



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

N° d'entreprise : 0414002532



Rapport d'activités année 2019

1. Réflexions sur les éléments statistiques

a. Les personnes accueillies :

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2016	2017	2017	2018	2019
Nombre de femmes différentes	203	216	194	181	164	157	154	157	184	184	185	185	188	184
Nombre d'enfants différents	106	101	98	133	99	113	111	91	105	105	107	107	100	122
Total	309	317	292	314	263	270	265	248	289	289	292	292	288	306

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Taux d'occupation	80,43%	81,33%	85,74%	89,36%	80,04%	84,04%	88,47%	80,82%	83,86%	78,68%	87,12%	90,11%

Cent quatre-vingt-quatre femmes et cent vingt-deux enfants accueillis en 2019, un taux d'occupation au-delà de nonante pourcent : si l'on tient compte de l'important roulement, on peut considérer que la maison d'accueil affiche complet en permanence. Cent quatre-vingt-quatre femmes équivalent à plus d'une admission tous les deux jours. Nous restons donc au plus près de notre mission d'accueil d'urgence.

Par ailleurs, comme l'an passé, nous notons que les séjours tendent à s'allonger quelque peu. La crise du logement rend la recherche d'un toit plus difficile qu'auparavant et bon nombre de femmes sont amenées à prolonger leur séjour dans nos murs pour l'unique raison qu'elles n'arrivent pas à se reloger.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de nuitées femmes	7.766	8.749	9.340	7.774	7.251	7.124	8.358	8.602	7.661	7.701	8.357	7.974
Nombre de nuitées enfants	4.304	3.422	3.491	5.598	4.760	5.453	4.882	3.493	4.923	4.073	4.681	5.511
Pourcentage	35,66%	28,12%	27,21%	41,86%	39,63%	43,35%	36,87%	28,88%	39,12%	34,59%	34 ,72%	40,87%
Total	12.070	12.171	12.831	13.372	12.011	12.577	13.240	12.095	12.584	11.774	13.038	13.485

Avec un nombre total de treize mille quatre cent quatre-vingt-cinq nuitées, nous avons, en 2019, légèrement dépassé le record de 2011, ce chiffre confirmant la remarque émise plus haut. Près de quarante pourcent de ces nuitées concernent les nuits des enfants, soit plus que l'an passé. Mais nous restons bien au-dessus des vingt-cinq pourcent attendus par notre réglementation.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Femmes seules	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%	118 64,13%
Femmes avec enfants	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%	66 35,87%

Malgré le nombre important d'enfants, les femmes seules restent plus nombreuses à frapper à notre porte que quand elles sont accompagnées d'enfants. Ce chiffre reflète une tendance observée depuis une dizaine d'années maintenant.

La distribution des âges ne varie guère d'année en année. Plus de septante pourcent des femmes accueillies comptent moins de quarante ans. Bien que minoritaires, les situations des femmes les plus âgées demeurent généralement délicates à accompagner, car, issues souvent d'un parcours émaillé de nombreuses difficultés, elles sont usées et fatiguées par l'accumulation des échecs. Démunies pour affronter une vie autonome, elles restent quelques fois trop jeunes pour accéder à une maison de repos.

<i>Age</i>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
< 25 ans	28,43%	28,17%	26,94%	23,49%	21,95%	22,29%	22,73%	17,09%	19,02%	21,08%	22,22%	23,91%
25 à < 40 ans	41,18%	43,19%	40,94%	45,39%	42,07%	45,22%	46,10%	48,10%	46,74%	48,65%	44,97%	49,46%
40 à < 50 ans	20,59%	15,49%	17,10%	19,68%	25,61%	20,38%	18,83%	21,52%	22,83%	17,84%	17,99%	16,30%
50 à < 60 ans	5,88%	9,85%	8,80%	8,75%	7,93%	8,28%	5,19%	12,66%	8,70%	10,27%	12,7%	8,15%
> 60 ans	3,43%	3,29%	6,22%	2,68%	2,44%	3,83%	6,49%	0,63%	2,72%	2,16%	2,65%	2,17%
inconnu	0,49%	0,46%					0,65%					

Sur le plan des origines, la répartition ne diffère guère de l'an dernier. Soixante-six pourcent des femmes accueillies détiennent la nationalité belge. Onze pourcent proviennent d'autres pays d'Europe, de la communauté européenne ou hors de celle-ci. Et près de vingt-sept pourcent, soit une petite cinquantaine de femmes, arrivent d'autres pays du globe. La majorité provient du Maghreb ou de pays africains francophones. Pour la plupart, la violence conjugale constitue la raison qui les amène à frapper à notre porte. Un certain nombre encore, sans papiers, requièrent notre soutien. Dans la mesure de nos possibilités, nous nous efforçons de les secourir, même si cette aide ne peut être que limitée. Il en va ainsi, par exemple, de femmes que nous hébergeons le temps nécessaire pour traiter un problème de santé ou pour leur permettre d'accoucher dans de bonnes conditions ou encore pour franchir, avec notre accompagnement, un palier dans leur procédure de régularisation. Dans ces situations, nous travaillons en étroite collaboration avec des services spécialisés en droit des étrangers, tels Cap Migrants, Aide aux Personnes Déplacées ou encore le SADA, antenne du C.P.A.S. de Liège dédiée aux demandeurs d'asile.

<i>Nationalité</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Belge	121	65,76%
Europe C.E.E.	11	5,98%
Europe hors C.E.E.	3	1,63%
Afrique, Asie...	47	25,54%
Inconnu	2	1,09%
Total	184	100%

b. *L'accueil d'urgence :*

<i>Accueil</i>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Jour	87,84%	87,72%	82,45%	85,29%	79,27%	80,49%	83,77%	82,07%	74,63%	74,76%	75,00%	83,51%
Nuit	12,16%	12,28%	17,55%	14,71%	20,73%	19,51%	16,23%	17,93%	25,37%	25,24%	25,00%	16,49%
W.-E. et fériés	7,21%	14,03%	16,49%	10,59%	16,46%	8,54%	11,69%	0,00%	0,00%	1,46%	1,60%	0,53%
Semaine	92,79%	85,97%	83,51%	89,41%	83,54%	91,46%	88,31%	100%	100%	98,54%	98,40%	99,47%

Les accueils se réalisent majoritairement en semaine et durant la journée. Nous restons toutefois attachés à notre capacité de réponse vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année. Cependant, nous constatons qu'à l'exception des situations de grande urgence qui nécessitent une solution extrêmement rapide, un séjour réussi, c'est-à-dire profitable pour la résidente, aura le plus souvent débuté par un entretien. Celui-ci aura permis de comprendre les éléments de la situation, de donner un cadre à notre intervention et d'entamer, dès le départ, le séjour dans de bonnes conditions. Parfois même, nous proposons à la résidente de venir passer une journée en notre compagnie pour, en quelque sorte, essayer la maison d'accueil. Voilà le modèle idéal et si nous devons nous en écarter parce que l'urgence l'impose, nous essayerons d'y recoller dans les meilleurs délais. L'expérience le montre : un séjour se déroule souvent de la manière dont il a commencé.

<i>Lits Urgences Sociales</i>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Personnes hébergées (<i>femmes et enfants</i>)	110	129	111	101	74	90	97	94	99	99	117	109
Nombre de nuits (<i>femmes et enfants</i>)	359	386	283	339	232	293	286	304	301	331	300	266
Suivis par un hébergement classique (<i>femmes</i>)	52	41	19	23	10	20	24	22	16	16	23	26

Le lit d'urgence, pour rappel, est mis à la disposition du Service des Urgences Sociales du C.P.A.S. pour une durée maximale de trois nuits consécutives par personne. Il permet de trouver vite une solution aux situations d'urgence. A l'inverse de ce qui a été dit plus haut, notre fonction, en cas d'occupation du lit d'urgence, se résume, dans un premier temps, à un strict rôle d'hôtellerie. En effet, lorsque le Service des Urgences Sociales du C.P.A.S. détecte une nécessité impérieuse et décide de l'installer - avec éventuellement ses enfants- dans le lit d'urgence, nous l'accueillons à toute heure du jour et de la nuit. Si cette personne, durant ces trois journées de lit d'urgence, exprime le souhait de prolonger son séjour, alors, uniquement dans ce cas, nous envisageons avec elle, de manière plus formelle, en quoi cet hébergement pourrait lui bénéficier. Là réside l'enjeu de ce dispositif : trouver une solution à l'urgence, puis établir une transition vers l'insertion.

c. La provenance :

<i>La provenance</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Logement autonome	46,93%	41,49%	47,65%	37,20%	34,15%	29,87%	37,24%	29,85%	31,07%	31,92%	36,70%
Institution	9,21%	10,11%	8,82%	9,76%	10,37%	6,49%	10,35%	18,91%	24,27%	17,02%	18,09%
Famille	12,72%	16,49%	14,71%	12,20%	7,93%	9,74%	12,41%	10,95%	14,56%	13,83%	9,04%
Aucun endroit fixe	28,95%	27,13%	23,53%	32,32%	40,24%	42,86%	34,48%	38,31%	28,16%	32,45%	33,51%
Inconnue	2,19%	4,78%	5,29%	8,54%	7,31%	11,04%	5,52%	1,98%	1,94%	4,78%	2,66%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

D'où proviennent les femmes qui arrivent à notre porte ? Nous les qualifions rarement de femmes sans-logis, mais plutôt de femmes qui quittent un logis. Pour beaucoup, elles partent parce qu'elles fuient un partenaire violent. Il faut, sur ce point, regretter que, malgré une intention inscrite dans la loi, le schéma de l'homme agressif qui demeure seul dans la maison, alors que femme et enfants se retrouvent sans toit et sans ressources, reste d'actualité dans la plupart des cas. D'autres femmes abandonnent leur logement parce qu'elles rencontrent de grandes difficultés financières et qu'elles ne peuvent plus subvenir aux dépenses du loyer, du chauffage, etc. Certaines autres doivent délaisser un appartement devenu insalubre parce que le propriétaire n'a pas effectué

les réparations qui lui incombait. D'autres, enfin, ayant connu le type de problèmes cités plus haut, auront transité par l'appartement d'une connaissance avant d'aboutir chez nous. Ces personnes se retrouvent dans la catégorie « aucun endroit fixe ».

Le dénominateur commun entre toutes ces femmes, par-delà le caractère unique des difficultés qu'elles vivent, réside dans l'isolement où la grande majorité se retrouve une fois que les problèmes s'accumulent. Et si elles ne peuvent compter sur un membre de leur famille ou sur un ami, seule reste la maison d'accueil pour leur venir en aide.

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

<i>Les filières d'accès</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Arrivées spontanées	30,26%	21,28%	28,24%	23,17%	23,17%	18,83%	13,79%	28,46%	17,96%	19,15%	23,91%
Services sociaux	53,52%	58,51%	58,82%	61,59%	57,92%	68,18%	67,58%	73,13%	64,56%	71,80%	63,04%
Police	5,26%	6,38%	2,35%	3,66%	8,54%	4,55%	4,14%	4,98%	9,22%	4,26%	7,07%
Hôpitaux/ Médecins	5,70%	4,79%	2,94%	4,27%	3,05%	2,60%	4,14%	1,99%	3,40%	2,66%	2,17%
Famille/ Relations	5,26%	7,45%	7,65%	6,71%	4,88%	5,84%	6,90%	2,49%	4,85%	2,13%	3,80%

La proportion d'hébergées qui arrivent spontanément à notre porte reste globalement stable d'année en année. Souvent, il s'agit de femmes qui ont déjà séjourné à la maison d'accueil ou qui ont été conseillées par d'anciennes résidentes. Le tissu des services sociaux qui tient toutefois lieu d'interface privilégié entre les femmes rencontrant des situations de grande précarité et notre service.

En revanche, le nombre de femmes arrivant à la maison d'accueil au terme d'un long séjour dans la rue n'augmente pas, comme on avait pu le craindre il y a quelques années et comme l'annonçaient les études menées dans les grandes villes européennes. Ce phénomène reste, semble-t-il, à ce jour exclusivement masculin.

e. Les motifs d'entrée :

<i>Les motifs d'entrée</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Assuétude	3,51%	2,13%	2,94%	3,66%	0,61%		0,69%			0,53%	1,06%
Problème administratif	1,32%	0,53%	0,00%	0,00%	0,61%	0,65%	0,69%		0,49%	0,53%	
Problème de logement	41,23%	50,53%	46,47%	57,32%	57,93%	64,29%	49,66%	54,73%	53,40%	50,00%	53,19%
Sortie d'institution	6,14%	1,60%	1,18%	1,22%	2,44%	2,60%	4,83%	7,46%	12,14%	11,17%	9,57%
Problème de violence	39,47%	39,36%	39,41%	32,93%	31,09%	30,52%	37,23%	28,85%	26,69%	29,26%	34,05%
Autres	8,33%	5,85%	10,00%	4,88%	7,32%	1,95%	6,90%	8,96%	7,28%	8,51%	2,13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

« *Qu'est-ce qui vous amène à venir à la maison d'accueil ?* ».

« *C'est parce que je n'ai plus de logement...* ».

L'absence d'un logement constituera le premier motif évoqué lors de l'enregistrement dans nos statistiques. Plus tard, dans les entretiens, les réelles raisons apparaîtront, sans doute parce qu'on confiera difficilement, de but en blanc, que l'on souffre d'un problème de toxicomanie, que l'on subit la violence de son partenaire ou encore que l'on ne parvient plus à gérer son budget. Et tout ceci expliquera réellement pourquoi la personne qui se trouve devant nous se tourne vers la maison d'accueil et comment elle nous fournira des pistes pour lui venir en aide.

f. La durée des séjours (uniquement terminés) :

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
- de 3 jours	23,14%	29,35%	25,86%	34,36%	29,75%	23,13%	24,83%	38,38%	41,26%	38,30%	32,09%
3 j. à – 8 jours	16,59%	15,22%	18,39%	11,66%	15,82%	16,33%	17,45%	17,68%	14,08%	18,62%	19,25%
8 j. à – 1 mois	18,34%	15,76%	17,24%	11,66%	16,46%	11,57%	11,41%	13,13%	14,56%	9,04%	12,83%
1 m. à – 3 mois	28,38%	22,28%	20,69%	21,47%	22,15%	24,49%	19,46%	11,62%	16,02%	11,70%	17,11%
3 m. à – 6 mois	11,79%	11,96%	9,20%	15,95%	12,03%	20,41%	16,78%	15,15%	9,22%	14,36%	16,04%
6 m. à – 1 an	1,31%	4,35%	8,05%	4,90%	3,79%	4,07%	9,40%	4,04%	4,86%	6,92 %	2,68%
1 an et +	0,45%	1,08%	0,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,67%	0,00%	0,00%	1,06%	0,00%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Soixante pourcent des séjours durent moins d'un mois et trente-trois pourcent des femmes que nous accueillons restent d'un à six mois, soit un chiffre en hausse par rapport à 2018. A défaut d'étude plus fine sur ce sujet, cette évolution se révèle, à nos yeux, positive, car elle indique qu'un nombre croissant de femmes se posent un moment à la maison d'accueil et y effectuent un travail en profondeur, gage, nous l'espérons, du succès de la réinsertion. Mais, à l'inverse, la prolongation du temps de séjour peut également montrer la difficulté croissante à trouver, à Liège, un logement décent à un prix abordable. Ce problème demeure sans cesse plus crucial. Car, si l'on disait jadis que le prix du loyer ne devait jamais excéder le tiers des ressources, comment aujourd'hui, pour une personne vivant avec un revenu d'insertion sociale de neuf cent quarante euros par mois, trouver un logement loué pour moins de quatre cents euros, hors charges ?

g. *La destination :*

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Inconnue	49,49%	45,50%	46,41%	48,78%	53,46%	51,30%	42,11%	48,99%	41,86%	48,68%	52,91%
Logement autonome	32,14%	39,15%	34,81%	35,37%	27,04%	34,42%	36,18%	26,77%	23,67%	28,04%	25,40%
Famille	6,12%	7,41%	7,18%	5,49%	5,03%	4,55%	11,18%	6,57%	5,10%	9,00%	5,82%
Institution	8,67%	6,88%	8,84%	7,32%	6,92%	6,48%	7,24%	14,14%	21,64%	12,70%	12,70%
Autres	2,04%	1,06%	2,21%	2,44%	5,66%	3,25%	3,29%	3,03%	5,80%	1,58%	2,12%
Aucun endroit fixe	1,54%	0%	0,55%	0,60%	1,89%	0,00%	0,00%	0,50%	1,93%	0,00%	1,05%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Un peu plus de la moitié des femmes accueillies quittent la maison d'accueil sans nous informer de leur destination. Pour la plupart, il s'agit de femmes qui effectuent de très courts séjours, sans nous fournir le temps de nouer le contact, de comprendre, de construire. Nous devons nous y résigner, c'est la règle du jeu à la maison d'accueil : on la quitte quand on le souhaite, l'aide y est proposée, mais on conserve le droit de la refuser. Notre espoir, dans ces situations, réside dans le fait que ces femmes auront, après leur départ, conservé le souvenir du soutien que nous pourrions éventuellement leur fournir, si elles désiraient ultérieurement revenir.

En dépit de ce qui a été écrit plus haut, le nombre de femmes s'installant dans un logement autonome reste stable. Car, si se trouver un toit se révèle plus difficile aujourd'hui qu'hier, nous mettons en œuvre plus de moyens pour y arriver. Ainsi, nous sillonnons régulièrement la ville avec des résidentes pour les aider dans leur recherche.

2. Le travail social – le travail pédagogique

Le travail éducatif

D'année en année, nous répétons l'importance que revêt le travail éducatif au centre des missions de la maison pour femmes et enfants. Accueillir se traduit, avant tout, par des actes concrets : servir une tasse de café, préparer un lit, fournir des vêtements, etc.. C'est aussi saisir chaque occasion du quotidien pour écouter, accompagner, soutenir, encourager ou consoler. Ces mille gestes, essentiels autant que discrets, inlassablement reproduits, forment la colonne vertébrale du travail éducatif.

En outre, les membres de l'équipe éducative se doivent de convenir de pratiques communes et d'articuler leurs actions avec les initiatives des membres du service social. Ce travail de cohérence se révèle indispensable pour offrir à chaque résidente une même aide, qui doit rester égale au gré des roulements du personnel. La concertation s'établira de façon permanente au sein de l'équipe : le point le matin, à 8 heures 30, pour organiser la journée, un second point, à 13 heures 30, pour se coordonner avec les travailleurs de l'après-midi, le cahier de communication, l'agenda, et, enfin, la réunion hebdomadaire du jeudi après-midi, moment important au cours duquel les sujets seront abordés plus en profondeur. L'objectif de tous ces outils consiste certes à échanger le flot ininterrompu d'informations concernant les résidentes - et que chacun doit maîtriser en permanence -, mais aussi à construire ensemble des scénarii de soutien, que chacun contribuera à perpétuer.

Le travail éducatif sera individualisé lorsque, par exemple, une éducatrice accompagnera une résidente dans sa recherche de logement, lorsqu'elle l'épaulera pour organiser le temps d'une journée ou la conseillera dans l'alimentation de son bébé. Il sera collectif pour tout ce qui touche à l'organisation de la vie communautaire.

- *Le ménage, organisé par Farida AMARA-KORBA.* L'entretien du bâtiment est confié aux résidentes. Depuis quelques années, huit d'entre elles se le partagent, sur base volontaire, durant une semaine. Elles y sont aidées par un membre du personnel, qui secondera concrètement les moins expérimentées. Cet appel à la libre participation rencontre jusqu'ici un réel succès. C'est naturellement que les activités de ménage se répartissent et la maison est ainsi nettement mieux tenue.

- *Le repas du soir, coordonné par Touria SAFI.* Il est préparé chaque jour par une résidente volontaire, aidée, si nécessaire, par l'éducatrice présente. Pour beaucoup, confectionner un repas constitue une activité valorisante, particulièrement s'il est apprécié par le groupe. D'autres diront aussi que cela permet de se vider la tête, de ne plus penser à ses problèmes. Enfin, pour les femmes d'origine étrangère, il s'agit d'une occasion de retrouver les saveurs de leur culture et de les partager avec le reste du groupe.

Au fil des années, des ateliers et activités collectives ont également vu le jour. Dans chacun d'entre eux, les objectifs ne varieront jamais : activer ou réactiver les ressources, structurer le temps, améliorer l'image de soi et réapprendre à tenir les rênes de son existence.

- *La halte-garderie (animée par Farida AMARA KORBA),* pour les enfants de moins de trois ans : elle permet aux mamans de souffler, deux matinées par semaine, et de pouvoir effectuer des démarches, sans devoir se préoccuper des enfants.
- Cette même travailleuse propose, une fois par semaine, *l'atelier maman – bébé* aux jeunes mères, pour apprendre et encourager la stimulation douce des nouveau-nés.
- *L'après-midi des femmes (animé par une assistante sociale du Planning Familial Louise Michel)* constitue un moment d'écoute et de partage des difficultés rencontrées par chacune.
- *La réunion des résidentes (animée par Audrey LAVIGNE et Vanessa FOURNIER)* constitue un périlleux exercice de communication mensuel pour discuter de la vie en communauté et des petits problèmes courants. Elle a connu un réel regain d'enthousiasme cette année, sous l'impulsion dynamique des travailleurs.
- *Le magasin de seconde main (animé par Elodie STRAPE et par des bénévoles),* qui vend des vêtements à des prix particulièrement doux pour les résidentes, ex-résidentes ou personnes extérieures, se veut surtout un lieu de haute convivialité, de discussions, d'échanges d'idées ou encore de coups de main bénévoles. Il ouvre ses portes deux à trois petites après-midi par semaine.

La situation administrative des femmes hébergées à la maison d'accueil se révèle souvent particulièrement compliquée à démêler. Toute circonstance qui conduit quelqu'un à demander notre aide amène, la plupart du temps, la personne à reprendre sa situation à zéro : ouvrir ou rouvrir un droit à des ressources financières, déclarer un domicile, obtenir l'intervention de la mutuelle et des allocations familiales... En outre, à chaque fois, nous nous efforçons de prendre le temps d'analyser pour quelles raisons la résidente en est arrivée là et, partant, de lui soumettre des propositions d'aide. Si nous mettons en lumière qu'elle butte régulièrement sur des problèmes d'argent, nous lui suggérons des méthodes de gestion ou, si nécessaire, de recourir aux services d'un administrateur provisoire de biens. Si une autre souffre d'une pathologie mentale, nous tentons, avec la coopération des urgences psychiatriques de l'hôpital de la Citadelle, d'en définir les contours et de mettre en place un dispositif de soins adaptés. Si une dernière, victime de violence conjugale, décide de couper les ponts avec son partenaire, nous cherchons avec elle la voie à suivre. L'ensemble de ce travail d'approche, qui nécessite patience et méthode, est assuré par les assistants sociaux, qui, chaque jour, reçoivent individuellement les résidentes.

Si les matières abordées s'avèrent nombreuses et complexes, nous constatons souvent combien, de surcroît, il peut paraître malaisé d'établir des collaborations avec d'autres services, tant les logiques institutionnelles peuvent varier. Pourtant, développer des partenariats reste un objectif incontournable. Nous ne pouvons, ni ne voulons devenir un centre spécialisé dans toutes les problématiques auxquelles nous sommes confrontés. Notre mission demeure l'accueil, d'urgence ou non, au départ duquel nous bâtissons, en compagnie d'autres associations, des scénarii d'aide et de soutien. Avec des succès variables, nous consacrons beaucoup d'énergie au travail en réseau, qu'il s'agisse d'institutions publiques ou privées.

3. Les partenariats

Aux prises avec des situations aussi diverses que l'alcoolisme, la maladie mentale, l'endettement, la violence conjugale ou l'absence de papiers, nous n'arriverons à fournir aux résidentes des réponses satisfaisantes qu'en se tournant vers des services spécialisés dans ces différentes matières. Ainsi, nous poursuivons un double but : amener la résidente à trouver une solution au problème qu'elle rencontre, tout en lui permettant de découvrir un service et des personnes qui pourront lui venir en aide, si cette difficulté resurgit. Un partenariat avec une autre institution, cela se crée et s'entretient. Cette année encore, nous nous sommes efforcés de continuer à tisser des liens avec certaines entités pour accroître notre champ d'action.

Quelques partenariats priment, comme nos rapports avec les C.P.A.S., premiers interlocuteurs pour établir un droit au revenu d'intégration sociale ou pour solliciter un accompagnement social. Rappelons notre excellente collaboration avec l'Antenne S.D.F., dont nous dépendons depuis plusieurs années.

Parmi les coopérations indispensables, citons également l'U.M.P.S., service des Urgences Psychiatriques du C.H.R. de la Citadelle, car un nombre grandissant de femmes arrive à la maison d'accueil en présentant des affections psychiques parfois importantes. Sans traitement, certaines ne pourraient séjourner chez nous. Et, après cette stabilisation, il faut ensuite assurer un soin à plus longue échéance. Notre association avec les Urgences Psychiatriques produit de très bons résultats.

D'autres partenariats se construisent naturellement : on pensera évidemment à notre collaboration avec Habitat-Service, maillon essentiel dans la réinsertion sociale.

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, Florence Goffard avec le Sada, Paul de Smet avec l'U.M.P.S. (service des urgences psychiatriques du C.H.R. de la Citadelle) et 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 se révèle souvent ardu de travailler conjointement avec une autre équipe, faute généralement d'en connaître les réalités, nous avons poursuivi, en 2019, 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 C.P.A.S. ainsi qu'avec l'abri de nuit. Et nous allons entamer la même démarche avec l'antenne S.D.F. du C.P.A.S. et l'U.M.P.S. du C.H.R. de la Citadelle.

4. Les aménagements

Outre les travaux d'entretien auquel nous accordons beaucoup d'importance pour maintenir notre maison en bon état, accueillante et agréable à vivre, nous avons principalement rénové, en 2019, notre petit magasin de seconde main, entreprise entièrement réalisée par Mathias, notre ouvrier. Deux fenêtres ont été percées du côté de la rue Bassenge, ce qui assure, à notre modeste lieu de vente de vêtements de seconde main, la visibilité qui lui manquait. L'aménagement intérieur a également été revu. Dans la foulée, nous avons cherché - et trouvé - de nouvelles bénévoles qui, entraînée par l'énergie d'Elodie, éducatrice maintenant en charge du magasin, s'emploient à le redynamiser. Signe de ce renouveau, au terme d'une consultation auprès de nos résidentes, il a changé d'appellation et les *Quat Sous* sont devenus *Alors... on change !*

Par ailleurs, nous avons obtenu, en 2019, une importante subvention de quatorze mille euros de la part de la compagnie d'assurances AG. Elle sera utilisée en 2020 pour meubler notre cour avec des modules de jeu pour les enfants et des espaces de détente pour les résidentes. Préalablement, Mathias va y étendre une nouvelle couche d'asphalte.

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

En 2019, avec Bruno Fafchamps, directeur de L'Accueil à Verviers, nous avons activement poursuivi les étapes de la réalisation de cet ambitieux projet. Nous avons rencontré, au rythme d'une rencontre tous les quinze jours environ, l'équipe de programmeurs de la firme BStorm, à qui nous avons confié la finalisation de MaplSoft. Après des premiers résultats très prometteurs, nous projetons un achèvement de la web application au mois de septembre 2020 et son usage dès le 1^{er} janvier 2021.

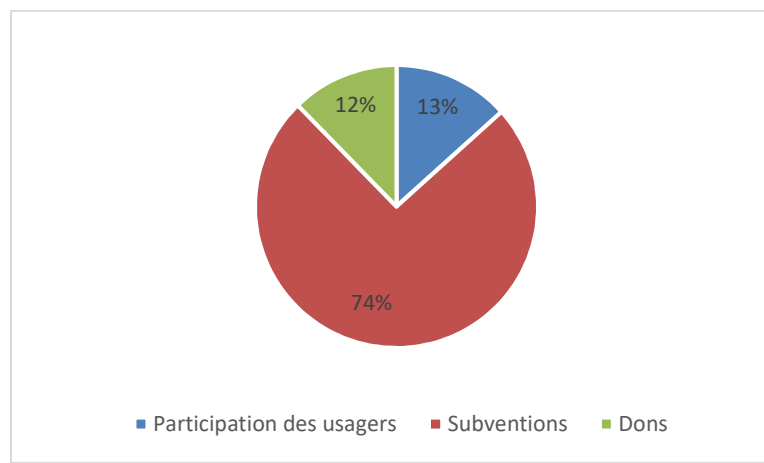
Outre les utilisateurs de notre actuelle application Arca, seize autres services, parmi lesquels beaucoup d'associations de promotion du logement, ont marqué leur intérêt pour MaplSoft, en acquérant une licence en prévente.

6. Résultats financiers

Sur le plan financier, l'année 2019 s'achève, à la maison d'accueil pour femmes, avec un bénéfice de 95.483 euros, pour un montant total de charges s'élevant à 1.043.546 euros.

La participation des résidentes aux frais d'hébergement reste haute (153.620 euros). Rappelons que si nous ne réclamons jamais rien à une personne sans revenu, nous nous attachons 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 pour un enfant. Ces sommes se situent dans la moyenne inférieure des montants demandés dans d'autres maisons d'accueil :

- dans les faits, nous obtenons une participation financière moyenne des usagers de **10, 80 €** par jour, femmes et enfants confondus ;
- les subventions (principalement de la Région Wallonne) fournissent un produit de **60,27 €** par jour et par résidente ;
- les dons recueillis en 2019 apportent un complément équivalent à **9,98 €** par jour et par hébergée ;
- toutes charges incluses, une journée à la maison d'accueil représente un coût quotidien de **80,52 €**, soit 4 euros de moins que l'année 2018.



7. L'équipe éducative, sociale et technique

Au 31 décembre 2019, elle se compose de *(par ordre d'ancienneté au sein du service)* :

- Maci (dit Mathias) BARDUC, ouvrier d'entretien (1989) – 54 ans
- Paul DE SMET, assistant social (1997) – 53 ans
- Farida AMARA KORBA, éducatrice (1998) – 55 ans
- Patricia GLADALA, éducatrice de nuit (2000) – 57 ans
- Touria SAFI, éducatrice (2006) – 55 ans
- Etienne DENIS, directeur (2006) – 60 ans
- Jean-Noël CARRIERE, éducateur (2009) – 34 ans
- Florence GOFFARD, assistante sociale (2011) – 33 ans
- Halima SAHMOUN, éducatrice de nuit (2012) – 53 ans
- Audrey LAVIGNE, assistante sociale (2013) – 29 ans
- Aurélie PIAZZA, secrétaire (2014) – 35 ans
- Elodie STRAPE, éducatrice (2017) – 28 ans
- Jean-Loup CARLIER, assistant social (2017) – 26 ans
- Vanessa FOURNIER, éducatrice (2018) – 33 ans
- Marine PERRIER, éducatrice de nuit (2019) – 26 ans

8. Perspectives 2020

Notre principale perspective pour 2020 s'attachera à poursuivre le travail réalisé en 2019 et au cours de toutes les années précédentes, ce qui constitue déjà une réelle gageure. Articuler à bas seuil l'accueil en urgence et un travail au niveau de la profondeur des difficultés de vie rencontrées par toutes les femmes, coordonner sans cesse notre mission pour que le social et l'éducatif forment un ensemble cohérent, fusionner l'expérience des travailleurs expérimentés et l'énergie de leurs jeunes collègues ; le défi se présente en permanence.

Parallèlement, nous envisageons, en 2020, d'accroître nos participations à des apprentissages professionnels, visant à améliorer nos techniques d'intervention ou à nous familiariser avec les divers problèmes rencontrés par les femmes accueillies (toxicomanie, maladie mentale, droit des étrangers, etc.). Un accent sera mis sur les formations à l'accompagnement des victimes de violence conjugale, auxquelles nos plus jeunes collègues seront inscrits.

Dans le même esprit, et comme indiqué plus haut, nous continuerons à partager nos champs d'expériences avec les services partenaires dont nous demeurons les plus proches, à travers des périodes d'immersions croisées de nos travailleurs respectifs.