

Maison d'accueil des Sans Logis pour hommes et familles

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

Présentation générale :

1. La maison

Le contexte :



Asbl Habitat-Service
78, rue Chevaufosse 4000 Liège
www.habitat-service.be



Asbl Sans Logis
135, rue Saint-Laurent 4000 Liège
www.sans-logis.be



Asbl Amon Nos Hôtes
172, rue Saint-Laurent 4000 Liège
www.amon-nos-hotes.be

Depuis bientôt 60 ans, l'asbl **Sans Logis** vient en aide aux personnes sans abri.

Aujourd'hui, l'asbl Sans Logis dispose de :

- une maison d'accueil pour hommes et familles;
- une maison de vie communautaire pour hommes;
- une maison d'accueil pour femmes seules ou accompagnées d'enfants.

Ces institutions, agréées et subventionnées par la Région wallonne accueillent et hébergent des personnes sans logement et leur proposent un séjour accompagné en vue d'une réinsertion sociale.

Afin de mieux répondre aux besoins des personnes qui s'adressaient aux maisons d'hébergement, l'asbl Sans Logis a créé deux autres services qui complètent son action:

- l'asbl **Habitat-Service**, association de promotion du logement, propose un accompagnement social des locataires pour favoriser l'intégration durable dans le logement;
- l'asbl **Amon Nos Hôtes**, cafétéria sociale, ouverte en soirée, et service d'insertion sociale.

Aide au Logement



Insertion sociale

Maison
d'accueil pour
hommes (39
lits) et familles
(24 lits)

Maison de vie
communautaire
pour hommes
(24 lits)

Maison
d'accueil
pour femmes
& enfants
(48 lits)

Hébergement

La situation géographique :

La maison d'accueil des Sans Logis, située dans une grande ville, est amenée à jouer un rôle de premier accueil et confrontée à une population mouvante, parfois en grande précarité.

L'agglomération liégeoise se caractérise par une situation économique difficile, un taux de chômage important et une crise du logement.

2. Les caractéristiques du projet :

Public visé :

La maison d'accueil reçoit des hommes seuls, à partir de 18 ans.

En général, il s'agit de personnes fortement précarisées souffrant d'isolement social. Certains présentent des troubles psychologiques et/ou souffrent d'assuétudes. La plupart ont des parcours de vie chaotique.

Schématiquement, 1/3 souffrent d'alcoolisme, 1/3 de problèmes de santé mentale et 1/3 de toxicomanie. Il apparaît de plus en plus fréquemment qu'un même usager cumule plusieurs problématiques.

La maison d'accueil reçoit aussi des familles : couples avec enfants ou hommes seuls avec enfants.

(Les femmes accompagnées d'enfants ont la possibilité d'être hébergées à la maison d'accueil des Sans Logis pour femmes).

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

L'accueil d'urgence art 34&3 de l'arrêté du 03/06/2004)

L'accueil direct en maison d'accueil est possible 24H/24, 7 jours/7. Il y a en permanence (y compris la nuit et pendant les week-ends et jours fériés) au moins un membre du personnel présent dans la maison d'accueil, dont la mission est d'assurer l'accueil et l'hébergement des nouvelles demandes et la gestion de la vie communautaire pour les résidents présents.

Nous avons la volonté d'avoir un bas seuil d'exigence à l'entrée.

La maison d'accueil participe au projet partenarial « hébergement d'urgence » élaboré dans le cadre du Relais social. Il s'agit de mettre à la disposition du service Urgence sociale du CPAS de Liège deux lits d'urgence pour 3 nuits maximum par personne. (Convention de partenariat).

3. Utilisation des ressources pour mieux gérer le projet :

Infrastructure :

La maison d'accueil est implantée dans un nouveau bâtiment construit en 2014.

Il dispose de 64 lits :

- Une aile réservée aux familles
21 lits répartis dans 6 chambres disposant de sanitaires communs et de deux cuisines communes (Pour protéger les enfants, les familles ne participent pas à la vie communautaire).
- Une aile comprenant 18 lits pour hommes répartis dans des chambres communes (de 2 à 4 lits) dont une chambre d'urgence.
- Le second étage compte 25 chambres individuelles pour hommes.
- Le rez-de-chaussée est occupé par les pièces de vie réservées aux hommes : salle à manger, salon, salle de jeux. On y trouve aussi la cuisine et les bureaux.

La maison dispose d'un ascenseur et est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Liste des partenaires :

Service d'insertion sociale/ cafétéria sociale Amon nos hôtes
Habitat service (Association de promotion du logement)
Service Urgences psychiatriques du CHR Citadelle
Hôpitaux psychiatriques (Notre Dame des Anges, Isocel,...)
CPAS de Liège antenne SDF et Service urgence sociale
Abri de nuit de Liège
Abri de nuit Thermos
Abri de nuit de Seraing
Centres de santé mentale : Centre Alfa, SIAJEF, Club André Baillon
START
Docteur Siquet, médecin psychiatre
Docteur Gaule, médecin généraliste
Maison médicale du Cadran
EFT : Le Cortil, le Phare, Article XXIII...
Services de probation
Bureau d'aide juridique
Administrateurs de biens
Services d'aide à domicile
Educateurs de rue
Prison de Lantin

Inscription dans une fédération ou un réseau d'acteurs social :

ARCA
Relais social du Pays de Liège

Ressources humaines :

Le personnel

64 lits agréés	Maison mère 41 lits	Lits d'urgence 2 lits	Familles 21 lits	Aide au relogement
Assistant social responsable	Georges Janik Muriel Kneip	Henri Degive	Véronique Dunon	Catherine Maréchal
Educateurs	Michel Kohnen Marie Blanco Quentin Goossens Yvan Beaufiles Carole Ackah		Carole Ackah	Carole Ackah
Animateur	Article 60			
Cuisinières	Maria Taladrid Article 60			
Techniciennes de surface	Latifa Arabi Isabelle Janssen		Isabelle Janssen	
Educateurs de nuit	Michel Kohnen Hicham Missouri Mohamed Dhif Yvan Beaufiles			
Secrétaire	Véronique Wagemans			
Bénévoles	Johnny Geneviève Etienne			

La direction de la maison d'accueil des Sans Logis pour hommes est assurée par Brigitte Collard.

Les bénévoles

L'asbl valorise le travail effectué avec les bénévoles : développer l'intervention des bénévoles, c'est contribuer à inscrire notre travail dans un environnement social et promouvoir une action citoyenne et solidaire en faveur des plus démunis.

3 ou 4 bénévoles donnent un coup de main à la gestion des stocks alimentaires, à la permanence d'accueil, au vestiaire et/ou au jardin.

Il s'agit en partie d'anciens résidents qui souhaitent garder un lien avec la maison d'accueil.

4. L'accueil et la prise en charge

4.1. Déclaration d'intention

La démarche d'accompagnement social est essentiellement centrée sur la personne. Il s'agit d'accueillir toute personne en détresse dans un lieu sécurisant où l'intéressé(e) en situation de rupture, de crise, puisse se retrouver en tant qu'individu. Elle se fonde sur une relation de respect de la personne, de confiance mutuelle et est articulée à une démarche visant la résolution des problèmes et l'accès à l'autonomie. C'est un processus global d'accompagnement.

4.2. Les principes

4.2.1. Accueil inconditionnel

24h/24, 7 jours/7

L'accueil en urgence directement au moment de la demande est possible.

Existe toutefois le bémol que ce principe est de moins en moins applicable et appliqué car

- la maison souvent complète,
- les entretiens préalables sont privilégiés permettre de tester la motivation et préparer l'hébergement,
- il existe des dispositifs qui travaillent encore plus dans l'urgence (les abris de nuit et le service d'Urgence sociale)

Pour les familles, un entretien préalable avec les 2 membres du couple est demandé.

Avec les personnes connues de notre institution pour y avoir déjà séjourné, nous tentons une évaluation et une remise en route d'un projet.

Si nous estimons que nous ne pouvons répondre positivement à une demande d'hébergement, la raison en est donnée clairement au demandeur et dans la mesure du possible et une orientation vers d'autres services est proposée.

4.2.2. Accompagnement individuel

Par-delà le séjour en maison d'accueil, l'accompagnement s'organise autour de 3 axes de travail:

- l'accès à l'ensemble de leurs droits (retrouver des ressources financières, faire appel à l'avocat...);
- le développement de leurs ressources personnelles;
- la réinsertion sociale dans l'environnement quotidien.

La maison d'accueil se veut un lieu sécurisant qui peut accueillir les personnes en détresse et leur permettre de se poser et de se retrouver.

Le travail social consiste, outre l'hébergement, en une remise en ordre administrative et en la recherche d'un logement. Le travail autour du projet de la personne est essentiel. Par la négociation et la signature d'une convention (accord mutuel entre le résident et le personnel de la maison d'accueil), nous développons son autonomie, nous tentons de lui rendre un maximum de pouvoir sur sa vie et de favoriser sa participation citoyenne. Après analyse de la situation de la personne, le travailleur social l'oriente vers des services qui pourront stabiliser sa situation (formation, service d'accompagnement, aide familiale, activités socioculturelles...).

4.2.3. Responsabilisation

L'hébergé reste entièrement responsable de lui-même.

Nous ne pouvons l'aider qu'avec sa participation active :

- prise en charge de ses démarches
- présence aux rendez-vous fixés avec son référent
- relation de confiance entre le résident et la Maison d'accueil
- respect du contrat d'hébergement individualisé et du règlement

4.2.4. Accompagnement collectif

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

Rendre **des repères de temps** et structurer le chaos en offrant un cadre et l'apprentissage du temps : des règles de vie strictes et rigides de vivre ensemble

Le ROI structure la journée : lever - coucher – 3 repas par jour + 2 collations - réunions quotidienne -RV internes et externes

Nous veillons à ne pas institutionnaliser les résidents.

La maison d'accueil doit être suffisamment inconfortable pour qu'ils aient envie de quitter mais suffisamment confortable pour qu'ils aient envie d'y rester.

4.2.5. La sortie

La fin de séjour doit être l'aboutissement du projet individuel. Elle est donc travaillée au cours du séjour et fait partie du contrat d'hébergement individuel. Force est de constater qu'une partie des séjours se termine sans aboutissement réel, soit que le résident quitte sans donner d'explication, soit que nous mettons fin à l'hébergement pour violences ou non-paiement de l'hébergement le plus souvent.

Dans ce cas, nous tentons de proposer à la personne d'autres solutions : maisons d'accueil, service des urgences psychiatriques, service urgence sociale.

4.3. Coordination et concertation dans la prise en charge des personnes

Le duo de référents

Chaque hébergé ou famille d'hébergés se voit attribuer deux référents :

L'assistant social sera l'interlocuteur privilégié et suivra toutes les démarches et l'évolution de la situation.

L'éducateur soutiendra la personne dans son quotidien et si nécessaire l'accompagnera dans les démarches extérieures.

Les réunions

Des réunions se tiennent régulièrement :

- la réunion de l'équipe sociale (assistants sociaux et éducateurs) hebdomadaire
- la réunion des éducateurs et de l'équipe technique (cuisinière + femmes d'ouvrage + ouvriers) hebdomadaire
- la réunion des éducateurs de nuit (mensuelle)

En outre une réunion avec les intervenants « familles » a lieu deux fois par mois.

Les points

Tous les matins de 8H30 à 9H, tout le personnel présent dans la maison (travailleurs sociaux, bénévoles, personnel technique) participe au « point » : lecture du cahier de communication, répartition du travail, organisation de la journée.

Les collaborations internes sont encouragées et de plus en plus développées. Le personnel technique doit exercer un rôle pédagogique et social d'accompagnement à la vie quotidienne, les travailleurs sociaux doivent partager avec eux les informations sur les résidents (compétences, problématique, objectifs de séjour,...). Les assistants sociaux et éducateurs doivent travailler ensemble pour élaborer le projet d'accompagnement individuel de la personne.

Le travail en réseau et en partenariat

Le travail en réseau est complémentaire de notre travail en maison d'accueil : utiliser les services existants, développer des collaborations et des partenariats avec des services spécialisés (Urgences psychiatriques Citadelle, Centres de santé mentale,...) c'est se donner les moyens de poursuivre au-delà de l'hébergement, notre objectif de réinscription sociale, en aidant la personne à trouver les relais utiles dans son milieu de vie. Nous mettons aussi en place des moyens favorisant une meilleure collaboration entre les associations de notre groupe (Habitat service et Amon nos hôtes) et une meilleure connaissance entre tous les travailleurs : mieux se connaître et collaborer doit encourager notre personnel à un échange sur nos méthodes de travail.

5. Conditions de séjour pour les hébergés :

Hébergement:

L'accueil a toujours lieu en chambre commune (en raison de l'infrastructure). Le passage en chambre individuelle intervient au fur et à mesure des places disponibles avec un critère d'ancienneté.

Repas :

Les repas sont confectionnés et servis par le cuisinier.

Les résidents participent en fonction de leurs aptitudes et disponibilités (épluchage des légumes, mise des tables, aide à la préparation des repas,...).

Les menus sont élaborés sur base des propositions des résidents récoltées par les délégués des résidents.

Hygiène corporelle :

Si un problème d'hygiène se pose, il est discuté avec le référent. On prévoit alors dans le contrat d'hébergement individuel de travailler ce point avec un éducateur ou un membre du personnel technique.

Entretien des communs et des chambres :

Les résidents sont amenés à prendre en charge le nettoyage de leur chambre sous le contrôle et avec l'aide des femmes d'ouvrage et des éducateurs.

En cas de grosses difficultés ce point est discuté lors d'un entretien individuel avec le référent et fait éventuellement partie du contrat d'hébergement individuel.

Gratifications

Les tâches ménagères destinées au groupe (nettoyage des communs, poubelle,...) sont rémunérées 1.20€ de l'heure.

Au-delà de l'activation des résidents, ces activités permettent aux résidents de gagner un peu d'argent.

Nous sommes attentifs à ouvrir ces tâches aux nouveaux résidents qui n'ont pas encore touché leurs revenus.

Activités à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison, à titre indicatif :

Ateliers	Contenu	Objectifs	Éducateur responsable	Fréquence
Solidarité environnement	Nettoyer les rues du quartier	<ul style="list-style-type: none"> - Donner une image positive de la maison d'accueil - Retrouver une utilité sociale et une reconnaissance sociale 	Michel + travailleur article 60	Tous les jours
Pâtisserie	Réaliser des recettes simples à pouvoir reproduire	<ul style="list-style-type: none"> - Développer des habitudes d'hygiène - Apprendre des recettes culinaires - Susciter le dialogue dans un cadre informel - Valoriser les compétences 	Marie	Hebdomadaire
Recherche emploi formation	Recherche <i>proactive</i> d'emploi ou de formation Réalisation de curriculum vitae, lettre de motivation, création d'une boîte mail Constitution de dossiers pour les personnes soumises au contrôle ONEM	<ul style="list-style-type: none"> - Lutte contre l'inactivité - Reconnaissance d'un savoir professionnel - Inclusion sociale 	Yvan	Hebdomadaire
Réunion des résidents / conseil des hébergés	Donner la parole aux résidents et organiser la vie communautaire	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre l'expression des résidents - Apprendre à écouter - Rappeler le règlement et les consignes du vivre ensemble 	Carole	Hebdomadaire
Travail avec les délégués des résidents	Soutien aux deux personnes élues par leurs pairs	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en valeur les personnes élues - Favoriser écoute et dialogue - Préparer la réunion des résidents pour qu'elle apparaisse plus agréable et constructive 	Yvan	Tous les 15 jours
Ecriture	Réaliser des textes à partir de consignes simples	<ul style="list-style-type: none"> - Passer un moment ludique - Exprimer son vécu et ses émotions sans jugement - Valoriser les participants, donner de la fierté 	Marie + un animateur externe	Mensuelle
Activités pédagogiques	Visites d'associations et information sur des dispositifs utiles		Julien + Carole	Mensuelle
Activités ludiques	Diverses activités sportives : balade, tournoi de ping-pong, pétanque...	<ul style="list-style-type: none"> - Accès au sport loisir pour tous - Amélioration de l'esprit de groupe - Création de liens entre les résidents - Développement du dialogue dans un cadre informel - Découverte des compétences des résidents 	Michel	Trimestrielle

L'option consiste à favoriser la fréquentation de services extérieurs afin de créer des habitudes et des occupations valables aussi pour l'après séjour.

La proximité de la cafétéria Amon nos Hôtes incite beaucoup de résidents à fréquenter ce service et participer à leurs activités et à y faire du travail bénévole.

6. Le conseil des hébergés :

Deux délégués sont élus par leurs pairs et viennent une fois par mois à la réunion de l'équipe sociale transmettre des avis et suggestions qu'ils ont recueillis auprès de l'ensemble des hébergés. Ils sont soutenus dans leur tâche par un éducateur.

Une fois par semaine, une réunion des résidents est organisée. Les délégués ont la parole de même que les résidents. Le personnel anime cette réunion.

Cette réunion est un exercice de démocratie essentiel : on apprend à s'écouter, à s'exprimer, à critiquer ou à se féliciter.

7. Le développement d'un service post-hébergement

La maison d'accueil n'organise pas de suivi post hébergement systématique.

Nous privilégions plutôt l'aide au relogement avec l'aide d'une éducatrice dont c'est une attribution particulière.

Elle prépare l'installation dans le logement : information sur l'ouverture des compteurs, recherche de mobilier...

Un accompagnement individuel plus spécifique peut être apporté à certains résidents qui en ont besoin pour la recherche et la visite du logement ou l'ameublement.

Pour la recherche de logement, les résidents sont orientés vers les ateliers logement d'Habitat Service.

8. L'accompagnement des enfants

Proportionnellement, nous recevons un petit nombre d'enfants par rapport au nombre d'adultes. Les référents familles sont particulièrement attentifs au bien-être des enfants.

Nous collaborons avec les services spécialisés : ONE St Christophe, SAJ, SPJ si nécessaire.

Le présent projet d'accompagnement collectif a été actualisé en date du 31 mars 2015.