

## PROJET D'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

### A. Présentation générale :

#### 1. La maison :

- *Contexte historique.*

Liège, 1955. Clergé et religieux sont de plus en plus sollicités par des hommes, venus généralement de « nulle part », qui demandent une aide matérielle urgente.

Les problèmes de ces hommes sont variés. L'idée surgit alors d'ouvrir une maison d'accueil. C'est ainsi que fut fondée l'asbl Sans Logis et qu'en 1957, la maison d'accueil pour hommes ouvre ses portes.

En approchant les problèmes des hommes, nous n'avons pas pu éviter de rencontrer les drames vécus par des femmes : la **Maison d'Accueil pour Femmes et Enfants** ouverte en 1980 leur a été destinée.

Enfin, nous ne pouvions ignorer les demandes d'hébergement des couples avec des enfants. Aussi en 1997 l'ASBL a aménagé 4 studios pour héberger des familles

- *Situation géographique:*

La Maison d'Accueil des Sans Logis (femmes) est intégrée dans le tissu urbain liégeois et offre une réponse de proximité aux personnes qui font appel à elle.

- *Indicateurs sur la commune d'implantation:*

L'agglomération liégeoise se caractérise par une situation socio économique difficile, un taux de chômage important et une crise du logement semblable à celle connue par les autres villes wallonnes.

## 2. Les caractéristiques du projet :

- *Public cible :*

La Maison d'Accueil des Sans Logis (femmes) accueille toute femme majeure en détresse, qu'elle soit ou non accompagnée d'enfants.

En général, il s'agit de personnes fortement précarisées souffrant d'isolement social.

Certains présentent des troubles affectifs et la plupart ont des parcours de vie chaotiques.

- *Activités spécifiques menées en interne ou en partenariat dans le cadre de :*

- *L'accompagnement des enfants (Art 33 et 34 §1 de l'arrêté du 03/06/2004)*

La Maison d'accueil des sans-logis pour femmes accueille toute personne en situation de détresse, qu'elle soit ou non accompagnée d'enfants.

La démarche est une démarche globale d'accompagnement et est fondée sur le respect de la personne.

Une attention particulière est portée aux *enfants* qui accompagnent leur mère. Ils arrivent souvent eux aussi, en grande difficulté et n'ont pas choisi de venir se réfugier à la maison d'accueil.

Les enfants ont des ressources qui leur sont propres et peuvent être acteurs de leur développement. Ils bénéficient d'un accompagnement psychosocial au même titre que leur mère.

La vie en communauté est un aspect important de la vie en maison d'accueil; cependant, il est important de préserver la cellule familiale ainsi que les relations mère/enfant.

Tout travail avec les enfants se fait dans la mesure du possible en relation avec la mère, en veillant à ne pas la "déposséder" de sa fonction parentale. C'est ainsi que l'enfant accueilli à la Maison d'Accueil avec sa mère reste durant son séjour sous la responsabilité de celle-ci. En aucun cas nous ne nous substituerons à la mère dans la prise en charge de son enfant. Plutôt qu'un accompagnement de l'enfant, c'est un accompagnement de la relation mère – enfant que nous proposerons. L'entièreté de l'équipe éducative s'attachera à répondre aux besoins exprimés par la maman dans l'éducation de son enfant. Dans les multiples circonstances que fournit la vie en communauté, des conseils et recommandations lui seront, si nécessaire, fournies. L'observation de l'enfant et de la relation mère – enfant, nourrie par des années d'expérience professionnelle, sera reflétée à la maman et la discussion de ces observations nourrira le travail d'accompagnement proposé à la maman.

De manière plus spécifique, la Maison d'Accueil met en place en interne les actions suivantes :

- *La Halte Garderie :* Trois matinées par semaine, une halte-garderie est proposée aux mamans des enfants qui n'ont pas atteint l'âge scolaire. Particulièrement bienvenu, ce relais permet aux femmes de réaliser des

démarches, de suivre des formations, mais, plus généralement, il offre une respiration aux mamans, confrontées conjointement à des difficultés multiples et à leurs enfants réclamant toute leur disponibilité.

- *L'atelier maman-bébé* : L'objectif de cet atelier consiste à permettre à la mère et à l'enfant d'exprimer leurs compétences, de les valoriser. Il vise aussi à attirer l'attention des mamans sur les capacités de l'enfant, à renforcer les liens affectifs, à agir sur l'image de soi. On y travaille l'évolution psychomotrice et on y vient, tout simplement, pour le plaisir de jouer. Il est dirigé par une éducatrice et se tient dans un local spécialement aménagé à cet effet.
- *L'après-midi des femmes animé par le planning familial « Louise Michel »* : Accompagnées par une éducatrice, les femmes qui le désirent ont l'occasion chaque lundi après-midi de rencontrer, au sein de la maison d'accueil, une assistante sociale et une psychologue d'un planning familial. Au cours de ces rencontres, tantôt informelles, tantôt plus structurées, chacune aura la possibilité d'échanger et de partager sur son vécu de femme et de mère. Si elles le désirent, et si une accroche se réalise, les femmes auront la possibilité de poursuivre une relation d'aide de façon individuelle au sein du planning familial.

Outre le travail éducatif, un travail social important sera fourni autour de la situation de l'enfant et de ses besoins spécifiques, destiné à entamer un processus d'aide qui pourra se poursuivre au-delà du séjour à la Maison d'Accueil. Les démarches à effectuer pour obtenir l'aide de services extérieurs seront réfléchies avec le service social, qui pourra ensuite accompagner la résidente dans la présentation dans sa demande, et dans les différentes étapes de la mise en place du programme d'aide.

Nos partenaires externes dans l'accompagnement des enfants sont :

- La consultation ONE ;
- Le service Périnatal du Chr de la Citadelle ;
- Les services de santé mentale de la région liégeoise;
- La maison médicale du Laveu ;
- Le Service d'Insertion Sociale « Amon Nos Hôtes » ;
- Le Service de l'Aide à la Jeunesse ;
- Le Service de Protection Judiciaire ;
- ...

- *L'accueil d'urgence ou 24h/24h (34 §2 de l'arrêté du 03/06/2004)*

La Maison d'Accueil des Sans Logis (femmes) offre une ressource 24h/24 *aux personnes victimes de violence* qui sollicitent une écoute et/ou un hébergement en urgence. Cette ressource est utilisée par les services de police, les hôpitaux, le service des urgences sociales du Cpas et autres services sociaux sollicités pour des situations de femmes ayant subi des violences.

De manière rémanente, plus de 40% des personnes accueillies à la Maison d'Accueil ont été victimes de violence conjugale.

Une permanence téléphonique, 24h/24 et 7 jours/7, est assurée par le service social de la Maison d'Accueil. Outre l'accueil et l'hébergement, immédiat, les démarches nécessaires seront immédiatement entreprises (soins médicaux et psychologiques, dépôts de plainte, assistance juridique, ...)

### **3. Utilisation des ressources pour mieux gérer le projet :**

- *Infrastructure :*

La Maison d'Accueil des Sans Logis (femmes) compte dix neuf chambres (comportant de un à cinq lits) et trois salles de bain. Chaque résidente accompagnée d'enfants est assurée de bénéficier d'une chambre qu'elle partage seule avec ceux-ci. En outre, les résidentes ont accès à la salle à manger, à deux salons (équipés de télévisions), à une salle de jeu destinée aux enfants, une salle de psycho motricité et une vaste cour extérieure.

- *Ressources extérieures :*

- *liste des partenaires sociaux :*

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● CPAS de Liège, antenne d'Avroy ;</li> <li>● La consultation ONE ;</li> <li>● Le service Périnatal du Chr de la Citadelle ;</li> <li>● Les services de santé mentale de la région liégeoise;</li> <li>● La maison médicale du Laveu ;</li> <li>● Le Service d'Insertion Sociale « Amon Nos Hôtes » ;</li> <li>● Asbl Habitat Service ;</li> <li>● Le Service de l'Aide à la Jeunesse ;</li> <li>● Le Service de Protection Judiciaire ;</li> <li>● Le Service des Urgences psychiatriques du Chr de la Citadelle ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les Services de Police de l'agglomération liégeoise;</li> <li>● Le centre Alfa, le Start (toxicomanie) ;</li> <li>● Abri de nuit Rue sur la Fontaine</li> <li>● Abri de nuit Thermos</li> <li>● Maison d'Accueil « La Traille », Engis ;</li> <li>● Maison d'Accueil « L'Accueil », Verviers ;</li> <li>● Comité contre la violence et l'exclusion ; Refuge des Femmes battues ;</li> <li>● Bureau d'Aide Juridique ;</li> </ul> |
|---|---|

- Administrateurs Provisoire de Biens ;
  - CRIPEL, Aide aux Personnes Déplacées, Aumônerie des Etrangers ; Service Social des Etrangers, racines Aériennes ;
  - Oxfam, Asbl Fleurs ;
  - Asbl Lire & Ecrire, Asbl « La Bobine », Creasol, Reinser ;
  - ...
- *Inscription dans une fédération ou un réseau d'acteur social*
    - Relais Social du Pays de Liège ;
    - ARCA (Fédération de Maisons d'Accueil) ;
    - Groupe « Réseau Parentalité » (Centre Alfa) ;
    - Groupe Technique « violences Conjugales » (Contrat de Sécurité de la Ville de Liège) ;
- *Ressources humaines effectives et potentielles :*
    - *le personnel*

L'équipe de travail se compose de :

- 5 éducateurs (trices) :  
*Bertilla BALDAN, Lina SCIULLINTANO, Farida AMARA KORBA, Touria SAFI, Jean Noël CARRIERE & Gisèle GODIN*
- 4 assistant(e)s sociaux(ales) :  
*Thérèse FROGNET, Bruno FRERE, Paul DE SMET, Florence GOFFARD & Audrey LAVIGNE*
- 1 secrétaire :  
*Auréliе PLAZZA*
- 3 éducateurs (trices) de nuit:  
*Patricia GLADALA, Michaël DE VREESE et Gisèle GODIN*
- 1 directeur :  
*Etienne DENIS*

## **B. Accueil et prise en charge :**

- *Déclaration d'intention :*

La démarche d'accompagnement social est essentiellement centrée sur la personne. Il s'agit d'accueillir toute personne en situation de détresse, dans un lieu sécurisant où la personne, en situation de rupture, de crise, puisse se retrouver en tant qu'individu.

Elle se fonde sur une relation de respect, de confiance mutuelle et est articulée à une démarche visant la résolution des problèmes. C'est une démarche globale d'accompagnement.

Bien que l'accompagnement social soit centré sur la personne, l'aspect communautaire de la vie en maison d'accueil est un des leviers fondamentaux dans la reconstitution d'un lien social, souvent détruit par l'expérience de l'exclusion que toutes ont vécu.

- *Méthode*

- *Accueil inconditionnel*

Les maisons d'accueil des Sans-Logis sont des maisons d'hébergement d'urgence.

L'accueil s'y réalise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'accueil est un moment essentiel et est inconditionnel: il est d'abord écoute de la personne en difficulté.

La demande d'hébergement est acceptée lorsque la personne intéressé(e) est d'accord de vivre en communauté. En fonction des collaborations possibles avec les services spécialisés, nécessaires à la personne pour mener à bien son projet (hôpitaux psychiatriques, centre pour toxicomanes, etc.), nous pouvons prendre en charge des situations lourdes. Si nous estimons que nous ne pouvons répondre positivement à une demande d'hébergement, la raison doit être donnée clairement au demandeur et éventuellement une orientation vers d'autres services doit être proposée.

- *Une relation d'ordre contractuelle*

Le projet de la personne est formalisé dans « un contrat », une convention sur laquelle les deux parties se mettent d'accord. Les demandes de la personne y sont inscrites, ainsi que les engagements réciproques nécessaires à la réalisation de ses objectifs.

Les engagements concernent aussi bien la personne résidente que la maison d'accueil, par le biais des travailleurs sociaux référents. La convention est signée par les deux parties.

Une évaluation régulière est prévue, ainsi qu'une réactualisation éventuelle, en fonction de l'évolution du projet concerné.

- *La négociation*

Dans un esprit de valorisation de la personne et de reconnaissance de ses ressources et potentialités, nous tentons de rendre aux usagers la parole et un maximum de pouvoir sur leur vie. C'est la raison pour laquelle un aspect important du travail de chaque intervenant social consiste à favoriser le projet négocié avec chaque usager.

Le cadre qui fixe les règles de vie dans la maison d'accueil est indispensable. Sans lui, il n'y a pas de vie en commun possible et nous ne pouvons apporter la moindre aide. Mais nous tenons à ce que la règle ne soit pas appliquée sans discernement: elle est en même temps outil, qui garantit le respect de l'autre, mais également contrainte.

Dans un souci de respect de la personne et sans mettre en péril la viabilité de l'ensemble, nous garantissons des espaces de négociation entre la maison d'accueil et les résident(e)s. Ainsi

pourront être trouvées des solutions et des aménagements, qui permettront aux résident(e)s d'évoluer dans leur projet.

En cas de désaccord, le travailleur social veille à ce que le départ d'un usager ne soit pas vécu comme une exclusion, mais comme un constat, –temporaire-, de non-possibilité de collaboration.

Par ailleurs, nous prévoyons des espaces et des moments au sein de la maison d'accueil, où la parole des résident(e)s est prise en compte collectivement. Cette démarche participe au développement de la citoyenneté: l'écoute du groupe et l'expression de ses difficultés, la participation, la prise de responsabilités et la solidarité sont valorisées et encouragées.

#### ○ *Accompagnement individuel*

Le pédagogique et le social s'articulent.

Le travail *éducatif* visera l'accompagnement dans le quotidien de la résidente, l'écoute, la restauration de l'estime de soi. Certes, vivre en communauté n'est certes guère aisé pour un adulte en proie à de graves difficultés. Mais, tel un laboratoire de vie sociale, cette expérience fournit aussi une structure qui s'avèrera souvent profitable et utile pour commencer à se reconstruire. Cette étape pourra s'avérer porteuse de bénéfice pour la personne pour toute une série de points. Souvent isolée à son arrivée, elle aura la possibilité de se recréer un réseau de contacts. Confrontée aux difficultés des autres, elle ne se retrouvera plus seule face aux siens. Elle vivra des expériences d'entraide et de solidarité, indifféremment des races et des cultures. Elle connaîtra le conflit quelquefois, mais aussi la résolution de celui-ci par la négociation ou le compromis. Elle sera confrontée à une structure, à des règles, à des horaires, à des sanctions parfois. De manière très pratique, elle participera à la préparation des repas et à l'entretien de la maison. Beaucoup de ces apprentissages présenteront un caractère inédit pour la résidente.

Le travail *social*, tout aussi centré sur l'écoute des fragilités et des ressources, apportera en outre un soutien quelquefois plus technique dans la résolution des problèmes liés à l'ouverture du droit à un revenu d'insertion ou à la recherche d'un toit. Les ressources et le logement ne constituent pas les seules démarches entreprises par les résidentes à l'occasion de leur hébergement. S'ajoutent aussi les procédures visant à régulariser le séjour de personnes sans-papiers, celles engagées suite à la séparation du couple, aux violences subies ou encore à la garde des enfants.

#### ○ *Articulation entre travail individuel et collectif*

L'accompagnement social vise à restaurer des rapports sociaux générateurs de « lien social » pour des personnes en danger ou en état d'exclusion. La dimension collective est donc importante dans la mesure où elle permet d'expérimenter des rapports sociaux.

Les ateliers de groupe, traitant de certaines problématiques (racisme, conflits, violence...), de même que le travail en réseau poursuivent le même objectif de réinscription sociale.

Des ateliers ou animations sont très régulièrement organisés soit pour régler certaines problématiques ponctuellement ressenties dans la vie communautaire (ou par un groupe de résident(e)s); pour initier les personnes résidentes à un aspect de la vie en société, qui leur sera utile dans leur milieu de vie ; ou encore pour leur faire connaître les relais existant à l'extérieur et auxquels elles pourront faire appel par la suite.

- *La réunion des résidentes*

La réunion des résidentes se tient chaque jeudi. Chacune d'elles a marqué son accord pour y participer régulièrement en intégrant la Maison d'Accueil. Animée par deux éducateurs, elle correspond à un moment important dans la vie de la maison. C'est un lieu où s'expriment les problèmes liés à la vie en communauté, mais aussi où sont présentés et discutés les ateliers de la semaine ainsi que les activités proposées à chacune.

- *Le magasin de seconde main*

Ouvert deux ou trois jours par semaine par une éducatrice aidée de bénévoles, il est ouvert à tous, résidentes, ex-résidentes et personnes extérieures. Régulièrement fourni par les dons de vêtements, de vaisselle et de petit mobilier que nous recevons, il est accessible à chacun à des prix très démocratiques. Dans une perspective de réinsertion sociale, les résidentes sont invitées à y travailler. Cette activité est particulièrement prisée, tant pour le sentiment d'utilité que ressentira la résidente dans les activités de tri, de rangement ou de contact avec la clientèle, qu'au niveau de l'ambiance de convivialité qui y règne. Par ailleurs, des vêtements et de la vaisselle seront régulièrement donnés aux résidentes lors de leur installation.

- *“L'après midi des femmes”*

Cet atelier est animé par deux intervenantes extérieures, travaillant dans un planning familial. Il vise à améliorer l'image de soi par l'apprentissage de sa propre écoute, de ses émotions, et des autres. Axé à l'origine sur l'expression des violences subies, cet atelier a évolué vers un moyen plus général d'apprentissage de la communication.

- *L'atelier écriture*

*« Cet été, ma vie a été une invention et une intention de rage.  
Cette image est gelée en moi et elle restera une image noire »*

*Clara*

A l'image de celle-ci, des productions de l'atelier d'écriture sont régulièrement encadrées et affichées sur nos murs. Coanimé mensuellement par un travailleur et une animatrice extérieure, cet atelier connaît un vif succès. Quelle que soit sa langue ou sa capacité d'écrire, chacune peut laisser des traces de son existence ou de son quotidien, gaies ou sombres, légères ou graves.

Nous ne souhaitons pas organiser “intra-muros” ce qui par ailleurs existe “extra-muros” : il y va de la cohérence avec le projet de réinsertion, de même qu’avec le réseau existant.

○ *Le travail en réseau et en partenariat*

Le travail en réseau est complémentaire de notre travail en maison d'accueil: utiliser les services existants, développer des collaborations et des partenariats avec des services spécialisés (Urgences psychiatriques Citadelle, Centres de santé mentale, Centres pour toxicomanes, Relais social...), c'est se donner les moyens de poursuivre, au-delà de l'hébergement, notre objectif de réinscription sociale, en aidant la personne à trouver les relais utiles dans son milieu de vie.

Nous mettons aussi en place des moyens favorisant une meilleure collaboration entre les unités de fonctionnement de notre ASBL (qui gère quatre départements) et une meilleure connaissance entre tous les travailleurs des Sans-Logis: mieux se connaître et collaborer doit encourager notre personnel à une mobilité plus grande entre les diverses unités de fonctionnement et à un échange sur nos méthodes de travail.

○ *Le travail avec les bénévoles*

Nous valorisons le travail avec les bénévoles. Développer l'intervention des bénévoles, qui peuvent prendre en charge certaines tâches, c'est contribuer à inscrire notre travail dans un environnement social. C'est également favoriser une action citoyenne et solidaire des plus démunis. Leur formation est assurée par notre ASBL ou en collaboration avec d'autres associations et le Relais social.

○ *Coordinations et concertations dans la prise en charge de la personne; formation permanente du personnel*

Un “point” se tient chaque jour, à 8h30', à 13h30' et à 21h. Les informations relatives à chaque résidente y sont relatées, et la journée de travail est organisée en fonction des démarches spécifiques de chacune d'elle et des activités collectives liée à la vie en communauté.

Le “duo” de référent(e)s (éducateur et assistant social) se réunit régulièrement pour coordonner l'accompagnement de la personne.

Des réunions du personnel se tiennent chaque semaine. Elles réunissent l'équipe éducative et sociale. S'y adjoignent, une fois par mois, les veilleurs de nuit. Au cours des réunions, une synthèse est faite de l'état d'avancement des projets individuels des résidentes. Les problèmes relatifs au fonctionnement sont débattus, et les solutions apportées sont ensuite évaluées.

La *formation continuée* est nécessaire. La société change, les situations humaines que nous traitons sont complexes et délicates, les méthodes de travail évoluent. Nous souhaitons que le travailleur social s'inscrive dans une dynamique de recherche, de remise en question, d'évolution permanente, afin de répondre au mieux aux besoins des personnes hébergées.

La Maison d'Accueil des Sans Logis (femmes) participe à des rencontres régulières organisées par le *Relais Social du Pays de Liège* qui réunissent les partenaires concernés par le sans-abrisme (Cpas, Maisons d'Accueil, Abris de nuit, Urgences Psychiatriques, «éducateurs de rue, etc.). Ces rencontres destinées à accroître la cohérence de l'action des services et d'en améliorer l'efficacité.

---

*Le présent « Projet d'Accompagnement Collectif » a été actualisé et évalué en date du 19 janvier 2012.*

Pour l'équipe éducative & sociale,

Etienne DENIS, directeur.