

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

## DU CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Un des Services d'Hébergement d'Urgence du CHRS Le Nouvel Horizon  
Établissement de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims



## LE TOIT SOLID'AIR

*Novembre 2016 - Inauguration du Toit Solid'Air*





# LE MOT DU DIRECTEUR



Quinze mois après son ouverture, le temps est venu de dresser un premier bilan du fonctionnement du site Toit Solid'Air, à l'occasion du rapport d'activité de l'année 2017.

Écrire sur l'activité d'un site d'hébergement d'urgence c'est, d'une manière générale, mettre en chiffres et en mots les publics accueillis, leur singularité, leur difficulté, leur potentialité, mais conter également les activités et l'organisation du service.

Compte tenu que tous les donateurs qui ont permis au projet de se concrétiser, seront destinataires du présent rapport, il nous est aussi apparu important de leur dire qu'après plus d'une année d'utilisation que **les locaux sont fonctionnels, solides et particulièrement adaptés à la mission d'hébergement d'urgence. La qualité du travail des entreprises et notamment de « Bâtiment Associé » doit être soulignée et valorisée tout comme la rigueur dans le suivi et l'écoute de nos besoins dont ont fait preuve les responsables de la SA HLM Plurial Novilia.**

Comme prévu, **les espaces de vie garantissent l'intimité et la vie privée de chaque résident** tout en favorisant le **partage et les temps de convivialité.**

La scénographie des locaux que l'on doit à l'architecte **Gérard Batala** participe largement à cette efficacité et, en dépit des difficultés de chacun, à la bonne ambiance qui règne sur place.

**Que toutes les personnes et tous les ouvriers qui se sont investis dans ce chantier soient une nouvelle fois remerciés.**

Entre le 12 novembre 2016 et le 31 décembre 2017, ce sont **97 personnes qui ont été accueillies à Toit Solid'Air.** Parmi ces personnes, nous dénombrons **20 femmes** qui, pour la plupart, sont venues chercher un refuge et une protection.

Les résidents qui fréquentent Toit Solid'Air se singularisent du monsieur tout le monde. Un grand nombre ont connu l'errance de la rue, sont passés par la case prison, ou ont parfois fréquentés les services de psychiatrie tandis que d'autres, après avoir quitté leur pays, espèrent trouver non pas l'el dorado mais un espace de répit dans leur parcours d'asile.

A ces histoires compliquées, marquées par des ruptures s'ajoutent des fragilités multiples et diverses. Nombreuses des personnes hébergées sont dépendantes à l'alcool et à toutes formes de produits illicites. Si la conséquence de ces consommations se caractérisent souvent par des violences ou des comportements agressifs, les problèmes de santé qui en découlent ne cessent de croître et apparaissent de plus en plus complexes à traiter.

Pourtant en venant solliciter nos services, en acceptant de s'inscrire dans un cadre de vie plus contraignant que la rue ou un environnement de violence, **les personnes que nous accueillons manifestent la volonté de s'inscrire dans un nouveau projet de vie.** Si pour quelques unes d'entre elles, ce chemin sera difficile et ponctué d'embûches, certaines réussiront à **trouver les ressorts nécessaires pour envisager l'avenir différemment.**

A n'en pas douter, la dynamique proposée par les professionnels du Toit Solid'Air n'est pas étrangère à cette évolution. Les nombreux temps d'échange, de soutien entre eux, de partage et d'activités en tout genre : entretien, ménage, jardinage, atelier palettes et aquaponie concourent à la **valorisation des compétences des uns et des autres** et in fine à leur remise en confiance.

De façon synthétique mais explicite, les pages à venir vous livrent de nombreux éléments sur le travail des professionnels, les actions mises en œuvre et sur la typologie des personnes accueillies, les projets d'insertion qui ont été possibles.

Une nouvelle fois, au nom des personnes accueillies, des professionnels, **je remercie l'ensemble des personnes, des entreprises et des institutions qui ont accepté de soutenir ce projet.**

*L'avenir, tu n'as pas à le prévoir, mais à le permettre. Antoine de Saint-Exupéry*

Philippe Wattier, Directeur des Établissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims

# SOMMAIRE



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

LE CADRE LÉGISLATIF

4

LES LOCAUX

5

LE PUBLIC ACCUEILLI

6

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

8

GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS

8



## LES PERSONNES ACCUEILLIES AU COEUR DU PROJET

IMPLICATION DES PERSONNES ACCUEILLIES :  
LES RÉUNIONS D'EXPRESSION

9

LA RESPONSABILISATION DES PERSONNES ACCUEILLIES : L'AUTOGESTION

10



## LA DYNAMIQUE ET LES ACTIONS COLLECTIVES

LES TEMPS COLLECTIFS INSTITUTIONNALISÉS

12

LA FERME URBAINE

12

LA CULTURE MARAÎCHÈRE

12

L'ATELIER PALETTES

13

LES ACTIVITÉS ET ANIMATIONS PONCTUELLES

13

# LE TOIT SOLID'AIR

## UN DES SERVICES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE DU CHRS LE NOUVEL HORIZON

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

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

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

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

## LE CADRE LÉGISLATIF

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

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

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

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

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

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

« Toute personne accueillie dans un centre d'hébergement d'urgence devra se voir proposer, en fonction de sa situation, une solution pérenne, adaptée et accompagnée si nécessaire (...) ».

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

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

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

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

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

Le Code de l'Action Sociale et des Familles :

« Art. 345-2-2.- Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ».

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

« Art. 345-2-3.- Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation. »

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



# PRÉSENTATION



## LES LOCAUX

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

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

Il est constitué de 7 unités de vie et d'une unité collective. Les unités de vie, d'une superficie de 37 m<sup>2</sup>, sont composées de 3 chambres individuelles fermant à clé et d'une salle d'eau de 6 m<sup>2</sup>. Chaque chambre est équipée d'un lit fixe, d'un espace de rangement comprenant une

armoire, ainsi qu'un petit coffre-fort, d'une tablette, d'une chaise. Une unité est réservée pour l'accueil des femmes.



La partie collective, d'une superficie de 70 m<sup>2</sup>, se compose d'un coin cuisine, d'une réserve alimentaire, d'une réserve de produits d'hygiène et d'entretien, d'un coin salle à manger, d'un espace multimédia (*poste informatique et télévision*) et d'une partie bureau pour les professionnels.

Sur les extérieurs, des parcelles de jardin potager, un préau et un espace détente, un complexe d'aquaponie et une aire pour les animaux viennent compléter les installations.

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



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

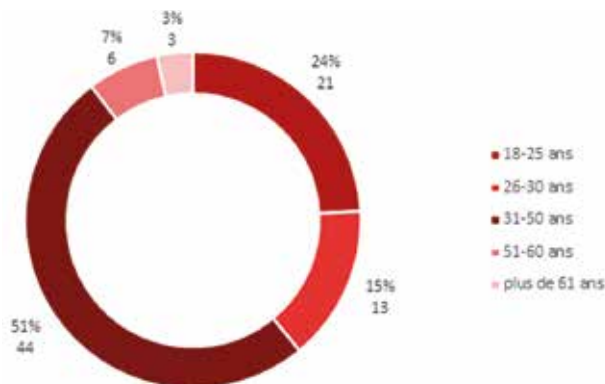
# LE PUBLIC ACCUEILLI

## Âge

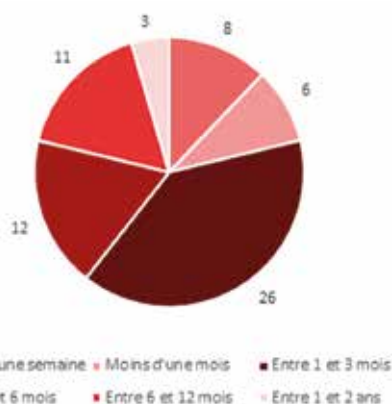
Le 115 a orienté en 2017 **67 hommes seuls** et **20 femmes seules**.

Le Toit Solid'Air s'adresse à des **hommes seuls** et des **femmes seules avec ou sans animal de compagnie**.

**7 personnes se sont présentées avec leur animal.**



## Durée des séjours



Aucune durée de séjour n'est imposée préalablement à l'entrée.

La priorité est **d'instaurer un dialogue ouvert et tolérant**, condition essentielle à l'accueil de l'autre dans toutes ses différences et ses singularités.

Les durées de séjour varient donc en fonction des **problématiques** de chaque individu. **Toit Solid'air est un lieu d'accueil inconditionnel qui a vocation à accueillir tout individu quelque soit sa problématique.**

Séjour	Total de séjours	Nombre de personnes sorties	Durée en jours
Durée moyenne des séjours	<b>7059</b>	<b>66</b>	<b>107</b>

## Occupation



Taux d'occupation annuel	<b>2017</b>
Nuitées	<b>7521</b>
Taux	<b>98,12</b>
BP	<b>7665</b>

## Situation

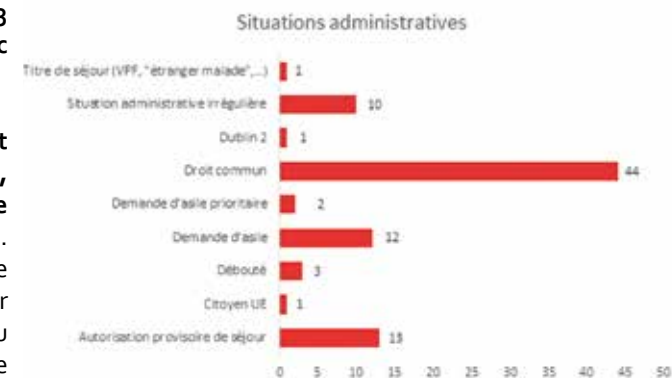
Nous pouvons distinguer **3 grandes typologies de public accueilli au Toit Solid'air** :

- **Les personnes dites de droit commun en rupture de travail, familiale, sentimentale, de logement ou de lien social.** Ces personnes, victimes de l'exclusion, sont amenées à subir une période de dépendance au système d'aide et d'assistance sous toutes ses formes. Période qui se conclue par un retour, dans un délai à court ou moyen terme, à une situation d'inclusion ordinaire, intégrée au sein de la société. Ici, le travail des différents intervenants du secteur, sera un travail de restauration : de la santé, de la confiance et de l'estime de soi, de lien aux autres, de lien social.

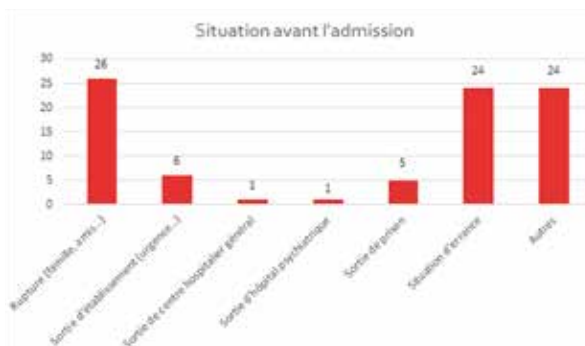
- **Les personnes gravement désocialisées** pour lesquelles un long travail de restauration et de reconstruction sera nécessaire avant de les accompagner vers des objectifs précis d'insertion par l'emploi /formation ou logement notamment mais également de soins.

- **Les personnes migrantes** : demandeurs d'asile, personnes déboutées, personnes en cours de régularisation.

**Pour répondre aux problématiques des personnes, l'équipe du Toit Solid'air tente d'apporter une réponse la plus individualisée possible.**



A titre d'exemple, 3 personnes atteintes d'affections chroniques graves ont été accueillies à leur sortie d'hospitalisation. Les soins ont été poursuivis en ambulatoire. Deux d'entre elles sont décédées dans la structure des suites de leurs maladies. Il s'agissait d'un père de famille analphabète d'une quarantaine d'années porteur d'une tumeur cérébrale, sans emploi et d'un jeune indien en situation régulière sur le territoire français porteur d'une pathologie hépatique. Elles ont pu trouver au Toit Solid'air un lieu d'écoute et de réconfort et bénéficier d'un accompagnement empathique et bienveillant en lien avec les partenaires de soin ou la famille.

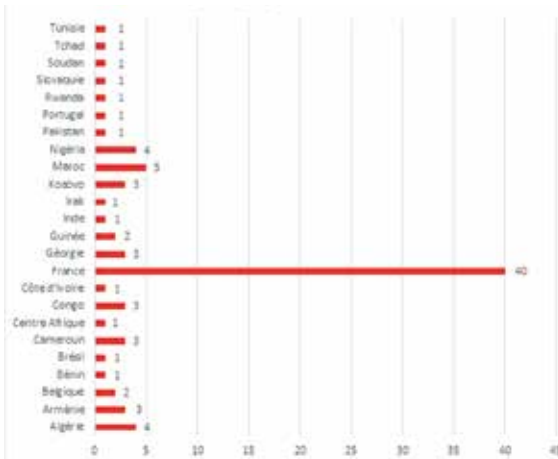


1 personne a spontanément fait une demande écrite pour intégrer le Toit Solid'air à sa sortie d'incarcération. Il faisait l'objet d'un aménagement de peine (semi-liberté) avec 10 mois de sursis avec mise à l'épreuve (obligation de soin, trouver un emploi). Nous avons répondu favorablement à sa requête et nous nous sommes mis en lien avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation à sa sortie de prison.

Monsieur adhérait à l'accompagnement social et s'inscrivait dans des démarches d'insertion par l'emploi et le logement et respectait son obligation de soins. Il s'est fait réincarcéré suite au jugement de délits antérieurs.

Une femme seule a été rencontrée par l'équipe avant sa sortie de prison pour lui présenter le Toit Solid'air et préparer son intégration à sa sortie de détention. Elle souffrait de problématiques d'alcoolodépendance et de dépression. Les objectifs de l'accompagnement visaient la reprise des soins, l'aide à la complémentaire santé, les démarches de renouvellement de sa Carte Nationale d'Identité et à plus long terme l'insertion par le logement.

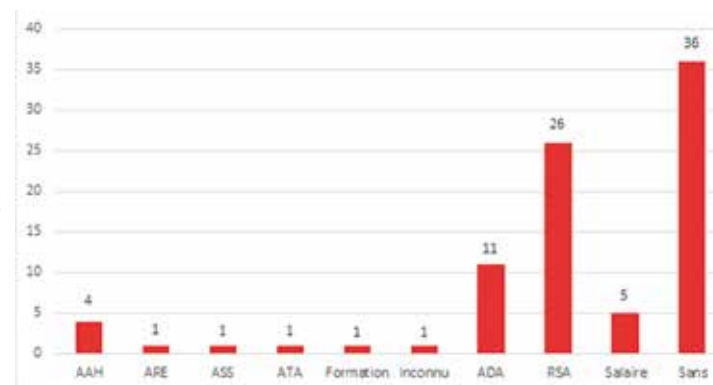
## Origine géographique



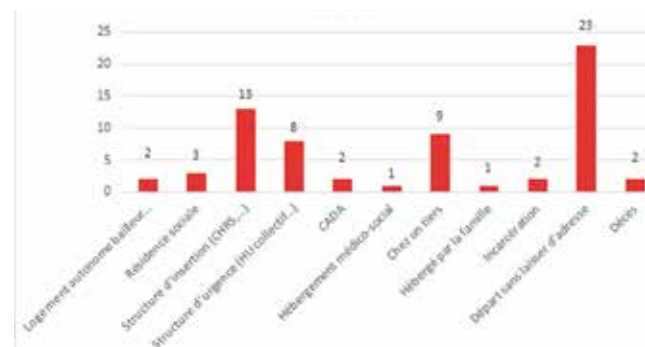
Les personnes en situation de migration sont principalement de jeunes hommes en demande ou déboutés de la demande d'asile originaires du nord de l'Afrique ou de l'Europe de l'est. Deux d'entre eux étaient régularisés au titre de la santé pour des affections chroniques.

## Ressources

Près de la moitié des personnes sont sans ressources. L'ouverture des droits aux minimas sociaux type RSA est donc une priorité de l'intervention sociale.



## Les sorties positives



Les sorties positives – logement autonome, résidences sociales, structures d'hébergement ou hébergement chez un tiers représentent 57% des sorties. Toit Solid'air permet une première évaluation des situations des personnes. Une fois ces situations stabilisées, les personnes sont réorientées en fonction des problématiques repérées.

4 femmes et un homme ont été accueillis en 2017 pour une mise en protection suite à des violences. La durée de l'hébergement pour les 4 femmes est en moyenne de 3 semaines avec un retour au domicile.

Une réflexion de fond relative à l'accompagnement des femmes victimes de violence au Toit Solid'air est en cours depuis le dernier trimestre 2017 autour notamment des questions suivantes :

- Le lieu semble-t-il suffisamment sécurisant ?
- Les professionnels sont-ils suffisamment formés ?
- Le partenariat est-il suffisamment développé ?



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

Pour sa mise en œuvre, le Toit Solid'Air s'appuie sur l'équipe de veilleurs qui travaillait sur « les bungalows », forts de leur savoir-faire dans l'accueil de population fortement marginalisée. Deux d'entre eux ont fait le choix de travailler de journée. Jusqu'à la fin du premier semestre 2017, l'équipe était renforcée par les interventions ponctuelles de travailleurs sociaux de l'hébergement d'urgence en diffus. Le chef de service de l'hébergement d'urgence diffus, responsable du lieu, coordinateur de l'action, garant du projet, assurait lui-même une part de l'accueil et de l'animation.

Après une évaluation portée sur le premier semestre de fonctionnement, quelques ajustements au projet ont été nécessaires dont :

- La présence d'une travailleuse sociale dédiées à temps plein sur le site, renforcée par 0,20% ETP d'une seconde travailleuse sociale
- L'intervention d'un adulte relais
- La mise en place d'un contrat d'objectif
- Une participation à l'hébergement en fonction des revenus

L'équipe s'est donc modifiée et professionnalisée

La présence de deux professionnelles du travail social dédiée au site, a permis d'optimiser l'accompagnement proposé. Un référent unique est disponible sur place pour :

- Procéder à l'accueil et à une première évaluation de la situation des personnes
- Procéder à l'ouverture des droits
- Soutenir les personnes dans l'élaboration d'un projet susceptible d'être mis en forme via un contrat d'objectifs
- Assurer le lien avec les partenaires extérieurs
- Assurer des missions éducatives pour la gestion du quotidien

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

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

L'équipe dans sa globalité encourage la participation active des personnes, second axe prioritaire décrit dans le projet social initial. Une réunion trimestrielle veille/TS/Cheffe de service permet de coordonner les actions.

Les actions sont donc réévaluées et éventuellement réajustées. Elles le sont en réunion d'équipe mais elles le sont également avec les personnes accueillies qui ont été consultées

sur le second semestre 2017 sur des thématiques telles que l'ouverture en cas de besoin d'une unité femme supplémentaire ou dans le cadre d'un recrutement, du profil de poste qui semblait le plus répondre aux besoins de la structure : animateur, hôte d'accueil.... Professionnels et personnes accueillies ont mis en lien leurs réflexions – besoin de mixité dans l'équipe, besoin d'accompagnement sur le quotidien, besoin d'animations et une hôtesse d'accueil a été recrutée.

## GESTION DES CONFLITS ET INCIDENTS

La vie en semi-collectivité permet de favoriser le lien social, de rompre l'isolement. Elle permet de créer une dynamique positive.

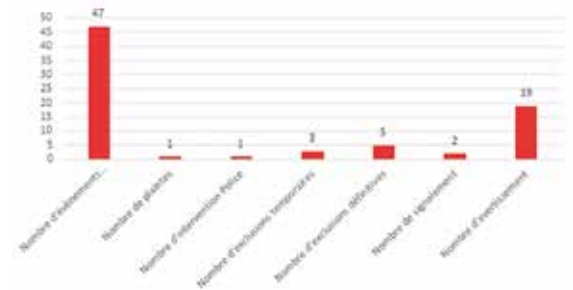
Elle génère néanmoins des tensions et des passages à l'acte agressifs. Sur l'année 2017, 47 événements indésirables ont été recensés. 25 événements déplorent des comportements violents de type menaces ou agressions caractérisées.

L'intervention des forces de l'ordre a été nécessaire à une reprise. Une plainte a été déposée. Pour les faits de violence caractérisés, 5 exclusions définitives ont été notifiées. Les faits de violences verbales ont été sanctionnés par des exclusions temporaires. 22 événements concernent des introductions d'alcool ou de stupéfiants, des vols ou des non-respects des règles inhérentes au collectif.

Les exclusions sont autant que possible évitées et des alternatives vont être recherchées :

- Un homme seul, très désocialisé, avec un long parcours d'errance et souffrant de troubles psychiques agressait verbalement et menaçait quotidiennement personnes accueillies et salariés. Après concertation en équipe, l'hébergement de monsieur a été maintenu mais uniquement en hébergement de nuit. Il nous alors été possible de poursuivre avec les partenaires le travail d'accès aux soins et de tenter une hospitalisation en service de psychiatrie.
- Un homme seul, polytoxicomane et alcool-dépendant, introduisait régulièrement de l'alcool dans la structure. Son addiction nécessitait qu'il consomme de l'alcool pour combler les effets liés au manque. Nous avons observé qu'il faisait des efforts pour limiter ses consommations et qu'il adhère au projet d'accès aux soins. Nous avons donc autorisé des consommations contrôlées d'alcool au sein de la structure. Monsieur est parvenu à atteindre ses objectifs et à accéder à un logement autonome.

2 signalements ont été réalisés, l'un pour une situation de vulnérabilité, l'autre pour disparition inquiétante.





## LES PERSONNES ACCUEILLIES AU COEUR DU PROJET

IMPLICATION DES PERSONNES ACCUEILLIES :  
LES RÉUNIONS D'EXPRESSION

La réunion hebdomadaire ou bimensuelle inscrite dans le projet social initial, s'est révélée être un rendez-vous institutionnel incontournable. Elle s'adresse à l'ensemble des personnes accueillies. Elle n'est pas facultative. Les thématiques abordées sont particulièrement axées sur la gestion du collectif : entretien des locaux, gestion des repas, le vivre ensemble. Le bilan de la semaine écoulée est effectué. Les

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

L'objectif de faire circuler la parole et de favoriser des réflexions et les interpellations directes relatives aux difficultés inhérentes à toute vie en collectivité est donc **globalement atteint**. Cet espace de socialisation ou de resocialisation, par la prise en compte des problèmes des uns et des autres a régulièrement permis de **désamorcer des tensions** sous-jacentes et de **mettre à l'œuvre un esprit de solidarité** envers les plus faibles. Enfin, elle est un **lieu d'accès à la citoyenneté** avec prise de parole, formulation d'idées et de réflexions et mise en pratique de la complexe vie en société et de ses exigences.

Dans cette logique, **ces réunions d'expression ont été le lieu de construction du règlement de fonctionnement** du Toit Solid'air finalisé et présenté aux instances représentatives du personnel et des personnes accueillies en octobre 2017.

Le cadre réglementaire prévu à l'ouverture a été adapté et assoupli. Moins sanctionnant et davantage centré sur un accompagnement au quotidien, il limite les retours à la rue. Sur le long terme, il a un impact positif dans le parcours d'insertion des personnes. Certaines entorses au règlement type absences aux réunions ou entretiens éducatifs, consommation d'alcool ou de stupéfiants, seront des axes prioritaires du travail éducatif et ne seront sanctionnés qu'en cas de récidive ou de refus d'accompagnement. La présence d'un travailleur social à temps complet sur la structure favorise l'inclusion avec la prise en considération de l'individu dans la globalité de son parcours.

A la demande des personnes accueillies, la régularité des réunions est aujourd'hui passée à **une réunion tous les 15 jours**.

Elles ont également émis le souhait d'avoir **accès aux comptes-rendus**, souhait qui confirme l'implication des personnes et la **notion d'utilité de cette instance**.

*Le nombre de réunions depuis l'ouverture est le suivant :*

✓ **5 réunions de l'ouverture au 31/12/2016**

✓ **32 réunions en 2017**

## LA RESPONSABILISATION DES PERSONNES ACCUEILLIES : L'AUTOGESTION

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

Notre expérience nous a conduit à considérer qu'une association de personnes accueillies au fonctionnement quotidien d'un lieu concourt à la bonne tenue du lieu et participe également à un processus de réinsertion.

La mise en route de périodes d'autogestion régulières n'a été effective qu'au cours du second

semestre 2017. Une période de « rodage » s'est imposée pour notamment préparer les équipes à intégrer cette notion d'autogestion dont elles n'étaient pas familières et qui induisait quelques résistances.



**Les autogestions ont été planifiées** progressivement, à raison **d'une fois par semaine, pendant 4 heures**, le jour de la réunion institutionnelle. En fin d'année, les autogestions sont plus régulières et étendues aux week-ends.

**Les personnes se portent volontaires pour assurer l'autogestion**. A leur convenance, elles peuvent choisir de le faire à deux. Elles disposent d'un téléphone et peuvent joindre en cas de nécessité des professionnels du CHRS « le Nouvel Horizon ».

Si personne n'est disponible ou volontaire pour assurer la permanence, l'unité collective est fermée, généralement sur les créneaux 14h-17h.

Le projet social prévoyait l'intervention de partenaires sur des périodes d'autogestion. Cette démarche, sans être abandonnée, ne s'est pas encore concrétisée. Par contre, le travail partenarial est d'ores et déjà amorcé. Une évaluation était nécessaire avant de concrétiser l'intervention de partenaires, notamment sur les périodes d'autogestion.

Un conventionnement avec le CAARUD est en cours d'élaboration pour une première intervention au premier trimestre 2018.

**L'implication des partenaires est une des clefs de la réussite du projet social du Toit Solid'air.**

Le travail partenarial concourt à aider la personne à se resocialiser, à se redynamiser et passe par une approche partagée des observations pour optimiser l'intervention sociale.

Les difficultés des personnes accueillies au Toit Solid'air étant multidimensionnelles et imbriquées, **il est indispensable d'associer des professionnels de différents champs d'intervention**.

- Sur le plan social : S.I.A.O. 51, SAMU social, SDP, CCAS, ASSOR, Circonscriptions de la Solidarité Départementale.
- Sur le plan médical : CHUR (*services d'urgence médicale et psychiatrique, la Permanence d'Accès aux Soins de Santé*), CODES, CAARUD, ANPAA, CAST.

Le partenariat avec les services de psychiatrie et les associations d'aide aux victimes doit être davantage développé. Cette démarche est d'ores et déjà entamée avec la **sollicitation régulière du réseau santé précarité** et la participation à des réunions de concertation avec les principaux partenaires locaux intervenant auprès des publics précaires.



## LA DYNAMIQUE ET LES ACTIONS COLLECTIVES

Les personnes sont intégrées au fonctionnement de l'établissement. Elles entretiennent les parties individuelles et collectives et vont chaque matin chercher le repas pour l'intégralité des personnes qui prennent le repas au Toit Solid'air. Par ces biais, nous souhaitons instaurer un **esprit de communauté et d'entraide**. Ainsi l'action de chacun est bénéfique à tous.

Cet esprit collectif a amené une résidente à proposer des cours de Français le soir après le repas. Une autre personne, avec une expérience de secrétaire de direction a proposé de se joindre au groupe pour aider notamment à la **rédaction de courriers** à destination des administrations.

Dans le même esprit, motivé par un besoin repéré par une salariée de l'établissement, **un groupe de parole autour du thème du « vivre ensemble »** a été proposé début 2017. Huit personnes accueillies ont répondu présentes. Cet échange a mené à des discussions permettant aux uns et aux autres de donner leurs points de vue sur ce qu'est la vie en collectivité et de réfléchir aux moyens à déployer pour que chacun puisse se sentir bien dans son hébergement. Des décisions concrètes ont été prises : **Réorganisation de l'emplacement des tables** dans le lieu de vie collectif pour créer une grande table conviviale et **mise à disposition de matériel de sport collectif** afin que les résidents puissent se retrouver au city stade le plus proche pendant les beaux jours.

## LES TEMPS COLLECTIFS INSTITUTIONNALISÉS

Les temps collectifs rythment les journées au Toit Solid'air.

Certains sont parfois perçus trop contraignants par les personnes accueillies. Ils participent pourtant à leur reconstruction ou leur resocialisation et facilitent l'intervention éducative. Il s'agit par exemple de **l'entretien des locaux** qui est à assurer quotidiennement par tous les occupants, suivant un roulement déterminé en groupe lors de la réunion hebdomadaire. Si quelques-uns se montrent récalcitrants à effectuer les tâches ménagères, la plupart réalisent leur participation sérieusement. L'équipe va repérer les résistances éventuelles pour mettre en place des actions qui permettront aux plus hostiles de respecter leurs obligations. Chaque matin, **deux résidents ont la charge d'aller chercher le charriot repas préparé gracieusement par le CHU de Reims** et dont le pôle logistique se situe à quelques mètres du Toit Solid'air.



Les repas sont servis sur l'espace collectif. Le temps du repas est un bon indicateur de l'ambiance générale de la structure. Dans les périodes de tension, les personnes s'y présentent au compte-goutte, se servent individuellement et repartent rapidement. A l'inverse, ils peuvent être investis et générateurs de prises d'initiatives chaleureuses telles que la programmation d'un barbecue improvisé ou d'un café/discussion qui s'éternise sous le préau.

Les personnes ont demandé à **revisiter à trois reprises le cadre de la prise des repas** en modifiant les horaires, les modalités du service ou en introduisant la possibilité de prises d'initiatives individuelles pour agrémenter les plats.

Fin 2017, **l'hôtesse d'accueil est à l'initiative de la confection, seule ou avec les personnes accueillies, de gâteaux à l'occasion des anniversaires.** Ce projet sera poursuivi tout au long de l'année ; il donne l'occasion de **se retrouver ensemble et de maintenir l'esprit de collectivité.** **Les personnes accueillies ont réalisé un menu complet pour les repas de Noël et du réveillon.** De la décoration de l'espace collectif, aux courses, à la confection du repas, chacun s'est associé pour faire de ces fêtes de fin d'année un moment joyeux et partagé.

## LA FERME URBAINE

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

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

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

70 nouvelles truites ont été accueillies en début d'hiver 2017-2018.

Ces deux expériences négatives nous ont fait réaliser que l'entretien de l'aquaponie nécessite des compétences insuffisamment relayées, notamment auprès des personnes accueillies. La réalisation d'une fiche technique est désormais accessible à chacun dans l'enceinte même du bâtiment. Les personnes hébergées participent quotidiennement à la distribution de nourriture des poissons et au contrôle du PH. Cette fiche technique leur permettra d'étendre leurs interventions pour veiller sur les aspects techniques de la ferme urbaine.



## LA CULTURE MARAÎCHÈRE

L'école des jardiniers, association créée en 2012 dans le but de transmettre les techniques et outils nécessaires pour la mise en culture de légumes dans le respect du cahier des charges de l'agriculture biologique, est intervenue dans le cadre d'un partenariat, pour nous conseiller pour la confection des bacs pour cultiver des tomates, concombres, courgettes, betteraves, salades, choux (*qui n'ont pas donné*), herbes et épices, piments et menthe. L'adulte relais participe activement au projet. La mobilisation des personnes accueillies est variable. La participation à l'arrosage et à l'entretien est très spontanée au printemps ou en été. Les plats sont agrémentés en fonction de la pousse des légumes. Les personnes apprécient l'introduction des herbes aromatiques. La participation est beaucoup plus poussive

en automne et en hiver lorsque le potager produit moins et nécessite néanmoins de l'entretien.

Pour permettre encore plus de mobilisation, de la souplesse a donc été accordée pour accéder au coin cuisine, de façon à ce que les personnes puissent davantage profiter du fruit de leur travail au potager. L'hôtesse d'accueil multiplie les initiatives d'ateliers cuisine pour faire vivre le maraîchage.

## L'ATELIER PALETTES



Le projet palettes s'est développé au printemps 2017 à l'initiative de l'adulte relais. Les objectifs principaux étaient de proposer une activité manuelle, écologique et économique, encourageant la créativité tout en imposant un rythme et des règles de sécurité.

Les personnes ont été accompagnées dans la fabrication de mobilier de jardin pour les extérieurs du Toit Solid'air.

La mobilisation était faible et l'activité ne semblait pas susciter l'envie.

Pour dynamiser le projet et le rendre plus attractif, deux dispositions ont été prises en septembre 2017 en lien avec le regard nouveau de deux stagiaires du service :

- **L'ouverture du projet au service d'urgence diffus**
- **La possibilité pour les personnes de confectionner des meubles en vue de leur entrée en logement**

Ces deux décisions ont eu un impact autant sur le nombre de participants que sur leur motivation. Ainsi, des **porte-manteaux** et des **tables de nuit** ont été fabriqués pour compléter le mobilier des unités de vie au Toit Solid'air. **Les personnes ont eu le plaisir d'offrir une étagère pour doter le bureau des référentes sociales qui n'était pas pourvu.** En parallèle, les personnes accueillies en appartement d'urgence diffus ont réalisé des **armoires, étagères, meubles TV ou tables pour équiper les logements.** L'ensemble des personnes ont échangé leur savoir et leurs compétences pour confectionner des **coffres à jouets et un sapin de Noël.**

La grande majorité des ateliers de ce second semestre a été encadrée par deux stagiaires éducateurs spécialisés de 3ème année : **Mme Patinet et Mr Ouguel** dont le concours a été très précieux en terme d'organisation, de dynamisme et de savoir-faire.

De septembre à décembre 2017, plus d'une quinzaine de dates ont été proposées pour l'atelier palettes.



## LES ACTIVITÉS ET ANIMATIONS PONCTUELLES

Instants gourmands ou instances studieuses, activités sportives ou pause ludique, de nombreuses animations socio-culturelles ont été organisées ou improvisées.

Barbecues, ragoûts, soupe au potiron ou gâteau au chocolat, les **instants gourmands** se sont multipliés toute l'année, souvent à l'initiative des personnes pour partager simplement un moment convivial ou faire découvrir des saveurs d'ailleurs.

Des **cours de français** sont dispensés par une résidente qui a spontanément proposé ses services. Ils constituent avec les ateliers « décoration de Noël » les instances studieuses.

Des **sorties** à la Comédie de Reims ou des **participations à des conférences** ont réuni une dizaine de participants.



Accrobranche, farniente à Axo-plage, journée foot inter-services ou bien activités sport en lien avec le service d'urgence diffus du CHRS « le Nouvel Horizon », ont permis à la quinzaine de participants de rompre avec le quotidien et de s'octroyer des **moments de détente.**

Les personnes accueillies au Toit Solid'air ont rejoint l'atelier cuisine proposé une fois par mois aux personnes et familles hébergées sur l'hébergement d'urgence diffus. Deux hommes y ont participé.

En fin d'année, la référente sociale a accompagné 4 personnes à Emmaüs pour préparer une entrée en logement et permettre aux personnes d'offrir des cadeaux de Noël à leurs proches.



Les animations étant régulièrement à la demande des personnes ou proposées en fonction des envies et/ou opportunités, un calendrier exhaustif qui ferait le bilan 2017, n'a pas été réalisable. Si la participation est fluctuante et les initiatives irrégulières, souvent fonction de la personnalité des personnes présentes ou de l'ambiance de la structure, les activités ont néanmoins été nombreuses et variées.

## CONCLUSION

*Soucieuse de proposer aux personnes les plus marginalisées et les plus démunies un lieu d'hébergement convivial, l'équipe du Toit Solid'air adapte ses actions et parfois son fonctionnement aux problématiques des personnes accueillies en valorisant leur expression et leur implication dans le projet.*



**Colonel Daniel NAUD**

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



**Éric YAPOUDJIAN**

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



**Philippe WATTIER**

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



**Yvan GRIMALDI**

*Directeur des programmes Inclusion*

**Les Établissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut à Reims**

*42, rue de Taissy - 51100 Reims*

*Tél : 03 26 85 23 09 - Fax : 03 26 85 27 89 - Mail : [nhorizon@armeedusalut.fr](mailto:nhorizon@armeedusalut.fr)*



