



**La Tuile**

accueil et hébergement

---

**concept institutionnel**

Association

# La Tuile

Route de Marly 25

1705 Fribourg

t. 026 424 43 21

[info@la-tuile.ch](mailto:info@la-tuile.ch)

[www.la-tuile.ch](http://www.la-tuile.ch)

# sommaire

---

<b>Humanité et professionnalité</b>	<b>4</b>
<b>Mandat et partenaires</b>	<b>5</b>
<b>Principes et valeurs</b>	<b>6</b>
<b>Public-cible</b>	<b>7</b>
<b>Objectifs</b>	<b>8</b>
<b>Activités et prestations</b>	<b>9</b>
<b>Politique du personnel</b>	<b>12</b>

# humanité et professionnalité

L'utilité d'un centre d'hébergement d'urgence n'est plus à démontrer. A Fribourg, en 20 ans d'existence, «La Tuile» cumule près de 90'000 nuitées à son compteur. En moyenne, plus de 350 personnes utilisent cette structure chaque année. Depuis son ouverture, ce sont plusieurs milliers de personnes qui ont bénéficié de ces prestations d'urgence.

Le travail d'accueil de «La Tuile» est bien connu de la société fribourgeoise, aussi bien de sa population, que du réseau des professionnels et des autorités. Mais il ne s'agit plus aujourd'hui, de l'unique prestation proposée par l'association.

La réflexion menée par le comité et les professionnels de l'association ces dernières années a permis de mieux articuler notre offre dans le dispositif médico-social de notre canton. Un accueil de nuit moderne ne peut se satisfaire d'envisager que l'hébergement d'urgence soit la seule finalité de son travail, surtout lorsque la mise en œuvre de solutions sont à sa portée.

L'expérience de nos 20 années confirme deux axes principaux:

**1.** le caractère indispensable d'une offre répondant à des besoins primaires, conservant une forme généraliste, avec, pour principes, des valeurs humanistes centrées sur la relation humaine.

**2.** le fait que cette offre d'urgence, que l'on peut qualifier de palliative – et en principe garantie par les textes fondamentaux, notamment de nos constitutions –, ne soit pas une fin en soi, mais plutôt un service permettant l'organisation d'une aide à la réinsertion.

Les dynamiques de travail mises en place, en amont et en aval de l'accueil, permettent à notre association de ne pas être passivement témoin de l'accroissement des situations d'urgence. Par la diversification des solutions d'hébergement proposées, La Tuile, parvient à juguler l'engorgement de son centre d'accueil ce que démontre l'évolution récente de ses statistiques.

Ceci contribue également à limiter l'installation dans la misère et la résignation. Une ambition qui doit rester raisonnable et motivée par le désir de changement de ses usagers eux-mêmes.

Ces principes ont suffisamment évolué depuis la rédaction du dernier concept en 1999, pour que nous portions une nouvelle réflexion profonde aujourd'hui.

L'offre de La Tuile n'a pas été modifiée, mais complétée. En parallèle, l'association elle-même se devait de porter un regard sur sa propre position dans la société civile.

Les dix ans qui nous séparent du premier concept confirment la constance des valeurs qui guident notre travail, ils ont permis également que soit concrétisée l'élaboration d'un authentique dispositif cantonal de logement pour personnes précarisées. Adaptable, efficient, et fortement implanté dans la société dont il fait partie.

**Fribourg, février 2011, Eric Mullener**

# mandat et partenaires

## Mandat

L'association La Tuile est une association au sens des articles 60ss du Code civil suisse. Elle a son siège à Fribourg et a signé avec l'Etat de Fribourg une convention en vigueur depuis le 1er janvier 2000.

Dans son article premier, cette convention prévoit que «le Conseil d'Etat du canton de Fribourg confie à La Tuile le mandat d'accueillir, d'héberger et d'encadrer les personnes sans abri et/ou en situation de détresse.»

L'article 2 décrit les tâches que La Tuile doit assumer dans le cadre de ce mandat:

### 1. La Tuile a les tâches suivantes.

- a) héberger les personnes momentanément sans abri/ ou en situation de détresse;
- b) servir des repas;
- c) mettre à disposition des structures d'hygiène;
- d) participer à la prévention des dépendances;
- e) favoriser le maintien d'un lien avec la société;
- f) accorder une aide personnelle comprenant notamment l'écoute, l'information et le conseil.

### 2. La Tuile assure également la coordination et l'information avec les milieux concernés.

## Partenaires

Forte de ce mandat, La Tuile oeuvre quotidiennement avec les partenaires suivants:

- La Direction de la santé et des affaires sociales, le Service de l'action sociale.
- Les autorités communales.
- Les services placeurs (services sociaux régionaux, tuteurs, etc).
- Les institutions spécialisées (psychiatrie, dépendances, etc).
- Les hôpitaux.
- Les institutions religieuses.
- Les services de police.
- Les autorités judiciaires.
- Les services de la Direction de la sécurité et de la justice
- Les agences immobilières et le marché immobilier en général.
- Les voisins des lieux d'hébergement de la Tuile.

## Humanité et sécurité

Ces différents partenaires ont des attentes multiples face à La Tuile et pouvoir répondre à leurs besoins nécessite de savoir allier humanité et sécurité. Ces deux volets de l'intervention de La Tuile font appel à des compétences professionnelles tant exigeantes que diverses.

# principes et valeurs

## **Réinsertion par le logement**

Dans le travail social, la notion de réinsertion sous entend un travail visant l'intégration du bénéficiaire dans la société. La Tuile considère le logement comme la pierre angulaire d'une réinsertion sociale, la base sans laquelle aucune avancée n'est possible.

En circonscrivant la notion très large de réinsertion, La Tuile confirme qu'elle a pour objectif principal l'accès et/ou le maintien dans un logement individuel.

Le travail en réseau et la délégation vers des ressources externes sont les compléments indispensables à ce principe.

## **Accueil «bas seuil»**

La Tuile est une institution de type «bas-seuil». Ce qualificatif implique une facilité d'accès et une immédiateté de l'offre; il est également porteur de nos valeurs que sont la tolérance et l'acceptation de l'autre, tel qu'il est.

Ces notions se traduisent notamment par une ouverture du centre 365 jours par an et un anonymat préservé pour la personne accueillie. Il ne lui sera pas demandé les raisons qui l'ont conduite à trouver refuge au centre d'accueil; s'il en informe le personnel, c'est de son propre gré.

Une aide à la résolution des causes qui l'ont mené à la rue sera proposée. L'adhésion à cette proposition ne sera cependant en aucun cas une condition du séjour.

## **Une institution généraliste**

La Tuile se considère comme un service généraliste, avec comme principe de favoriser, voire d'établir, le lien avec les autres services ou les spécialistes afin de permettre au bénéficiaire de ne pas rester de manière durable dans un hébergement d'urgence. Ceci signifie que si le bénéficiaire manifeste une problématique particulière (psychiatrique, invalidité, manque de moyens de subsistance, etc), La Tuile évalue la nécessité d'une prise en charge par un service spécialisé. Un certain nombre de ses activités découlent directement de cette conception (orientation, conseil, etc). Par ailleurs, il arrive aussi que des bénéficiaires ne bénéficient d'aucun encadrement alors même que leur situation le justifierait. Le travail de La Tuile prend alors tout son sens et consistera à favoriser l'accès à ces structures d'aide.

## **L'urgence n'est pas une fatalité**

Répondre à l'urgence est une nécessité et permet aux usagers de retrouver un toit, une sécurité et des liens sociaux. Cela ne suffit toutefois pas toujours c'est pourquoi il est indispensable de tenter d'apporter une solution plus durable.

Il faut en effet éviter que la personne ne reste trop longtemps dans une situation marquée par l'urgence et la précarité, d'où l'importance du travail en amont et en aval fourni par La Tuile.

Tant par le contact avec d'autres institutions que par la mise à disposition de lieux de vie plus stables comme «L'Appart», La Tuile entend ouvrir de nouvelles portes aux usagers qu'elle héberge. Régler les questions de domiciliation, de minimum vital, de sécurité ainsi que d'autres besoins essentiels comme la nourriture, l'hygiène et les relations sociales sont autant de soutiens que fournit La Tuile pour éviter que l'urgence ne devienne chronique. Sans domicile, la quasi totalité des possibilités d'aide n'est tout simplement pas accessible, par conséquent une telle aide revêt une importance qui n'est banale qu'en apparence.

Dans ce sens, La Tuile est à la fois là pour accueillir les usagers mais aussi pour leur offrir des points de repères et un tremplin vers une meilleure insertion dans la société fribourgeoise.

## public-cible

De manière générale, La Tuile accueille:

- les personnes sans abris,
- les personnes en situation de détresse,
- les personnes marginalisées,
- les personnes ayant de difficultés psycho-sociales  
(ex: addictions, troubles psychiques, etc)

Femmes/Hommes: mixte

Age minimum: 18 ans

Accessibilité en chaise roulante: non

### **Etre «sans abri»: une condition insuffisante**

La notion de «sans abri» doit sans cesse être expliquée car de tout temps des personnes à la recherche d'une chambre se sont adressées à La Tuile. D'aucuns considèrent La Tuile comme une alternative à l'auberge de jeunesse ou à l'hôtel. Il ne suffit donc pas de ne pas savoir où se loger ou vouloir se loger à bon marché pour pouvoir bénéficier d'un lit à La Tuile. En plus d'avoir un problème de logement la personne doit se trouver dans une situation sociale précaire.

### **Priorité aux personnes résidentes dans le canton**

A l'admission, aucun critère particulier n'est examiné car le principe qui prévaut est celui d'accueillir toute personne qui se présente à La Tuile. Cette notion doit toutefois être relativisée et afin de répondre à l'objectif visant de permettre à la population issue du canton de bénéficier d'un lit d'accueil en cas de détresse, il a été nécessaire d'établir une priorité. Il est donc prévu que les personnes dites «non prioritaires» (= non issues du canton) ne peuvent rester que si la capacité d'accueil le permet et au maximum 10 jours. Ceci permet à la population fribourgeoise de bénéficier d'une place durant max. 90 jours, même en cas de forte demande. Le nombre de personnes «non-prioritaires» représentait le 20% de la clientèle de La Tuile en 2009. Cette distinction permet de garantir l'accès et la durée de séjour nécessaire aux personnes domiciliées dans le canton.

# objectifs

## Objectifs généraux

Accueillir | Réinsérer – orienter | Sensibiliser – informer – représenter – observer.

Les quatre premiers objectifs des activités sont directement liés aux bénéficiaires et les trois derniers ont trait au rôle de La Tuile dans son environnement (institutionnel, politique, grand public).

## Objectifs des activités directement liées au bénéficiaire

### 1) Logement d'urgence:

- Assurer une aide minimale et un lit.
- Garantir les droits fondamentaux comme le logement, la sécurité, l'alimentation et l'hygiène/sanitaire.
- Conseiller, écouter, valoriser les ressources du bénéficiaire.

### 2) Suivi socio-éducatif:

- Relier le bénéficiaire au réseau d'aide.
- Soutenir les démarches administratives.
- Développer les compétences à habiter.
- Coordonner les actions liées au bénéficiaire avec le réseau.

### 3) Accompagnement en logement

- Permettre le maintien du bénéficiaire dans son logement (compétence à habiter un logement).
- Soutenir la vie quotidienne en appartement.

- Développer les compétences: qualité de vie, relations, ancrage dans la société, développement de certaines ressources sociales («capital social»), recherche d'une occupation.

### 4) Logement accompagné:

- Sortir de l'urgence.
- Régulariser la situation administrative.
- Permettre le maintien du bénéficiaire dans son logement (compétence à habiter un logement).
- Acquérir/développer/retrouver des compétences en lien avec les besoins de base, sociaux et administratifs.
- Constituer/retrouver un domicile légal.
- Favoriser les relations et lutter contre l'isolement.

## Objectifs des activités de La Tuile dans son environnement

### 5) Institution de coordination et de mise en réseau:

- Contribuer à l'efficacité du réseau et du tissu social fribourgeois.
- Relayer l'opérationnel et le décisionnel (avec les autorités ou entre les institutions).

### 6) Institution formatrice:

- Sensibiliser/informer les étudiants des filières de formation du canton de Fribourg afin de favoriser le lien entre la théorie et la pratique. Diffusion d'un savoir pratique.
- Confronter une réalité professionnelle.
- Favoriser l'attitude professionnelle des intervenants du milieu du bas-seuil.
- Formation du personnel de La Tuile.



## 7) Institution citoyenne:

- Sensibiliser la population fribourgeoise et les autorités à la problématique des personnes sans logement et au bas-seuil.
- Limiter la stigmatisation.
- Favoriser l'organisation d'autres chaînes de solidarités.

# activités et prestations

En correspondance avec les objectifs décrits ci-dessus, les activités de La Tuile se répartissent en 7 domaines distincts.

## 1) L'accueil d'urgence

Le centre accueille toute personne en situation d'urgence, quelle que soit sa problématique, sans démarches administratives préalables. Dans un cadre convivial et sécurisant privilégiant le respect et la protection de la dignité humaine, chaque bénéficiaire peut trouver un toit, un repas, des structures et du matériel d'hygiène. Outre les prestations matérielles, l'écoute et le soutien relationnel permettent le maintien du lien social.

La contribution demandée est symbolique. Le prix de la nuitée est fixé à 5 frs, petit-déjeuner compris. Avec le repas du soir, il est de 8 frs.

Nous demandons aussi à chacun une participation aux tâches ménagères ainsi que le respect de notre règlement de maison. En cas de transgression des règles, une sanction peut être prononcée (exclusion du centre). Chaque soir de l'année, le centre ouvre ses portes à 19h pour les fermer à 9h le matin en semaine (à 10h le samedi et le dimanche).

## 2) Le suivi socio-éducatif

Le suivi socio-éducatif n'est nullement une condition liée au séjour. Il s'agit d'une offre complémentaire à celle de l'accueil qui s'adresse à tous les usagers qui le souhaitent.

Une permanence sociale a lieu chaque semaine en journée et les usagers peuvent s'y adresser pour obtenir des conseils et bénéficier d'un suivi.

Pour autant qu'aucun autre service n'en ait la mission, les démarches réalisées dans ce cadre sont:

- rechercher un logement, une solution d'hébergement adaptée;
- conseiller l'utilisateur sur ses droits et devoirs;
- gérer certaines affaires administratives (établir un budget, payer des factures, rédiger du courrier, etc.);
- établir un CV, un dossier de postulation;
- faire le lien avec les services sociaux;
- collaborer et coordonner les actions avec le réseau.

## 3) Le logement accompagné

Il s'agit de la mise à disposition d'un logement, de type individuel ou collectif et d'un suivi socio-éducatif individualisé et adapté à chaque locataire.

Le logement accompagné fonctionne selon deux grands axes: prévenir les arrivées et favoriser les départs du centre

d'accueil d'urgence. Il permet l'accès et le maintien dans le logement. Aussi, l'usager peut, par ce biais, retrouver un domicile légal et les prestations qui peuvent en découler. Le passage dans une telle structure est transitoire et permet à ses bénéficiaires de retrouver un cadre de vie autonome, selon une durée propre à chaque bénéficiaire.

Le logement accompagné est ouvert à toute personne qui en fait la demande, par elle-même ou par le biais de son réseau.

L'accompagnement socio-éducatif est modulé en fonction des besoins spécifiques et du degré d'autonomie du bénéficiaire. Après une première phase d'identification des problématiques et des difficultés, des propositions seront faites en collaboration avec le réseau afin d'offrir les prestations les mieux adaptées à la situation.

Les actions du suivi socio-éducatif (logement accompagné + l'accompagnement au logement) portent sur les domaines suivants:

#### INDIVIDU

- l'organisation des repas (plan de menus, liste de courses, mise en lien avec les services spécialisés si besoin)
- les achats (alimentation, effets personnels)
- la gestion des médicaments (en collaboration avec le médecin traitant, mise en lien avec les services spécialisés si besoin)
- la gestion financière
- les paiements et la gestion administrative de sa propre situation
- l'organisation de la lessive
- les activités d'occupation et de loisirs (rechercher, organiser la participation à des activités)

#### HABITAT

- l'entretien du logement (nettoyages courants)

#### CONTEXTE SOCIAL

- les rendez-vous (médicaux, administratifs, etc ...)
- les relations interpersonnelles (voisinage, ...)

#### 4) L'accompagnement au logement

Dans ce cadre, le suivi socio-éducatif s'effectue au domicile privé du bénéficiaire.

Ce service s'articule sur les mêmes buts et principes que celui du logement accompagné.

---

# stitutionnel

### **5) Institution de coordination et de mise en réseau**

Un service bas-seuil doit avoir le souci de l'optimisation du travail en réseau. Sur le principe du généraliste qui oriente vers le spécialiste, la Tuile collabore avec tout le réseau socio-sanitaire fribourgeois.

Au niveau individuel La Tuile est attentive à analyser les demandes pour déterminer si un usager doit bénéficier d'une prise en charge chez elle ou d'une autre prise en charge plus adaptée.

Au niveau collectif, la Tuile analyse, tant du point de vue qualitatif que quantitatif, les modifications constatées en lien avec des groupes d'usagers. Si certains de ces constats sont dus à des dysfonctionnements ponctuels dans la collaboration entre institutions, La Tuile cherchera les moyens pour y remédier.

### **6) Institution formatrice**

La Tuile a le souci de faire connaître et valoriser le travail et les réflexions du bas-seuil. Pour ce faire, La Tuile collabore avec les filières professionnelles et avec les milieux scientifiques et accueille des stagiaires provenant des lieux de formation en travail social.

Des formations internes adaptées à la pratique destinées au personnel sont mises sur pied à raison d'une à trois journées par année. Elles sont obligatoires. En outre, l'équipe d'encadrement bénéficie de séances de supervision et peut bénéficier de soutien à la formation continue.

Selon les besoins et dans la mesure du possible, le personnel est encouragé à entreprendre une formation professionnelle.

### **7) Institution citoyenne**

La Tuile participe à la vie de la cité en tant qu'acteur local, par l'organisation d'événements festifs et culturels.

Ces événements publics donnent l'occasion d'un lien direct entre la population, les intervenants et les bénéficiaires de la Tuile.

Ces rencontres basées sur la solidarité favorisent une modification du regard des uns vers autres en limitant la stigmatisation.

---

**concept ins**

# politique du personnel

L'équipe de la Tuile et son savoir-faire sont le plus grand capital de l'association. La politique du personnel repose sur deux éléments: la complémentarité et la variété des compétences.

La complémentarité a pour but d'assurer une identité micro-sociale assez large favorisant les contacts entre les bénéficiaires et les professionnels ainsi que la stimulation d'une réflexion pluridisciplinaire. Cette complémentarité tant dans les genres, les langues, les âges et les parcours de vie apporte aussi une variété de compétences.

Une partie de l'équipe doit bénéficier de la formation spécialisée dans les domaines concernés (éducation, animation, relation d'aide, assistance sociale, ...) mais une telle formation n'est pas une condition sine qua non à l'engagement. La Tuile favorise activement la formation continue de son personnel par la prise en charge de frais de cours et l'ensemble du personnel bénéficie d'au moins une formation annuelle dans un domaine touchant à la pratique professionnelle.

# trajectoires

Ce schéma montre la diversité des durées et des passages possibles entre les offres au sein de La Tuile. Il existe une perméabilité entre elles afin que le bénéficiaire ne s'installe pas dans l'urgence.

