



Maison d'Accueil pour Hommes agréée par la Région Wallonne - Rue Saint-Laurent, 172 - 4000 Liège (Belgique)
Téléphone : 04 226 32 72 Téléfax : 04 252 86 09 accueil.hommes@sans-logis.be
N° d'entreprise. : 0414002532



RAPPORT D'ACTIVITES 2018

**Maison d'Accueil des Sans Logis pour
hommes et familles**

Maison de vie communautaire



Comme chaque année, ce rapport décrit l'activité de la maison d'accueil par unité de fonctionnement et il reprend des explications sur l'organisation générale. Il se termine par les perspectives de travail pour l'année en cours.

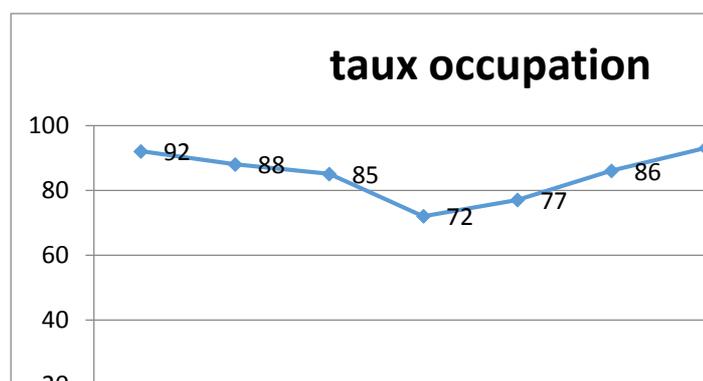
Éléments d'identification et taux d'occupation

	Maison mère	Lits d'urgence	Chambres familles	Maison vie commun.
Lits agréés	41 lits	2 lits	21 lits	17 lits
Lits subventionnés	39	1	11	11
Nuitées totales	13.831	544	4.391	5.375
Nuitées agréées	13.831	544	4.391	5.375
Nombre de personnes	160	194	7 hommes 5 femmes 23 enfants	24
Nombre de séjours	171	220	55	24
Taux d'occupation/capacité subventionnée	97%	149%	109%	134%
Taux d'occupation/capacité agréée	92%	75%	57%	87%
Durée moyenne de séjour	99 jours	2 jours	168 jours	771 jours
Age moyen	41 ans	41 ans	Adulte : 37 ans Enfant : 7 ans	44 ans

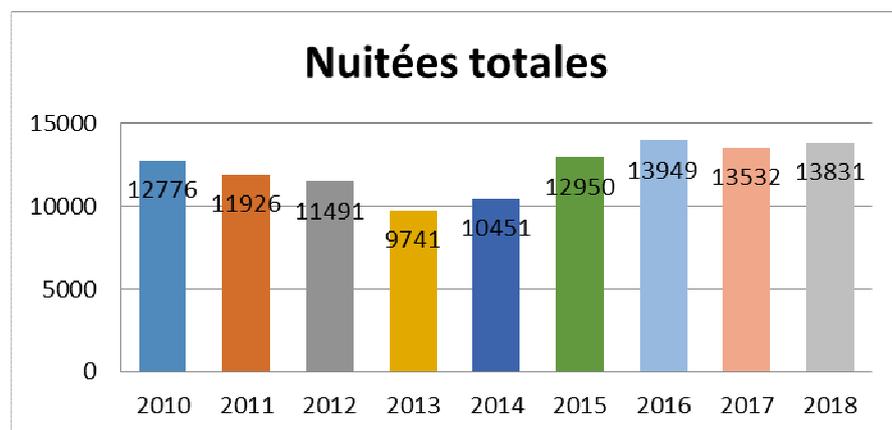
1. La maison mère

Cette partie concerne les quarante et un lits pour hommes.

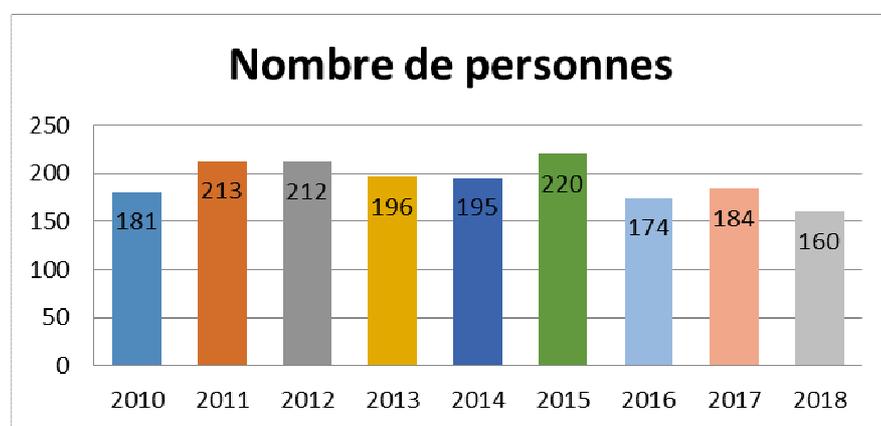
Le taux d'occupation en 2018 s'élève à 92%.



Le nombre de nuitées reste équivalent par rapport aux trois dernières années.

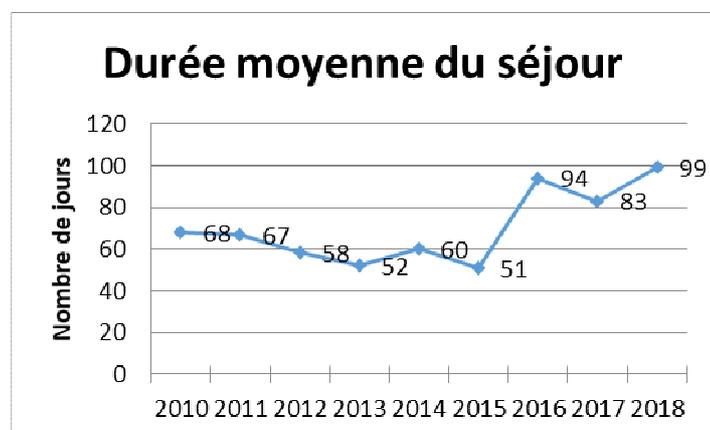


En revanche, le nombre d'hommes hébergés a diminué, devenant le plus faible de ces derniers temps.



Durée du séjour

L'explication se trouve dans la durée du séjour, qui passe à nonante-neuf jours en 2018. Cet allongement constitue un phénomène nouveau que l'on constate depuis un moment.



En 2018, 70 % des séjours ont dépassé un mois

Comment analyser cette tendance ?

Il semble actuellement plus difficile, pour les personnes hébergées, de se forger une place dans la société : trouver un logement et résoudre ses problèmes administratifs relèvent parfois du parcours du combattant, tant les délais de réponses des administrations paraissent souvent longs.

Une autre piste de réflexion consiste à mettre en rapport la durée de séjour et la destination après celui-ci. En 2018, 20% des résidents ont quitté la maison d'accueil pour intégrer un logement, soit plus qu'auparavant. Cela revient-il à dire que les séjours plus longs aboutissent à une stabilisation en logement ? En tout cas, nous l'espérons.

<i>Durée du séjour</i>	<i>2007</i>	<i>2010</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
<i>Moins de 3 jours</i>	28.71	20,00	19,02	11,54	12,99	8,27	
<i>De 3 jours à moins de 8 jours</i>	17.42	4,85	9,76	8,97	5,20	5,26	
<i>De 8 jours à moins de 1 mois</i>	21.61	24,85	23,90	19,23	16,23	15,04	
<i>De 1 mois à moins de 3 mois</i>	19.68	21,21	29,27	19,87	27,27	27,82	
<i>De 3 mois à moins de 6 mois</i>	9.03	16,97	11,22	19,87	28,57	23,31	
<i>De 6 mois à moins de 1 an</i>	3.23	12,12	6,83	19,23	8,44	20,30	
<i>De plus d'1 an</i>	0.32			1,29	1,30		
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

Demandes d'hébergement

En 2018, nous n'avons pas comptabilisé les très nombreuses requêtes d'hébergement adressées, chaque jour, à la maison d'accueil, mais un recensement sera mis en place en 2019.

Les sollicitations affluent tellement qu'il nous arrive de bloquer les rendez-vous d'accueil, faute de place disponible et au vu d'une liste d'attente déjà fournie.

Nous gardons trace des entretiens de demande d'hébergement, au nombre de deux cent cinq en 2018.

Cinquante requêtes ont été refusées, pour diverses raisons, dont :

- douze pour problèmes de dépendance trop grave à l'alcool ou à la drogue ;
- douze cas médicaux jugés trop lourds pour la maison d'accueil, en grande partie pour des questions liées à la santé mentale ;
- six pour des questions administratives sans solution ;
- six parce que la maison était saturée ou non-adaptée aux besoins de la personne ;
- et quelques autres situations pour raisons particulières.

Sur les cent trente-huit dossiers ayant reçu un avis positif, nonante usagers se sont réellement présentés quand nous leur avons proposé un lit au sein de notre maison d'accueil.

De plus, cinquante-trois personnes ont été hébergées directement et prioritairement après leur séjour en lit d'urgence (voir point 2), autre porte d'entrée dans notre institution.

Provenance

<i>Provenance</i>	<i>2006</i>	<i>2010</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
<i>Logement autonome</i>	17.98	16,47	9,13	15,58	12,05	12,31
<i>Institution</i>	41.33	42,94	40,64	40,91	44,58	56,15
<i>Famille</i>	9.15	7,65	5,94	4,55	6,63	1,54
<i>Aucun endroit fixe</i>	27.76	25,88	29,22	19,48	22,29	24,62
<i>Inconnue</i>	3.78	7,06	15,07	19,48	14,45	5,38
Total	100.00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

On constate que 56% des résidents proviennent d'une institution (hôpital, prison ou autre maison d'hébergement), ce qui accredit la thèse d'une précarité à laquelle il s'avère très compliqué d'échapper.

25% des personnes se présentent parce qu'elles ne possèdent plus de domicile fixe, mais seuls 12% arrivent directement de leur logement.

Près d'un tiers des demandes surviennent de manière spontanée, les autres s'effectuant via des services sociaux.

Affections

Le phénomène des assuétudes est très fréquemment rencontré, même si les statistiques reflètent assez mal la réalité du terrain. Nous sommes confrontés à une population qui, majoritairement, connaît des problèmes de toxicomanie, d'alcoolisme, de dépendance aux médicaments ou au jeu.

Certains résidents présentent une pathologie mentale, avec la difficulté, pour les travailleurs sociaux, qu'elle n'apparaît pas toujours franchement et clairement. Il s'agit de personnes vivant en marge de la société.

<i>Affections</i>	<i>2005</i>	<i>2010</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
<i>Alcoolisme</i>	37.74	34	26,15	28,57	15.39	16.74
<i>Toxicomanie</i>	26.42	29	33,85	23,21	44.62	36.74
<i>Maladie mentale</i>	15.09	14	12,31	19,64	15.39	24.49
<i>Handicap mental</i>	13.21	7	4,61	19,64	4.60	2.03
<i>Handicap physique</i>	3.77	16	23,08	7,14	20.00	20.00
<i>Inconnues</i>	3.77	1		1,80		
Total	100	100	100	100	100	100

Mois d'arrivée

La maison d'accueil a réalisé le plus grand nombre d'entrées en 2018 en mai, juin, juillet et août, ce qui veut dire qu'à cette période, les résidents quittent plus facilement la maison d'accueil, libérant ainsi des places pour de nouvelles entrées.

Les mois de novembre et décembre ont également connu de plus nombreuses arrivées.

<i>Mois</i>	<i>2008</i>	<i>2010</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
<i>janvier</i>	8.60	5,88	11,87	7,14	10,84	6.92
<i>février</i>	7.74	8,24	8,68	5,20	7,83	5.39
<i>mars</i>	7.45	11,18	11,42	9,09	6,02	8.46
<i>avril</i>	8.88	11,18	10,50	5,84	7,23	7.69
<i>mai</i>	7.45	10,59	9,13	7,79	9,04	9,23
<i>juin</i>	8.88	10,00	7,76	9,09	9,04	11.54
<i>juillet</i>	7.45	8,82	6,85	13,64	6,02	9.23
<i>août</i>	9.17	3,53	7,31	8,44	9,04	10.00
<i>septembre</i>	8.60	10,59	6,85	12,34	10,84	7.69
<i>octobre</i>	7.16	5,29	8,68	5,84	8,43	5.39
<i>novembre</i>	10.60	5,88	3,65	9,74	7,83	9.23
<i>décembre</i>	8.02	8,82	7,30	5,85	7,84	9.23
Total	100.00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Age

Classes d'âge	2005	2010	2015	2016	2017	2018
Moins de 18 ans	0.33	0,55			0,54	0
De 18 à moins de 25 ans	19.49	12,16	19,09	16.67	16,85	11.25
De 25 à moins de 31 ans	17.73	12,71	16,82	14.94	12,50	16.88
De 31 à moins de 40 ans	26.09	20,99	23,18	18.39	17,94	16.88
De 40 à moins de 50 ans	22.07	27,62	21,36	25.29	25,00	23.13
De 50 à moins de 60 ans	10.60	16,02	12,73	16.09	17,94	23.75
De 60 à moins de 65 ans	0.68	6,63	3,64	5.17	5,98	4.38
De 65 ans et plus	3.01	3,32	3,18	3,45	3,25	3,73
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

En 2018, 8 % de personnes hébergées ont plus de soixante ans et 11 % moins de vingt-cinq ans. L'âge le plus représenté se situe entre quarante et soixante ans.

Nationalité

La très grosse majorité des résidents sont belges, mais 20 % proviennent de pays non-européens.

Milieu d'enfance

67 % des résidents déclarent avoir vécu leur enfance au sein de leur famille. Nous nous rendons cependant compte qu'il s'agissait souvent de milieux chaotiques, rencontrant des difficultés matérielles et/ou relationnelles importantes.

Un peu plus de 40 % des usagers conservent des liens familiaux, mais, la plupart du temps, de qualité fragile. Presque 30 % des résidents indiquent qu'ils n'entretiennent plus aucune relation avec leur famille.

Destination

Destination	2005	2010	2015	2016	2017	2018
<i>Inconnue</i>	25,26	33,18	40,73	31,19	39,54	28.30
<i>Institution</i>	24,36	30,94	32,36	33,49	33,49	45.28
<i>Logement autonome</i>	15,84	21,08	15,64	24,31	14,88	21.70
<i>Famille</i>	9,09	6,73	5,09	5,05	5,12	2.83
<i>Autre</i>	11,27	4,03	4,36	2,75	0,92	0.47
<i>Aucun endroit fixe</i>	14,18	4,04	1,82	3,21	6,05	1.42
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

45 % des usagers repartent vers d'autres institutions et 28 % renoncent sans nous dire où ils vont. En 2018, plus de 20 % quittent la maison d'accueil pour s'installer dans un logement autonome. Pour l'équipe des travailleurs, il s'agit d'un aboutissement et d'une satisfaction.

2. Les lits d'urgence

Deux lits d'urgence pour hommes sont réservés, avec les règles de fonctionnement suivantes :

- les places sont attribuées par le service d'urgence sociale du C.P.A.S. de Liège pour une durée de trois nuits maximum ;

- si elles le souhaitent et qu'elles remplissent les conditions, ces personnes peuvent, au terme de ce délai, intégrer un lit maison d'accueil pour prolonger le séjour et travailler à un projet d'insertion à moyen terme ;
- en fin de journée, si les deux lits ne sont pas occupés, ils sont mis à disposition des abris de nuit, mais, dans ce cas, l'hébergement est prévu pour une seule nuit.

Ces accueils s'inscrivent dans le cadre du projet hébergement d'urgence du Relais Social du pays de Liège, développé avec les abris de nuit et avec le D.U.S. (dispositif d'urgence sociale) du C.P.A.S. de Liège. Les usagers accèdent gratuitement à ce service.

En 2018, cent nonante-quatre personnes différentes ont bénéficié de ce dispositif et cinq cent quarante-quatre nuitées ont été enregistrées.

	2010	2015	2016	2017	2018
Nombre de nuitées	629	482	530	520	544
Nombre de personnes	236	176	189	186	194
Nombre de séjours	274	199	207	192	220
Taux occupation/lit subventionné	172 %	132 %	144%	142%	149%
Taux d'occupation/2 lits agréés	86 %	66 %	72%	71%	75%

56 % des bénéficiaires étaient orientés par le C.P.A.S. et 41 % se présentaient via l'abri de nuit de Thermos. Quelques entrées ont été réalisées par le veilleur de nuit, soit pour éviter de laisser les personnes dans la rue, soit parce qu'elles étaient amenées par la police.

Filière d'accès	Nombre	%
C.P.A.S.	122	56
THERMOS	91	41
Autres	7	3
Total	220	100,00

Le taux d'occupation atteint son point culminant pendant l'hiver (de novembre à avril), qui correspond à la période d'ouverture de l'abri de nuit de Thermos.

Mois	2010	2015	2016	2017	2018
janvier	13,50	15,08	12,62	11,46	10,50
février	16,42	9,05	11,17	10,94	8,68
mars	10,22	16,08	11,17	10,94	14,16
avril	10,22	9,55	11,17	8,33	16,44
mai	5,84	5,53	4,85	6,77	5,48
juin	4,75	5,03	6,31	6,25	5,48
juillet	4,75	3,02	5,83	6,25	5,02
août	5,11	5,03	4,85	5,21	4,11
septembre	3,65	6,53	5,83	6,25	5,02
octobre	4,02	6,53	6,31	6,25	6,85
novembre	7,66	13,07	10,68	8,85	10,05
décembre	13,86	5,50	9,21	12,50	8,21
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Passage en lit *maison d'accueil*

En 2018, cinquante-trois personnes, sur les cent vingt-deux envoyées par le D.U.S., soit plus d'une sur trois, a choisi de rester en maison d'accueil et de prolonger son séjour pour élaborer un projet de réinsertion à plus long terme.

3. Les chambres pour familles

Une aile complète du bâtiment est réservée aux familles. Nous y disposons de six chambres, de deux cuisines et de sanitaires communs. Toutes les pièces sont réparties de part et d'autre d'un corridor et non-communicantes entre elles.

La cohabitation entre les familles ne s'y avère pas toujours aisée.

Le couloir est utilisé constamment pour aller d'une pièce à l'autre et il sert aussi d'espace de jeux pour les enfants.

Ceux-ci et leurs parents dorment parfois dans la même chambre, car les premiers éprouvent trop d'insécurité pour coucher seuls.

Malgré les rires et les jeux dans le corridor, les enfants ne se sentent pas chez eux.

En 2018, nous avons **hébergé sept familles**, soit **cinq couples et deux pères seuls, accompagnés au total de vingt-deux enfants**.

Quatre familles étaient belges ou d'immigration *ancienne*.

Trois familles étrangères venaient d'arriver, depuis peu, en Belgique (réfugiés albanais, palestiniens et syriens).

Deux familles occupaient les lieux au 1^{er} janvier et le même nombre au 31 décembre. Nous avons connu cinq départs :

- un couple en grande difficulté sociale (toxicomanie, marginalité) a éclaté et, finalement, la mère s'est retrouvée dans une maison d'accueil pour femmes et enfants ;
- un père seul s'est installé dans une maison qu'il possédait, après y avoir effectué des travaux. Nous l'avons aidé à obtenir un crédit social et nous l'avons encadré dans toutes ses démarches (y compris l'aménagement du bâtiment) ;
- un père était isolé, mais nous l'avons hébergé dans une chambre familiale pour lui permettre d'exercer son droit de garde pendant les week-ends ;
- ce monsieur, ainsi qu'un jeune couple avec des jumeaux, ont retrouvé un logement privé ;
- une famille nombreuse a obtenu une habitation sociale.

Nuitées 2018	Nombre	%
Hommes	901	20,52
Femmes	835	19,02
Enfants	2.655	60,46
Total	4.391	100,00

Les familles réfugiées sont souvent soulagées de trouver un hébergement à la maison d'accueil et elles nous expriment leur gratitude. Les parents, et surtout les mères, se montrent très proactifs et volontaires pour s'acquitter de toutes les démarches administratives et apprendre le français. Ils trouvent déstabilisant d'enchaîner les hébergements, au gré des aléas de l'exil et des procédures d'asile.

En 2018, plus de la moitié des enfants comptait moins de six ans.

Âge	Nombre	%
<i>Moins de 1 an</i>	3	13.04
<i>De 1 à moins de 3 ans</i>	3	13.04
<i>De 3 à moins de 7 ans</i>	7	30.44
<i>De 7 à moins de 9 ans</i>	2	8.70
<i>De 9 à moins de 12 ans</i>	3	13.04
<i>Plus de 12 ans</i>	5	21.74
Total	23	100

4. La maison de vie communautaire

On y dénombre dix-sept chambres garnies, avec cuisine et sanitaires communs, où les séjours sont autorisés pour une longue durée, sur base d'un projet d'accompagnement individuel, renouvelé annuellement.

	2010	2015	2016	2017	2018
<i>Nombres de personnes</i>	22	17	18	20	24
<i>Nombre de nuitées</i>	5.937	4.273	4.174	3728	5.375
<i>Taux d'occupation lits agréés</i>	97%	69 %	67%	60%	87%
<i>Taux d'occupation lits subventionnés</i>	147%	106%	103%	93%	134%

En 2018, **vingt-quatre** personnes ont été hébergées à la maison de vie communautaire.

Huit nouveaux résidents y sont entrés dans le courant de l'année.

Le taux d'occupation s'élève à **86,62 %**, **en progression par rapport aux trois dernières années.**

En 2018, la durée moyenne des séjours se monte à **sept cent septante et un jours**, soit environ deux ans.

Ce laps de temps nous semble nécessaire pour permettre une stabilisation, pour assurer un renforcement des compétences d'autonomie et pour retrouver la confiance en soi.

Nous avons comptabilisé **dix départs** en cours d'année :

- huit personnes se sont installées dans un logement autonome ;
- une est entrée en maison de repos ;
- une est retournée dans sa famille.

La tranche d'âge la plus représentée concerne **les quarante à cinquante ans**, avec une moyenne de quarante-quatre ans. En maison de vie communautaire, nous hébergeons toujours assez peu de jeunes de **dix-huit à vingt-cinq ans**.

La problématique la plus rencontrée reste l'alcool (55 %).

En 2018, sept occupants ont travaillé de manière régulière, sous différentes modalités de contrats, quatre résidents se sont investis dans du bénévolat en faveur de diverses associations et trois ont suivi des formations. Comme chaque année, une activité mensuelle a été organisée pour fortifier la cohésion du groupe et leur insertion sociale : bowling, restaurant, barbecue...

5. Fin de séjour à l'initiative de la maison d'accueil

Nous nous sommes attachés, en 2018, à tenter de diminuer le nombre d'expulsions et à préciser les motifs de sanctions pour non-respect du règlement d'ordre intérieur.

A notre satisfaction, nous observons que le taux d'exclusion est tombé à 10 %, soit le plus faible depuis sept ans.

NOMBRE D'EXCLUSIONS		nombre d'hommes hébergés	%
2009	15	265	6%
2010	9	181	5%
2011	31	213	15%
2012	32	212	15%
2013	40	196	20%
2014	35	195	18%
2015	38	220	17%
2016	20	174	11%
2017	34	184	18%
2018	17	160	10%

Analyse quantitative des sanctions/ exclusions

Du 1/1/2018 au 31/12/2018

		1 ^{er} avertis.	2 ^e avertis.	écartement	exclusion
Non-respect du R.O.I.	Absences à la réunion (point quotidien)	4	4	2	
	Refus de participer aux tâches ménagères	1			
	Non-respect des règles de vie communautaire (bruit, g.s.m., lumière..)	1	1		1
	Fumer en dehors des endroits prévus	2			
	Rentrées tardives	1	1		
	Délogements non-autorisés	9	5	3	
	Petites consommations répétitives de produits interdits	10	7	4	7
	Détention de produits interdits(alcool ou drogue)	6	3	3	2
	Comportement irrespectueux/violence	8	5	8	2
	Non-dépôt des revenus	8			
	Non-paiement hébergement				2
	Non-collaboration à l'accompagnement social				2
TOTAL		50	26	20	16

Seul un résident a été exclu pour non-respect du règlement d'ordre intérieur. La majorité des motifs d'expulsion provient de problèmes de consommation et/ou de violence.

Si on analyse les chiffres en nombre de personnes, on relève que :

- vingt-cinq usagers ont reçu un seul avertissement ;
- dix-huit se sont arrêtés à deux réprimandes;
- dix sont passés par deux avertissements et un écartement;
- dix-sept personnes ont été renvoyées, dont seulement trois ont emprunté toutes les étapes.

Il arrive, selon la gravité des faits, que nous sautons un échelon de la procédure : par exemple, un résident, qui a saboté le système de détection incendie, a été directement éloigné ; nous avons agi de même pour des faits de vente de drogue.

Ce problème des sanctions et des exclusions doit rester un point d'attention.

Un article de Roland Coenen ¹ m'a interpellée. Ce psychothérapeute et chercheur en sciences humaines explique qu'«une institution qui punit beaucoup est toujours une institution en difficulté interne».

L'auteur prétend qu'à défaut de s'accorder sur des valeurs, sur une vision de la société et sur des conceptions éducatives, les travailleurs s'emparent de la procédure de sanction et de l'exclusion comme d'un outil éducatif.

« En harmonisant les différences éducatives, en constituant le seul point d'accord entre professionnels, le règlement se trouve aussitôt confondu et amalgamé avec les outils éducatifs ».

Nous pensons que ceci s'applique totalement à la maison d'accueil.

Il faut donc poursuivre une réflexion sur la méthodologie de travail avec l'équipe sociale.

Pour y arriver, la direction vient d'instaurer une collaboration en binôme : il s'agit d'un système de coréférence pour chaque résident, toujours composé d'un assistant social et d'un éducateur identiques.

Nous espérons que cette organisation encouragera le personnel à approfondir ensemble les dossiers, à mieux se connaître, à confronter leurs avis, à coopérer plus efficacement et ainsi améliorer l'accompagnement.

6. Les créances impayées

En 2018, le montant des créances impayées est descendu à 6.342€. Il s'agit principalement de résidents qui sont partis sans payer leur hébergement, mais aussi de trois personnes sans revenus que nous avons accepté d'abriter pour une durée déterminée (soit un montant équivalent à 1.500€).

7. Les partenariats

Nous travaillons avec différents partenaires, qui complètent notre action :

- le service urgence sociale du C.P.A.S. de Liège, qui examine les demandes d'aide sociale des personnes hébergées en maison d'accueil ;
- l'abri de nuit de Thermos ;
- les abris de nuit des C.P.A.S. de Liège et de Seraing ;
- La Fontaine, service socio-sanitaire ;
- le service urgences psychiatriques de la Citadelle ;
- Amon Nos Hôtes ;
- Habitat-Service ;
- un médecin généraliste, qui effectue une consultation hebdomadaire à la maison d'accueil ;
- les centres de santé mentale (SIAJEF, ALFA, A.I.G.S....) ;
- les hôpitaux ;
- la prison de Lantin.

¹ Roland COENEN, *Toutes les institutions sont punitives*, Journal du droit des jeunes, 2011/4, n°304, pages 23 à 30; article disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-journal-du-droit-des-jeunes-2011>.

8. Le personnel en 2018

	Maison d'accueil 64 lits	Maison de vie communautaire 17 lits
Personnel subventionné (action sociale)	8,5 e.t.p.	1,5 e.t.p.
Personnel subventionné Maribel	0,82 e.t.p.	
Personnel subventionné Rosetta (dont 1 e.t.p. affecté à A.N.H.)	2 e.t.p.	
Personnel sur fonds propres	4,54 e.t.p.	0,8 e.t.p.
Personnel dédié à hébergement	15,86 e.t.p.	2,3 e.t.p.
Personnel payé par S.L.H. et affecté au secrétariat	1,58 e.t.p.	
Total	17,44 e.t.p.	2,3 e.t.p.

A certaines périodes, nous bénéficions en outre de l'apport de deux travailleurs sous contrat *article 60*, mis à disposition par le C.P.A.S. de Liège.

Dans le courant de l'année 2018, Samuel Beckers a été engagé comme adjoint à la direction.

Le travail social

Les assistants sociaux coordonnent les dossiers individuels des personnes hébergées.

Ils rencontrent régulièrement les usagers, auprès desquels ils jouent le rôle de référents, pour établir et suivre leur projet d'accompagnement.

Le travail éducatif

Les éducatrices se montrent très présentes dans le groupe de vie.

Ils secondent le personnel technique pour encadrer les résidents dans les activités ménagères.

Ils assistent aux repas et à la vaisselle.

Ils réalisent un travail important sur l'hygiène, l'écoute, l'accompagnement dans les démarches extérieures...

A travers toutes ces activités, ils exercent une mission de soutien et d'accompagnement important, en plus de leur responsabilité de référents individuels.

Les éducatrices décrivent quelques-unes de leurs tâches :

Tri des dons vestimentaires

Nous recevons très régulièrement, de la part de donateurs, de nombreux dons de vêtements, de chaussures et autres accessoires.

Nous les classons, par taille et par catégorie, sur des étagères, afin de faciliter le self-service pour les résidents. Ce travail méticuleux demande du temps, de l'énergie, de la patience, un bon sens du rangement et beaucoup de soin.

Ces vêtements, une fois triés, servent à alimenter notre vestiaire, qui est supervisé par une éducatrice. Elle donne un accès aux usagers tous les vendredis matins, pour leur permettre de se reconstituer une garde-robe et ainsi pouvoir prendre soin de leur apparence, en vue d'un mieux-être personnel, sur le plan physique et psychologique.

Initiation aux outils informatiques

Savoir utiliser la technologie devient de plus en plus important dans la vie de tous les jours.

Une éducatrice aide les résidents à acquérir plus d'autonomie par la maîtrise de ces outils. Nous citerons, parmi les applications les plus demandées, les services bancaires, les horaires de bus, les itinéraires (Google Maps), la recherche d'emploi (site FOREM, intérim...), les réseaux sociaux (Facebook) et les sites de *streaming* pour des films.

L'atelier cuisine du monde

Cette activité a démarré à la requête des résidents, qui souhaitent montrer que certains d'entre eux savent et aiment cuisiner, qui voulaient transmettre quelques techniques de cuisine à d'autres. Offrir et manger un bon repas un peu hors du commun constituent tout leur plaisir et leur fierté, en découvrant d'autres saveurs et horizons culinaires.

La cuisine du monde se réalise avec minimum deux résidents, un mardi après-midi sur deux, le repas étant servi le soir même à 18 heures. Le but consiste toujours à impliquer les résidents : effectuer les courses, parler du budget, réfléchir sur le choix et la qualité des aliments. Lors du souper s'installent une véritable convivialité et un partage exceptionnel, qui permettent au groupe de se détendre, d'apprendre à se connaître et ainsi, de pouvoir au mieux supporter la vie en communauté, parfois difficile, en passant un bon moment tous ensemble.

Le tour des chambres à 8 heures

Tous les matins à 8 heures, un éducateur entreprend le tour de chaque chambre pour s'assurer que tous les résidents sont bien réveillés et se présenteront effectivement au point de 9 heures dans la salle à manger. Se lever demeure primordial, car il faut organiser la journée dans la maison : démarches extérieures, rendez-vous, tâches d'entretien... Et nous espérons que ces apprentissages perdureront et auront des effets bénéfiques sur leur vie après la maison d'accueil.

La collation et le café sont servis à 10 heures 30, à 15 heures 30 et à 21 heures 30.

Ces moments permettent de rassembler les résidents dans la salle à manger : ils s'asseyent à table et ils discutent ensemble, mais certains préfèrent s'isoler et rester dans leur coin. Un éducateur est toujours présent pour discuter et créer du lien.

Les tâches ménagères

Elles s'exécutent le matin entre 9 heures 30 et 11 heures : nettoyage des communs, des sanitaires et des chambres.

Sur base volontaire, les candidats s'engagent pour quinze jours, ce qui permet de les responsabiliser, d'éventuellement leur apprendre à se servir du matériel et de valoriser les tâches bien effectuées.

Il se révèle parfois difficile de motiver les résidents à nettoyer et on retrouve souvent les mêmes personnes. Le défraiement de 1,20 € par heure constitue un encouragement.

Le nettoyage des chambres

Une éducatrice témoigne : « Je suis chargée deux fois par semaine d'accompagner une collègue technicienne de surface pour le nettoyage des chambres. Sauf grave handicap, chaque résident prend la sienne en charge.

Je passe voir dans chaque local si l'occupant soigne correctement les lieux ; au besoin, je lui explique comment l'accomplir ou je le lui montre. J'en profite pour vérifier l'état de son linge et son hygiène en général. Si nécessaire, j'envoie la personne à la douche. Il s'agit d'un moment propice à des confidences qu'ils expriment difficilement ailleurs.

Souvent, nous travaillons dans la convivialité, accompagnés de musique de différents pays. Quand le résident voit une chambre propre et rangée, il reçoit une image positive de lui-même ».

Travail sur l'hygiène personnelle

A ce sujet, voici ce que nous raconte une de nos travailleuses : « Je m'inquiète de l'hygiène des résidents qui en manquent. S'ils ne possèdent pas de linge de rechange, je leur ouvre le vestiaire. La maison d'accueil dispose aussi de savon, de shampoing, de rasoirs et de peignes pour les dépanner, en attendant qu'ils récupèrent des revenus.

En général, les usagers se montrent collaborants. Parfois, j'épingle, dans leur chambre, un planning pour qu'ils assimilent des repères qui vont les rendre autonomes.

Mais, par expérience, je sais qu'un suivi régulier et une vraie relation de confiance s'imposent ».

Le travail technique

Il est assuré par deux personnes d'entretien pour les nettoyages ainsi que la lessive et par deux cuisiniers à temps partiel, assistés par un article 60, pour la confection des repas.

Une secrétaire à 20 heures par semaine seconde la directrice dans des tâches aussi diverses que la réalisation des horaires, les demandes de congés, la tenue de la caisse, la comptabilité des résidents, l'informatique et la téléphonie.

9. Perspectives et commentaires

La maison d'accueil des Sans Logis pour hommes et familles fonctionne sur une approche responsabilisante et conditionnée des usagers. Si cette méthode permet de favoriser et d'activer des ressources propres chez certaines personnes, elle ne permet pas à tout le monde de rebondir.

Les règles de vie à la maison d'accueil des Sans Logis restent strictes (pas d'accès à la chambre en journée, interdiction de consommer de l'alcool ou de la drogue, lever obligatoire à 8 heures, guidance budgétaire et dépôt des revenus imposés...). Le nombre important de résidents (quarante-trois lits) constitue un frein à une approche plus souple et individualisée, car le personnel veut éviter le phénomène de contagion et d'altération du règlement, ce qui arrive très rapidement.

Ainsi, l'institution prime sur l'individu. Le fonctionnement et l'organisation de l'hébergement accaparent une grande part du temps et de l'énergie du personnel.

Notre principal axe de travail, en 2019, consistera à remettre l'utilisateur au centre de notre attention et de nos pratiques. Nous voulons repenser les méthodologies de travail, installer un accueil et un accompagnement plus individualisés et plus respectueux de la personne. Nous souhaitons développer des pratiques et des procédures allant dans le sens de la réduction des risques, de la continuité de la prise en charge et du travail en réseau.

Pour y arriver, nous avons déjà mis en place un système de référence individuelle pour chaque résident, en désignant des binômes assistant social/éducateur stables dans la durée.

Nous espérons que cette collaboration permanente à deux travailleurs permettra d'approfondir et de stabiliser le processus d'accompagnement.

Nous continuerons de surveiller le nombre des sanctions/exclusions comme un indicateur de la qualité des méthodes de travail développées au sein de la maison d'accueil.

Parallèlement, nous remettons en place un plan de formation pour l'ensemble du personnel.

Il débutera par une immersion de chaque travailleur social dans un service partenaire. Une éducatrice a été désignée pour prendre en charge tous les aspects de la formation, en lien étroit avec la direction.

Enfin, en 2019, nous commençons un nouveau projet : le **lit halte de soins**, qui sera mené en coopération avec le dispositif d'Urgence sociale du C.P.A.S. de Liège, le service psychomédicosocial du C.H.R. Citadelle, le C.H.C. Saint-Joseph, le Relais Social, le service socio-sanitaire La Fontaine, Thermos et la maison médicale du Cadran.

Il s'agit de réserver, à la maison d'accueil, un lit dans une chambre individuelle pour des personnes sans-abri sortant de l'hôpital et réclamant encore des soins ou du repos. Sans logement, elles se retrouvent à errer en rue,

incapables de respecter les prescriptions post-hospitalisation, leur état nécessitant, pourtant, un temps d'arrêt, dans un hébergement avec un accompagnement social, médical et infirmier.

L'hébergement en maison d'accueil s'avèrera gratuit pour ces patients, pendant une durée de quinze jours maximum.

Durant cette période, il sera proposé aux bénéficiaires d'introduire, aux conditions habituelles, une demande d'hébergement en maison d'accueil.

