



Maison d'Accueil pour Femmes & Enfants agréée par la Région Wallonne - Rue Bassenge, 46 4000 Liège (Belgique)

Téléphone : 04 222 13 55 Téléfax : 04 223 19 15 [accueil.femmes@sans-logis.be](mailto:accueil.femmes@sans-logis.be)

N° d'entreprise : 0414002532



## 1. Réflexions sur les éléments statistiques

### a. Les personnes accueillies :

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2016	2017	2017	2018
<b>Nombre de femmes différentes</b>	203	216	194	181	164	157	154	157	184	184	185	185	188
<b>Nombre d'enfants différents</b>	106	101	98	133	99	113	111	91	105	105	107	107	100
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>317</b>	<b>292</b>	<b>314</b>	<b>263</b>	<b>270</b>	<b>265</b>	<b>248</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>292</b>	<b>292</b>	<b>288</b>

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux d'occupation</b>	<b>80,43%</b>	<b>81,33%</b>	<b>85,74%</b>	<b>89,36%</b>	<b>80,04%</b>	<b>84,04%</b>	<b>88,47%</b>	<b>80,82%</b>	<b>83,86%</b>	<b>78,68%</b>	<b>87,12%</b>

Près de cent nonante femmes ont été hébergées au cours de l'année 2018. Ce chiffre, un peu abstrait, signifie que nous recevons, en moyenne, quatre nouvelles résidentes chaque semaine. Avec chaque accueil, commencent une histoire souvent longue à écouter, une femme à installer, quelquefois avec un ou plusieurs enfants, mille détails à régler, notre mode de fonctionnement à expliquer : bref, un investissement important d'énergie, de la part de l'équipe éducative et sociale, à répéter inlassablement.

Après 2017, qui avait vu notre taux d'occupation légèrement baisser, en raison des nombreux mouvements dans le personnel, nous avons, en 2018, retrouvé et même dépassé les chiffres des années précédentes. Plus que jamais notre volonté a été d'utiliser au mieux notre capacité d'accueil, même lorsque, en été, une partie du personnel est en vacances.

Avec près de nonante pourcent d'occupation, la maison d'accueil a affiché complet durant pratiquement toute l'année, surtout si l'on tient compte de l'important roulement. Rappelons, en outre, que la Région wallonne fixe à septante pourcent le seuil minimal d'occupation pour les maisons d'accueil pour femmes et enfants.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Nombre de nuitées femmes</b>	7.766	8.749	9.340	7.774	7.251	7.124	8.358	8.602	7.661	7.701	8.357
<b>Nombre de nuitées enfants</b>	4.304	3.422	3.491	5.598	4.760	5.453	4.882	3.493	4.923	4.073	4.681
<b>Pourcentage</b>	35,66%	28,12%	27,21%	41,86%	39,63%	43,35%	36,87%	28,88%	39,12%	34,59%	34,72%
<b>Total</b>	12.070	12.171	12.831	13.372	12.011	12.577	13.240	12.095	12.584	11.774	13.038

Cent enfants ont été accueillis à la maison d'accueil. Ce second chiffre s'inscrit dans la moyenne des années précédentes et les nuitées les concernant atteignent près de trente-cinq pourcent du volume total des nuitées. Ce nombre demeure globalement stable alors que, par ailleurs, on le constate, les femmes accompagnées d'enfants diminuent. Même s'il paraît malaisé de comprendre avec exactitude le sens de cette double observation, on peut avancer, comme hypothèse, que le prix des loyers, en forte augmentation, et la raréfaction des appartements susceptibles d'accueillir, par exemple, une maman et ses trois enfants, rallongent régulièrement le séjour de certaines mères à la maison d'accueil.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Femmes seules</b>	124 61,08%	128 59,26%	125 64,43%	95 52,49%	100 60,98%	89 56,69%	74 49,35%	80 50,95%	104 56,52%	116 62,70%	128 68,09%
<b>Femmes avec enfants</b>	79 38,92%	88 40,74%	69 35,57%	86 47,51%	64 39,02%	68 43,31%	54 50,65%	77 49,05%	80 43,48%	69 37,30%	60 31,91%

Avec une étonnante régularité, la distribution des âges à la maison d'accueil ne varie guère : une majorité des femmes que nous accueillons sont âgées de vingt à trente ans.

<i>Age</i>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>&lt; 25 ans</b>	28,43%	28,17%	26,94%	23,49%	21,95%	22,29%	22,73%	17,09%	19,02%	21,08%	22,22%
<b>25 à &lt; 40 ans</b>	41,18%	43,19%	40,94%	45,39%	42,07%	45,22%	46,10%	48,10%	46,74%	48,65%	44,97%
<b>40 à &lt; 50 ans</b>	20,59%	15,49%	17,10%	19,68%	25,61%	20,38%	18,83%	21,52%	22,83%	17,84%	17,99%
<b>50 à &lt; 60 ans</b>	5,88%	9,85%	8,80%	8,75%	7,93%	8,28%	5,19%	12,66%	8,70%	10,27%	12,7%
<b>&gt; 60 ans</b>	3,43%	3,29%	6,22%	2,68%	2,44%	3,83%	6,49%	0,63%	2,72%	2,16%	2,65%
<b>inconnu</b>	0,49%	0,46%					0,65%				

La répartition des nationalités nous apprend que, si la grande majorité des femmes accueillies sont de nationalité belge, on ne peut négliger le nombre de personnes issues de l'immigration. On observe en outre que près de vingt-cinq pourcent des accueils concernent des personnes venant principalement d'Afrique (Maghreb, Congo, Cameroun, Sénégal, Guinée...). Nos statistiques aujourd'hui ne nous permettent pas d'analyser avec précision ces chiffres, mais si la plupart de ces femmes bénéficient d'un titre de séjour permanent lorsqu'elles arrivent à la maison d'accueil, beaucoup ne disposent que d'un document temporaire. Et, enfin, quelques-unes résident en Belgique en séjour illégal. Il y a plusieurs années, il était apparu nécessaire de clarifier, de manière générale, la position de l'a.s.b.l. Sans Logis sur le thème délicat de l'accueil des personnes en situation illégale dans nos structures d'hébergement. Un texte sur ce sujet avait été présenté à l'assemblée générale statutaire de l'a.s.b.l. Sans Logis en 2014. Il précisait que si nos maisons d'accueil ne peuvent proposer une solution pérenne pour une personne en situation illégale, ils peuvent ponctuellement, pour une période déterminée, offrir leurs services lors de circonstances à caractère humanitaire (état de grossesse, période de l'hiver...) ou parce qu'un séjour dans nos murs facilite telle ou telle démarche de régularisation.

<i>Nationalité</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Belge	122	64,89%
Europe C.E.E.	14	7,45%
Europe hors C.E.E.	8	4,26%
Afrique, Asie...	44	23,40%
Inconnu	0	0%
Total	188	100%

b. *L'accueil d'urgence :*

<b>Accueil</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Jour</b>	87,84%	87,72%	82,45%	85,29%	79,27%	80,49%	83,77%	82,07%	74,63%	74,76%	75,00%
<b>Nuit</b>	12,16%	12,28%	17,55%	14,71%	20,73%	19,51%	16,23 %	17,93%	25,37%	25,24%	25,00%
<b>W.-E. et fériés</b>	7,21 %	14,03%	16,49%	10,59%	16,46%	8,54	11,69 %	0,00%	0,00%	1,46%	1,60%
<b>Semaine</b>	92,79%	85,97%	83,51%	89,41%	83,54%	91,46%	88,31 %	100%	100%	98,54%	98,40%

On le répète chaque année, les personnes sont accueillies, pour la plus grande majorité, durant la journée et les heures de bureau. En général, l'accueil proprement dit est toujours précédé d'un entretien avec un travailleur social. C'est notre souhait. Car rencontrer préalablement la personne, l'écouter, lui présenter les aspects de la vie en communauté et définir ensemble les objectifs assignés à son séjour permet d'entamer celui-ci dans de bonnes conditions. Et, dans cette procédure d'accueil, nous veillerons à adapter au mieux la situation au regard de l'urgence vécue par la personne.

Toutefois, cette volonté de préparer le séjour des personnes ne nous conduit pas à oublier notre mission d'accueil d'urgence. En journée, nous avons la possibilité d'orienter des demandes d'hébergement vers l'abri de nuit, vers le service des urgences sociales ou encore vers une autre maison d'accueil, parce que ces demandes ne nous semblent pas correspondre à nos possibilités ou parce que nous affichons complet. Mais lorsque la nuit tombe, et particulièrement en hiver, nous avons pour principe de ne jamais laisser dehors une femme qui frapperait à notre porte. Il n'est plus, à ce moment, question de raconter son histoire ou d'envisager son avenir, mais bien de se reposer après s'être restaurée. Et si chaque lit est occupé, il reste les divans du salon et des matelas que l'on peut étendre au sol. Le lendemain matin, un(e) assistant(e) social(e) rencontrera cette personne, envisagera avec elle si elle peut effectuer un séjour chez nous ou l'orientera vers un service partenaire. Quarante-sept personnes ont ainsi été accueillies entre vingt heures et huit heures du matin en 2018. Ce n'est que dans les rares cas où une personne apparaîtrait particulièrement sous l'emprise de l'alcool ou d'une drogue ou se montrerait trop agressive que nous refuserions qu'elle entre pour passer la nuit. Nous appellerions alors une ambulance.

<b><i>Lits Urgences Sociales</i></b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Personnes hébergées</b> ( <i>femmes et enfants</i> )	110	129	111	101	74	90	97	94	99	99	117
<b>Nombre de nuits</b> ( <i>femmes et enfants</i> )	359	386	283	339	232	293	286	304	301	331	300
<b>Suivis par un hébergement classique</b> ( <i>femmes</i> )	52	41	19	23	10	20	24	22	16	16	23

Le lit d'urgence sociale constitue, pour la maison d'accueil, une autre manière de participer à l'hébergement d'urgence. Pour rappel, une chambre susceptible d'accueillir une femme, éventuellement accompagnée de ses enfants, est mise à la disposition du Service des Urgences Sociales du C.P.A.S. pour une durée maximale de trois nuits consécutives. Il permet de trouver rapidement une solution aux situations d'urgence, détectées par la police, par les hôpitaux ou par d'autres services sociaux, qui se présentent sur le territoire de Liège. Le Service des Urgences Sociales du C.P.A.S. peut alors installer la personne et, éventuellement, ses enfants dans le lit d'urgence. Cette possibilité s'élargit principalement durant les mois d'hiver lorsque les abris de nuit de Thermos et du C.P.A.S. de Liège affichent complet ou lorsqu'ils estiment qu'une femme, se présentant à leur porte, trouverait plus naturellement sa place dans une maison d'hébergement. L'accueil se réalise donc à toute heure du jour et de la nuit. Si la personne logée durant ces trois journées de lit d'urgence exprime le souhait de prolonger son séjour, nous envisageons avec elle, de manière plus formelle, en quoi cet hébergement pourrait lui profiter. Là réside l'enjeu de ce dispositif : découvrir une solution à l'urgence, puis établir une transition entre l'urgence et l'insertion.

c. *La provenance :*

<i>La provenance</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Logement autonome</b>	46,93%	41,49%	47,65%	37,20%	34,15%	29,87%	37,24%	29,85%	31,07%	31,92%
<b>Institution</b>	9,21%	10,11%	8,82%	9,76%	10,37%	6,49%	10,35%	18,91%	24,27%	17,02%
<b>Famille</b>	12,72%	16,49%	14,71%	12,20%	7,93%	9,74%	12,41%	10,95%	14,56%	13,83%
<b>Aucun endroit fixe</b>	28,95%	27,13%	23,53%	32,32%	40,24%	42,86%	34,48%	38,31%	28,16%	32,45%
<b>Inconnue</b>	2,19%	4,78%	5,29%	8,54%	7,31%	11,04%	5,52%	1,98%	1,94%	4,78%
<b>Total</b>	<b>100%</b>									

Soixante femmes, soit un peu moins de trente-deux pourcent des personnes hébergées en 2018, sont arrivées à la maison d'accueil en quittant leur logement, en le fuyant plutôt pour la plupart, car on relèvera dans un tableau plus loin que nous avons accueilli cinquante-cinq femmes victimes de violence conjugale.

Trente-deux pourcent sont enregistrées comme ne venant d'aucun endroit fixe. Sauf quelques exceptions, il ne s'agit pas de femmes ayant séjourné dans la rue. Même si ces cas existent, ils demeurent rares et ils restent l'apanage des hommes. Beaucoup de femmes, en revanche, transitent, pour des motifs divers, par leur réseau naturel, famille ou amis, avant de sonner à la porte de notre service.

Enfin, dix-sept pourcent viennent d'une autre institution. Pour la plupart, ces personnes arrivent chez nous après une hospitalisation, en clinique générale ou psychiatrique, ou après avoir purgé une peine de prison. Nous accueillons très régulièrement des femmes qui bénéficient de congés pénitentiaires.

d. *Les filières d'accès, parmi les plus représentatives :*

<b><i>Les filières d'accès</i></b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Arrivées spontanées</b>	30,26%	21,28%	28,24%	23,17%	23,17%	18,83%	13,79%	28,46%	17,96%	19,15%
<b>Services sociaux</b>	53,52%	58,51%	58,82%	61,59%	57,92%	68,18%	67,58%	73,13%	64,56%	71,80%
<b>Police</b>	5,26%	6,38%	2,35%	3,66%	8,54%	4,55%	4,14%	4,98%	9,22%	4,26%
<b>Hôpitaux/ Médecins</b>	5,70%	4,79%	2,94%	4,27%	3,05%	2,60%	4,14%	1,99%	3,40%	2,66%
<b>Famille/ Relations</b>	5,26%	7,45%	7,65	6,71%	4,88%	5,84%	6,90%	2,49%	4,85%	2,13%

La très grande majorité des femmes nous sollicitent sur la suggestion d'un service social et, principalement, via le C.P.A.S..

On relèvera également avec intérêt qu'en 2018, trente-six femmes, soit près de vingt pourcent, arrivent spontanément à notre porte, parce qu'elles ont reçu cette recommandation d'une connaissance ou parce qu'elles-mêmes ont déjà effectué un séjour chez nous. Ces deuxièmes ou troisièmes séjours peuvent s'avérer très productifs, car ils permettent quelquefois d'aborder et de se confronter aux problèmes laissés dans l'ombre antérieurement.

e. *Les motifs d'entrée :*

<i>Les motifs d'entrée</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Assuétude</b>	3,51%	2,13%	2,94%	3,66%	0,61%		0,69%			0,53%
<b>Problème administratif</b>	1,32%	0,53%	0,00%	0,00%	0,61%	0,65%	0,69%		0,49%	0,53%
<b>Problème de logement</b>	41,23%	50,53%	46,47%	57,32%	57,93%	64,29%	49,66%	54,73%	53,40%	50,00%
<b>Sortie d'institution</b>	6,14%	1,60%	1,18%	1,22%	2,44%	2,60%	4,83%	7,46%	12,14%	11,17%
<b>Problème de violence</b>	39,47%	39,36%	39,41%	32,93%	31,09%	30,52%	37,23%	28,85%	26,69%	29,26%
<b>Autres</b>	8,33%	5,85%	10,00%	4,88%	7,32%	1,95%	6,90%	8,96%	7,28%	8,51%
<b>Total</b>	<b>100%</b>									

Par convention, c'est au cours du premier entretien que ces données sont recueillies : « Pour quel motif nous sollicitez-vous ? ». Il n'est pas étonnant dès lors que ce soit la perte ou l'absence du logement qui sera majoritairement évoquée et que les raisons qui expliquent cet état de fait ne seront abordées que plus tard, lorsqu'une relation de confiance sera établie avec le travailleurs social. Il est en effet rare que la seule absence de logement constitue l'unique motif qui amène une personne à notre porte

Pour cette raison, la violence conjugale reste en définitive, et de loin, le premier motif d'entrée.

Les problèmes administratifs, quant à eux, sont rarement exprimés de manière naturelle ; ils n'apparaîtront que lorsque l'assistant(e) social(e) se penchera sur la question des ressources, du domicile, des éventuelles dettes...

f. *La durée des séjours (uniquement terminés) :*

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>- de 3 jours</b>	23,14%	29,35%	25,86%	34,36%	29,75%	23,13%	24,83%	38,38%	41,26%	38,30%
<b>3 j. à – 8 jours</b>	16,59%	15,22%	18,39%	11,66%	15,82%	16,33%	17,45%	17,68%	14,08%	18,62%
<b>8 j. à – 1 mois</b>	18,34%	15,76%	17,24%	11,66%	16,46%	11,57%	11,41%	13,13%	14,56%	9,04%
<b>1 m. à – 3 mois</b>	28,38%	22,28%	20,69%	21,47%	22,15%	24,49%	19,46%	11,62%	16,02%	11,70%
<b>3 m. à – 6mois</b>	11,79%	11,96%	9,20%	15,95%	12,03%	20,41%	16,78%	15,15%	9,22%	14,36%
<b>6 m. à – 1 an</b>	1,31%	4,35%	8,05%	4,90%	3,79%	4,07%	9,40%	4,04%	4,86%	6,92 %
<b>1 an et +</b>	0,45%	1,08%	0,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,67%	0,00%	0,00%	1,06%
<b>Total</b>	<b>100%</b>									

La tendance observée au cours des dernières années est respectée. Soixante-cinq pourcent des hébergements durent moins d'un mois. Par ailleurs, soixante-six femmes nous ont quittés au terme d'un séjour allant d'un à six mois. On peut imaginer que bon nombre d'entre elles auront utilisé ce temps pour se pencher sur la problématique qui les a amenées à recourir à la maison d'accueil et pour entamer des pistes de remédiation.

g. *La destination :*

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Inconnue</b>	49,49%	45,50%	46,41%	48,78%	53,46%	51,30%	42,11%	48,99%	41,86%	48,68%
<b>Logement autonome</b>	32,14%	39,15%	34,81%	35,37%	27,04%	34,42%	36,18%	26,77%	23,67%	28,04%
<b>Famille</b>	6,12%	7,41%	7,18%	5,49%	5,03%	4,55%	11,18%	6,57%	5,10%	9,00%
<b>Institution</b>	8,67%	6,88%	8,84%	7,32%	6,92%	6,48%	7,24%	14,14%	21,64%	12,70%
<b>Autres</b>	2,04%	1,06%	2,21%	2,44%	5,66%	3,25%	3,29%	3,03%	5,80%	1,58%
<b>Aucun endroit fixe</b>	1,54%	0%	0,55%	0,60%	1,89%	0,00%	0,00%	0,50%	1,93%	0,00%
<b>Total</b>	<b>100%</b>									

Le nombre de personnes qui nous quittent sans indiquer leur destination reste très important. Par ailleurs, cinquante-trois femmes ont intégré un logement autonome après leur séjour à la maison d'accueil. Le constat persiste : se loger à Liège devient, d'année en année, plus difficile. Les logements deviennent rares, particulièrement lorsqu'ils comportent plusieurs chambres, le prix des loyers augmente de façon constante et les propriétaires rechignent à conclure un bail avec des personnes émargeant au C.P.A.S., avec plusieurs enfants et d'origine étrangère... Ceci entraînera, quelques fois, la prolongation du séjour de certaines femmes à la maison d'accueil.

Un élément particulièrement positif est à mettre en lumière toutefois. Il y a quelques années encore, l'accès au logement social relevait du rêve auquel quasi aucune n'accédait. Depuis peu, des règles d'attribution précises et objectives ont été fixées, sous forme de points, si bien qu'aux points obtenus par la situation d'urgence sociale, s'additionnent, lorsque c'est le cas, des points supplémentaires attribués aux femmes victimes de violence conjugale. Ces circonstances cumulées, et les points afférents, assurent l'accès à un logement social quasi automatique et à très brefs délais. Vingt et une femmes en ont ainsi bénéficié en 2018, et ce chiffre est tout bonnement exceptionnel.

## 2. Le travail social – le travail pédagogique

### *a. Le travail social*

Axe important de la mission d'une maison d'accueil, le travail social individuel est assuré par quatre assistantes sociales et assistants sociaux. En effet, la situation administrative des personnes que nous accueillons est en général très dégradée. Le travail spécifiquement social, surtout pris en charge par l'assistant social référent, souvent en collaboration avec l'éducatrice référente, pourra s'attacher, selon les cas, à des domaines très variés.

Citons :

- demande de R.I.S. ou d'aide sociale ;
- requête en séparation auprès de la justice de paix ;
- remise en ordre de mutuelle ;
- contacts avec les avocats en matière de séparation, divorce, garde d'enfants, pensions alimentaires, droits de séjours ;
- collaboration avec Cap Migrants ;
- contacts avec la police (dépôt de plainte, intervention en cas de risque de violence...) ;
- coopération avec le S.A.J., le S.P.J., l'O.N.E., les crèches, les pouponnières pour les enfants ;
- gestion budgétaire, suivis avec les administrateurs de biens ;
- contacts avec les hôpitaux (urgences, psychiatrie, consultations prénatales...) ;
- relations avec les médecins, les maisons médicales ;
- contacts et collaborations avec les services spécialisés dans des problématiques particulières : centre Alfa (toxicomanies), SIAJef, Club André Baillon, Urgences psycho-médico-sociales de la Citadelle (psychiatrie) ;
- service des urgences sociales du C.P.A.S. ;
- contacts et coopération avec les services du Relais Social (abri de jour, abri de nuit, La Fontaine, Amon Nos Hôtes...).

Remettre en ordre la situation administrative de la personne constitue un jalon essentiel pour lui permettre, à terme, de retrouver les conditions d'une vie autonome. S'il paraîtrait souvent plus simple, pour l'assistant social, de mener ces démarches lui-même, il atteindra beaucoup mieux son but grâce à une mobilisation des ressources de la personne, afin de l'amener à redresser sa situation par elle-même, en tirant le meilleur profit de ses capacités.

*b. L'organisation de la vie communautaire – l'éducatrice de permanence*

L'organisation de la vie de la communauté repose sur quatre éducatrices et un éducateur. Depuis de nombreuses années, ils se sont réparti les tâches, l'alimentation, le linge, le ménage et le matériel de jeu. Un accent a été placé, cette année, sur l'état des chambres, qui ont maintenant toutes été rénovées, mises à la disposition des résidentes.

En outre, si les activités des éducatrices et éducateur se sont multipliées et diversifiées, il nous paraît essentiel de placer au centre de l'action éducative la présence et l'animation de la vie communautaire. Pour cette raison, nous avons réaffirmé le rôle de l'éducatrice de permanence. Clairement identifiée -son nom est affiché-, elle veille à répondre à toutes les sollicitations des résidentes, à fournir conseils et coups de main. Par sa présence, elle veille au bon fonctionnement du groupe et chaque résidente sait vers qui s'orienter. Cette mission est répartie chaque jour, matin, après-midi et soirée, entre les cinq éducatrices.

*c. La réunion des résidentes, animée par Lina GOOSSENS*

Organisée chaque jeudi matin, la réunion des résidentes offre au groupe une expérience très intéressante de communication. S'exprimer, écouter l'avis de l'autre, respecter les différences et construire ensemble une décision commune, l'exercice paraît périlleux, mais il s'avère particulièrement riche. Cette réunion, que nous avons voulu redynamiser en 2013, connaît maintenant un grand succès.

*d. Le ménage organisé par Farida AMARA-KORBA*

L'entretien du bâtiment est confié aux résidentes. Nous avons poursuivi le fonctionnement instauré depuis près de dix ans, qui vise à en appeler aux résidentes pour nettoyer les locaux, sur base volontaire plutôt qu'imposée. En outre, chaque jour, une éducatrice apporte son aide aux personnes qui en éprouvent le besoin. Nous restons satisfaits de la formule, puisque les résidentes demeurent plus motivées et le bâtiment nettement mieux entretenu.

*e. La préparation des repas animée par Touria SAFI*

La confection des repas est également confiée aux résidentes, avec l'aide des éducatrices, et plus spécifiquement de Touria Safi qui, en outre, s'occupe des achats alimentaires.

*f. La halte-garderie, animée par Farida AMARA KORBA*

La halte-garderie, mise sur pied durant deux matinées, existe depuis de nombreuses années à la maison d'accueil. Elle se déroule dans un très joli local aménagé à cet effet au deuxième étage. Elle permet aux mamans d'effectuer leurs démarches à leur aise ou, tout simplement, de souffler. En outre, dans le cadre de cette halte-garderie, Farida organise, de façon hebdomadaire, un atelier maman bébé, destiné à initier les jeunes mamans aux soins à apporter à leurs bébés.

*g. Le magasin de seconde main, animé par Elodie STRAPE*

Il reste un lieu de très haute convivialité, où se retrouvent anciennes et actuelles résidentes ainsi que d'autres personnes du quartier. En outre, les vêtements et objets ménagers, qui peuvent y être acquis pour des sommes très modiques, viennent bien à point pour nombre d'entre elles. Voici assurément un magasin qui ne court pas après le profit, mais l'objectif réside ailleurs.

*h. L'atelier femme, animé par le planning familial Louise Michel*

Souvent peu enclines à consulter spontanément des services de santé mentale ou des plannings familiaux, les résidentes se montrent très friandes de leurs rendez-vous, chaque lundi après-midi, avec les deux intervenantes du planning. Abandonnant tout formalisme, l'atelier se présente aujourd'hui comme une auberge espagnole. Autour de la table de la salle à manger, avec une tasse de café, chacune peut s'asseoir, voir ce qu'il s'y passe et entrer librement dans la discussion. On cherche à y améliorer l'image de soi et à apprendre à écouter ses émotions. Certaines femmes poursuivront ensuite la démarche au planning familial.

*i. L'atelier écriture, animé par Marie DEWEZ*

L'atelier écriture reste le moment le plus attendu des activités que nous proposons aux résidentes. Malgré l'obstacle des langues et des cultures ou le faible niveau d'instruction de la majorité, nous nous étonnons de constater l'attrait de beaucoup de femmes pour la communication écrite. La forme semble parfois ludique, certes, mais les productions, recopiées et distribuées à toutes les participantes, témoignent souvent, avec beaucoup d'émotion, de la rudesse des trajectoires de vie. Malheureusement, Marie Dewez nous a annoncé, au début de cette année 2019, qu'elle atteignait l'âge de la retraite et qu'elle arrêterait donc cette activité. Il n'est pas certain que nous trouverons quelqu'un de sa qualité pour poursuivre...

### 3. Les partenariats

Il n'est pas nécessaire d'expliquer l'importance de nouer des partenariats. Nous avons coutume de dire que si nous sommes généralistes en tout, nous ne sommes spécialistes en rien. Nous brassons globalement l'ensemble des problématiques sociales possibles et notre rôle consistera souvent, non à les traiter par nous-même, mais à orienter les personnes vers des services extérieurs qu'elles pourront au surplus continuer à fréquenter au-delà de leur séjour à la maison d'accueil.

Parmi les partenariats particulièrement actifs, citons le centre Alfa. Une assistante sociale y participe à des réunions sur le thème de la parentalité. Un éducateur prend part, quant à lui, aux rencontres organisées par la Plateforme provinciale consacrée aux problématiques liées à la violence conjugale. Une autre assistante sociale se rend aux réunions *Précarité et santé mentale*, organisées par le Relais Social du Pays de Liège et consacrées au suivi de personnes hautement précarisées, qui fréquentent, simultanément ou successivement, les différents dispositifs liégeois d'aide aux personnes.

Pour assurer une collaboration optimale avec nos principaux partenaires, nous avons déterminé des référents qui assurent la bonne coordination entre nos équipes : Lina Goossens, avec l'antenne S.D.F. du C.P.A.S. de Liège, Paul de Smet avec l'U.M.P.S. (service des urgences psychiatriques du C.H.R. de la Citadelle) et aussi la Maison Médicale du Laveu, Jean-Loup Carlier avec la Maison Liégeoise et, enfin, Jean-Noël Carrière ainsi que Lina Goossens avec Habitat-Service.

Enfin, parce qu'il n'est pas toujours aisé de travailler conjointement avec une autre équipe, faute souvent d'en connaître les réalités, nous avons initié en 2018 des « immersions » consistant à accueillir pendant, par exemple, une journée ou plus un travailleur d'un service partenaire, et, réciproquement, de détacher un ou plusieurs travailleurs de la maison d'accueil dans ce même service. Une expérience est en cours avec le Dispositif d'Urgence Sociale du Cpas ainsi qu'avec l'abri de nuit. Nous avons déjà convenu de la répéter avec l'UMPS du CHR de la Citadelle. Et nous souhaiterions également proposer l'expérience à Habitat Service.

## 4. Les aménagements

Nous avons dû, en 2018, remplacer la centrale de détection incendie, car les pièces pour réparer cet outil essentiel étaient devenues introuvables. Nous avons également été amenés à installer de nouveaux chauffe-eau dans les salles de bains.

Notre ouvrier, Mathias, a par ailleurs rénové les sanitaires du rez-de-chaussée et du premier étage, y donnant *un coup de neuf* bienvenu.

Le manque de bureaux pour les entretiens et l'organisation à la maison d'accueil d'un nouvel *atelier logement*, suite à l'interruption des *Jeudis du Logement*, nous ont amené à aménager et à équiper un nouvel espace dans l'aile arrière du bâtiment.

## 5. MaplSoft, un logiciel pour les maisons d'accueil et les A.P.L.

En 2018, avec Bruno Fafchamps, directeur de la maison d'accueil *L'Accueil* à Verviers, nous avons poursuivi et finalisé l'analyse fonctionnelle préparatoire à la production d'un nouveau logiciel à destination des maisons d'accueil, des abris de nuit et des associations de promotion du logement (A.P.L.). Cet ambitieux projet nous a amenés à réaliser près de sept cent fiches qui détaillent, de manière excessivement documentée, toutes les fonctionnalités du futur logiciel.

Forts de ce qui constitue un cahier des charges très précis, nous avons pris contact avec cinq firmes informatiques. Outre des différences d'approche, notamment dans les langages de programmation, les divers devis annonçaient des coûts de production nettement supérieurs à ceux que nous avions escomptés.

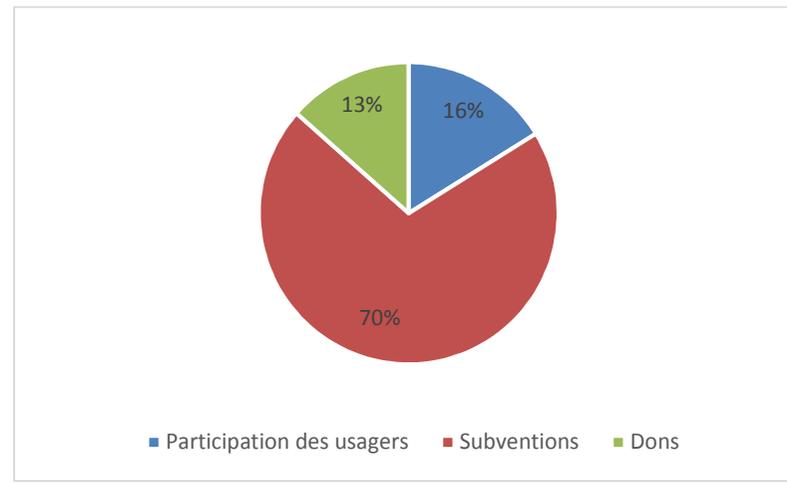
Nous avons donc décidé de créer une association de partenaires qui financeraient ensemble le logiciel, et récupéreraiient au cours des années suivantes un retour partiel de leur investissement par le biais de la vente des licences d'utilisation. Il était proposé de prendre une ou plusieurs parts de 15.000,00 euros. Au prix de démarches longues et fastidieuses, nous avons aujourd'hui la satisfaction d'avoir réuni la somme attendue (270.000,00€) constituée par les associations suivantes : *L'Accueil* (quatre parts), *Les Sans Logis* (quatre parts), *Le Rapel* (deux parts), *Le Cortil* (deux parts), *L'Arca* (une part), *Habitat-Service* (une part), *Thaïs* (une part), *La Maison Familiale* (une part), *L'Etape* (une part) et *la Traille* (une part). Une *association momentanée*, regroupant les partenaires dans les termes d'un contrat rédigé avec l'aide du bureau Defenso, sera édifiée. La mise en chantier se déroulera donc en 2019 et nous espérons que l'exploitation pourra démarrer au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## 6. Résultats financiers

Sur le plan financier, l'année 2018 s'achève, à la maison d'accueil pour femmes, avec un déficit de 46.443 euros, sur un montant total de charges s'élevant à 1.103.795 euros. L'origine de ce déficit ne se trouve pas dans l'augmentation des charges courantes, qui diminuent légèrement par rapport à l'année précédente, ni même dans la diminution des produits, mais dans la mauvaise conjoncture boursière puisque le montant inscrit aux réductions d'actifs circulants équivaut au niveau de notre perte.

La participation des résidentes aux frais d'hébergement reste haute (159.401 euros). Rappelons que si nous ne réclamerons jamais rien à une personne sans revenu, nous nous attacherons toujours à ce que le montant sollicité soit acquitté lorsque des allocations sont perçues. Nous demandons quatorze euros par jour pour un adulte et dix euros pour un enfant. Ces sommes se situent dans la moyenne inférieure des chiffres observés dans d'autres maisons d'accueil.

- Dans les faits, nous obtenons une participation financière moyenne des usagers de **12,23 €** par jour, femmes et enfants confondus ;
- Les subventions (principalement de la Région Wallonne) fournissent un produit de **53,24 €** par jour et par résidente ;
- Les dons recueillis en 2018 apportent un complément équivalent à **10,20 €** par jour et par hébergée ;
- Toutes charges incluses, une journée à la maison d'accueil représente un coût quotidien de **84,67 €**, en recul d'un peu moins de 10 € par rapport à 2017.



## 7. L'équipe éducative, sociale et technique

Elle se compose de (*par ordre d'ancienneté au sein du service*):

- Thérèse FROGNET, assistante sociale (1981) – 65 ans
- Bruno FRERE, assistant social (1982) – 64 ans
- Maci (dit Mathias) BARDUC, ouvrier d'entretien (1989) – 53 ans
- Paul DE SMET, assistant social (1997) – 52 ans
- Farida AMARA KORBA, éducatrice (1998) – 54 ans
- Patricia GLADALA, éducatrice de nuit (2000) – 56 ans
- Touria SAFI, éducatrice (2006) – 54 ans
- Etienne DENIS, directeur (2006) – 59 ans
- Jean-Noël CARRIERE, éducateur (2009) – 33 ans
- Florence GOFFARD, assistante sociale (2011) – 32 ans
- Halima SAHMOUN, éducatrice de nuit (2012) – 52 ans
- Audrey LAVIGNE, assistante sociale (2013) – 28 ans
- Aurélie PIAZZA, secrétaire (2014) – 34 ans
- Stéphanie MONFORT, éducatrice de nuit (2016) – 29 ans.
- Elodie STRAPE, éducatrice (2017) – 27 ans
- Jean-Loup CARLIER, assistant social (2018) – 26 ans

## 8. Perspectives 2019

Le quotidien d'une maison d'accueil connaît plus de répétitions que de grands bouleversements. Pour l'année 2019, nous ambitionnons de poursuivre, avec patience et constance, l'accompagnement proposé aux femmes qui nous sollicitent. Nous émettons également le souhait d'améliorer nos outils, en saisissant chaque opportunité de renforcer la cohésion entre tous les membres de l'équipe, grâce, notamment, à une formation continue et au tissage de liens de travail toujours plus étroits avec les réseaux de services sociaux, médicaux et juridiques qui nous entourent.

Et parce que nous ne pouvons, ni ne voulons, travailler seuls, nous avons l'intention d'amplifier les partenariats qui nous lient aux services avec lesquels nous collaborons de manière privilégiée, notamment en organisant des immersions de travailleurs dans ces services, et réciproquement.

En 2019, avec le départ à la pension de Bruno Frère, s'achèvent deux années qui auront vu quatre départs à la retraite et trois écartements pour grossesses, accouchements et congés d'allaitement, d'une durée, chacun, de près de quatorze mois. Notre équipe a donc été *quelque peu* chahutée durant cette période, rythmée des sorties et des arrivées. Il nous tarde, maintenant de stabiliser cette équipe, rajeunie et enthousiaste qui a su, je pense, puiser dans l'expérience de ceux qui nous ont quitté tout en insufflant un vent nouveau bienvenu et prometteur.

---