

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

Rapport d'activité

Pôle Logement
2020



Secourir
Accompagner
Reconstruire

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	4
LA FONDATION DE L'ARMÉE : UNE ORGANISATION EN MOUVEMENT	6
LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS	10
LOCALISATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENTS ET LOCAUX	12
LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES	13
LES RESSOURCES HUMAINES	15
LA FORMATION	16
INTRODUCTION	18
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT	21
L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES RÉFUGIÉS OU BÉNÉFICIAIRES D'UNE PROTECTION SUBSIDIAIRE OU INTERNATIONALE	25
LE BAIL GLISSANT	27
L'INTERMÉDIATION LOCATIVE	30
ARAR	35
LES PLACES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES	42
LES PARTENAIRES	43
LES SUIVIS PSYCHOLOGIQUES	44
ORGANISATION DU SERVICE	46
RETOUR SUR LE CONTEXTE SANITAIRE DE 2020 - DE LA SOLIDARITÉ À L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	48

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Armée du Salut dans le monde

Origines et vocation

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

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

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

L'Armée du Salut en France

Une implantation progressive sur le territoire

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

Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province.

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

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

Adaptation aux évolutions et aux nécessités

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

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

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

Du statut d'association à celui de Fondation

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



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



Palais de la Femme à Paris

Une Fondation multi-spécialiste

Près de 2500 salariés et 4000 bénévoles mettent en œuvre dans plus de près de 200 établissements et services un accompagnement adapté aux besoins de près de 10 000 Personnes accueillies chaque jour, cela dans 12 régions de France (chiffres au 1^{er} janvier 2020), afin de garantir la dignité de la personne et d'assurer un accompagnement personnalisé, humain et spirituel.

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

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

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

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

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

Présentation des quatre champs d'intervention

Jeunesse/Famille

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

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

Handicap

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

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

Dépendance

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

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

Inclusion sociale

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

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

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

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

Le bénévolat

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

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

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

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



LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE LA FONDATION À REIMS

Quelques éléments d'histoire

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

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

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

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

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

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

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

La place des établissements et services sur le territoire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

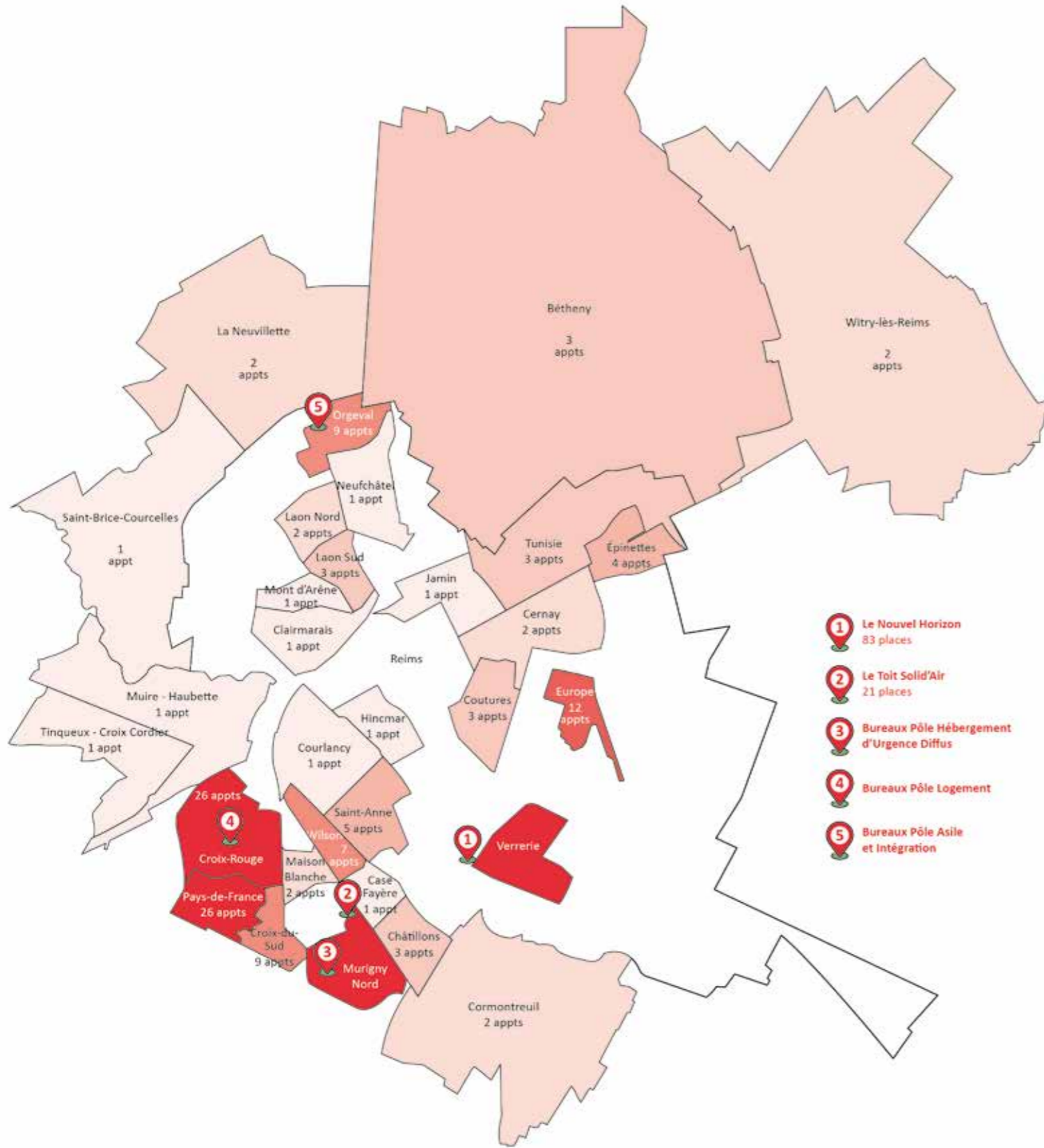
Points forts



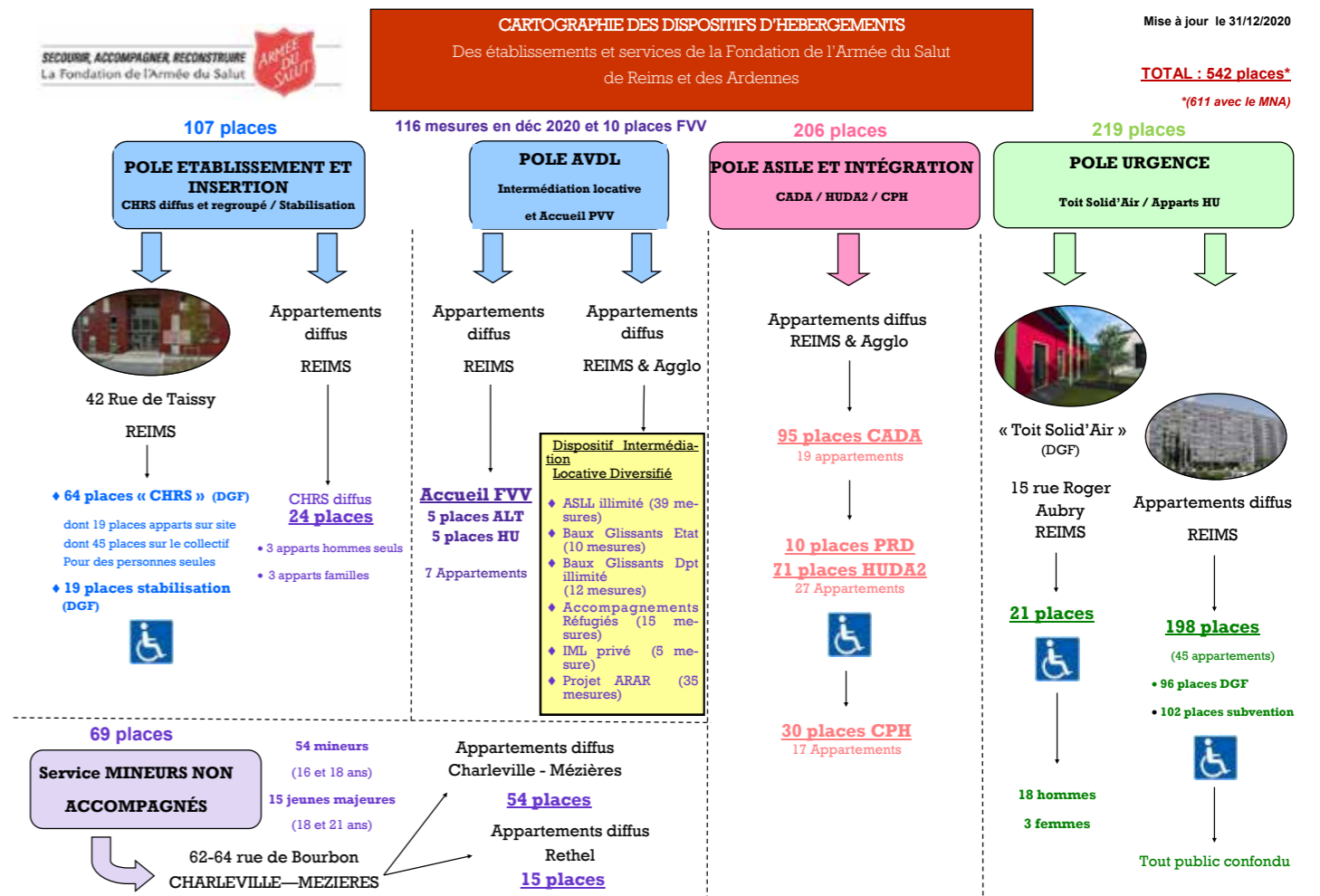
L'établissement est reconnu sur le territoire de Reims, mais aussi à l'échelle du Département pour ses compétences d'ingénierie sociale, financière et technique. Sa grande réactivité et son bas seuil d'exigence singularise le Nouvel Horizon. La participation de la direction au sein de différentes instances,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



LOCALISATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENTS ET LOCAUX



LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES



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

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

Points forts

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

Points faibles

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

La dimension financière

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

Tableau récapitulatif des budgets entre 2016 et 2020

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

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

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

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

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

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

Points forts

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

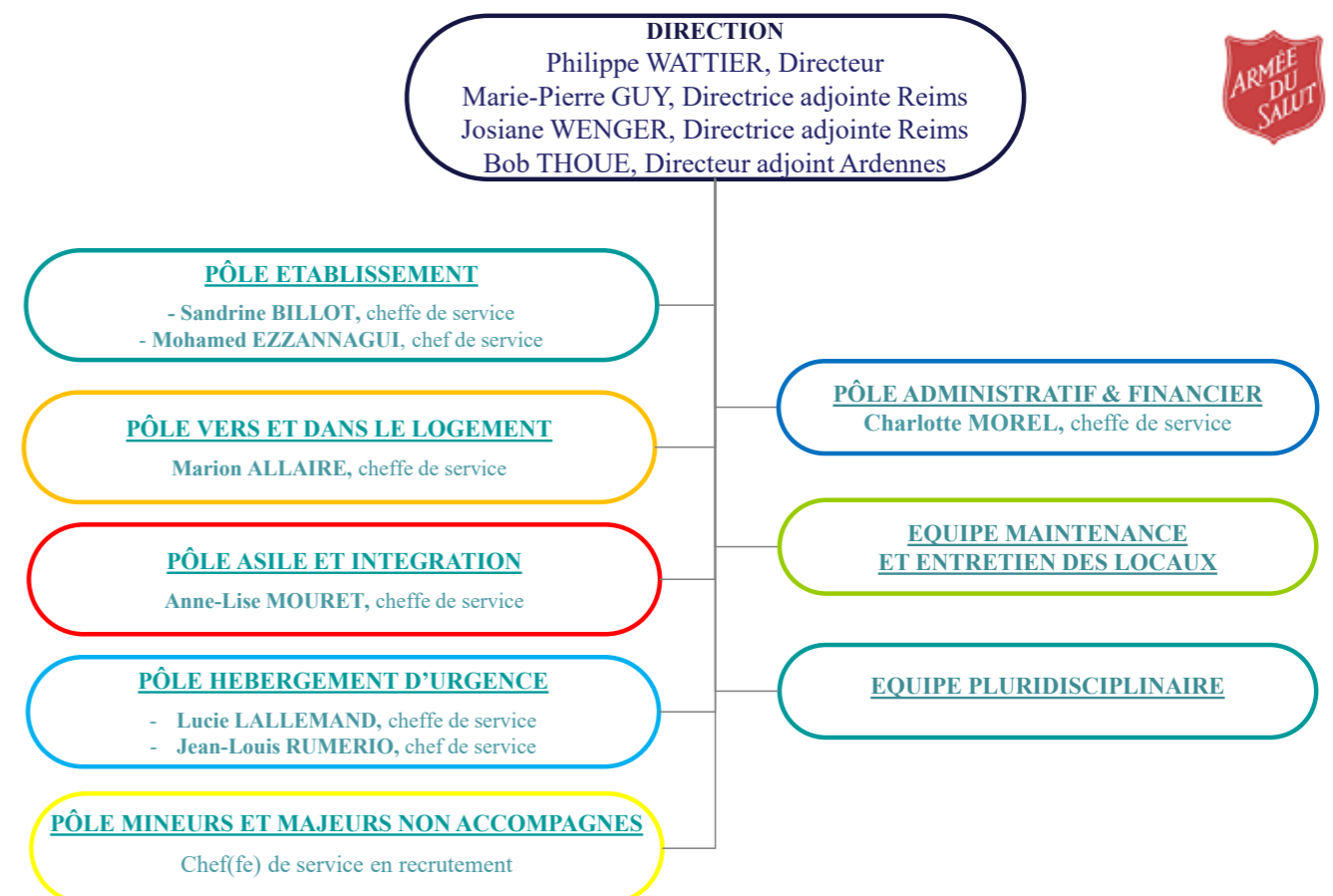
Points faibles

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

LES RESSOURCES HUMAINES

Les salariés

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



LA FORMATION

Les entretiens annuels d'évaluation

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

La formation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Accompagnement des personnes		nb salarié	
Vers une société inclusive - comprendre et appréhender cette nouvelle logique d'accompagnement	2	Les écrits professionnels - médicosocial et social	1
Accompagner les personnes accueillies face au «tout numérique»	1	Colloque initiales Trouver le goût des mots	1
Attitudes face à la violence (TS)	2	Initiation à la médiation animale	1
Faire face à la violence des usagers	1	Conduites addictives	2
Acquérir un savoir faire dans la gestion et l'animation d'un groupe	1	Référent harcèlement et agissements sexistes	2
Informers sensibiliser et convaincre les employeurs	1	Faire émerger et recevoir le récit de femmes victimes de violences	2
Ac.sé webinaires	2	L'accompagnement des mineurs demandeurs d'asile	2
Connaissance des troubles psychiques	1	Tous repreneurs	1
Préparer et conduire l'entretien individuel annuel	4	Formateur «Valeurs de la République et Laïcité»	1
La micro entreprise en 90 minutes	1	Démarche interculturelle et apprentissage du français	1
Attitudes face à la violence (non TS)	2	Séminaires recherche «De l'immigré au Chibani»	1
Les écrits professionnels - médicosocial et social	1	«Comment accompagner les équipes autour des questions liées à la sexualité»	1
		Travailler l'image de soi des publics accompagnés	1
		Fin de vie	1

INTRODUCTION

« La notion de logement évoque la nécessité pour l'être humain de disposer d'un abri contre les aléas de la nature. Sa dimension économique est fondamentale : élément du patrimoine de la famille, le logement est une marchandise susceptible d'être achetée et vendue. Il exprime aussi la notion de domicile officialisant l'inscription de l'individu logé dans la société.

Le logement renvoie à l'habitat, c'est-à-dire l'ensemble des liens noués autour du logement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du logis. Les rapports sociaux à l'intérieur de la famille ont des effets sur l'organisation de l'espace de l'appartement ou de la maison. L'habitat, le chez-soi, est doté de caractéristiques symboliques et identitaires : il affirme une position sociale, un rôle à tenir, un statut. » - Fijalkow, Yankel. « Introduction », Yankel Fijalkow éd., Sociologie du logement. La Découverte, 2011, pp. 3-6.

La Fondation de l'Armée du Salut à Reims, répond à des besoins sociaux et sociétales, depuis 2015. Cette volonté passe par l'accompagnement des publics au sein de leur habitation, et est depuis six ans, traduite par des dispositifs spécifiques. Le Pôle Logement, a permis de mener à bien différents projets, tels que 10 000 logements accompagnés, en partenariat avec le bailleur social Reims Habitat ; le projet d'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA), en collaboration avec l'Entreprise Sociale pour l'Habitat Plurial Novilia, jusqu'en juin 2019 ; le dispositif de bail glissant département et état ; ainsi que celui de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL).

Les dispositifs portés par le Pôle Logement permettent d'accompagner toujours plus de personnes pour un accès facilité au logement. C'est ainsi que grâce aux financeurs publics, et toujours dans cet esprit de collaboration, et de co-partenariat, le projet ARA devient au 1er juillet 2019, le projet d'Auto-Réhabilitation d'Accompagnement Renforcé (ARAR).

L'accompagnement s'ouvre vers une nouvelle typologie de public pour un accès au logement des demandeurs d'asile régularisés, par le dispositif de l'Accompagnement des Réfugiés.

Enfin, et toujours pour donner à chacun la chance de trouver dans leur habitat une certaine sérénité, est proposé de l'Intermédiation Locative (IML).

L'année 2020 marque le début de l'accompagnement par le Pôle Logement de Femmes Victimes de Violences Conjugales (FVVC). Suite au Grenelle sur la problématique des violences faites aux femmes, le Nouvel Horizon a répondu à un appel à projet, et obtenu l'agrément pour l'ouverture de 10 places pour des Femmes Victimes de Violences Conjugales (FVVC). Depuis le printemps 2020, cet hébergement spécifiquement réservé à cette population est porté par le Pôle Logement sur des appartements éparpillés sur Reims.

Le développement des dispositifs depuis 2018 se traduit par une augmentation du nombre de ménages accompagnés. En 2018, 30 ménages ont été accompagnés dans le cadre de bail glissant et d'ASLL, 12 autres ont participé au projet ARA, et 17 au projet 10 000 logements accompagnés. En 2019, le nombre d'accompagnements s'élève à 111 toutes mesures confondues (ASLL, BG état et département, ARA et les nouveaux dispositifs ARAR, IML, Accompagnement des Réfugiés). En 2020, ce sont 173 personnes accompagnées qui bénéficient de mesures d'accès au logement.



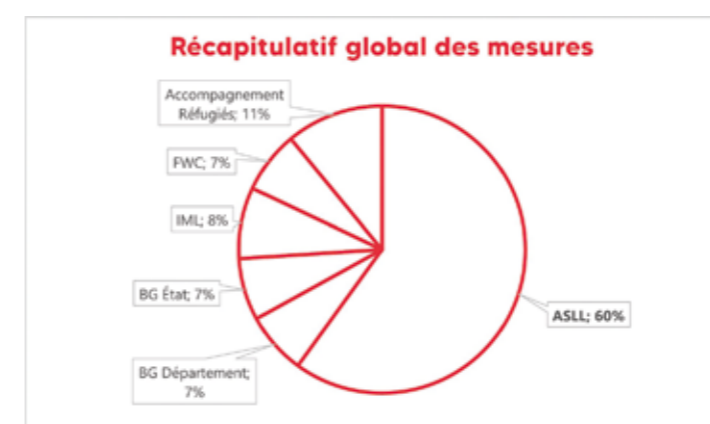
Ce schéma permet de visualiser l'activité croissante des mesures depuis la création du pôle Accompagnement Vers et Dans le Logement, aujourd'hui appelé Pôle Logement pour éviter la confusion avec un dispositif anciennement dénommé Accompagnement Vers et Dans le Logement.

En septembre 2019, l'équipe se compose d'une Assistance Sociale (AS), une Conseillère en Economie Sociale Familiale (CESF), une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF), de deux Médiateurs Techniques et d'une Cheffe de service.

L'accroissement de l'activité permet de recruter deux nouveaux travailleurs sociaux, une Conseillère en Economie Sociale Familiale et une Monitrice-éducatrice respectivement en février puis mars 2020.

Le recensement de besoins en suivis psychologiques a amené à proposer la présence d'une psychologue sur le Pôle, tous les jeudis.

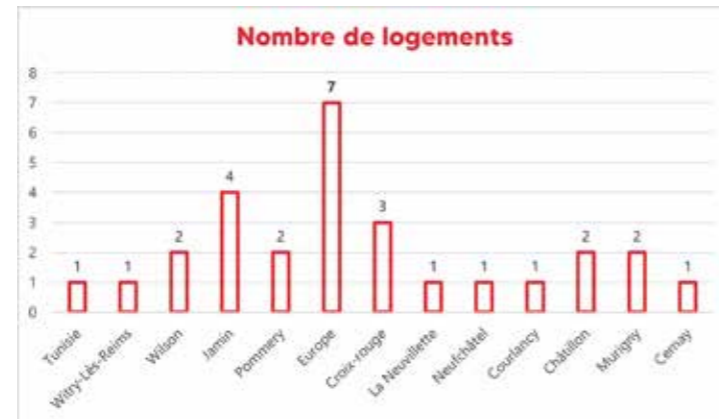
L'ensemble des dispositifs se répartit depuis 2018, de la manière suivante :



Les interventions représentent en 2020, un total annuel de 3832,06 heures, visites à domicile et appels téléphoniques confondus.

	Total des dispositifs
Nombre d'heure annuelle d'intervention de janvier à décembre 2020	3832,06
Nombre d'heure en moyenne mensuelle	319,3383333

Sur le Pôle Logement, l'Armée du Salut est locataire de 32 appartements sur le territoire rémois répartis dans différents quartiers de la ville de Reims, selon le graphique ci-dessous.



L'ASLL permet « de prévenir les difficultés et favoriser une insertion durable des ménages fragiles qui accèdent à un premier logement, ou à un nouveau logement, en intervenant dès l'entrée dans les lieux », mais aussi, de « stabiliser la situation des personnes déjà logées rencontrant des difficultés liées au logement pour leur permettre de s'y maintenir » - Règlement intérieur du Fond de Solidarité pour le Logement 2016-2021.

En 2020, 54 contrats d'ASLL ont été signés, 1 a été annulé et 1 n'a pas été validé par le Service d'Insertion de Logement Social.

Depuis 2018, le nombre de mesures octroyées à l'Armée du Salut n'a cessé d'évoluer. Les mesures sont passées de 2 en 2018, à 56 en 2020.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

Avec cette évolution sur les trois dernières années (graphique ci-dessus), l'ASLL a demandé une activité mesurée mensuellement en temps d'intervention, impliquant quatre travailleurs sociaux (sur le graphe ci-dessous). De janvier 2020 à décembre 2020, les temps d'intervention s'élevèrent à 1243 heures annuelles et en moyenne mensuellement à 103 heures.



Objectifs et conditions de mise en œuvre

En application de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, dite loi Besson I et de la circulaire N° 90-89 du 7/12/1990, les premières mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) ont été réalisées au sein du pôle Logement de la Fondation de l'Armée Du Salut à Reims en 2018.

« 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. »

Bien que l'ASLL soit un dispositif du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), il n'en résulte pas moins que 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 objectifs généraux du dispositif

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

Les demandes d'ASLL sont instruites avant l'entrée en logement par le travailleur social référent du ménage ou par l'organisme logeur, auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement. C'est le 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. En 2020, la durée moyenne d'une mesure ASLL, par le département de la Marne s'élevait à 8 mois.

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

Modalités d'accompagnement

A la Fondation de l'Armée Du Salut, la priorité est donnée aux visites à domicile des travailleurs sociaux pour travailler sur le cadre de vie des ménages et permettre d'accompagner la personne dans ses démarches en favorisant son intégration dans son environnement.

Pour chaque ménage bénéficiant de la mesure, des objectifs de travail sont établis.

Les objectifs particuliers pour le ménage:

- 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.

Ce dispositif s'adresse à des personnes rencontrant des difficultés diverses, la plus fréquente étant liées aux démarches administratives. C'est souvent le premier point que soulève les personnes.

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.

Afin de pouvoir accompagner au mieux les personnes, mais également pour permettre un accompagnement complet, il est important de travailler avec des partenaires. C'est le cas pour les bailleurs sociaux, ce qui est formalisé avec le Foyer Rémois, avec qui nous organisons des réunions régulières sur les situations communes. Ce sont aussi, les services sociaux de secteur, ou encore les associations locales.

En fin d'accompagnement un bilan de fin de mesure est transmis au département. En parallèle, toujours dans un souci de travail en partenariat, nous informons le bailleur de la fin de mesure et du relais qui a été effectué avec l'assistante sociale du secteur.

Typologie du public accompagné

Nous sommes amenés à accompagner un public très hétérogène. C'est-à-dire que nous pouvons accompagner des adultes seuls, des familles monoparentales, des couples avec enfants, ou bien des couples sans enfant et ce, sans distinction du genre ou de l'âge (*après la majorité pour les adultes seuls*).

La seule restriction (*qui n'est pas faite par nos services mais par la loi*) tient dans l'obligation d'une situation administrative, c'est-à-dire des seules les personnes bénéficiant d'un récépissé, d'un titre de séjour, d'une protection internationale ou subsidiaire, les personnes réfugiées, des droits communs ou encore les personnes ayant une autorisation provisoire de séjour sont éligibles à l'ASLL.

L'ASLL est souvent demandé dans le cadre de difficultés financières découlant de revenu instable, de situation précaire, de faibles ressources avec des revenus sociaux comme le RSA, l'AAH ou encore les prestations familiales. Cependant, malgré les faibles revenus qui caractérisent la majorité des personnes que nous accompagnons, cela ne signifie pas qu'ils soient tous locataire du parc public.

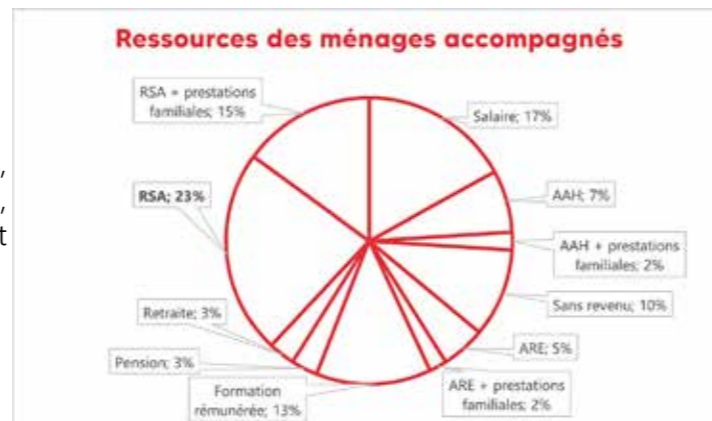
De janvier 2020 à décembre 2020, sur 56 ménages accompagnés, 57% sont des hommes et 43% des femmes.





Les situations familiales des ménages accompagnés en ASLL sont variées. La majorité des personnes suivies, 53 % sont des adultes seuls sans enfant. 29 % sont des adultes seuls avec enfant, 12 % des couples avec enfant, et 6 % des couples sans enfant.

Concernant les ressources, pour 23 % des situations, les personnes sont bénéficiaires du RSA.



Témoignages :

Monsieur C : « Lorsque je suis arrivé en France, c'était compliqué pour moi. Je ne savais pas comment faire. Des gens m'ont aidé à trouver un travail et après j'ai trouvé un appartement. L'armée du salut m'aide à comprendre les papiers, mes factures et me rassure pour savoir si c'est bien fait ou pas. Ils m'aident dans le renouvellement de mes papiers et avoir mon titre de séjour. Ça me tient vraiment à cœur d'avoir mon titre de séjour pour pouvoir rester en France et continuer travailler. Si j'ai des questions sur le travail ou sur mes droits, je peux leur demander et ils me renseignent. »

Madame M : « Quand je suis sortie du CHRS, j'avais peur de me retrouver seule dans mon logement. Au CHRS, il y avait toujours quelqu'un pour m'aider et quand je suis arrivée chez moi, on m'a dit que quelqu'un viendrait régulièrement chez moi pour m'aider mais ça m'a fait un peu peur. Finalement, on a fait connaissance et quand j'ai une question je peux appeler ou envoyer un message et on m'aide. J'ai appris à prendre rdv et je n'ai plus peur. On m'aide dans mes démarches, on m'explique et je suis rassurée de voir que je peux les faire toute seule. Quand je suis arrivée dans mon appartement, j'ai eu un problème avec ma gazinière et je n'avais pas de lit, mais on m'a aidé et maintenant je suis bien chez moi. »

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

Les objectifs

L'accompagnement réfugiés a pour objectif premier de sécuriser le parcours locatif des personnes ayant obtenu une protection subsidiaire ou un statut de réfugié et insérées soit par le travail, la création de mini entreprise ou la formation.

L'objectif final est de tout mettre en œuvre pour que la famille se réapproprie sa propre vie et se sente insérée localement. La mesure est décidée pour une durée de 12 mois évaluable par le travailleur social. L'accompagnement réfugiés s'effectue principalement par le biais de visite à domicile, auprès des ménages.

Les visites à domicile sont prévues en moyenne tous les 10 jours en début de mesure et une fois par mois en fin de mesure. La fréquence est adaptée aux besoins du ménage.

Seuls les ménages sortant d'hébergement peuvent bénéficier de cet accompagnement. Ainsi, pour la plupart des mesures, une étroite collaboration est instaurée avec le pôle Asile de la Fondation de l'Armée du Salut (CPH et CADA) et pour quelques situations, avec une structure d'hébergement extérieure à la Fondation.

A travers cet accompagnement, nous intervenons de manière globale en tenant compte de la culture de chacun. Les missions principales sont liées à l'appropriation du logement (orientation pour l'achat de mobilier) et au respect des règles locatives (paiement des loyers et charges, respects du voisinage...) en laissant une liberté sur l'ameublement du logement et «les normes attendues».

Au premier abord cet accompagnement peut s'apparenter à l'accompagnement social lié au logement, cependant il a quelques particularités, il est destiné aux personnes ayant un statut administratif décidé par l'OFPRA, souvent associé à un manque d'expérience locative et une non maîtrise du français. Ce qui nous amène à proposer un accompagnement social global incluant tout type de démarches administratives, l'accès au soin, l'insertion professionnelle ou l'inscription sur les formations, l'accès aux sports et à la culture pour les enfants en complément de la bonne relation entre le locataire et le bailleur.

Les travailleurs sociaux mobilisent un réseau partenarial important autour des personnes en accompagnement réfugiés (le CIAM, femme relais 51, les maisons de quartiers, les agences d'intérim...) avec qui ils instaurent une étroite collaboration, pour permettre une meilleure intégration des personnes sur le territoire, dans le but de préparer leur autonomie.

La création de lien passe aussi très souvent par des temps de partage de repas et de boissons chaudes qui permettent des échanges et discussions empreints de confiance, indispensables pour amener à une insertion durable.

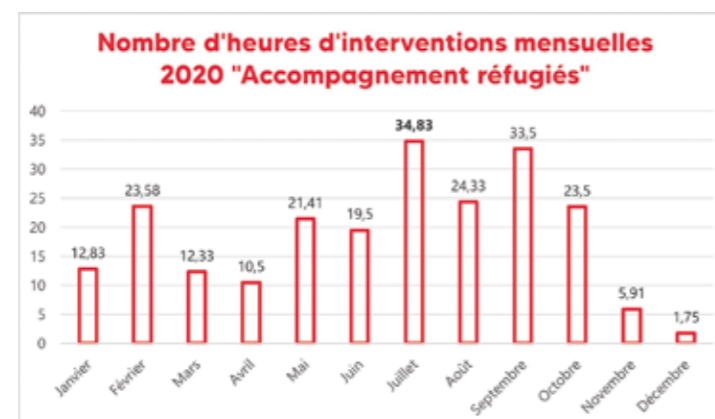
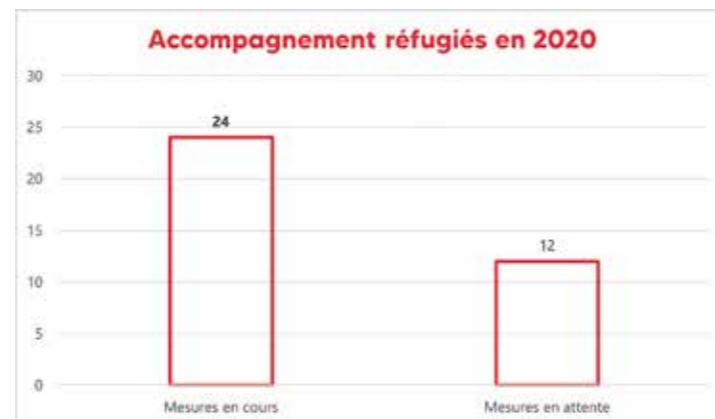
Ci-dessous, une photo d'un repas afghan, offert par la famille accompagnée, et pris lors d'une visite à domicile.



Au terme de la mesure, les ménages sont orientés s'ils le souhaitent vers les services du département afin de rencontrer l'assistant social de secteur.

Quelques chiffres

Au 1^{er} janvier 2020, 12 personnes étaient déjà sur le dispositif. Le pôle Logement a accompagné en 2020, 12 nouvelles personnes sous le dispositif d'Accompagnement Réfugié. Au total, depuis 2019, 24 mesures ont été suivies par les travailleurs sociaux.



En 2020, l'accompagnement par les travailleurs sociaux du Pôle Logement correspond à 223,97 heures d'intervention soit une moyenne mensuelle de 18,66h, pour les quatre salariés intervenant sur ce dispositif.

LE BAIL GLISSANT

Les objectifs

Le bail glissant est un dispositif mis en œuvre dans le cadre de la Loi Alur pour une insertion par le logement.

Il fait intervenir trois acteurs, qui sont : le propriétaire du logement, (soit un bailleur social, soit un particulier), La Fondation de l'Armée du Salut (dans ce cas de figure, le locataire en titre) et la personne/le ménage en difficulté pour un accès direct au logement (le sous locataire).

Liés contractuellement par trois documents sont :

- Un contrat de location qui s'établit entre le locataire (bailleur social ou privé) et l'Armée du Salut. Ce contrat prévoit notamment les conditions de glissement de bail,
- Un contrat de sous location établi entre l'Armée du Salut et le ménage,
- Une convention tripartite signée entre le bailleur, l'Armée du Salut et le ménage.

Durant toute la période du bail glissant, sont travaillés les différents aspects de la vie quotidienne, comme la gestion du budget (paiement du loyer, de la caution, des charges liées au logement, ...), l'ouverture ou le cas échéant, le maintien des droits (APL, prestations familiales, RSA, sécurité sociale, ...), l'appropriation du logement (entretien, achat de mobiliers de première nécessité, ...), l'insertion professionnelle. En effet, le maintien dans le logement passe aussi par un travail pour rechercher un emploi, une formation rémunérée. Ne sont pas non plus négligés la santé avec l'accès ou le maintien du suivi médical, l'ouverture à la culture avec les dispositifs du quartier, ou encore la gestion administrative (apprentissage de l'ouverture régulière du courrier, de son traitement, reconnaissance des administrations, effectuer les démarches en autonomie ou savoir solliciter le bon interlocuteur, ...).

Le ménage acquiert de l'autonomie et l'auto-assurance, pour qu'à la fin de l'accompagnement, il soit en mesure de devenir les locataires en titre. La relation instaurée tout au long de ce parcours avec le propriétaire prépare le glissement de bail au nom du ménage.

Avec une durée d'accompagnement d'un an, c'est un cycle complet de location qui permet d'inclure le paiement de la taxe d'habitation, la régularisation des charges, pour éviter que cela ne mette en difficulté le ménage l'année suivante.

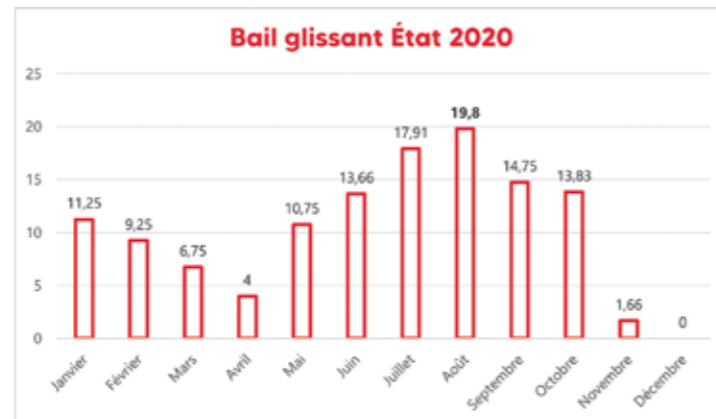
Les travailleurs sociaux adaptent leur accompagnement aux situations et aux besoins des ménages avec une fréquence moyenne d'une fois par semaine.

On distingue le bail glissant financé par l'Etat à destination des ménages sortants des dispositifs d'hébergements et le bail glissant financé par le Département à destination de tous les autres publics. Sur ce dernier dispositif, l'ensemble des organismes sociaux (CCAS, Circonscription, mandataires judiciaires, travailleurs sociaux dans des associations...) ou des bailleurs peuvent solliciter un accompagnement dans le logement pour un ménage en difficulté.

Quelques chiffres

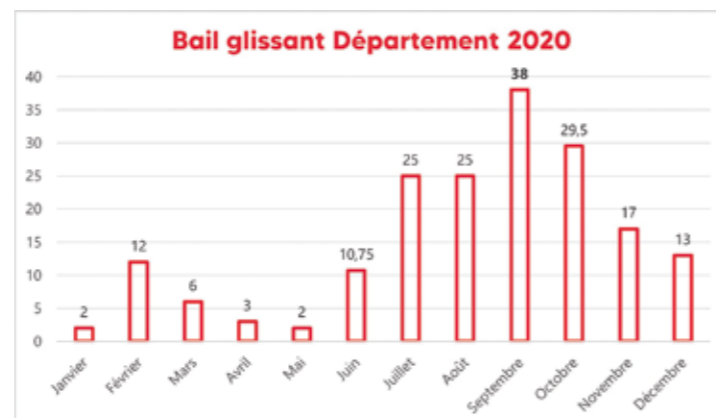
L'équipe du pôle Logement intervient au complet pour ces interventions, soit deux Conseillères en Economie Sociale Familiale, une Assistante de Service Sociale et une Monitrice éducatrice.

En 2020, le nombre d'heures d'intervention pour le bail glissant Etat se comptabilisait par un total de 123,60 heures. Mensuellement, cela représente en moyenne, 10,30 heures d'intervention.



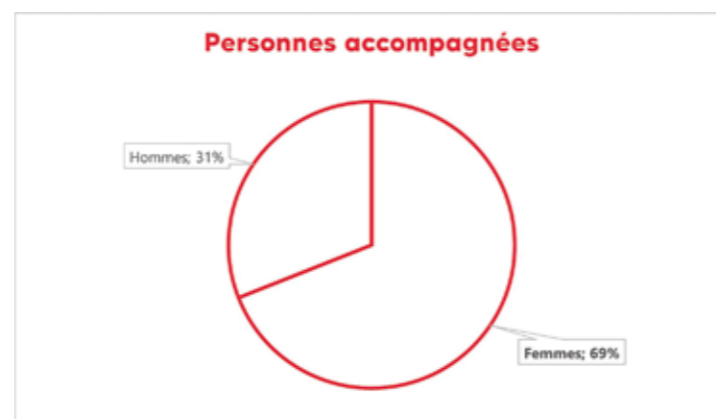
Pour le bail glissant département, le nombre d'heures d'intervention mensuelle en moyenne s'élève à 15,27 heures.

Annuellement, de janvier 2020 à décembre 2020, le total de leur intervention représente 183,25 heures. Pour ces deux mesures, on note une évolution significative sur l'année, avec un impact direct de la suspension des visites à domicile pendant le confinement décidé de mars à fin mai.

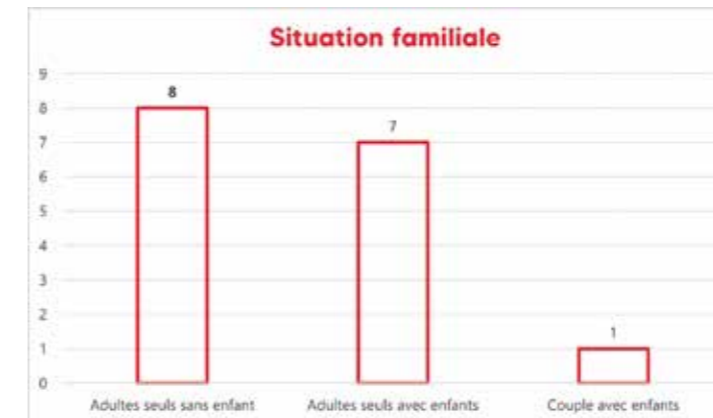


Typologie du public accompagné :

En 2020, 69% des personnes accompagnées sont des femmes et 31% des hommes.



La situation familiale des ménages, représentait 50% d'adultes seuls sans enfant, 44% d'adultes seuls avec enfant et 6% de couples avec enfant.



Les personnes qui sont accompagnées en bail glissant résident généralement dans des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).



Comme pour l'ASLL, nous sommes amenés à accompagner un public très hétérogène. Voici, ci-dessous, deux témoignages rapportés par des personnes accompagnées dans le cadre d'un bail glissant.

Témoignages :

Monsieur N : « Je n'avais jamais eu d'appartement à moi. J'ai beaucoup de mal avec les démarches administratives, je n'aime pas lire les papiers. Cela fait longtemps que j'étais à la rue et ça me rassure de savoir que quelqu'un est là si jamais j'ai des questions et que quelqu'un passe régulièrement chez moi. On m'aide dans la recherche de travail, mon suivi médical et pour m'expliquer pour les papiers. »

Monsieur V : « Au début, je ne voulais pas quitter mon ancien logement, j'y avais vécu 65 ans avec ma mère, et ça me faisait un gros changement. En plus, j'avais un grand appartement et maintenant j'ai un studio. Mais on m'a accompagné et même si au début on était un peu comme chien et chat, maintenant je suis content que quelqu'un vienne régulièrement pour m'aider à me sentir bien chez moi, pour mes démarches administratives, m'accompagner pour me repérer dans le quartier, ... c'est contraignant mais ça m'aide. »

L'INTERMÉDIATION LOCATIVE

« L'intermédiation locative est un système qui permet, grâce à l'intervention d'un tiers social (opérateur, organismes agréés par l'État ou association agréée par l'État), de sécuriser et de simplifier la relation entre le locataire et le bailleur. Elle repose sur un principe solidaire : les logements sont loués à des ménages en grande précarité, sortant par exemple des dispositifs d'hébergement et ne trouvant pas de logement sur le marché.

L'intermédiation locative peut être mise en place sur l'ensemble du territoire, mais elle est particulièrement encouragée par les pouvoirs publics là où les difficultés de logement sont les plus importantes ».

<https://www.ecologie.gouv.fr/dispositifs-dintermediation-locative>.

Principe

C'est un dispositif SOLIDAIRE de l'Etat pour lequel notre Fondation est conventionnée et financée.

Le principe est simple : Les propriétaires privés louent leur bien à notre Fondation pour une durée de 3 ans renouvelables.

Cela passe par le conventionnement du logement par l'Agence Nationale de l'Habitat, garantissant ainsi les critères de décence et la mise aux normes du bien.

Ce mode de location présente de nombreux avantages pour les propriétaires :

- La gestion locative est assurée par la Fondation : Etats des lieux, entretien du bien,
- Garantie de loyer même si le logement est vacant,
- 85% d'abattements sur les revenus fonciers,
- Prime de 1000 euros lors de la signature du bail,
- Interlocuteur exclusif pendant la durée de la location,
- Un suivi professionnel de l'entrée à la sortie des sous locataires.

En contrepartie, les propriétaires s'engagent à louer un bien décent, et à pratiquer une tarification sociale pour ces logements.

À la recherche de logement

La démarche de prospection a pour objectif la constitution d'un portefeuille d'appartements chez les propriétaires privés, afin de pouvoir y loger des personnes orientées sur le dispositif d'Intermédiation Locative.

Cette recherche a été ralentie en période de pandémie. D'une part, puisque les logements disponibles à la location étaient réduits, et d'autre part, en raison d'une lourdeur administrative (conventionnement Anah)

Une brochure de présentation du dispositif a été construite et diffusée lors des contacts sans que l'on puisse faire de communication élargie.

Dans un premier temps, il fallait identifier les logements correspondant aux besoins recensés. La recherche d'appartement s'est centrée sur des appartements F2 ou F3 hors Quartiers Prioritaires.

Sur la période de Mars à Octobre 2020, 150 contacts ont été pris téléphoniquement, via des recherches sur le site « Le Bon Coin ».

Une fois que le dispositif leur est présenté, les propriétaires sont libres de refuser ou avoir des éléments complémentaires par mail pour donner leur avis. Un suivi régulier est tenu pour répertorier les personnes appelées et résumer les entretiens téléphoniques.

En 2020, l'intermédiation locative supposait une obligation de conventionnement du logement et cela a constitué un frein non négligeable du fait de la lourdeur administrative du conventionnement et des délais pour son obtention.

Au 30 juin 2020, dix propriétaires se disent intéressés et restent cependant en questionnement quant à la faisabilité financière, ou à ce mode particulier de location, notamment sur les projections sur les publics en terme de potentielles dégradations dans le logement.

Au mois d'octobre 2020, la démarche de prospection a été suspendue car aucun logement n'a pu être mobilisé. Ceci nous permet d'établir à cette date précise un point d'étape sur les dix propriétaires pressentis :

- Trois propriétaires ne répondent plus,
- Un propriétaire a arrêté les travaux jugé par lui trop importants pour l'obtention du conventionnement,
- Deux propriétaires ne souhaitent pas s'engager à cause du coronavirus et du manque de visibilité sur leurs projets financiers,
- Deux logements proposés à des loyers excessifs pour les populations pouvant être orientées ou non conformes aux compositions familiales,
- Pour un, les charges de copropriétés mensuelles ont évolué, passant à 170 euros par mois, et cela ne peut pas être supporté par les ménages accompagnés sur l'IML,
- Un propriétaire continue les travaux et souhaite maintenir son engagement.

Comme tout projet, nous avons rencontré des difficultés. De plus, la situation actuelle liée à la COVID-19 a aggravé certains obstacles déjà présents. A ce titre, nous pouvons noter :

- Une incertitude des ressources mensuelles pour certains propriétaires refusant ainsi la diminution de loyer liée à l'application de la tarification en loyer social,
- Un manque de visibilité sur les projets financiers des propriétaires en période de crise sanitaire entraînant une impossibilité à se projeter,
- Les démarches de conventionnement potentiellement rallongées,
- Une peur quant aux publics accueillis dans leur(s) logement(s).

Courant novembre 2020, fort de ce constat, a été décidé de continuer cette démarche de prospection, sans passer par le conventionnement ANAH puisque c'est principalement cette démarche qui freinait le développement de notre parc locatif privé. Sans conventionnement, il n'y a plus d'obligation de tarification des loyers, ni d'avantages fiscaux.

Réponse à une urgence locative : L'effondrement de l'immeuble Rue du Jard

Le 14 avril 2020, un immeuble situé Rue du Jard s'est effondré. Dans lequel se trouvait plusieurs ménages dans des situations de précarité. Dans cette terrible épreuve, et avec chance, aucun blessé physique n'a été déploré.

Lors de cette urgence sociale, en situation de confinement total, les acteurs territoriaux se sont tous mobilisés.

C'est dans ce contexte que le pôle Accompagnement Vers et Dans le Logement (*Logement*) de la Fondation Armée du Salut a été sollicitée, répondant ainsi à nos valeurs associatives :

« Secourir, Accompagner, Reconstruire »

Il a fallu évaluer la situation de cinq ménages victimes de ce drame, en distanciel. L'objectif premier étant, la mise à l'abri, soit par le biais de leur assurance habitation, soit dans le cadre d'une prise en charge dans un hôtel via le 115. Dans un deuxième temps, nous avons mené un accompagnement conjoint avec le 115, l'association Le Mars pour évaluer les besoins et possibilités des foyers en matière d'accès au logement. Une proposition de soutien par un psychologue a été proposée aux ménages. Le but étant d'avoir une écoute privilégiée pour accueillir au mieux la souffrance liée à l'effondrement de l'immeuble et la perte totale de leurs repères.

Après recueil de ces données, des solutions adaptées ont été proposées :

Sur les cinq foyers identifiés :

Un ménage relevait d'un accompagnement type Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS).

Quatre ménages sont entrés sur le dispositif d'Intermédiation Locative. Le travail suivant a été mis en place afin de sécuriser au mieux l'accès au logement.

- Évaluation approfondie :

- Ressources du ménage,
- Budget,
- Autonomie dans la gestion du quotidien et dans les démarches,
- Situation administrative : droits ouverts, possession des documents (*identités, impôts, Complémentaire Santé Solidaire*),
- Besoins et attentes de la personne dans le cadre de l'accompagnement social,
- Explication du dispositif d'Intermédiation Locative et des engagements qui en découlent.

- Accompagnement vers le logement :

- Contact avec les bailleurs sociaux,
- Recherche d'appartements selon la typologie, le secteur, le budget des ménages,
- Réflexion autour des possibilités d'ameublement des personnes :
 - Des biens sont-ils récupérables sur leurs appartements sinistrés ? Accompagnement physique et matériel, pour les récupérer et les emmener sur leur nouveau lieu de vie,
 - Ont-ils des ressources financières et humaines, pour acheter les équipements manquants ?
 - Travail en partenariat avec l'association Le Maillon, pour des dons d'équipements/ mobiliers. Organisation et gestion de la réception des donations.

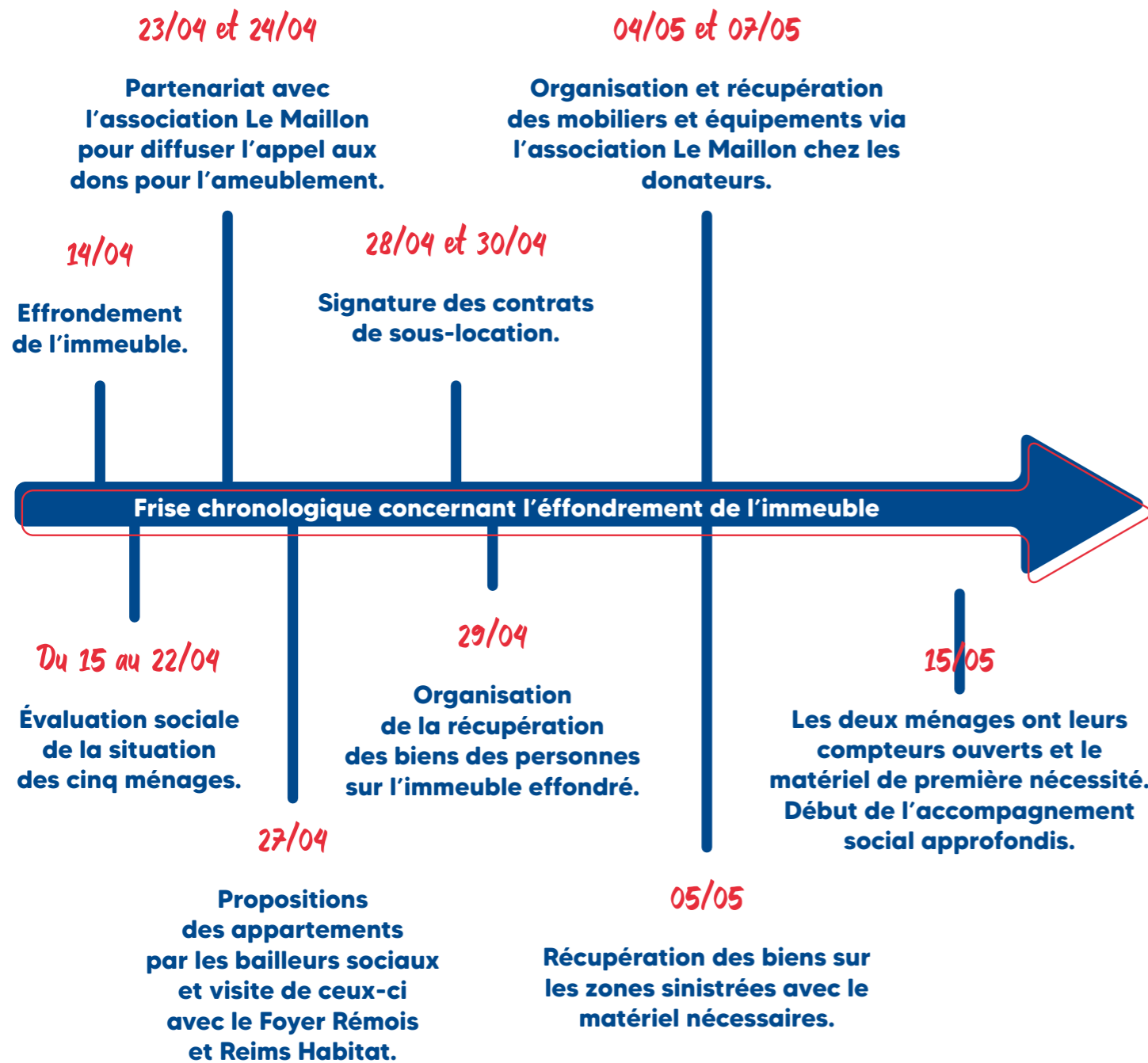
- Accès au Logement :

- Visite des appartements proposés par les bailleurs,
- Acceptation pour deux d'entre eux,
- Refus pour les deux autres : appartements qui ne correspondaient pas à leurs attentes : surface et secteur. Nous avons continué d'accompagner ces familles pour évaluer l'adhésion au dispositif, leurs capacités à se mobiliser, pour ainsi trouver un bien adéquat,
- Organisation de la signature des baux, des états des lieux et de l'emménagement.

- Accompagnement social global centré sur les besoins des personnes accueillies.

- Création de lien par une écoute active concernant la perte de leurs repères,
- Soutien dans les démarches administratives,
- Accès aux soins : proposition de rencontre avec Delphine Sauton, psychologue, kinésologue lors d'une visite à domicile,
- Aide dans le domaine du logement :
 - Travail autour des droits et devoirs des locataires : Conseils sur « *Comment Habiter ?* »,
 - Informations et recommandations pour reconnaître les problèmes techniques et savoir les solutionner (*fuite d'eau, absence de chauffage, insectes nuisibles ...*),
 - Gestion de la vie quotidienne : équilibre budgétaire, paiements des loyers et des charges, économies d'énergie, intégration sur le quartier, appropriation du logement...

Avec cet accompagnement social global, deux ménages ont depuis pu accéder au logement en propre. Pour les deux autres ménages, l'accès au logement n'a pas abouti, puisqu'il y a eu un refus de plusieurs propositions de logements pour l'un, et pour l'autre, un besoin de temporalité était nécessaire pour voir la faisabilité d'un accès au logement, tant que sur l'adhésion à l'accompagnement social, que sur sa capacité à financer ce logement.



L'accompagnement social global proposé, a permis à ces ménages d'accéder sereinement au logement autonome avec un accompagnement budgétaire, administratif, centré sur le logement et les besoins des personnes accueillies. Pour les deux autres ménages, l'accès au logement n'a pas abouti, puisqu'il y a eu un refus de plusieurs propositions de logements pour l'un, et pour l'autre, un besoin de temporalité était nécessaire pour voir la faisabilité d'un accès au logement, tant que sur l'adhésion à l'accompagnement social, que sur sa capacité à financer ce logement.

ARAR

Le pôle Logement accompagne des ménages sur l'ensemble du territoire Rémois et les communes avoisinantes. C'est aussi une aide fournie sur une période déterminée à un ménage rencontrant un problème de maintien dans un logement ou d'accès à un logement, en raison de difficultés multidimensionnelles notamment financières, d'insertion sociale ou d'un cumul des deux. C'est aussi un soutien envers les personnes souhaitant obtenir un logement au travers de différents dispositifs et dont fait partie le projet Auto-Réhabilitation Accompagnée Renforcée.

Le projet Auto-Réhabilitation Accompagnée Renforcée (ARAR) est une réponse apportée à l'appel à projet 10 000 logements datant du mois de septembre 2018. C'est un dispositif innovant, favorisant l'accès et le maintien dans le logement, mais c'est aussi la porte d'entrée à l'embellissement du logement pour ensuite favoriser le lien éducatif et orienter les ménages vers le droit commun. L'objectif étant d'aller vers les locataires rencontrant des difficultés de maintien dans leur logement. La porte d'entrée repose sur l'intervention du médiateur technique dans l'amélioration du cadre de vie des locataires et par la suite de retravailler le lien avec les travailleurs sociaux, afin de prévenir des risques d'expulsion, de faciliter les demandes de mutations, remobiliser et se réapproprier le logement.

Mais aussi d'effectuer une évaluation sociale afin d'orienter par la suite les ménages vers les partenaires, soutenir les ménages dans la gestion du quotidien et transmettre des compétences.

Ce projet s'appuie sur une équipe inter-bailleur et une équipe pluridisciplinaire basée sur une approche positive, afin de ne pas cibler que les carences ou les difficultés sur le moment.

Composition et description de l'équipe pluridisciplinaire

Deux Médiateurs Techniques

Ils sont la porte d'entrée permettant d'apporter un soutien à la rénovation et/ou à l'embellissement du logement, tout en améliorant le cadre de vie des ménages, afin de le rendre plus agréable. L'autre but étant que les locataires se sentent réellement chez eux, tout en participant à la transformation du logement. En effet, le médiateur technique ne fait pas le travail seul, la participation active des ménages au chantier est primordiale, en prenant en considération leurs capacités physiques. Le but étant d'amener les ménages à (re)prendre confiance en eux, en leurs capacités ainsi que dans leurs savoir-faire, tout en choisissant une pièce de leur choix dans leur lieu de vie. Le médiateur technique accompagne sur une semaine les ménages, dans le but de leur transmettre pédagogiquement les compétences, la qualité des gestes techniques, les leviers à la réalisation des petits travaux dans l'entretien et l'embellissement du logement. Il encourage les ménages à continuer seuls dans d'autres pièces.

Une Travailleuse Sociale

Elle poursuit le travail effectué par le médiateur technique ayant permis de (re)créer du lien social et d'identifier les problématiques inhérents aux locataires. Elle a pour mission d'aller vers, afin de mettre en place un accompagnement social global dans tous les domaines pouvant faire barrage à l'accès et/ou au maintien dans le logement. L'intention se porte sur divers domaines étant :

- Un renforcement du lien avec le bailleur social,
- Une médiation lors de troubles de voisinage,
- Un accompagnement budgétaire quant à la prévention des impayés de loyers/ énergies et /ou à leurs résorptions,
- L'accès aux soins,
- La parentalité,
- La justice,
- La culture / les loisirs,
- Les démarches administratives,
- La lutte contre l'isolement social et/ou familial,
- La vulnérabilité.

Par ailleurs, le fait de travailler en équipe avec les ménages en s'appuyant sur leurs ressources et leurs potentiels. Lorsque la situation a pu être stabilisée, il est nécessaire de favoriser la mise en place et/ou la reprise d'un accompagnement de proximité par le biais de partenaires locaux pour un retour vers le droit commun, qui est un droit général qui s'applique à tous.

Une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale

Elle intervient avant et/ou après les travaux, pour aider les ménages à entretenir leur logement, en triant, désencombrant, rangeant et aménageant les espaces de vie. Elle aide les membres du foyer et donne des conseils dans la gestion de la vie quotidienne notamment en lien avec la parentalité et la gestion du logement en transmettant des savoir-faire et une technicité nécessaire à l'autonomie des personnes en contribuant à développer une dynamique à travers de thèmes divers comme : l'alimentation, la fabrication de produit d'entretien ménager, les économies d'énergie

Les forces de cette équipe

Une pluridisciplinarité de compétences complémentaires, en synergie, en accompagnant les locataires dans la globalité de leur situation. De plus, il est nécessaire d'encourager les personnes à être acteurs et participatifs au projet par des interventions individuelles et collectives. Le travail partenarial est un autre point important, permettant de relayer des interventions en interaction avec les besoins de chaque locataire afin d'instaurer une relation permettant de faire un point sur l'accès aux droits des personnes.

De plus, le but est d'améliorer un certain nombre de facteur :

- Leur cadre de vie,
- De prévenir des risques d'expulsion,
- De favoriser les mutations,
- De remobiliser,
- De s'approprier le logement,
- De soutenir dans la gestion du quotidien,
- De rompre l'isolement, etc.

Ce dispositif s'inscrit dans les quartiers prioritaires, pour favoriser le « *mieux vivre ensemble* ». Ce sont par exemple, des échanges entre les personnes et/ou les partenaires pour régler un litige par le dialogue, en allant au-devant et sans oublier de faire avec.

L'année 2020 a été une année particulière, marquée par la Covid-19, les confinements, l'accroissement de l'isolement des personnes seules. Nous avons pourtant continué à travailler auprès de populations fragiles en nous auto-organisant, en analysant notre façon de travailler sur le terrain, en adaptant nos techniques d'approche et tout en adoptant de nouveaux modes de travail.

Les faits marquants durant l'année 2020 ?

Faits marquant de notre intervention concernant Monsieur X, locataire auprès d'un bailleur social à Reims, ayant repris le logement de ses parents, de type 4 à la suite de leurs décès en date du 18 mars 2004.

A l'occasion d'une intervention de maintenance dans le logement, une entreprise partenaire mandatée par le bailleur a constaté un grave état d'encombrement du logement ainsi que de sérieux problèmes d'hygiène si bien que l'intervention n'a pas pu être réalisée.

Nous avons donc rencontré Monsieur X à la suite d'une sollicitation de la part du bailleur social, nous demandant d'intervenir au sein de son logement dans le cadre du projet d'Auto-Réhabilitation Accompagnée Renforcée, porté par l'Armée du Salut.

Son logement était très encombré, insalubre et insécure. Lors de nos diverses interventions à domicile, nous avons pu remarquer que Monsieur X était en grand détresse sanitaire et sociale.

Son intégration dans le dispositif ARAR prévoit l'embellissement du logement avec la participation du locataire contractualisé par un contrat tripartite mais également un soutien actif pour l'entretien au quotidien de son appartement.

Problématiques rencontrées

- D'entretien et d'hygiène du logement : il occupe son logement depuis environ seize années et y a accumulé du mobilier en mauvais état. Nous notons un manque d'entretien, aucune ampoule dans certaines pièces, les volets fermés et abîmés, certaines portes cassées, une baignoire, éviers, toilette bouchée. Les entreprises ont refusé d'intervenir, mettant en avant leurs droits de retrait,
- Des troubles du voisinage, plainte de bruits, odeurs, porte du logement fracturée et laissée ouverte pendant plusieurs mois,
- Monsieur n'a plus d'assurance habitation depuis plusieurs années,
- Energétiques : coupure d'électricité,
- De santé : troubles de la mémoire, amaigrissement, état de fébrilité, de dépressions, désorienté temporellement, perte de ses clés de son logement, addictions, isolement...,
- Moyen de communication inexistante : pas de téléphone,
- Mise en danger,
- Administrative : la situation administrative se révèle complexe. En effet, il s'avère que Monsieur n'a pas la capacité de se mobiliser pour ses démarches administratives et/ou ses démarches de logements, ne sachant pas où il pouvait trouver les différents documents demandés,
- En conséquence, Monsieur est sorti du droit commun, plus aucun droit n'est ouvert,
- La gestion budgétaire est inexistante,
- Dans sa recherche d'emploi : actuellement, Monsieur n'a pas la capacité d'accéder à un emploi même de manière restreinte et ce de manière durable,
- La justice : divers problématiques.



Problématiques et freins rencontrés

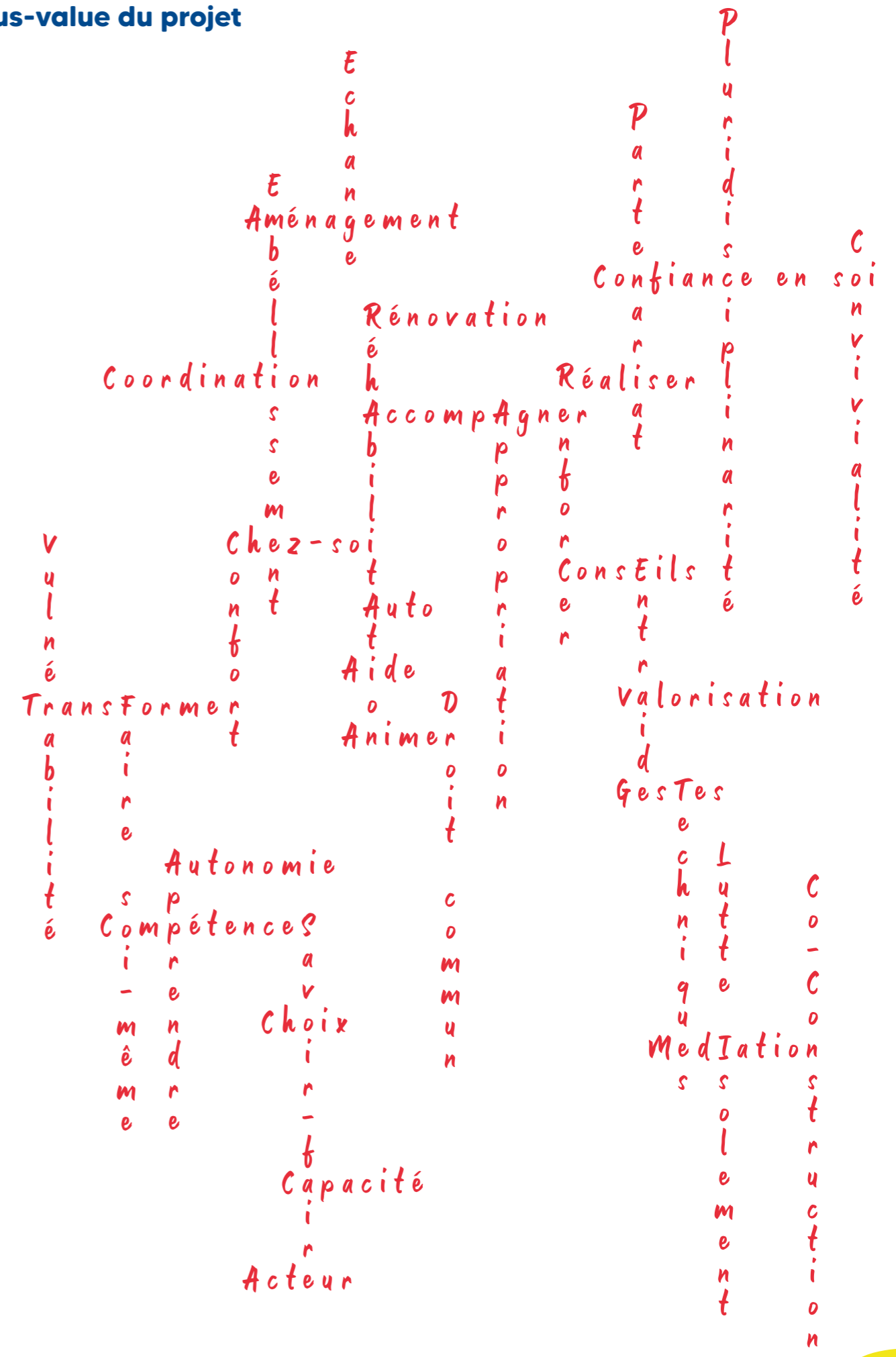
Résultats

- Manque de mobilisation et d'investissement de certains locataires,
- Présentation lors des comités de situations trop complexes et ne permettant pas notre intervention notamment des problématiques de syndrome de Diogène ou des infestations ne pouvant être maîtrisées, le traitement étant un préalable à l'intervention à domicile efficiente,
- Les confinements décrétés pour enrayer la crise sanitaire due à la Covid-19 a provoqué l'arrêt total des chantiers, ainsi que des interventions à domicile, soit complètement suspendues soit ralenties pour ne pas propager le virus,
- La décision de procéder à un test systématisé de présence d'amiante a également impacté le déroulement des chantiers, en les reportant en fonction des diagnostics amiantes effectués. Il se trouve que les sociétés spécialisées ne sont pas intervenues pendant le confinement et qu'ensuite, leur activité était tellement dense que les délais de ces diagnostics ont repoussé d'autant les démarrages de chantiers,
- Isolement majoré des ménages les plus vulnérables par la fermeture de plusieurs organismes de Reims, fermés et/ou demandant des moyens de dématérialisation créant encore plus une fracture numérique.

- Objectifs atteints réhabilitation :
 - Retour à des conditions d'habitat décentes,
 - Amélioration du confort,
 - Sécurisation des installations électriques et/ou sanitaires,
 - Travaux des bailleurs,
- Objectifs atteints et remobilisation du locataire :
 - Création d'un lien de confiance,
 - Diminution de la vulnérabilité,
 - Présence physique et régulière,
 - Participation aux travaux,
 - Implication dans la logistique du chantier et du projet,
 - Acteur de l'accompagnement social proposé
 - Réouverture des droits,
 - Un signalement auprès du Procureur de la République pour personne vulnérable,
 - Expression de ses besoins, souhaits et attentes.
- Objectifs restant à atteindre réhabilitation :
 - Assainissement du logement,
 - Pièce à choisir en fonction de l'état des lieux de sortie.
- Objectif restant à atteindre remobilisation du locataire :
 - Demande de mutation dans un logement adapté à sa composition familiale et ses ressources,
 - Soins davantage suivis au niveau de sa santé.

Temps d'intervention : entre 2 à 3 fois par semaine.

Plus-value du projet



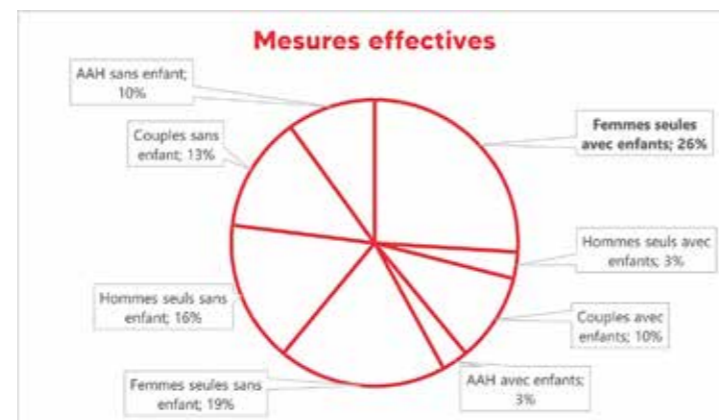
Quelques chiffres

Le nombre d'heures d'intervention pour le projet ARAR s'élève à 1085 heures sur l'année, réparties mensuellement sur 90 heures en moyenne (voir graphe ci-dessous). Elles concernent les interventions des deux travailleurs sociaux, la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) sur le versant administratif, et la Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF) pour le côté entretien et réappropriation du logement.



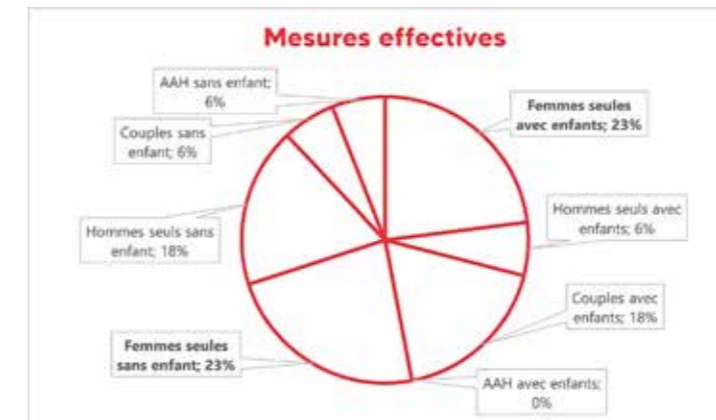
Du 1^{er} juillet 2019 au 31 décembre 2020, 81 situations ont été soumises en comité de suivi. En 2020, et suite à la crise sanitaire, les interventions à domicile ont été suspendues pendant les deux confinements, ce qui implique une importante baisse du nombre de situation.

- **Pour Le Foyer Rémois**, ce sont 36 situations présentées, 31 effectives, 2 en attente et 3 annulées au 31/12/2020. Ci-dessous, la représentation graphique des situations familiales des ménages accompagnés.

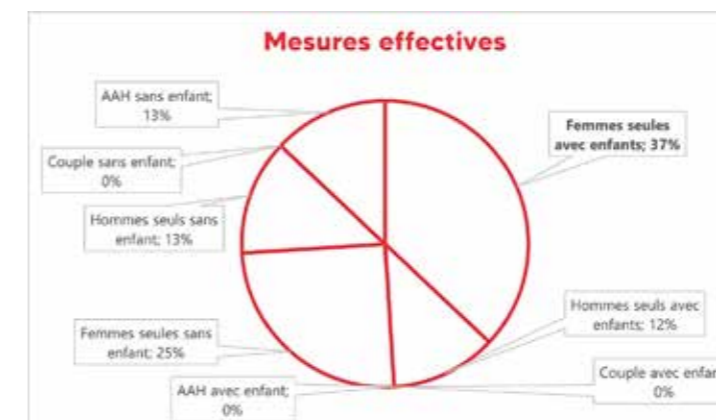


La majorité des ménages accompagnés, représente 26% de femme seule avec enfant.

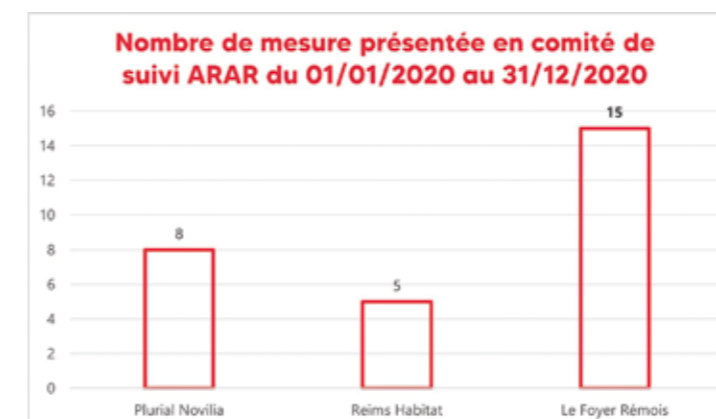
- **Pour Plurial Novilia**, ce sont 34 situations présentées, 17 effectives, 9 en attente, 3 refusées et 6 annulées au 31/12/2020. Ci-dessous, la représentation graphique des situations familiales des ménages accompagnés.



- **Pour Reims habitat**, ce sont 11 situations présentées, 8 effectives, 1 en attente, et 2 annulées au 31/12/2020. Ci-dessous, la représentation graphique des situations familiales des ménages accompagnés.



Au total, pour la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020, 28 mesures sont venues s'ajouter au projet ARAR, lors de la présentation en comité de suivi. La majorité des ménages accompagnés, sont des femmes seules avec enfant.



LES PLACES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

L'accueil

Le dispositif d'accompagnement femme victime de violences conjugales a été ouvert sur le Pôle Logement en juillet 2020. Cela répond à l'ouverture de places financées dans le cadre du Grenelle à la suite d'un appel à projet déposé en 2019.

Toute femme avec ou sans enfant, victime de violences conjugales (*psychologiques, verbales, physiques, sexuels, économiques, administratives*) de la part de leur conjoint ou ex-conjoint ayant ou non déposé plainte peut être hébergée sur un appartement loué aux bailleurs sociaux par la Fondation de l'Armée du Salut. Le but étant principalement d'assurer la sécurité des personnes. Les logements sont neutres et situés dans différents quartiers de la ville dans des entrées sécurisées.

Les appartements ont été meublés entièrement afin de garantir un confort auprès des personnes accueillies et afin d'apporter un cadre rassurant.

La Fondation de l'armée du Salut de Reims, s'est vue attribuée trois places pour femmes seules (*3 studios*) et 4 appartements (*T3*) destinés à accueillir des femmes avec leurs enfants sur des places dites Hébergement d'Urgence ou Allocation Logement Temporaire (*ALT*).

Quelques chiffres

En 2020, le Pôle Logement a accompagné et aidé 7 femmes victimes de violences conjugales. L'accompagnement des personnes accueillies est estimé à 6 mois. Cela leur permet de se reconstruire, d'effectuer les démarches pour la recherche d'un logement, et toutes celles afférentes à leur situation de violence (*dépôt de plainte pour violence, vol de document, vol de données financières, et autre*).

LES PARTENAIRES

Parentalité

- PMI,
- Assistante Sociale de secteur,
- Collaborateur de structure médico-sociale.

Santé

- CMP,
- ANPAA,
- CAST,
- MDPH.

Emploi

- Garantie jeune,
- Mission Locale,
- Pôle Emploi.

Logement

- Le Foyer Rémois,
- Reims Habitat,
- Plurial Novilia,
- DDCSPP,
- SIAO,
- SILS,
- Propriétaires privés.

Le Pôle Logement par ses différents dispositifs est enclin à travailler régulièrement avec des partenaires. Ce pôle comprend en moyenne une vingtaine de partenaires et financeurs.

Aide aux paiements

- CCAS,
- UDAF.

Accès droit

- CAF,
- CPAM,
- CIAM,
- Entraide protestante.

Approvisionnement

- Banque Alimentaire.

Violence

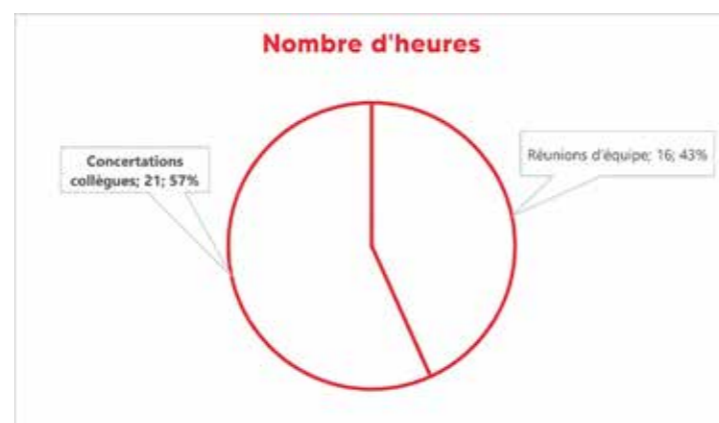
- CIDFF,
- Femmes Relais 51.

LES SUIVIS PSYCHOLOGIQUES

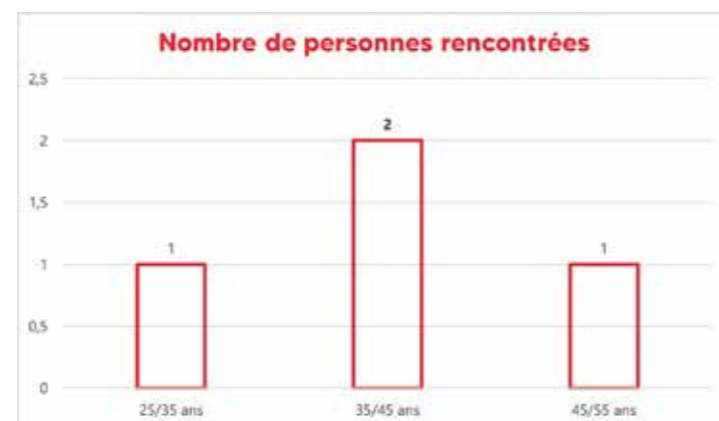
« La psychologie sociale sert à analyser les pensées, les sentiments, les émotions ainsi que les comportements des personnes vis à vis d'autres personnes. Il s'agit de l'étude de l'interaction des êtres humains dans des groupes ou des situations sociales. Cet article vous en dira plus sur la psychologie sociale ». - <https://www.alternatifs.eu/psychologie-sociale/>.

Depuis septembre 2020, le pôle Logement, peut compter sur la présence indispensable, d'une psychologue. Le service étant confronté lors des différents entretiens avec les personnes accompagnées, à des comportements parfois incompréhensibles ou questionnant. L'interaction avec la salariée psychologue est donc devenue essentiel. De même, la présence permet à des personnes accompagnées, en ressentant le besoin, de pouvoir bénéficier de séance de psychologue. Ce poste apporte alors, un grand soutien à l'équipe éducative. Sur le Pôle Logement, la psychologue réalise ses temps d'intervention à hauteur d'une journée par semaine, le jeudi.

Nous pouvons compter 37 heures de concertation entre collègues ainsi qu'une dizaine d'heures de temps de notifications administratives (non répertoriées dans ce graphique ci-dessous).



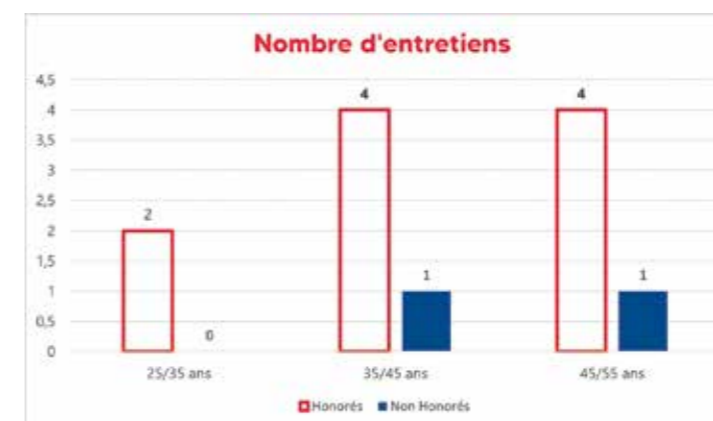
La typologie du public accompagné, représente exclusivement, des consultations par des femmes. Voici donc, les données statistiques concernant les personnes accompagnées pour lesquelles une intervention à domicile a pu se mettre en place. Sur les quatre personnes accompagnées, 50% ont entre 35 et 44 ans.



Parfois, les publics rencontrés peuvent laisser apparaître des signes de réticence face à la présence d'un psychologue. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cela : l'âge, la problématique, des addictions, de l'emploi, etc.

Sur le Pôle Logement, les personnes n'ont pas ce type de comportement, et les rendez-vous avec la psychologue fonctionnent relativement bien.

Le graphique ci-dessous, représente le ratio entre les rendez-vous proposés et les rendez-vous honorés.



Les taux d'investissement aux entretiens proposés oscillent entre 80 et 100%. Les entretiens non honorés correspondent à des entretiens pour lesquelles les personnes ont oublié et n'ont pas pu prévenir de leur absence de leur domicile.

ORGANISATION DU SERVICE

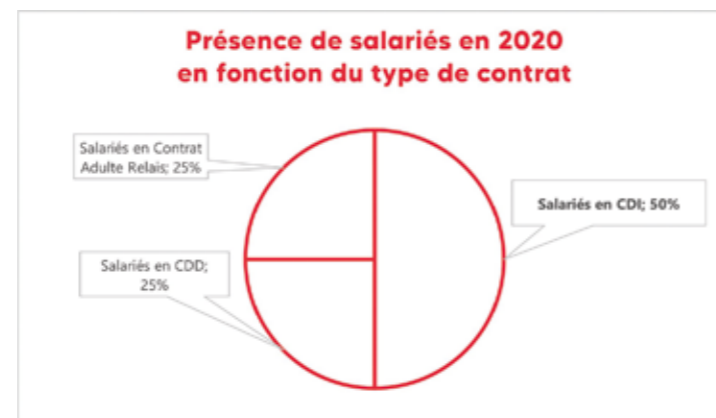
Les moyens humains au 31/12/2020

Le Pôle Logement était, depuis 2016, situé dans les locaux du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). Le service déménagera courant février 2021, afin de devenir un service à part entière et externalisé. Au 31/12/2020, le Pôle Logement est composé d'une équipe de deux Conseillères en Economie Sociale et Familiale (CESF), d'une Assistante de Service Sociale (ASS), d'une Monitrice-Educatrice (ME), d'une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF), d'une Cheffe de Service (CDS) et d'une Directrice Adjointe (DA).

La montée en charge des effectifs salariaux s'est faite au fur et à mesure que l'effectif des mesures prenait de l'ampleur.

Quatre personnes disposaient d'un CDI en 2020, deux personnes d'un CDD, et deux salariés étaient sous contrat adulte relais.

- ASS, (1 ETP, CDI),
- Médiateur technique ARAR, (2 ETP, contrat adulte relais),
- CESF, (0,5 ETP mesures Logement + 0,5 ETP ARAR, CDI),
- CESF, (1 ETP, CDD),
- ME, (1 ETP, CDD),
- CDS, (1 ETP, CDI),
- DA, (CDI).



Les moyens matériels

Les moyens matériels mis à disposition sur le service, comprennent, six ordinateurs, quatre véhicules dont deux véhicules seront utilisés par les médiateurs techniques pour le projet d'Auto-Réhabilitation d'Accompagnement Renforcé (ARAR). Un ordinateur est disponible pour chaque travailleur social, un ordinateur pour la Cheffe de service et les médiateurs techniques et la TISF se partage un ordinateur pour trois.

Concernant les véhicules de service, ce sont trois véhicules qui sont mis à disposition de l'équipe, qui intervient exclusivement en visites à domicile. Sur le projet ARAR, chaque médiateur technique dispose d'un véhicule pour partir sur les chantiers ARAR ainsi que la TISF pour effectuer ses visites à domicile.

Les réunions de service

L'équipe se réunit tous les mercredis. Ces temps d'échange sont essentiels pour l'équipe éducative. Ils permettent une cohésion et des débats autour des différentes situations.

Les références sociales

Les suivis sociaux sont effectués par les salariés, et chacun a 25 mesures actives. Les mesures actives sont des mesures en cours, et qui sont financées. Il y a parfois des mesures dites « en veille », néanmoins celles-ci ne sont plus financées du fait d'une fin de contrat. Pour exemple, il peut rester sur les services des personnes en sous-location à l'Armée du Salut pour finir d'épurer une dette, ou bien, pour maintenir une veille, le temps que la personne accompagnée puisse effectuer les démarches nécessaires au glissement de bail. C'est le cas, en 2020, pour deux mesures en bail glissant.

RETOUR SUR LE CONTEXTE SANITAIRE DE 2020 - DE LA SOLIDARITÉ À L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

La crise sanitaire de 2020, relative à la covid-19 a engendré dans les institutions de grandes modifications organisationnelles dans le travail. Pour le pôle Logement, elles tiennent en des modifications d'horaire avec une amplitude réduite.



En dehors des changements organisationnels, que la crise sanitaire a provoqué, elle a indéniablement modifié les pratiques professionnelles. La crise sanitaire a amené chaque service à repenser leur fonctionnement. Pour le pôle Logement, le changement s'est traduit par la multiplication d'appels téléphoniques pour maintenir le lien avec les ménages accompagnés pendant le premier confinement. Il s'est avéré que les visites à domicile demeurent essentielles pour l'accompagnement de certains ménages et a conduit à ne pas suspendre en totalité nos interventions au domicile des ménages les plus vulnérables malgré la pandémie, en adoptant des mesures de protection (*tenue, blouse, masque et gestes barrières*) qui pouvaient paraître incongrues à certaines personnes accompagnées.

Il fallait pouvoir prévenir des dépressions, des rechutes en lien avec les addictologies des publics accompagnés, des violences conjugales, et des maltraitances sur les mineurs. Néanmoins, même si les visites à domicile étaient conservées, le format a été adapté par les travailleurs sociaux pour maintenir au maximum les gestes barrières et les dispositions prises et imposées par les services gouvernementaux. Les salariés se rendaient au pied des immeubles des personnes et réalisaient certains entretiens lors de promenade à l'extérieur.

En dehors du contact avec les ménages accompagnés par l'équipe du Pôle Logement, les travailleurs sociaux ont participé à la vie quotidienne du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). En effet, pendant le premier confinement, les missions des professionnels n'étaient plus raisonnées en termes de métier mais en termes d'emploi. Il n'y avait plus de CESF, plus d'ASS, plus de ME, plus de Cheffe de service. Chacun, dans un élan de solidarité, a participé activement à ce que le service puisse poursuivre l'accompagnement.

Les différentes missions réalisées par l'équipe Logement en soutien à l'équipe du CHRS étaient multiples et variées : rangements, préparation des colis alimentaires, nettoyage des chambres, gestion des tickets repas du collectif, présence à l'accueil et gestion du standard téléphonique.

Au total, 21 salariés des pôles Logement et CHRS confondus, se sont relayés sans se croiser, sur les horaires suivants :

- Groupe A : 7h/14h,
- Groupe B : 14h/21h.

Et chaque semaine, les roulements s'inversaient, assurant une permanence effective sur le collectif.

Enfin, et pour finir sur l'épisode de cette crise sanitaire, le couvre-feu, mis en place par le gouvernement, depuis le 15/12/2020, oblige à programmer nos interventions entre 9h et 17h. Cela permet aux salariés de regagner leur domicile avant 18h et envoi également un signal d'alarme à chaque personne suivie concernant la gravité de cette propagation de virus sur le territoire.

S'est mise en place depuis peu, la possibilité pour les travailleurs sociaux du Pôle Logement, de réaliser certaines missions en télétravail :

- Réalisation d'écrit professionnel,
- Appels téléphoniques,
- Visioconférence avec les ménages le permettant.





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



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



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



Yvan GRIMALDI
Directeur des programmes Inclusion

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

