ses pratiques, et la réorganisation des locaux. Ainsi, l'équipe s'adapte continuellement aux besoins des personnes accueillies, toujours dans le respect, la bienveillance et la bienveillance.

CHRS Regroupé  
64 places



CHRS Stabilisation  
19 places



CHRS Diffus  
24 places



Service AVDL



Toit Solid'Air  
21 places



CHAU Diffus  
198 places



FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT  
LE NOUVEL HORIZON REIMS

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## Service AVDL 2019



*Secourir  
Accompagner  
Reconstruire*

HUDA 2  
81 places



CPH  
30 places



CADA  
95 places



# AVANT-PROPOS

*Par Philippe WATTIER*

*En 2019, le pôle asile et intégration à l'instar des autres pôles a finalisé la rédaction de son projet d'établissement. Ce dernier devait être présenté aux instances nationales de la Fondation pour une validation avant envoi aux autorités de tutelles.*

*La crise sanitaire a de fait retardée cette ultime étape d'un processus réflexif qui a permis au pôle de dresser des axes de travail pour les années à venir.*

*L'activité du pôle asile une nouvelle fois été rythmée par des transformations de places, et par des créations. Dorénavant, ce pôle compte en son sein 70 places d'HUDA.*

*Le travail d'accompagnement conduit par les équipes de ce service est remarquable. La singularité de chaque situation requiert une grande capacité d'adaptation, d'autant qu'à la barrière de la langue viennent s'ajouter de nombreux autres obstacles qu'il faut contourner et dépasser.*

*Le fil rouge de la démarche d'accompagnement des professionnels repose sur l'établissement d'une relation de confiance qui va permettre d'engager le processus de la demande d'asile, d'introduire des recours ou de poser le cadre de la démarche d'intégration.*

*Le travail d'apprentissage de la langue française est une plus value certaine qui vient compléter le travail d'accompagnement conduit par les travailleurs sociaux qui développent aussi de nombreuses activités collectives indispensable à la socialisation et à l'établissement d'un lien social.*

***Le rapport d'activités 2019 est particulièrement fluide, lisible. Il montre bien la densité de l'activité de ce service et les nombreux supports utilisés pour promouvoir l'intégration et l'inclusion tant que faire se peut des publics.***

*Bonne lecture,*



# L'ASLL

## ACCOMPAGNEMENT

### SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

#### OBJECTIFS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (A.S.L.L.) sont expressément prévues dans la circulaire N° 90-89 du 7/12/1990, intervenant en application de la Loi du 30/05/90 (dite loi Besson) et visant à la mise en œuvre du droit au logement.

« Article 6 : (...) Le fonds de solidarité prend en charge des mesures d'accompagnement social individuelles ou collectives lorsqu'elles sont nécessaires à l'installation ou au maintien dans un logement des personnes et des familles bénéficiant du plan départemental, qu'elles soient locataires, sous-locataires, propriétaires de leur logement ou à la recherche d'un logement.(...) Les mesures d'accompagnement social donnent lieu à l'établissement de conventions conclues par le département avec les organismes ou associations qui les exécutent. »

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

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

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

Les demandes sont effectuées par le travailleur social référent du ménage avant son

entrée en logement ou par l'organisme logeur, auprès du FSL, qui valide la durée de la mesure et le choix de l'organisme prestataire.

Les mesures d'A.S.L.L. peuvent être accordées pour une durée allant de 3 à 12 mois. Elles sont reconductibles si nécessaire, sur la base d'une évaluation transmise à la Commission FSL.

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

#### MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

A l'Armée du Salut, l'ASLL se réalise par une **approche spécifique de la problématique logement de la personne** sur la base d'entretiens individuels, prioritairement à domicile. C'est ainsi que le professionnel peut travailler sur le cadre de vie et **accompagner la personne dans ses démarches en favorisant son intégration dans son environnement**. Pour chaque situation, des objectifs de travail sont déterminés conjointement avec les ménages bénéficiaires de la mesure.

Ces objectifs sont principalement basés sur :

- L'aide à l'installation et à l'appropriation du logement (entretien, bonne utilisation des lieux et des équipements).
- L'accompagnement budgétaire lié au logement en ce qui concerne le paiement du loyer, des charges locatives et des fournitures d'énergie.
- La facilitation de l'intégration dans l'immeuble, dans le quartier (équipements sociaux, écoles, etc.)
- Le respect du voisinage
- Le soutien aux démarches administratives par une orientation appropriée en direction des services concernés, afin de favoriser l'accès aux droits.
- La sensibilisation à l'utilisation et aux consommations d'énergies

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

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

En ce qui concerne les difficultés d'intégration dans l'environnement, une rencontre avec l'agent de voisinage ou le bailleur est sollicitée. L'accompagnement s'adapte au cas par cas et nécessite des interventions soutenues, notamment en début de mesure. Ensuite, les rencontres ont lieu une fois par mois, en fonction des besoins de la personne.

Ce travail nécessite des relations partenariales renforcées entre l'Armée du Salut, les bailleurs, les services sociaux de secteur, les associations locales.

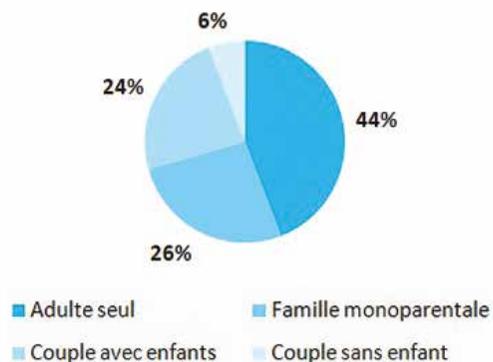
Ainsi, une rencontre trimestrielle a lieu avec les bailleurs afin d'échanger sur l'accompagnement opéré avec les ménages, des rencontres fréquentes sont effectuées avec les assistantes sociales de secteur afin de renforcer le lien entre les ménages et le secteur et des rencontres à domicile ou dans les associations locales sont effectuées.

En fin de mesure, les travailleurs sociaux effectuent un bilan de la mesure avec les ménages, celui-ci est ensuite transmis au Département. Parallèlement, le bailleur est informé de l'arrêt de la mesure et un relais est effectué avec l'assistante sociale de secteur par le biais d'un rendez-vous physique avec les ménages ou par le biais de la transmission d'un rapport de situation et d'un contact téléphonique.

### TPOLOGIE DU PUBLIC ACCOMPAGNÉ

En 2019, 28 mesures ont été décidées, un ménage a été orienté vers un autre partenaire, trois mesures ont été annulées. Au total en 2019, 34 ménages ont été accompagnés dans le cadre d'une mesure ASLL à l'entrée ou au maintien dans les lieux ce qui représentent 82 personnes accompagnées. 25 de ces ménages sont des nouvelles mesures d'accompagnement lié au logement décidé en 2019, 9 ménages ont été accompagnés entre 2018 et 2019.

### TPOLOGIE FAMILIALE DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS



Le diagramme circulaire ci-contre représente la répartition des ménages par composition familiale. En 2019, 44% des ménages soit 15 ménages sont des adultes seuls, 26% soit 9 ménages sont des familles monoparentales, 24% soit 8 ménages sont des couples sans enfants et 6% soit 2 ménages sont des couples avec enfants. Ces chiffres mettent en avant que les publics en situation de difficultés financières sont majoritairement des personnes isolées ou des familles monoparentales.

Toutefois le tableau ci-dessous représente la répartition des personnes par genre et par tranche d'âge, il met en avant le fait que nous accompagnons autant d'hommes que de femmes sur le dispositif d'ASLL en 2019.

Répartition des personnes par genre selon leur âge	Hommes		Femmes	
	Mineurs	Majeurs	Mineurs	Majeurs
	18	21	19	24

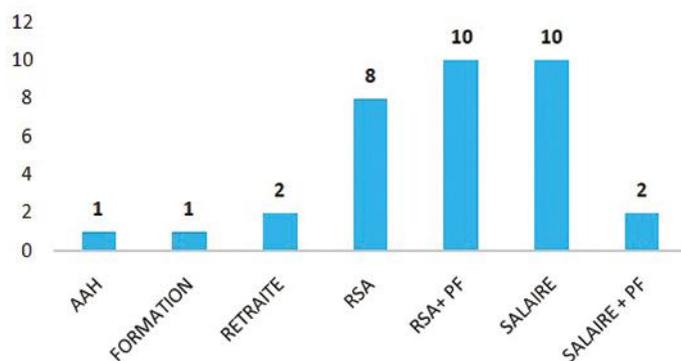
Les situations administratives des personnes accompagnées dans le cadre d'une ASLL sont représentées par l'histogramme ci-dessous. En 2019, 14 ménages possédaient un titre de séjour, 10 ménages relevaient du droit commun, 6 ménages possédaient le statut de réfugiés, 2 ménages possédaient le statut de protection subsidiaire ou internationale, 1 ménage était sous récépissé de demande de titre de séjour et un ménage possédait une APS (Autorisation Provisoire de Séjour). L'accompagnement des personnes sous protection subsidiaire ou internationale mais également l'accompagnement des personnes reconnues réfugiés est soumis à disparaître dans le cadre de l'ASLL puisqu'un accompagnement spécifique à ce public a été créé au 1er Janvier 2019.

### RÉPARTITION DU NOMBRE DE MÉNAGES SELON LEUR SITUATION ADMINISTRATIVE



L'ASLL est souvent mise en place dans le cadre de difficultés financières. Ainsi, l'histogramme ci-dessous montre que la majorité des personnes bénéficient de revenus sociaux (RSA, AAH, Prestations familiales). Ce faible niveau de ressources montre l'importance de l'accompagnement dans la gestion budgétaire par les travailleurs sociaux. Toutefois, on note une augmentation d'accompagnement en logement des personnes en activités puisqu'en 2019, 12 ménages étaient en situation d'emploi contre 5 en 2018. Cette augmentation s'explique par le fait que de nombreux ménages sont en situation d'emploi précaires (travail à temps partiel par exemple).

### RÉPARTITION DES MÉNAGES SELON LEURS RESSOURCES

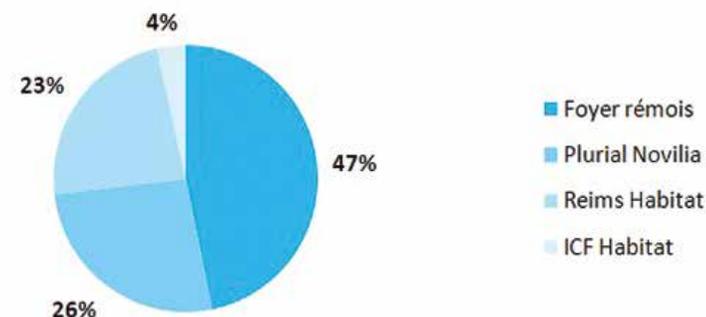


### SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT

En 2019, tous les ménages étaient locataires dans le parc public. Cette donnée est représentative du public accompagné puisque celui-ci rencontre des difficultés à se loger dans le parc privé du fait des conditions de ressources, des montants de loyer ou de l'obligation d'avoir un garant.

Ainsi en 2019, 16 ménages étaient locataires du Foyer Rémois, 9 ménages l'étaient auprès de PlurialNovilia, 8 ménages l'étaient auprès de Reims Habitat et un ménage était locataire d'ICF Habitat.

### RÉPARTITION DES MÉNAGES/ BAILLEUR



### DURÉE MOYENNE D'ACCOMPAGNEMENT EN 2019

10 mesures ont été renouvelées en 2019 pour donner suite à une demande du ménage ou à l'évaluation des besoins par les travailleurs sociaux. 16 mesures d'accompagnement social lié au logement ont été finalisées en 2019.

Nombre d'ASLL finalisées	Durée moyenne d'accompagnement
16	8.2 mois

La durée moyenne d'accompagnement concernant les ménages dont l'ASLL s'est finalisée en 2019 est de 253 jours soit 8,2 mois d'accompagnement à la suite un relais avec les services sociaux de secteur s'est effectué. Depuis 2019, un bilan 6 mois après la fin de l'ASLL s'effectue afin d'évaluer si les ménages ont pu maintenir la dynamique entreprise lors de l'accompagnement.

### L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Mme B témoigne :

« Auparavant nous vivions dans un logement F5 avant que celui-ci prenne feu. Nous avons donc été relogé, ma famille et moi, dans un F4 au quartier de Croix-Rouge, pendant environ 1 an. Nous avons rencontré de grosses difficultés avec des jeunes de Croix-Rouge : ils nous ont mangé la vie, et n'acceptaient pas que l'on soit dans leur logement de squatte : défonçage de porte, dénoncement pour drogue entraînant

*l'intervention de la police et garde à vue, menace de mort etc. Nous nous sommes donc retrouvés au commissariat. Nous avons dormi à l'hôtel pendant une nuit. Après on n'avait rien, on a fait le 115, j'ai dû placer ma fille avec mon petit-fils entre temps en foyer. Puis mon mari et moi sommes allés à l'hôtel 4. Cette instabilité m'a fait déprimer. Une demande d'hébergement auprès du SIAO a été faite et nous avons été orientés le 03/05/2018, en CHRS diffus à Orgeval.*

*Ma première impression de ce F3 bis : j'ai du mal à accepter qu'il ne fût pas à nous, mais contente de l'avoir, pour retrouver toute ma petite famille. Cela m'a permis de retrouver une vie normale et de pouvoir refaire ma vie. J'ai été accompagné par un travailleur social qui m'a redonné le moral, et j'ai aussi pu poursuivre mon travail. J'ai été accompagné au niveau administratif, mais aussi au niveau de ma vie privée, à la suite du décès de mon fils. On m'a aidé dans toutes mes démarches et nous nous sommes battus avec mon employeur afin de pouvoir faire valoir mes droits, car mon employeur ne voulait pas me donner mes jours pour donner suite au décès. Nous avons même été accompagné par le travailleur social à l'enterrement et cela nous a beaucoup aidés et touchés : beaucoup de soutien pour mon mari lors de cette épreuve...*

*Quelque mois plus tard, nous avons été ré-orienté en interne au niveau de L'armée du Salut. J'ai été déçue de venir sur un CHRS collectif et je me suis fait des films : je pensais que c'était un Foyer de sans-abris, sachant que mon mari connaissait rue Goyot, j'étais dégoûtée de quitter un logement et de me retrouver dans un foyer avec des gens avec qui je ne pensais pas m'entendre. Les personnes de l'extérieur ont une mauvaise image de l'Armée du Salut.*

*Mes enfants étant partis, nous nous retrouvions plus que deux et donc ne pouvions plus rester dans cet appartement.*

*Finalement le CHRS m'a apporté beaucoup, une rencontre avec une équipe très gentille même les agents d'accueil. Obtenir une chambre double m'a rassuré, je pensais me retrouver seule dans une chambre et séparer de mon conjoint. Les travailleurs sociaux nous ont aidés à trouver un logement autonome un deuxième travail. Les professionnels nous proposent de nombreuses choses pour aller mieux comme des sorties culturelles. J'ai adoré la sortie à Paris, j'en garde un très bon souvenir, je regarde encore les photos et nous avons pu voir les éducateurs autrement.*

*Le Foyer m'a fait redéprimer dans les débuts, je trouvais le temps long. Partagé le quotidien des communs, la vie collective n'est pas toujours facile entre les problématiques de chacun. J'étais une maman pour tous les jeunes dont ils m'ont confié des secrets*

*parfois difficiles. Partir le matin de bonne heure, sans avoir pu boire du café était pour moi énervant.*

*Puis nous avons eu un rendez-vous avec Reims habitat pour compléter le dossier logement et obtenu une proposition de logement au sein du quartier Croix-Rouge. Nous avons refusé catégoriquement du fait de notre mauvaise expérience dans ce quartier, nous avons été soutenus par les travailleurs sociaux sur ce refus et nous sommes restés dans l'attente d'une autre proposition. Finalement, c'est ICF habitat qui nous a présenté une meilleure proposition de logement et nous avons accepté le F3. Une demande d'ASSL et FSL ont été faites et les deux ont été acceptés. L'ASSL permet qu'un travailleur social vienne nous rendre visite à notre domicile, afin d'avoir un suivi parfois je viens à son bureau. Elle nous aide beaucoup, au niveau administratif mais aussi dans le logement pour le paiement du loyer, l'ouverture de nos droits à la suite de l'obtention de l'appartement, l'appropriation du logement et pour nous reconstruire. Lors de nos entretiens, je prépare toujours un café et/ou chocolat afin de passer un bon moment convivial malgré tout. Le point négatif sera lorsque ma référente sera partie, en fin d'ASSL, je vais galérer au niveau de mes papiers administratifs. Peut-être que j'aurais les larmes aux yeux. Sa bonne humeur et son sourire me manqueront.*

*A l'heure actuelle, je suis de nouveau grand-mère et je suis la plus heureuse. J'ai deux travaux. Ma famille se porte bien. Je remercie toute l'équipe de travailleurs sociaux de nous avoir accompagné tout au long de notre parcours, même si je n'ai pas toujours été sympa, mon mari encore plus que moi. J'aimerais que mon expérience serve à d'autres personnes hébergées, ce n'est pas parce qu'ils sont tombés dans un trou qu'ils ne peuvent pas se relever. Courage et volonté, j'ai beaucoup pris sur moi pour y arriver ».*

# L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES RÉFUGIÉS OU BÉNÉFICIAIRES D'UNE PROTECTION SUBSIDIAIRE OU INTERNATIONALE

## OBJECTIFS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

L'année 2018 avait été marquée par une importante mobilisation des acteurs de l'accueil et de l'intégration des réfugiés en France aussi bien au niveau national que territorial, sous l'effet notamment du comité interministériel à l'intégration présidé par le Premier ministre. Édouard Philippe, avait en effet réuni un Comité interministériel à l'intégration, le 5 juin 2018 afin de présenter les priorités gouvernementales permettant une « intégration digne de notre République pour tous ceux à qui nous donnons le droit de séjourner en France ». Etape essentielle du parcours d'intégration, l'accès au logement des réfugiés a fait l'objet d'orientations gouvernementales structurantes. Pour pérenniser et amplifier cette dynamique, une nouvelle instruction du Gouvernement relative à l'accélération du relogement des réfugiés signée le 4 mars 2019 par le ministre de l'intérieur, la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales et le ministre de la ville et du logement, à destination des préfets et services déconcentrés de l'État fixe de nouveaux objectifs pour l'année 2019. L'un de ces objectifs fut le financement par les services de l'Etat de mesures d'accompagnement vers et dans le logement spécifique à ce public à compter de Janvier 2019.

## MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement réfugié a pour objectif de sécuriser l'accès au logement des personnes ayant obtenu une protection (subsidaire, internationale ou ayant le statut de réfugié), il se décline majoritairement par des entretiens à domicile auprès des ménages. Ainsi, le pôle AVDL travaille en lien étroit avec le pôle asile de l'Armée du Salut (CPH, CADA, HUDA) puisque de nombreux ménages sortants du pôle asile bénéficient ensuite d'un accompagnement réfugié.

Cet accompagnement est basé sur l'appropriation du logement sous toutes ses déclinaisons : occupation de celui-ci, achat de mobiliers, ouverture des contrats d'énergies, lien avec le bailleur et les agences de proximité, mise en place des paiements liés au logement, utilisation des appareils électroménagers...

Cet accompagnement peut être similaire à l'accompagnement social lié au logement toutefois, le public spécifique de ce type d'accompagnement amène les travailleuses sociales à accéder à leur accompagnement sur l'insertion professionnelle et sur l'intégration. Depuis le 1er Mars 2019, les professionnels ont une vigilance toute particulière à ce que les publics accompagnés sur ce dispositif puissent bénéficier du contrat d'intégration républicaine (CIR) leur permettant de bénéficier, selon leur niveau, de 200 à 600 heures de cours de français, de 4 jours de formation civique permettant de sensibiliser les publics aux valeurs de la République.

Parallèlement l'accompagnement est axé sur l'intégration (apprentissage de la langue française, lien social, accès à la culture et aux loisirs...) en priorisant la création d'un réseau auprès des ménages qui leur permettra par la suite d'être soutenu en cas de difficultés (associations, réseau amical, soutien par des bénévoles...). En ce sens, un réseau partenarial et associatif gravite autour des professionnels tels que femmes relais 51, le secours catholique, le secours populaire, le CIAM, les maisons de quartiers, les circonscriptions...

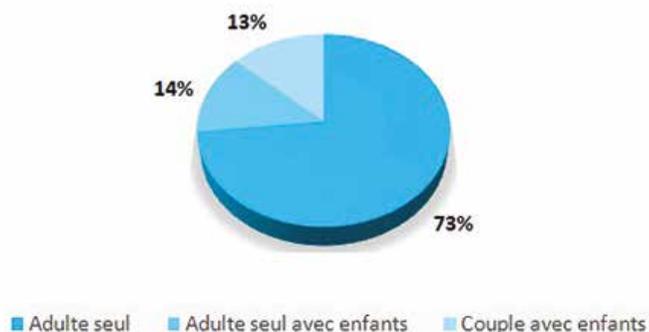
Le rythme des rencontres entre les professionnels et les ménages varie d'une rencontre par semaine en début de mesure à une rencontre mensuelle en fin de mesure. La durée d'accompagnement est variable selon les besoins des ménages et peut être maintenue jusqu'à 12 mois. Cette temporalité est conditionnée aux besoins du ménage et à l'évaluation des professionnels.

## NOMBRE D'ACCOMPAGNEMENT RÉFUGIÉS EN 2019

En 2019, 33 mesures ont été décidées, 6 mesures ont été annulées, 8 ménages sont toujours en attente d'une proposition de logement et 15 ménages ont été accompagnés. Parmi les 6 mesures annulées, 4 ménages ont été orientés vers le projet HOPE et ont bénéficié d'un contrat de travail et d'un accompagnement au sein d'un autre département, 1 ménage a refusé d'accéder au logement et 1 ménage n'a pas donné suite pour la mise en place de l'accompagnement.

## TPOLOGIE DU PUBLIC ACCOMPAGNÉ

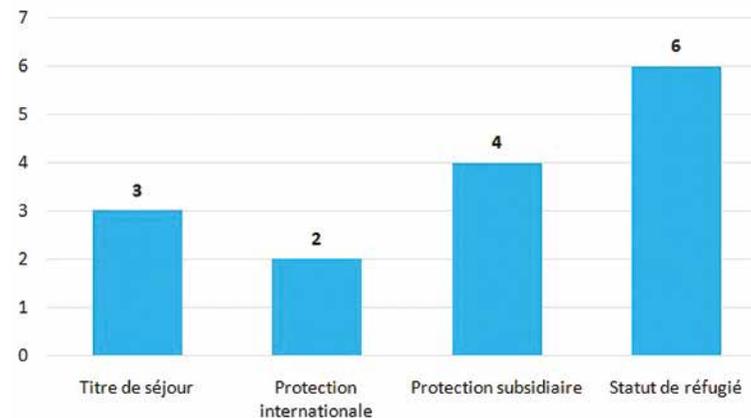
### TPOLOGIE FAMILIALE DES MÉNAGES



Le diagramme circulaire ci-dessus met en évidence la répartition des ménages accompagnés selon leur typologie. En 2019, parmi les 15 ménages accompagnés 73% soit 11 ménages sont des adultes seuls, 14% soit 2 ménages sont des familles monoparentales et 13% soit 2 ménages sont des couples avec enfants. Ces statistiques mettent en évidence que plus des  $\frac{3}{4}$  des personnes accompagnées sont des adultes seuls (avec ou sans enfants).

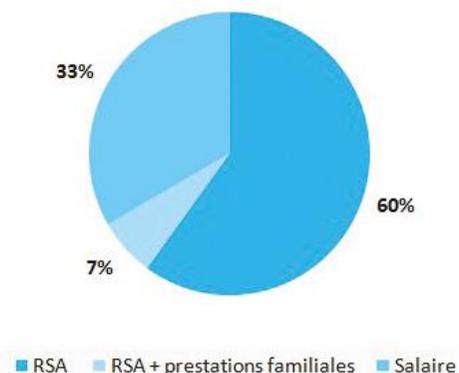
La mise en place d'un accompagnement réfugié est conditionnée à la situation administrative des ménages. Ainsi en 2019 parmi les 15 ménages accompagnés, 6 ménages avaient un statut de réfugié, 4 possédaient une protection subsidiaire, 2 bénéficiaient d'une protection internationale et 3 ménages possédaient un titre de séjour. Ces chiffres sont mis en évidence par l'histogramme ci-après :

### SITUATION ADMINISTRATIVE DES MÉNAGES



L'ensemble des ménages accompagnés sur le dispositif possèdent des ressources, cette donnée étant essentiel pour un accès au logement. Parmi les 15 ménages accompagnés, 9 ménages étaient bénéficiaires du RSA, 1 ménage bénéficiait des prestations familiales et du RSA et 5 ménages étaient en situation d'emploi. Ces statistiques sont représentés par le diagramme circulaire suivant :

### TYPE DE RESSOURCES PAR MÉNAGE



Ces données mettent en évidence la nécessité pour les travailleurs sociaux d'axer leur accompagnement sur la gestion budgétaire mais aussi sur l'insertion professionnelle des publics accompagnés.

## NOMBRE DE SORTIES EN 2019

En 2019, 3 ménages sont sortis du dispositif car ils possédaient les compétences suffisantes pour maintenir dans leur logement. La durée moyenne d'accompagnement pour ces trois ménages est de 156 jours soit 5 mois environ.

## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

*A ma sortie de CADA de la Croix Rouge, on m'a annoncé que j'allais intégrer un logement mais qu'une assistante sociale viendrait m'aider dans mes papiers. Cela m'a beaucoup rassuré, car c'est mon premier logement en France.*

*Le fait que le travailleur social se déplace dans mon appartement est super on peut échanger sur différents sujets et je peux lui faire part de mes difficultés.*

*Cet accompagnement est rassurant car il a une durée de 12 mois, cela laisse le temps d'emménager et de recevoir les premiers courriers ou être confrontés à différents problèmes.*

*Même si je peux rencontrer l'assistante social de mon quartier, c'est un accompagnement différent où l'on prend le temps de discuter et de trouver des solutions.*

*Le fait qu'une personne vienne me rendre visite m'aide aussi à moins me sentir seul.*

*J'avais peur d'être seul en appartement mais maintenant avec le temps je me sens rassuré car j'ai appris pleins de choses et j'ai appris à faire pleins de choses seul maintenant mais on m'a toujours soutenue.*

# LE BAIL GLISSANT

## OBJECTIFS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Le bail glissant est un dispositif d'insertion par le logement pouvant permettre à des ménages en difficultés de devenir locataire. Ce dispositif de location/sous location intervient dans le cadre de la loi Alur.

Il fait intervenir trois acteurs :

- Le bailleur (propriétaire du logement) que ce soit les bailleurs sociaux du territoire ou un propriétaire privé
- Le locataire en titre : la Fondation Armée du Salut et plus particulièrement le Nouvel Horizon
- L'occupant : le ménage

Trois documents contractuels sont établis lors de la mise en œuvre d'un bail glissant :

- Entre le bailleur et le Nouvel horizon en titre, il est établi un contrat de location qui prévoit notamment les conditions de glissement du bail
- Entre l'Armée du Salut et le ménage, il est établi un contrat de sous-location.
- Une convention tripartite est signée entre le bailleur, l'Armée du Salut et le ménage occupant les lieux.

La **spécificité du bail glissant** réside dans les deux axes autour desquels le travail s'articule : l'accompagnement des locataires ET la médiation avec les propriétaires.

## MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Durant la période de sous location, un accompagnement social global auprès des ménages est effectué par les travailleurs sociaux du pôle AVDL, il est basé sur différents axes :

- Gestion du budget : paiement du loyer, de la caution, des charges liées au logement, mise en place d'épargne...
- Ouverture et maintien des droits : APL, droit PUMA, complémentaire santé...
- Appropriation du logement : entretien, achat de mobilier, occupation des lieux...
- Insertion professionnelle : recherche d'emploi, de formation rémunérée, maintien dans l'emploi...
- Santé : accès ou maintien du suivi médical
- Culture : découverte des dispositifs de quartiers existants, ouverture sur l'extérieur....
- Gestion administrative : ouvrir son courrier, le traiter, reconnaître les administrations, effectuer les démarches en autonomie ou savoir solliciter le bon interlocuteur...

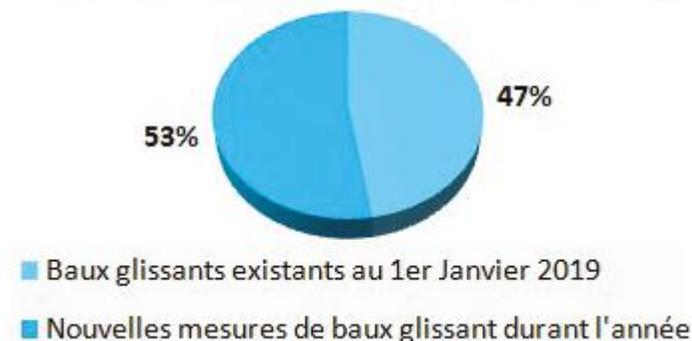
Cet accompagnement a pour finalité de permettre aux ménages d'acquérir l'ensemble des compétences pour devenir locataire en titre. Dans ce cadre, les liens avec le bailleur sont très réguliers afin de préparer le glissement du bail au nom du ménage. Ce glissement s'opère après une durée d'accompagnement d'environ un an. Cette temporalité est bénéfique aux ménages puisqu'elle permet de travailler un cycle complet de location (taxe d'habitation, régularisation des charges...).

Les travailleurs sociaux adaptent leur accompagnement aux situations et aux besoins des ménages. Les horaires des rencontres, les lieux et la temporalité de celles-ci sont organisés en adéquation avec les ménages selon leur rythme de vie. Toutefois, les entretiens sont essentiellement effectués à domicile avec une intensité plus importante (une fois par semaine) lors de l'accès au logement.

#### NOMBRE DE BAUX GLISSANTS EN 2019

En 2019, 19 baux glissants ont été portés par la Fondation Armée du Salut du Nouvel Horizon. 10 étaient existants au 1er Janvier 2019, 9 sont de nouvelles mesures durant l'année.

## MESURES DE BAUX GLISSANTS



Deux types de baux glissants sont possibles : les baux glissants financés par l'Etat à destination des ménages sortants des dispositifs d'hébergements et les baux glissant financés par le Département à destination de tous les publics. Le bail glissant départemental permet à l'ensemble des organismes sociaux (CCAS, Circonscription, mandataires judiciaires, travailleurs sociaux dans des associations...) ou aux bailleurs de solliciter ce dispositif pour un ménage en difficulté.

#### SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT

En 2019, nous recensons 12 baux glissants Etat et 7 baux glissants Département. Concernant les baux glissants financés par l'Etat ceux -ci sont répartis comme tels : 1 avec le Foyer Rémois, 6 en lien avec Reims Habitat, 4 en lien avec PluriaNovilia , 2 sont effectués avec des propriétaires privés. Concernant les baux glissants financés par le Département : 6 sont effectués avec le Foyer Rémois, 1 est effectué avec Reims Habitat. Cette répartition est mise en avant par le diagramme circulaire ci-dessous.

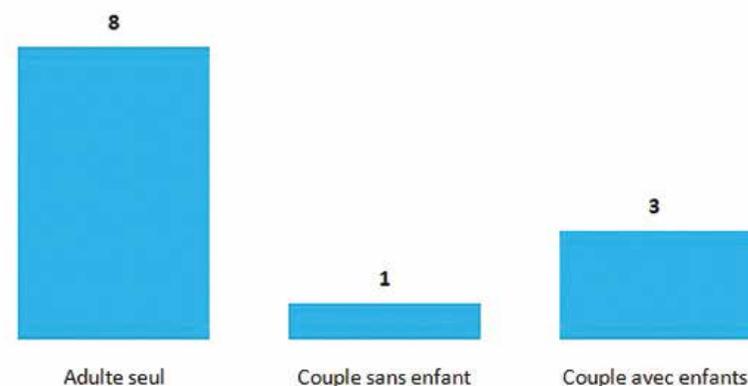


Parmi les 9 nouveaux baux glissants en 2019 : 7 sont des baux glissants financés par le Département et 2 sont des baux glissants financés par l'Etat. Ces chiffres mettent en avant le fait que le bail glissant Etat n'est pas assez sollicité par les travailleurs sociaux exerçant dans les structures d'hébergements de l'Armée du Salut. Ainsi, nous avons mis en place diverses réunions de présentation du dispositif auprès de l'ensemble des professionnels. En effet, convaincu que ce dispositif est une plus-value pour faciliter l'accès et le maintien dans le logement des ménages que nous accompagnons, il nous a fallu développer la communication auprès des professionnels qui ne s'étaient pas approprié ce dispositif.

#### TYPLOGIE DES PUBLICS LOGÉS DANS LE CADRE D'UN BAIL GLISSANT ETAT

En 2019, 12 ménages représentant 31 personnes ont été accompagnés dans le cadre d'un bail glissant Etat. L'histogramme ci-dessous représente le nombre de ménages répartis selon leur situation familiale. On peut remarquer que la majorité des ménages accompagnés sont des adultes seuls. Ainsi, le bail glissant Etat s'adressant uniquement à des sortants d'hébergements cette donnée concoure avec la typologie de public hébergé sur nos dispositifs d'hébergement.

### SITUATION FAMILIALE DES MÉNAGES



Parallèlement, le tableau ci-dessous représente la répartition des personnes accompagnées par genre et par âge. Il met en évidence que nous accompagnons majoritairement des hommes. Il montre également que parmi les 3 ménages avec enfants, 12 enfants sont logés en bail glissant Etat. Ce nombre signifie que nous logeons des familles nombreuses.

Genre	Hommes		Femmes	
	Mineurs	Majeurs	Mineurs	Majeurs
Nombre de personnes	9	13	3	6

Parmi les 12 ménages accompagnés en 2019, 9 ménages possédaient une protection subsidiaire ou le statut de réfugiés, 2 ménages avaient un titre de séjour et un ménage était de droit commun. Ces données révèlent qu'il est essentiel de sécuriser le premier accès au logement pour le public étranger. En effet, ce premier accès au logement est un moment clef pour les familles ressortissantes de pays étrangers puisque c'est à cet instant que celles-ci sont confrontées à l'ensemble des démarches liées à l'obtention d'un logement. Toutefois, le bail glissant est également un dispositif permettant aux personnes ayant eu un parcours locatif d'endettement et/ou avec des difficultés liées à l'entretien ou à l'appropriation du logement de pouvoir accéder à nouveau au logement avec un accompagnement social global.

## TYPOLOGIE DES PUBLICS LOGÉS DANS LE CADRE D'UN BAIL GLISSANT DÉPARTEMENT

En 2019, 7 ménages représentant 12 personnes ont été logés dans le cadre d'un bail glissant département. Le tableau ci-dessous indique le nombre de personnes puis de ménages répartis selon leurs situations familiales. On retrouve le fait que les publics ayant besoin de soutien restent des ménages isolés : familles monoparentales, personnes seules.

Situations familiales	Adulte seul	Adulte seul avec enfants	Enfants
Nombre de personnes	4	3	4
Nombre de ménages	4	3	0

**Parmi les 7 ménages accompagnés, 6 ménages sont de droit commun et 1 ménage possédait un titre de séjour.**

## NOMBRE DE GLISSEMENT DE BAIL EN 2019

En 2019, 4 ménages ont pu signer un bail à leur nom après avoir bénéficié d'un bail glissant financé par l'Etat. Nous avons mis fin à un bail avec Reims Habitat suite au décès regrettable d'un de nos sous locataire.

L'appropriation de ce dispositif par les travailleurs sociaux de l'Armée du Salut mais aussi le renforcement de nos relations partenariales avec les bailleurs sociaux et les services sociaux de secteur laisse prédire qu'une augmentation du nombre de baux glissants sera notable en 2020. La culture de l'accompagnement vers et dans le logement s'accroît au sein de nos services et nous notons un tournant essentiel dans la manière d'accompagner nos publics. Pour la majorité des situations rencontrées, grâce au bail glissant, notre service occupe une place charnière entre la vie institutionnelle, l'errance et la réinsertion sociale. On y observe que le point de départ d'une stabilité accrue passe par l'occupation optimale d'un logement et la reconstruction progressive d'un réseau avec l'aide des institutions existantes. La personne doit cependant être demandeuse d'un accompagnement.

# L'IML

## OBJECTIFS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

L'intermédiation locative est un dispositif financé par l'Etat consistant à mobiliser des logements prioritairement dans le parc privé, pendant une durée définie de 3 ans, en vue de les destiner à des ménages issus principalement de structures d'hébergement ou d'hôtels mais aussi ceux désignés au titre du droit au logement opposable. Ce dispositif a été mis en place en lien avec la DDCSPP de la Marne en 2019.

Les bailleurs propriétaires des logements mis à disposition pour l'IML concluent une convention avec l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH).

Ce dispositif consiste en l'intervention de l'Armée du Salut entre le propriétaire bailleur et la personne qui occupe le logement. Il permet de sécuriser la relation entre le locataire et le propriétaire et d'encourager ce dernier à louer son logement à des personnes en difficultés. Il repose sur trois piliers :

- Une gestion locative rapprochée qui vise à favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes en situation de précarité financière et sociale
- Un accompagnement adapté aux besoins du ménage et visant à son autonomie
- La mobilisation des bailleurs privés

Les ménages sont orientés par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) de la Marne qui est chargé du suivi du dispositif.

Dans ce dispositif l'Armée du Salut loue le logement au propriétaire bailleur puis le logement est sous loué à un ménage pour une durée de 6 mois renouvelable deux fois (jusqu'à 18 mois). La location/sous location est une solution temporaire permettant aux ménages de stabiliser leur situation tant sur la plan locatif que sur le plan financier ou administratif. Durant cette période d'accompagnement, l'Armée du Salut se doit de travailler un relogement adapté aux besoins des ménages vers le parc social ou privé.

## MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

L'objectif est de proposer à tous les ménages un accompagnement à hauteur de leurs besoins évolutifs. C'est un accompagnement basé sur l'accès et le maintien dans le logement qui vise l'autonomie de la personne au sein d'un logement.

L'accompagnement est principalement basé sur le soutien dans la gestion budgétaire et les démarches administratives, la gestion du quotidien dans le logement, la connaissance des droits et devoirs des locataires, l'accès aux droits, l'inclusion dans le voisinage et dans son environnement.

### NOMBRE DE LOGEMENTS EN IML PRIVÉ

En 2019, 2 logements ont pu être mobilisés dans la parc privé. En Novembre 2019, nous avons résilié le bail d'un logement du fait de la vacance de celui-ci depuis le mois de Juillet 2019 lié à un loyer inadapté aux publics. Afin d'accroître la prospection des logements auprès des bailleurs privés nous avons décidé d'embaucher une travailleuse sociale en charge de cette mission et de l'accompagnement des personnes sur ce dispositif.

### NOMBRE DE MÉNAGE ACCOMPAGNÉ

En 2019, un ménage a été accompagné sur ce dispositif. Le contrat de sous location de ce ménage a été signé au 3 Mai 2019 et renouvelé en Novembre 2019 pour une durée de 6 mois.

### TYPLOGIE DU MÉNAGE

Hébergement avant l'entrée sur le dispositif	Situation familiale	Situation administrative	Ressources
CHRS	Femme seule	Droit commun	Retraite

### TÉMOIGNAGE DU MÉNAGE CONCERNÉ

*Même si j'avais peur de quitter l'hébergement CHRS et qu'au début je ne voulais pas car j'allais être toute seule je suis contente aujourd'hui d'avoir un appartement et me sentir chez moi. Cela n'a pas été facile pour moi, car j'ai toujours vécu avec mon mari et mes enfants avant en logement et je n'ai jamais rien géré, aucun budget rien du tout.*

*Alors c'est vrai qu'au début je disais souvent que je ne me plaisais pas, que je me sentais mal mais c'est le fait de me sentir seule qui me faisait penser ça. J'ai de la visite tous les 15 jours voir parfois 1 fois par semaine de l'Armée du Salut, cela me permet de discuter un peu et de faire avancer mes démarches administratives.*

*C'est pour moi, un premier appartement seul qui va me permettre bientôt d'aller dans un appartement, j'ai fait des demandes de logement dans le parc social. Le fait que je sois accompagnée m'aide car je ne sais pas faire mes démarches seules. En attendant je me sens quand même chez moi, et cela me permet d'apprendre à vivre seule.*

# L'AUTO RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE (ARA)

## PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet « ARA » a débuté en Novembre 2016 en partenariat avec PlurialNovilia, bailleur social dont le siège se situe au 2 place Paul Jamot à Reims . Cet appel à projet étant financé dans le cadre d'un appel à projet celui-ci a pris fin au 30 Juin 2019. Ce projet s'adressait à des locataires de PlurialNovilia sur les quartiers d'Orgeval et de Neufchâtel, prioritairement des familles monoparentales et personnes isolées, identifiées comme fragiles par le bailleur ou les partenaires sociaux.

Le projet permettait de donner les moyens aux locataires de réinvestir leur logement dans son utilisation et son entretien et plus largement de leur permettre de s'investir dans la vie de leur quartier afin de créer ou recréer un lien entre les habitants. Le projet se concrétisait par l'intervention d'un ouvrier technique au domicile des locataires pour les aider à rénover une pièce de leur appartement. Il leur apportait des connaissances techniques, encadrait le chantier et fournissait le matériel nécessaire via la régie de PlurialNovilia. En acceptant cette intervention à domicile le locataire s'engageait à s'associer de manière volontaire et active dans la définition et la réalisation des travaux, à autoriser l'ouvrier technique à pénétrer dans son logement pour toute étape nécessaire à la concrétisation du projet, à contribuer à hauteur de 10€ et à rencontrer les personnels de proximité représentant PlurialNovilia mais également les partenaires sociaux.

Au-delà de l'amélioration du cadre de vie des locataires, le projet avait pour objectif de maintenir les locataires dans leurs logements, de faciliter les mutations en limitant le montant des indemnités d'état des lieux de sortie, de renforcer le lien avec le bailleur et les acteurs sociaux de secteur. L'encadrant technique anime également des ateliers bricolage dans un appartement mis à disposition par le bailleur depuis mai 2017. Cet appartement accueillait depuis Juin 2018 d'autres associations telles que Fikus, Velours et l'Appart Eco afin de sensibiliser les habitants du quartier d'Orgeval à une

démarche écocitoyenne et afin de renforcer le lien entre les habitants.

Dans le cadre d'un nouvel appel à projet 10000 logements, l'Armée du Salut et les trois bailleurs sociaux de Reims que sont PlurialNovilia, le Foyer Rémois et Reims Habitat, un projet a été monté pour apporter une continuité au projet ARA tout en améliorant celui-ci. Le projet ARA s'est finalisé au 30/06/19.

**Au 30 Juin 2019, douze situations avaient été proposées en comité de suivi.**

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

- Un ménage était en capacité d'effectuer les travaux seul, le profil du ménage ne correspondait pas au projet
- Un ménage s'est montré agressif envers le bailleur lors de la présentation du projet à domicile

**Deux situations n'ont pas permis la mise en place du chantier à ce jour.**

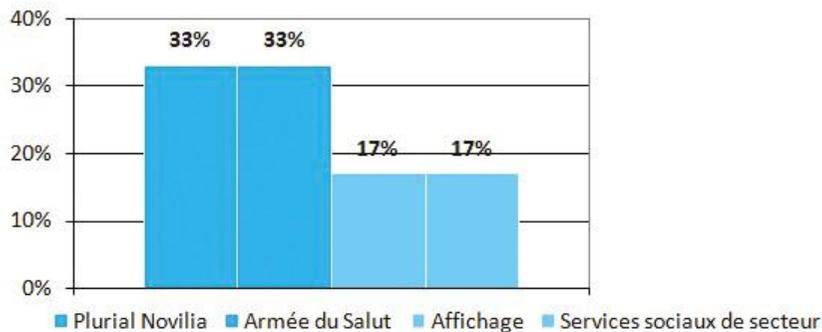
Cette absence de mise en place du projet est expliquée par un refus d'accompagnement d'un ménage. Celui-ci était dans une crainte réelle de devoir ouvrir la porte de son logement. En effet, le couple occupant le logement était vieillissant et redoutait une demande de mise sous protection ou une orientation vers un EHPAD. Il n'a pas été possible d'entrer dans ce logement et d'obtenir l'adhésion de ce couple.

Pour le second ménage, le logement présentait un encombrement trop important. Il n'était pas possible pour l'intervenant technique d'intervenir au sein de cet habitat. Cette situation pourra être de nouveau évoquée dans le cadre du projet ARAR.

**Six ménages ont pu bénéficier du projet.** Les six chantiers ont abouti et ont été finalisés.

**Deux chantiers ont été effectués dans le cadre du nouveau projet ARAR puisqu'ils ont pu être mis en place après la clôture du projet ARA. Toutefois, afin de maintenir notre engagement envers ces ménages nous n'avons pas annulé le projet de réhabilitation de leur logement. Les profils des publics correspondant au nouveau projet il nous a semblé essentiel de pouvoir continuer et accroître le lien qui avait débuté.**

Concernant les orientations des six ménages ayant été accompagnés par le projet ARA :

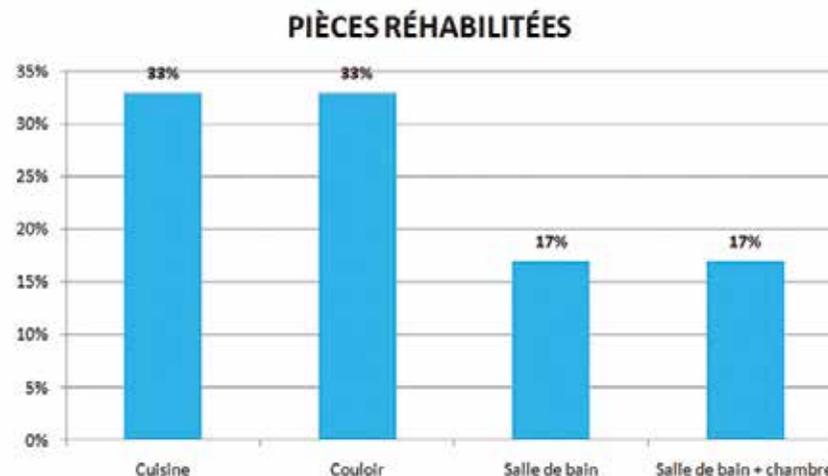


- 33% ont été orientés par PlurialNovilia,
- 33% par l'Armée du Salut
- 17% par les services sociaux de secteur.
- 17% par voie d'affichage

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

En 2018, nous avons noté une difficulté pour obtenir des orientations de ménage. Une campagne de communication a donc été menée auprès des associations des quartiers d'Orgeval et de Neufchâtel afin de redynamiser le projet. Des rencontres partenariales ont été instruites avec la Maison de quartier d'Orgeval, le secours populaire et les nouveaux salariés de PlurialNovilia. Parallèlement des affiches de communication ont été transmises aux locataires par le biais des chargés clientèles.

Concernant la ou les pièces réhabilitées lors des travaux :



- 33% des ménages ont réalisés des travaux dans leur cuisine ce qui représentent 2 ménages
- 33% des ménages ont réalisés des travaux dans leur couloir ce qui représentent 2 ménages
- 17% des ménages ont réalisés des travaux dans une salle de bain ce qui représentent 1 ménages
- 17% des ménages ont réalisés des travaux dans deux pièces (salle de bain + chambre) ce qui représente un ménage.

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



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

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

Parallèlement à cet accompagnement à domicile dans la réalisation des travaux, l'ouvrier technique effectuait des actions collectives de bricolage à destination des

habitants d'Orgeval. Ces actions avaient lieu le vendredi matin ou après-midi. Elles visaient à transmettre des compétences aux locataires quant à la réalisation de petits travaux tels que le changement d'un joint de robinet, le changement d'une chasse d'eau, la rénovation d'un meuble ancien, ...

Les habitants du quartier d'Orgeval ou de Neufchâtel avaient la possibilité de s'inscrire à ces ateliers auprès de l'agence de proximité.



Dans le cadre du projet ARA le professionnel a également été mobilisé pour des actions collectives en lien avec Plurial et Fikus. Ces actions portaient sur des thématiques telles que la sensibilisation aux économies d'énergies, la mise en place de plantes aromatiques au sein du quartier d'Orgeval, la construction d'un espace de rencontre en palette au sein de la place rouge d'Orgeval à destination des habitants afin de créer une dynamique de voisinage et de quartier.

Le projet ARA a pu montrer ses plus-values mais également ses points d'améliorations. Ainsi en Septembre 2018, l'Armée du Salut a répondu à un appel à projet basé sur notre expérience autour du projet ARA et du 10 000 logements (projet mené entre 2015 et 2018). Le projet proposé est porté par les trois bailleurs sociaux Rémois ainsi que l'Armée du Salut. Le projet ARA a pu mettre en exergue que la réalisation des chantiers pouvait être freinée par un besoin d'intervention social à domicile antérieur au projet mais également qu'il était difficile de repérer les locataires en situation de vulnérabilité. Le projet ARA est un projet innovant ayant montré son intérêt certain pour les locataires et pour les bailleurs du fait des bénéfices locatifs et répondant à la politique du logement d'abord.

# L'AUTO RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE RENFORCÉE (ARAR)

## PRÉSENTATION DU PROJET

Ce dispositif a débuté au 1er Juillet 2019, il émane d'un appel à projet national datant d'Octobre 2018 porté par le ministère de la cohésion des territoires et de l'union sociale pour l'habitat dans le cadre du 10000 logements accompagnés, qui s'inscrit dans les objectifs du plan « logement d'abord ». Ce plan quinquennal vise à favoriser l'accès et le maintien dans le logement des ménages rencontrant des difficultés économiques et sociales.

Durant les mois d'Août et Septembre 2018, l'Armée du Salut et les bailleurs sociaux se sont inscrits dans l'élaboration d'un diagnostic partagé mettant en avant des difficultés pour les ménages en situation de précarité d'investir leur logement. Chacun des acteurs a pu mettre en exergue que de nombreux ménages étaient fortement isolés socialement ce qui ne leur permettait pas de se mobiliser ou de mobiliser des ressources extérieures pour être soutenu dans l'appropriation, le maintien de leur logement ou pour obtenir une mutation souvent bloquée par un état des lieux de sortie élevé.

Parallèlement, nous souhaitons pouvoir mettre en place un accompagnement pluridisciplinaire basé sur une approche positive auprès des ménages en partant de la valorisation de leurs compétences par la mise en place d'actions concrètes au sein de leur lieu de vie (rangement, tri, décoration, travaux...) afin de ne pas cibler les manquements ou les difficultés de prime abord.

Suite à ce diagnostic partagé le projet ARAR a émergé. C'est un projet Rémois inter-bailleurs rassemblant PlurialNovilia, le Foyer Rémois, Reims Habitat, et l'Armée du Salut. Il s'adresse à des publics ayant fortement dégradé leur logement, en situation d'incurie, d'impayés locatifs, sortants d'hébergement et/ou primo accédants.

Il a pour objectif :

- D'aller vers les locataires rencontrant des difficultés de maintien dans leur logement par le biais d'une équipe pluridisciplinaire regroupant deux ouvriers techniques, un travailleur social et une technicienne en intervention sociale et familiale.
- D'améliorer le cadre de vie des locataires par le biais de l'intervention d'ouvriers techniques permettant par la suite de retravailler le lien avec les travailleurs sociaux afin de prévenir les risques d'expulsion, de favoriser les mutations, de remobiliser les locataires dans l'appropriation de leur logement.
- De transmettre des compétences concernant l'entretien du logement, l'utilisation des économies d'énergies et de l'eau
- De soutenir les ménages concernant la gestion du quotidien,
- D'effectuer une évaluation sociale afin de mettre un accompagnement social en place puis d'orienter par la suite les ménages vers les partenaires

La porte d'entrée que constitue le soutien à la rénovation ou à l'embellissement permet de (re)créer du lien social et d'identifier les problématiques inhérentes au ménage et ainsi de favoriser la mise en place ou la reprise d'un accompagnement de proximité par le biais de la Technicienne en Intervention Sociale et Familiale et/ou de la travailleuse sociale. Cet accompagnement est poursuivi par les services de droit commun dès que la situation a pu être stabilisée.

L'objectif est également à travers la participation active des ménages au chantier, de les amener à (re)prendre confiance en leurs capacités, à se sentir fiers du travail accompli. Le soutien technique, la valorisation mise en œuvre par les ouvriers techniques sont autant d'encouragements pour le ménage à poursuivre ensuite les travaux dans d'autres pièces du logement et créé une dynamique favorable pour mettre en place un accompagnement social global.

La technicienne en intervention sociale et familiale intervient avant et/ou après les travaux afin d'aider les ménages à entretenir le logement, à faire du tri, à décorer afin qu'ils se sentent bien. Elle est une professionnelle conseil dans la gestion des actes de la vie quotidienne tant sur le plan de la parentalité, de la gestion du logement que dans la mise en place de projet collectif pour sensibiliser les ménages sur des thèmes divers (alimentation, fabrication de produits d'entretien, économies d'énergies...)

En parallèle de cette professionnelle, la travailleuse sociale intervient elle aussi à domicile, dans une démarche « d'aller vers » afin de mettre en place un accompagnement social global, dans tous les domaines pouvant faire obstacle à

l'accès ou au maintien dans le logement :

- Renforcement du lien avec le bailleur social
- Aide dans les démarches administratives
- Accompagnement budgétaire afin de résorber et/ou prévenir les impayés de loyer ou d'énergie
- Accès aux soins
- Soutien à la parentalité
- Lutte contre l'isolement social et la rupture des liens familiaux
- Conseil en matière de justice
- Accès à la culture et aux loisirs

Cet accompagnement s'effectue en partenariat avec d'autres acteurs sociaux du territoire, l'objectif étant bien à terme de ramener les ménages vers le droit commun.

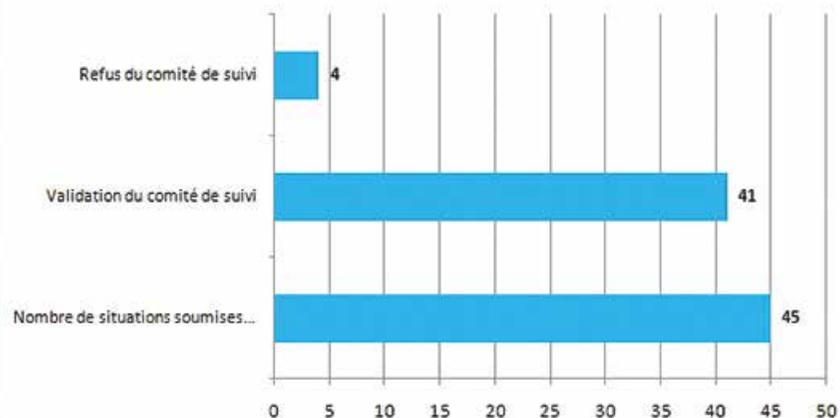
Tous les professionnels de l'Armée du Salut interviennent au moins au départ, au domicile des ménages, dans une démarche « **d'aller vers** » et de « **faire avec** ». Ils s'appuient sur le **potentiel des ménages et valorisent leurs ressources au lieu de pointer leurs carences**. Cette approche positive permet également de faciliter la mobilisation des ménages. L'accompagnement renforcé et de proximité favorise l'implication de chacun des membres du foyer. La diversité des professionnels permet une complémentarité pour répondre au plus proche aux besoins des membres du foyer.

Chaque mois, un comité de suivi se réunit afin de proposer des situations repérées comme pouvant correspondre au public cible du projet. Ce comité de suivi rassemble les professionnels de Reims Habitat, du Foyer Rémois, de PlurialNovilia, l'Armée du Salut, les partenaires locaux tels que l'UDAF, les CMP, les circonscriptions, le service de prévention spécialisé, le CCAS...

#### TYPOLOGIE DU PUBLIC ACCOMPAGNÉ

Du 1<sup>er</sup> Juillet 2019 au 31 Décembre 2019, 45 ménages ont été soumis à étude lors des comités de suivi : 20 étaient locataires du Foyer Rémois, 19 étaient locataires de PlurialNovilia et 6 de Reims Habitat. 41 ménages ont obtenu une validation du comité de suivi pour entrer dans le projet (20 ménages locataires du foyer rémois, 16 ménages locataires de PlurialNovilia et 5 ménages locataires de Reims Habitat). 4 ménages ont été refusés par le comité de suivi du fait d'une situation qui ne correspondait pas au public cible (locataires dans le privé, logés à l'hôtel, problématique psychiatrique trop importante). Ces données sont représentées par le graphique ci-dessous :

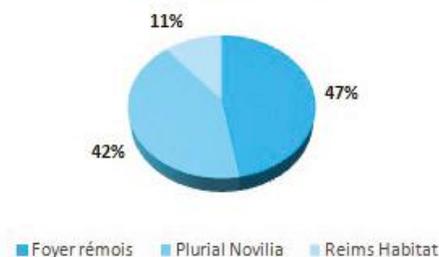
## SITUATIONS SOUMISES EN COMITÉ DE SUIVI



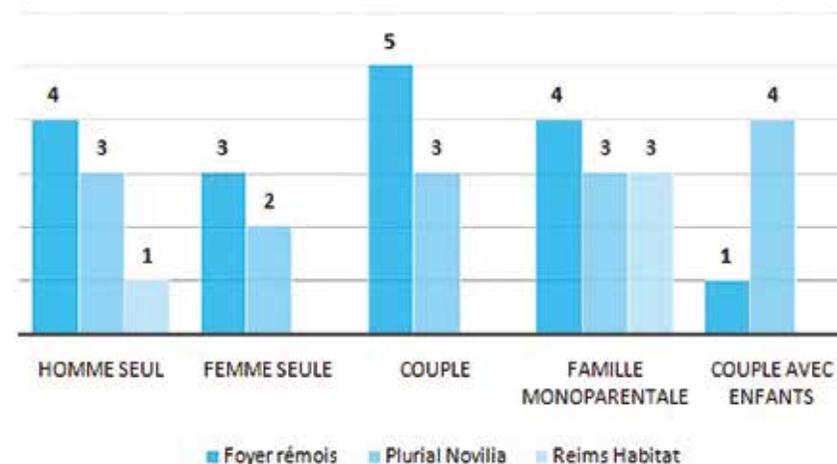
Suite à la validation en comité de suivi, l'équipe pluridisciplinaire de l'Armée du Salut se rend au domicile du locataire avec un professionnel faisant parti des bailleurs sociaux afin de valider avec le locataire la démarche de projet. Durant cette rencontre, le locataire choisit la pièce qu'il souhaite embellir et les objectifs de l'accompagnement sont élaborés.

Parmi les 41 ménages ayant obtenu une validation du comité de suivi pour intégrer le projet ARAR, 36 ménages ont été accompagnés : 17 ménages du foyer rémois, 15 ménages de PlurialNovilia, 4 ménages de Reims Habitat. En effet, 2 ménages ont intégré le plan de relogement urbain et n'ont donc pas poursuivi le projet et trois ménages n'ont jusqu'à présent pas donné suite. Ces chiffres sont représentés par le diagramme circulaire ci-dessous :

## NOMBRE DE MÉNAGES ACCOMPAGNÉS/BAILLEUR



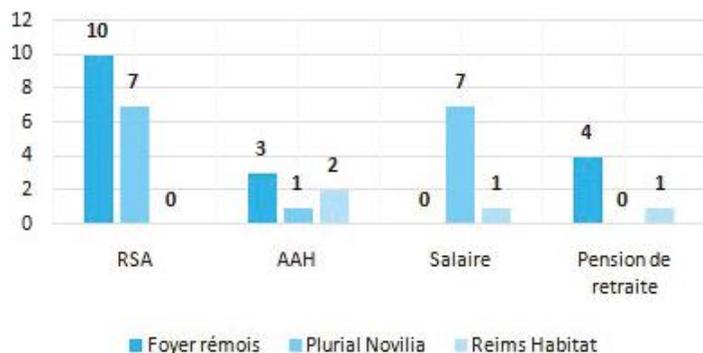
L'histogramme ci-dessous représente la répartition des ménages accompagnés selon leur composition familiale.



En 2019, 22% des ménages étaient des hommes seuls (8 ménages), 14% étaient des femmes seules soit 5 ménages, 22% étaient des couples soit 8 ménages, 28% étaient des familles monoparentales soit 10 ménages et 14% étaient des couples avec enfants soit 5 ménages. En résumé 64% des ménages que nous accompagnons sont des personnes isolées ou des familles monoparentales. Ces chiffres sont en corrélations avec les chiffres précédents sur l'ensemble de nos dispositifs. En effet, nous pouvons constater que la majorité des personnes en difficultés sont isolées. Ces chiffres sont en lien avec les chiffres de l'INSEE mettant en avant que les locataires isolés et les familles monoparentales sont les publics les plus impactés par la pauvreté <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3588867>

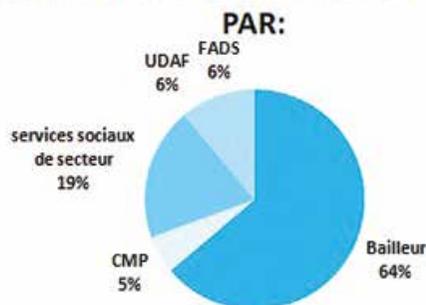
Parallèlement, le diagramme ci-dessous fait état des ressources des ménages bénéficiant du projet ARAR. Parmi les 36 ménages accompagnés par le projet, 17 ménages bénéficient du RSA soit 47% des ménages accompagnés en 2019, 17% sont bénéficiaires de l'allocation pour adultes handicapés (AAH) soit 6 ménages, 22% perçoivent un salaire soit 8 ménages, 14% soit 5 ménages touchent une pension de retraite. Nous pouvons donc constater que la majorité du public accompagné par le projet bénéficie des minimas sociaux. Ces revenus ne permettent pas aux ménages de pouvoir faire appel à des entreprises extérieures ou de s'investir financièrement dans l'amélioration de leur lieu de vie.

## RESSOURCES DES MÉNAGES



## ORIENTATIONS DES PUBLICS

### ORIENTATIONS DES MÉNAGES EFFECTUÉES

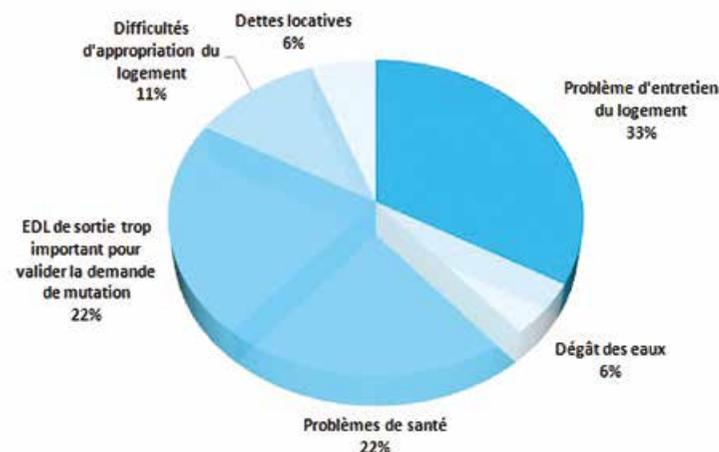


Lorsque le projet ARAR a été réfléchi avec l'ensemble des bailleurs sociaux Rémois, il nous paraissait essentiel de travailler en partenariat avec les acteurs sociaux du bassin rémois (Maisons de quartier, CMP, CCAS, circonscriptions, UDAF, service de prévention spécialisé). Dans cette optique, une large campagne de communication a été effectuée durant les mois de Juillet à Septembre auprès de nos partenaires pour présenter le projet, ses intérêts, ses objectifs et le public ciblé par le projet. Cette communication a permis de rassembler divers acteurs de terrain afin de repérer les locataires en difficultés pour leur faire bénéficier du projet. Le diagramme circulaire ci-dessus met en évidence ce travail partenarial puisque depuis le lancement du projet 30% des ménages sont orientés par des partenaires extérieurs (CMP, services sociaux de secteur, UDAF). 64% des ménages sont orientés par les bailleurs et 6% par l'Armée du Salut. Les difficultés liées au logement sont majoritairement repérées par les

bailleurs sociaux lors de visite de contrôle, lors d'intervention d'entreprise extérieure ou lors du lien avec les chargés clientèle. Toutefois, l'ensemble des acteurs de terrain sont susceptibles d'avoir connaissance de ménages en difficultés dans leur logement et ce travail partenarial est donc primordial.

## PROBLÉMATIQUES PRINCIPALES IDENTIFIÉES LORS DE L'ORIENTATION SUR LE PROJET

### PROBLÉMATIQUES IDENTIFIÉES



Édith Tartar Goddet Présidente de l'association protestante pour l'éducation et l'enseignement énonce que « La manière d'habiter chez soi, de décorer et meubler son logement reflète bien souvent des caractéristiques de la personne qui occupe cet habitat ainsi que son état psychologique du moment. » 10Protesten° 139 - Septembre 2014. En ce sens, elle fait sous-entendre qu'une personne rencontrant des difficultés de vie, des états émotionnels fragilisés peut se retrouver en difficultés dans la gestion de son chez soi qui est un prolongement de son propre état. Ainsi, le projet ARAR prend tout son sens puisqu'il permet à ces ménages de bénéficier d'un soutien dans l'amélioration de leurs lieux de vie et par conséquent de se sentir mieux. Le diagramme ci-dessus représente le motif principal de l'orientation des ménages vers le projet ARAR. 33% des ménages soit 12 ménages orientés sur le projet rencontrent des difficultés dans l'entretien de leur logement, 22% soit 8 ménages ont un projet de mutation qui ne peut aboutir du fait d'un état des lieux de sortie trop important (dépassant les 600€), 22% soit 8 ménages ont des problèmes de santé les mettant en difficultés dans leur logement (addiction, troubles psychiatriques, handicap), 11% soit 4 ménages ont des difficultés pour s'approprier leur logement, 6% soit 2 ménages

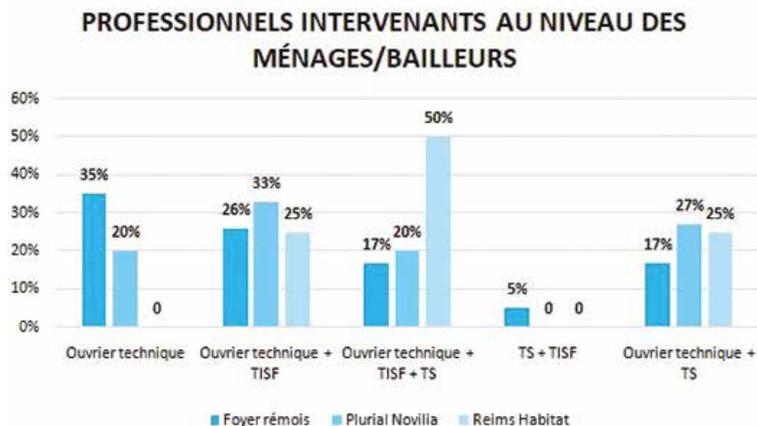
ont vécu un dégât des eaux et n'ont pas fait marcher leur assurance habitation et 6% soit 2 ménages avaient des dettes locatives importantes.

Ces chiffres non exhaustifs mettent en avant des difficultés variables au moment de l'accès au projet. Toutefois, lorsque l'accompagnement se met en place de multiples difficultés peuvent être verbalisées par les locataires ou peuvent être repérées par les professionnels lors de leur intervention. Cette porte d'entrée qu'est l'amélioration de l'habitat permet de créer un climat de confiance, une absence de jugement, un lien privilégié qui facilite l'accompagnement global par la suite.

### INTERVENTION DE L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

La plus-value du projet est de regrouper une équipe pluridisciplinaire : une travailleuse sociale de formation CESF (Conseillère en Economie Sociale et Familiale), une TISF (technicienne en Intervention Sociale et Familiale) et deux ouvriers techniques. Cette pluridisciplinarité permet de répondre aux plus proches aux besoins des ménages. De plus, l'accompagnement proposé est un accompagnement réactif ce qui permet de mobiliser les ménages au bon moment. En effet, l'équipe pluridisciplinaire se coordonne pour intervenir dans un temps réduit et en adéquation avec le rythme des ménages. Les interventions sont adaptées au rythme des locataires ce qui est un élément primordial pour créer un lien de confiance et favoriser une dynamique auprès de l'ensemble des membres du foyer.

L'histogramme ci-dessous représente le pourcentage de ménage accompagné par les différents professionnels réparti selon les bailleurs.



Au sein des 17 ménages logés par le Foyer Rémois :

- 35% soit 6 ménages ont été accompagnés uniquement par l'ouvrier technique dans le cadre de l'amélioration du lieu de vie,
- 26% soit 4 ménages ont bénéficié d'un accompagnement par l'ouvrier technique et la TISF dans le cadre de l'amélioration du lieu de vie et la transmission de compétences dans l'entretien du logement et/ou le désencombrement,
- 17% soit 3 ménages ont bénéficié d'un accompagnement par l'ensemble des professionnels (TS, TISF, ouvrier technique) dans le cadre l'amélioration du lieu de vie et la transmission de compétences dans l'entretien du logement et/ou le désencombrement et afin de mettre en place un suivi social,
- 17% soit 3 ménages ont été accompagné par l'ouvrier technique et la travailleuse sociale afin de pouvoir améliorer leur cadre de vie et d'obtenir un accompagnement social global,
- 5% soit 1 ménage a bénéficié d'un accompagnement par la travailleuse social et la TISF dans le cadre d'un désencombrement du logement et d'un suivi social global

Au sein des 15 ménages logés par PlurialNovilia :

- 20% soit 3 ménages ont été accompagnés uniquement par l'ouvrier technique,
- 33% soit 5 ménages ont bénéficié d'un accompagnement par l'ouvrier technique et la TISF,
- 20% soit 3 ménages ont bénéficié d'un accompagnement par l'ensemble des professionnels (TS, TISF, ouvrier technique),
- 27% soit 4 ménages ont été accompagné par l'ouvrier technique et la travailleuse sociale

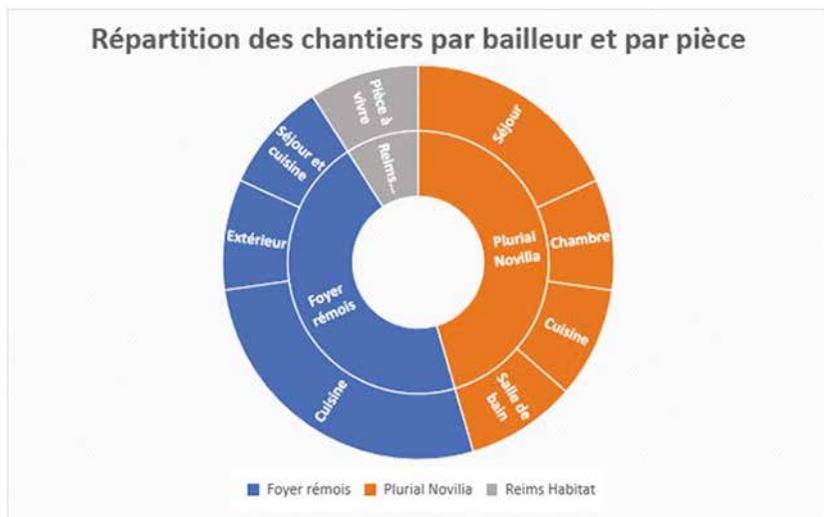
Au sein des 4 ménages logés par Reims Habitat :

- 50% soit 2 ménages ont bénéficié d'un accompagnement par l'ensemble des professionnels (TS, TISF, ouvrier technique),
- 25% soit 1 ménage a bénéficié d'un accompagnement par l'ouvrier technique et la TISF,
- 25% soit 1 ménage a été accompagné par l'ouvrier technique et la travailleuse sociale

Cette diversité d'accompagnement met en avant l'adaptabilité de l'équipe pour répondre aux besoins des ménages.

## NOMBRE DE CHANTIERS EFFECTUÉS EN 2019

Le 1<sup>er</sup> comité de suivi du projet ARAR a été effectué le 4 Juillet 2019 toutefois les premiers chantiers d'embellissement n'ont pu débuter qu'à partir du 9 Septembre 2019 fait de la mise en place du protocole d'amiante par l'ensemble des bailleurs sociaux. En effet, le 16 Juillet 2019 un nouvel arrêté a été voté concernant le repérage de l'amiante avant la réalisation de travaux, il pose le fait que le repérage d'amiante avant travaux est obligatoire dans tous les bâtiments construits avant 1997 afin d'assurer la sécurité et la santé des occupants et des intervenants sur le chantier. De ce fait, il nous a fallu réfléchir à un protocole entre chacun des bailleurs et l'Armée du salut pour la mise en œuvre des chantiers dans le cadre du projet ARAR. Celui-ci consiste donc à effectuer un diagnostic amiante dans chacun des logements concernés par le projet avant la mise en place du chantier. Cette étape a donc engendré un temps d'adaptation et a un impact sur le délai de mise en œuvre du chantier au sein des ménages. Parallèlement, l'Armée du Salut a décidé de s'inscrire dans un processus de formation de ses ouvriers techniques. Ces formations seront assurées en 2020 pour les deux ouvriers techniques intervenants au sein du projet.



De ce fait, entre le 9 Septembre 2019 et le 31 Décembre 2019, 11 chantiers d'embellissement ont été réalisés dans le cadre du projet. Ces chantiers sont répartis de la façon suivante : 5 chantiers effectués auprès des ménages du Foyer Rémois, 5 chantiers effectués auprès des ménages de PlurialNovilia 1 chantier effectué auprès d'un ménage de Reims Habitat.

Le diagramme circulaire ci-dessus fait état de la répartition des pièces concernées par les travaux d'embellissements par bailleur :

- Concernant le Foyer Rémois: 60% soit 3 chantiers concernent la cuisine, 20% soit 1 chantier concerne l'extérieur, 20% soit un chantier concerne le séjour et la cuisine
- Concernant PlurialNovilia : 40% soit 2 chantiers concernent le séjour, 20% soit un chantier concerne la chambre, 20% concerne la cuisine, 20% concerne la salle de bain
- Concernant Reims Habitat le chantier effectué concerné la pièce à vivre

Ces chiffres sont peu représentatifs à ce jour du fait du peu de recul concernant la mise en place du projet toutefois, on note que les pièces les plus concernées sont souvent les pièces de vie les plus utilisées telles que la cuisine ou les pièces à vivre. Toutefois, les demandes des locataires sont variables et nous tenons à respecter le souhait de ceux-ci.

## DURÉE MOYENNE DES CHANTIERS EN 2019 PAR BAILLEUR

	Foyer rémois	PlurialNovilia	Reims Habitat
Durée moyenne des chantiers en heures	33.6 heures	30.4 heures	70 heures

La durée des chantiers est variable selon les bailleurs toutefois le temps d'intervention des ouvriers techniques au sein d'un logement est en moyenne de 5 jours de travail. Cette temporalité est fondamentale puisqu'elle permet de prendre le temps de l'échange avec les ménages, libère la parole, permet de créer un lien de confiance et favorise un regard sur le fonctionnement des ménages. Cette intervention au quotidien est un temps clés pour créer une dynamique positive auprès des ménages que nous accompagnons.

## SORTIE DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS

Au 31 Décembre 2019, 7 ménages sont sortis du projet ARAR 4 ménages locataires du Foyer Rémois et 3 ménages locataires de PlurialNovilia.

Parmi ces ménages, 2 baux glissants dans le cadre d'un projet de mutation ont été mis en place à la suite de l'intervention de l'équipe pluridisciplinaire et 4 ménages ont

continué les travaux dans au moins une pièce à la suite de l'intervention des ouvriers techniques.

Il est essentiel de préciser qu'une veille est assurée pour chacun des ménages ayant bénéficié ou ayant été orientés à un moment donné sur le projet. Cette veille se décline par le biais de point régulier avec les bailleurs et les partenaires de secteur lors des comités de suivi mais aussi par un point au domicile 6 mois après la sortie du dispositif par la travailleuse sociale, la TISF ou les ouvriers techniques. Cette veille a pour but d'assurer une vigilance auprès des locataires et de maintenir un lien de confiance.

### TÉMOIGNAGE D'UN ACCOMPAGNEMENT

*Mme T témoigne de l'accompagnement dont elle bénéficie grâce aux dispositifs du pôle AVDL. Elle a pu bénéficier du projet ARAR dans le cadre d'une demande de mutation bloquée du fait d'un état des lieux de sortie trop élevé puis un bail glissant a été mis en place pour Mme afin de sécuriser sa mutation.*

*« Depuis 2012, jusqu'en novembre 2019, je vivais dans un appartement avec le père de mes enfants et mes enfants. Entre 2017 et 2018, le père de mes enfants et moi nous sommes séparés. J'ai pu avoir la garde de mes enfants dans un premier temps et à l'heure d'aujourd'hui c'est monsieur qui en a la garde. Mais un de mes enfants, le plus grand, a été confié au foyer.*

*Monsieur et moi travaillions, mais j'ai arrêté en août 2004, lorsque j'étais enceinte. Puis tout s'est compliqué. Monsieur me cachait pour la drogue et la cam, ce qui a beaucoup joué sur nos finances. Toutes les factures étaient aux deux noms, j'ai dû faire des crédits pour réduire les dettes qui commençaient et pouvoir continuer à payer les factures. A ce moment-là, je n'avais pas de suivi, sauf un suivi avec les éducateurs de mes enfants.*

*Puis l'assistante sociale de secteur m'a aidé pour mes papiers administratifs, la lecture et l'écriture, car j'ai des difficultés. Un dossier de surendettement a été fait où une partie de ma dette a été effacée. J'ai eu un rappel au niveau des APL et le secours populaire m'a aidé au niveau alimentaire.*

*Afin d'éviter l'accumulation de mes dettes, nous avons convenu, avec le bailleur social de faire une mutation dans un autre logement. Celui que j'occupais était trop cher, je*

*ne pouvais plus suivre, je ne pouvais plus payer les loyers et il était trop grand pour moi seule et il y avait beaucoup de ménage à faire. Avant de partir, un préchiffrage d'état des lieux de sortie a été fait de 900 euros, environ. Puis on m'a proposé de bénéficier du projet ARAR.*

*Ce projet m'a aidé. J'ai choisi de refaire la cuisine, parce qu'il y avait trop de travaux à faire dedans et j'avais des difficultés pour lever mes bras. J'ai appris à faire des trucs, on apprend tous les jours, il n'y a pas de sous-métier. Ce projet m'a soulagé, fait du bien, remis ma cuisine bien blanche et aidé financièrement. Je crois que de 900 euros d'état des lieux de sortie, je suis passée à 216 euros. J'ai bien aimé aussi la ponctualité des interventions.*

*Il m'avait été demandé de me séparer d'une partie de mes chats avant d'entrée dans mon nouveau logement, mais cela m'avait fait bizarre, je n'avais pas envie de me séparer de mes chats. Mes chats représentent un anti-stress, une compagnie, ils m'apaisent lorsque je dors et sinon ma maison serait vide sans eux. Après réflexion, j'ai fait un gros tri dans mon logement, 3 voyages à la déchetterie, en fait un effort sur l'entretien de mon logement, j'ai pu garder mes chats.*

*Aujourd'hui, je me sens à l'aise, j'ai moins de souvenir, c'est calme et appréciable et j'ai tout ce qu'il me faut à côté. J'ai aussi maintenant un accompagnement dans mon logement et je suis en bail glissant avec l'armée du salut. On m'aide budgétairement en fonction de mes ressources et aux paiements de mes loyers, lors de mes ouvertures des contrats énergies, on me conseille sur les règlements et le remboursement de mes dettes, aux niveaux administratifs. Lorsque je rencontre des difficultés avec les différents professionnels de secteurs, ma référente fait des transmissions et concerte régulièrement les différents services et partenaires qui interviennent dans ma situation. Quelquefois, nous faisons abstraction de l'administratif au profit du lien social et nous discutons lors d'un moment convivial avec du thé et j'appelle aussi quand j'ai besoin car je suis toujours écoutée ».*



**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 à Reims*



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

**Établissement et Services de la Fondation de l'Armée du Salut de Reims**  
42, rue de Taissy 51100 Reims  
03 26 85 23 09 - [nhorizon@armeedusalut.fr](mailto:nhorizon@armeedusalut.fr)

