



Cafétéria sociale Amon nos Hôtes

Projet d'accompagnement collectif

A. Présentation générale

1. L'accueil

Création, histoire et contexte

En 2002, la dynamique du secteur sociale s'axe sur le développement de synergies et de partenariats. Dans ce contexte, les Relais Sociaux sont créés. Le Relais Social du Pays de Liège impulse la création d'un espace permettant l'accueil en soirée du public en situation de grande précarité. L'ASBL Sans Logis et l'Agence Interrégionale de Guidance Sociale (A.I.G.S) sont les principaux opérateurs de ce projet.

Sous cette impulsion, l'ASBL Amon Nos Hôtes est créée et s'implante dans le bâtiment de l'atelier d'insertion de la maison d'accueil des Sans Logis. L'association a pour but l'aide aux personnes sans-logis, pauvres ou en situation de précarité sociale, dans le but de favoriser leur autonomie et leur (ré)insertion sociale ou professionnelle.

Elle prend la forme d'une cafétéria sociale qui prônera le recouvrement de l'estime de soi et l'apprentissage du vivre-ensemble par la participation active à des activités d'insertion sociale. Il s'agit notamment de la possibilité offerte aux bénéficiaires de s'impliquer dans le fonctionnement de la cafétéria par un bénévolat d'utilité public.

La littérature souligne à quel point la précarité et la situation de sans-abrisme conduisent à un « syndrome d'exclusion (...), mélange de honte et de désespérance qui conduit l'exclu à la mise en panne de son affectivité et de ses facultés cognitives pour survivre à défaut de vivre »¹.

Il est également mis en avant le sentiment d'inutilité et d'ennui qui accompagne ce phénomène d'exclusion².

En ce sens, l'insertion sociale est pensée à Amon Nos Hôtes en termes de mise en œuvre de possibilités d'accueil et d'activités visant le recouvrement de la confiance en soi, en la société et le développement de ses propres capacités à (re)trouver une juste place au sein de son environnement.

¹ Jean MAISONDIEU, « La fabrique des exclus » - Ed. Bayard, 1997

² Anne Marshall, C., Gewurtz, R., Barbic, S., & Roy, L. (2021, avril) - BRIDGING THE TRANSITION FROM HOMELESS TO HOUSED - sot.on.ca - https://www.osot.on.ca/docs/practice_resources/Bridging_the_Transition_from_Homeless_to_Housed.pdf

La cafétéria sociale Amon Nos Hôtes est située dans un bâtiment voisin de la maison d'accueil pour hommes et familles des Sans Logis, sur les hauteurs de Liège. Elle permet un accueil non loin du centre, mais permettant de s'éloigner, le temps de l'accueil d'une promiscuité parfois malsaine avec les lieux de concentration ou de rassemblement du public sans-abri, de consommation ou de vente de produits stupéfiants, de mendicité.

Liège est une commune d'un peu moins de 200.000 habitants qui la classe parmi les grandes villes belges. Elle souffre cependant d'un taux de chômage important (22.8% en 2022), nettement supérieur à la moyenne nationale (12.6% en 2022) et d'un nombre d'allocataires du revenu d'insertion sociale (5.591% de la population) nettement au-dessus de la médiane (1.345% de la population) selon les statistiques officielles (mise à jour 10/2023)³.

Les phénomènes de précarité et de sans-abrisme (ou de risque accru de sans-abrisme) y sont donc fortement représentés.

2. Les caractéristiques du projet

Public cible

La cafétéria sociale Amon Nos Hôtes vise principalement l'accueil et l'insertion sociale des personnes sans-abri (dormant à la rue).

Elle s'adresse également aux personnes sans logement (avec un abri mais provisoire dans des institutions ou foyers d'hébergement), en logement précaire (menacé d'exclusion sévère en raison de baux précaires, expulsions, violences domestiques) et en logement inadéquat (dans des caravanes sur des sites illégaux, en logement indigne, dans des conditions de surpeuplement sévère) (cf. ETHOS – Typologie européenne de l'exclusion liée au logement).

Une attention particulière est portée aux personnes les plus fragiles et vulnérables. Les situations de grande vulnérabilité (femmes isolées, femmes victimes de violence, mineurs d'âge, personnes en situation de handicap...) détectées durant l'accueil sont rapidement (le jour-même si possible) réorientées vers les permanences sociales ou le réseau partenarial pour une prise en charge optimale.

Spécificités

L'accueil à Amon Nos Hôtes est inconditionnel.

³ Source : https://stat.mi-is.be/fr/map/drilldown/ris_entities/62063/202305

La philosophie d'Amon Nos Hôtes s'axe autour de la participation active et du recouvrement de l'estime de soi. En ce sens, elle s'appuie sur les valeurs du Vivre-Ensemble. Chaque personne y est donc accueillie en tant que citoyenne, responsable et actrice de son projet de vie.

Amon Nos Hôtes vise à permettre à chacun de trouver une place dans un collectif accueillant, bienveillant et sécurisant, assuré par des pairs.

En effet, la cafétéria sociale Amon Nos Hôtes est tenue par des bénévoles issus du public cible. Sa particularité réside donc dans la possibilité offerte aux bénéficiaires de passer « de l'autre côté du comptoir ». Plusieurs dizaines d'entre eux s'impliquent chaque année dans le bénévolat pour assurer une dizaine de prestations quotidiennes (5 en journée et 5 en soirée). Outre le fait de mettre en commun et à profit d'autrui leurs capacités, il s'agit d'une ouverture vers la société. Ils passent du statut d'aidés à celui d'aidants. Ils retrouvent une estime d'eux-mêmes, parfois très altérée par leur parcours. Leur passage à Amon Nos Hôtes est un pied mis à l'étrier pour se lancer vers d'autres expériences.

Conscients de l'hétérogénéité et de la multiplicité des problématiques rencontrées par les usagers-bénévoles, les travailleurs sociaux supervisent et coordonnent le bénévolat par leur présence constante et l'animation des « réunions des bénévoles » tenues toutes les deux semaines.

Le bénévolat poursuit donc une double visée :

- La pair-aidance, soit la possibilité d'être accueilli par des pairs et de se voir offrir la possibilité de devenir « accueillant » à son tour ;
- L'insertion sociale par la participation active à une action au profit d'autrui.

3. L'utilisation des ressources pour mieux gérer le projet

Infrastructure

La cafétéria sociale Amon Nos Hôtes dispose d'une grande salle pouvant accueillir jusqu'à 70 personnes, dans un bâtiment de plein pied situé à l'arrière de la maison d'accueil pour hommes et familles des Sans Logis. Dans cet espace, on trouve : un bar, des tables et chaises, des jeux de société, et autres. C'est un espace pour se poser au chaud ou se reposer, écrire, lire ou faire des mots croisés, discuter, échanger avec des professionnels, des bénévoles, des pairs, renouer des liens dans le plaisir des moments partagés. C'est aussi un endroit où manger un sandwich ou un repas, profiter de la chaleur d'une soupe, d'un thé ou d'un café et surtout s'abriter quelques heures, le temps de se retrouver. La proximité entre les professionnels et les usagers permet la création d'un lien de confiance, qui devient très vite le levier vers une prise en charge de l'utilisateur. L'accès à l'insertion se fait simplement car une fois les besoins primaires (la sécurité, l'alimentation, l'abri) rencontrés, d'autres peuvent s'exprimer, dont ceux qui touchent à l'identité, la socialisation et la reconnaissance.

Un bureau d'entretien s'ouvre sur la salle, pour faciliter le passage d'une prise en charge collective, dans la salle, à la prise en charge individuelle, lors des permanences sociales proposées durant l'accueil ou des rendez-vous proposés en journée.

Ressources extérieures effectives et potentielles

Par sa spécificité d'accueil en soirée, la cafétéria sociale Amon Nos Hôtes s'est parfois trouvée isolée du réseau partenarial, réduite à assurer la jonction nécessaire entre les services « de jour » et ceux « de nuit ». Elle est pourtant fondée sur une dynamique partenariale du Relais Social du Pays de Liège. Sa visée est de « *développer et/ou de restaurer un sentiment d'appartenance et des liens de solidarité et d'échange qui permettent de recouvrir une autonomie et de se réappropriier la maîtrise de son devenir* ». Elle ne peut y parvenir sans s'appuyer sur des collaborations fortes et continues avec les services de première, comme de deuxième, ligne. Elle collabore donc avec l'ensemble des partenaires du Relais Social du Pays de Liège, les services médicaux, hospitaliers ou ambulatoires, somatiques et psychiatriques, les administrations, les services judiciaires, les services de formation ou de réadaptation, et tous les autres qui constituent ou peuvent constituer une aide complémentaire dans la situation d'un bénéficiaire.

L'association interrégionale de guidance sociale (UTE-AIGS) est un partenaire incontournable de la cafétéria Amon Nos Hôtes. Ensemble, elles opérationnalisent le projet « Accueil de soirée » du Relais Social du Pays de Liège. Par la mise à disposition de deux travailleurs sociaux à mi-temps, l'UTE-AIGS favorise le développement d'un réseau partenarial élargi, notamment axé sur la santé mentale et la revalidation.

La cafétéria sociale Amon Nos Hôtes est agréée en tant que restaurant social par le Service Public Wallon Intérieur et Action sociale (SPW-IAS). Elle introduira en 2024 une demande d'agrément en tant qu'accueil de jour.

Elle est affiliée à l'ARCA, fédération wallonne de services d'accueil et d'hébergement pour personnes en difficultés sociales.



Ressources humaines

Organigramme

Assemblée générale de l'ASBL Sans Logis

|

Organe d'administration de l'ASBL Sans Logis

|

Délégués à la gestion journalière

Etienne DENIS – Arnaud BIHIN

|

Direction Cafétéria

Frédéric SVENDSEN

|

Equipe socio-éducative

Subvention APE

Gervaise BERTON

Subvention Relais Social
du Pays de Liège

Krystel GERARD

Yvon VANCOILLE

Jules GAGLO

Détachés par l'UTE-
AIGS

Charline LOREA

Kévin HEUSDAIN

Les mandats des directions sont stipulés dans les statuts de l'ASBL.

Le bénévolat à la cafétéria sociale Amon Nos Hôtes a une visée d'insertion sociale. Seuls les bénéficiaires de la cafétéria y ont accès. La liste des bénévoles actifs est actualisée tout

*Cafétéria sociale Amon Nos Hôtes
ASBL Sans Logis – 0414 00 25 32*

au long de l'année civile. Elle figure dans le dossier « Stats » (\Sans Logis ASBL\Amon Nos Hôtes - Documents\Stats).

Les tâches accomplies par les bénévoles sont :

- L'entretien des locaux
- Les préparations culinaires
- Les courses
- La gestion du snack (préparation des sandwiches)
- La gestion de la caisse
- La gestion du bar

L'ensemble de ces tâches est effectué sous la supervision constante de l'équipe éducative.

L'organisation du planning des bénévoles est assurée lors de la réunion des bénévoles, qui se déroule un vendredi après-midi sur deux, de 13h30 à 15h00. Cette réunion d'organisation peut être suivie de moments d'échanges et de discussion autour de différents thèmes, y compris ceux afférents au fonctionnement de la cafétéria.

4. L'inscription (premier accueil)

Toute personne se présentant pour la première fois à la cafétéria sociale Amon Nos Hôtes est accueillie par l'équipe éducative, qui assure les inscriptions.

Les services offerts et le règlement d'ordre intérieur lui sont présentés.

Une fiche signalétique est complétée, reprenant les nom, prénom, date de naissance, genre, situation d'hébergement, situation familiale, revenus, nationalité. Cette fiche permet le recensement des données statistiques nécessaires à l'évaluation du service.

La personne est alors invitée à s'installer en salle et profiter des différents services proposés.

Une carte d'identification est conçue les jours suivants l'inscription. Elle sera remise au bénéficiaire afin de faciliter son inscription lors de ses prochaines visites.

En cas de première accueil de personnes ne sachant pas s'exprimer en langue française, il peut être fait appel à l'aide d'un autre bénéficiaire pour assurer la traduction.

5. La prise en charge



Admission

Toute demande d'inscription fera l'objet d'une admission dans le service, à l'exception des demandes d'inscription exemptes de tout critère de vulnérabilité ou de fragilité sociale, psychologique, financière ou autre.

Un règlement d'ordre intérieur permet d'assurer la qualité et la sécurité de l'accueil. Il inclut les sanctions et leurs motifs pouvant être pris en cas de non-respect de ce règlement.

Celui-ci est affiché en salle.

Collaborations, coordinations et concertations dans la prise en charge sociale, administrative, pédagogique et financière de la personne

L'équipe forme une unité de travailleurs sociaux. La prise en charge de la personne est donc soutenue par l'ensemble de l'équipe.

Si cette dernière ne désigne pas systématiquement de travailleur référent pour chaque personne, elle propose cependant une continuité relationnelle qui donne cohérence à l'accompagnement social de la personne ou de son accroche vis-à-vis de l'équipe.

La notion d'accompagnement, contrairement à celle de suivi, implique un cheminement « au côté » de l'utilisateur. Elle implique un partage. Partant de la notion de proximité, l'équipe propose aux usagers les voies qui s'offrent à eux pour définir leur chemin vers l'insertion sociale.

Dans les situations qui le nécessitent, un travailleur assurera la centralisation des informations et sera l'interlocuteur privilégié de la personne.

La prise en charge recouvre différents axes :

- L'accroche :

L'accueil de la parole de la personne est capital dans la constitution de la relation d'aide. Pour que cette parole soit libre et que la confiance s'installe, la garantie de non-jugement est indispensable.

L'utilisateur est accueilli dans sa globalité, sans distinction d'origine, de genre, d'opinion...

L'errance, le sentiment d'exclusion sociale, les problématiques d'assuétude et de santé mentale, la fragilité de certains publics spécifiques, sont autant de facteurs accentuant les freins d'accès à l'aide médico-socio-psychologique et renforçant la perte d'estime de soi et l'altération d'une identité positive.

Dans ces situations fragilisées à l'extrême, la présence et la disponibilité des intervenants sont primordiales. Elles permettent à la personne de nouer une relation de confiance qui se voudra pérenne avec l'institution (au travers du(des) travailleur(s)).

La confiance ne s'impose pas. Elle se gagne. Elle est fragile et elle s'entretient. Le travailleur se propose à la personne comme étant digne de confiance en s'appuyant sur les notions d'assertivité (faire ce que l'on dit, dire ce que l'on fait), de cohérence et d'ancrage dans la réalité (« parler vrai »).

Cette étape est cruciale auprès d'un public qui a vu, au fil de son parcours, sa confiance s'altérer à force d'usure, de déceptions et de trahisons. La création de ce lien positif à l'autre implique la personne et le travailleur et fait donc partie intégrante du travail d'insertion sociale.

- L'émergence de la demande

L'altération de l'estime de soi, parfois extrême, impacte la capacité de la personne à formuler une demande d'aide, à se sentir digne de cette aide. Le travailleur doit donc décrypter, dans un comportement ou une demande anodine de la personne, une demande sous-jacente. Il accompagnera l'expression de cette demande, au rythme de la personne, sans lui faire violence.

L'écoute active, conceptualisée par Carl ROGERS, est un positionnement professionnel qui implique d'accueillir la parole de manière neutre et de se proposer comme « appareil à penser » externe. C'est une reformulation de la parole reçue qui tente de lui donner cohérence. Il ne s'agit pas d'interprétation⁴. Elle est le préambule aux missions d'information, d'orientation et d'accompagnement.

L'équipe se doit donc de s'organiser pour assurer une disponibilité optimale qui permet à la relation de se développer et à la demande d'émerger. Cette disponibilité implique une présence régulière et la possibilité de proposer des entretiens à échéances courtes, répondant aux spécificités du caractère des personnes les plus précarisées, souvent déstructurées au point de perdre les repères spatio-temporels de base.

Cependant, la réponse apportée ne peut se faire sans un ancrage dans la réalité et nécessite un ajustement et une harmonisation entre la demande de l'utilisateur et les possibilités de réponses des services ou institutions. Le travailleur doit régulièrement différer la demande et soutenir l'utilisateur pendant les périodes, parfois longues, entre sa demande et la réponse apportée.

- La mise en réseau (Maillage)

Le réseau est une nécessité, sans être pour autant une évidence puisqu'il demande une adaptation et des réajustements constants.

La complexité, parfois extrême, des situations vécues par le public cible nécessite des interventions plurielles et concertées entre services partenaires. Le travailleur évalue de manière systématique le réseau autour de la personne. Il s'y inclue ou le coordonne, en fonction des nécessités. Il active les ressources et en recherche de nouvelles en fonction

⁴ « Le « conseiller » ne doit pas conseiller ni interpréter, mais créer les conditions pour que le « client » règle lui-même son problème. » Yves BLANC – L'écoute – Coll. Essentialis – Ed. Morrisset – p.24

des besoins de la personne et de l'avancée de son projet d'insertion. Il est vigilant à ne pas se trouver (ou à ne pas laisser un intervenant partenaire) isolé face à une problématique.

Le travail en réseau nécessite la transmission d'informations individuelles couvertes par le secret professionnel. Ce partage entre intervenants nécessite un cadre clair. L'équipe s'appuie sur la structure YAPAKA⁵ pour construire sa pratique de réseau. Il y est rappelé que le secret professionnel a été constitué comme base pénale pour valoriser la fonction de l'intervenant. Il s'agit d'une « garantie » extérieure, obligatoire et contraignante, permettant une parole libre dans un cadre de confiance.

- Le recouvrement des capacités

L'accompagnement socio-éducatif, mis en lien avec la temporalité, vise à « dépasser l'urgence ». Le travailleur propose son aide à la personne pour rendre sa demande possible, qu'elle (re-)devienne actrice de son projet de vie, et soit consciente de ses difficultés propres. Il s'agit donc de dépasser ses échecs pour dépasser l'urgence, ne plus subir les aléas de la vie et (re-)trouver la capacité de leur faire face⁶.

L'équipe d'Amon Nos Hôtes développe en ce sens plusieurs actions visant le recouvrement des aptitudes sociales. Nous citerons les activités de loisirs, visant le développement des capacités à (re)trouver sa place au sein d'un groupe, et les activités de bénévolat, visant le recouvrement d'une identité positive par l'implication durable dans un projet collectif. Ces activités visent à favoriser des dynamiques « d'entre-aidance » ou de « pair-aidance ».

- L'autonomie et/ou le relais

Hormis les incapacités permanentes, le travailleur participera, avec la personne et le réseau partenarial, à la conception des stratégies visant le recouvrement des capacités et aptitudes sociales nécessaires à la visée d'autonomie. Il veillera donc à intervenir « aussi peu que possible, autant que nécessaire » pour que la finalité de chaque projet individuel inclut la notion d'autonomie ou, à défaut, la perspective d'un relais vers un service d'accompagnement à long terme.

⁵ Claire MEERSSEMAN, Jean-François SERVAIS, Edwige BARTHÉLEMI - Confidentialité et secret professionnel – <https://www.yapaka.be>

⁶ « Dans la rue, la sélection est implacable, la violence exacerbée. Les personnes basculent rapidement dans des états sanitaires et sociaux qui peuvent être gravissimes. Elles recourent souvent aux psychotropes pour supporter leur condition et leurs débrouilles de survie (mendicité, prostitution...). Reléguées dans des temporalités et des sociabilités marginales, elles se défient des professionnels et, quand elles demandent de l'aide, elles sont souvent en butte à des injonctions irréalistes au regard de leurs conditions de vie. (...) Lorsque les liens sociaux sont rompus, fragilisés, cantonnés aux sociabilités parallèles, et cela depuis l'enfance, il existe une forte probabilité que le lien avec les institutions soit particulièrement ténu et que les personnes se tiennent à distance des professionnels, pour mieux s'en protéger [8]. Pour toutes ces raisons, l'approche de proximité est devenue essentielle dans le travail avec les publics précaires et discriminés. » Pascal JAMOULLE (sous la direction de Jean FURTOS) – Les cliniques de la précarité – Ed. Masson – p.87

Dans l'optique de développer le travail partenarial, toute interpellation d'un service partenaire se doit d'être entendue et accompagnée. Si la finalité n'est pas clairement énoncée, le travailleur aide à sa formulation, qu'il s'agisse d'une demande d'écoute, de conseil ou d'intervention. En fonction de la demande formulée, le travailleur tente d'articuler la demande à son cadre de travail ou réoriente la demande vers un intervenant compétent.

Le travailleur est vigilant à se maintenir informé des prérogatives liées au subventionnement de son poste. Il connaît, applique et évalue ses actions pour répondre à ces prérogatives. Il se réfère à la direction pour assurer l'adéquation entre ses actions et ses missions.

Le travailleur participe aux réunions d'équipe hebdomadaire et aux différentes réunions de réflexion ou de concertation en réseau. Il s'y montre attentif et actif et veille à ne pas entraver leur bon déroulement, ni nuire à l'ASBL Sans Logis.

Il est attendu de la personne fréquentant la cafétéria qu'elle respecte le règlement d'ordre intérieur et se montre réceptive aux propositions et sollicitations de l'équipe.

L'avis du public quant au fonctionnement de la cafétéria est recueilli lors de groupes de parole organisés et animés par l'équipe.

6. Conditions d'accueil

Un espace d'accueil en soirée

Une grande salle conviviale, à quelques pas du centre de Liège

Dans cet espace, on trouve : un bar, des tables et chaises, des armoires de jeux de société, du matériel artistique... le tout très lumineux, décoré de guirlandes colorées offrant aussi des panneaux de communication où chacun peut s'exprimer, faire une offre. C'est un espace pour se poser au chaud ou se reposer, écrire, lire ou faire des mots croisés, discuter, échanger avec des professionnels, des bénévoles, des pairs, renouer des liens dans le plaisir des moments partagés.

C'est aussi un endroit où manger un sandwich ou un repas, profiter de la chaleur d'une soupe, d'un thé ou d'un café et surtout s'abriter quelques heures, le temps de se retrouver.

La proximité entre les professionnels et les usagers permet la création d'un lien de confiance, qui devient très vite le levier vers une prise en charge de l'usager. L'accès à l'insertion se fait simplement car une fois les besoins primaires (la sécurité, l'alimentation,



l'abri) rencontrés, d'autres peuvent s'exprimer, dont ceux qui touchent à l'identité, la socialisation et la reconnaissance.

Le public cible

L'accueil de soirée vise l'accueil et l'insertion sociale des personnes sans-abri.

Une attention particulière est portée aux personnes les plus fragiles et vulnérables (cet axe continuera à être développé grâce au soutien apporté dans le cadre de cet appel à projets). Les situations de grande vulnérabilité (femmes isolées, femmes victimes de violence, mineurs d'âge, personnes en situation de handicap...) détectées durant l'accueil sont rapidement (le jour-même si possible) réorientées vers les permanences sociales ou le réseau partenarial pour une prise en charge optimale.

L'accueil inconditionnel

L'entrée à l'accueil de soirée Amon Nos Hôtes est libre.

Proposer un accueil inconditionnel à toute personne en demande d'aide est la fonction première de l'accueil de soirée Amon Nos Hôtes. Ces personnes se présentent spontanément ou sur conseil d'une connaissance ou d'un service partenaire.

L'inconditionnalité de l'accueil de soirée Amon Nos Hôtes est fondée dans sa philosophie qui prône le « vivre ensemble ».

Les bénévoles, un dispositif d'accueil inclusif

Un pied à l'étrier : la cafétéria est tenue par des bénévoles issus du public cible.

Outre le fait d'accueillir sans distinction d'aucune sorte, l'accueil de soirée Amon Nos Hôtes vise à permettre à chacun de trouver une place dans un collectif accueillant, bienveillant et sécurisant, assuré par des pairs.

En effet, la particularité de cet accueil réside dans la possibilité de passer « de l'autre côté du comptoir ».

Plusieurs dizaines d'usagers s'impliquent chaque année dans le bénévolat pour assurer une dizaine de prestations quotidiennes (5 en matinée et 5 en soirée). Outre le fait de mettre en commun et à profit d'autrui leurs capacités, il s'agit d'une ouverture vers la société. Ils passent du statut d'aidé à celui d'aidant. Ils retrouvent une estime d'eux-mêmes, parfois très altérée par leur parcours. Leur passage à Amon Nos Hôtes est un pied mis à l'étrier pour se lancer vers d'autres expériences.

Conscients de l'hétérogénéité et de la multiplicité des problématiques rencontrées par les usagers-bénévoles, les travailleurs supervisent et coordonnent le bénévolat par leur



présence constante et l'animation des « réunions des bénévoles » tenues toutes les deux semaines.

Le bénévolat poursuit donc une double visée :

- La pair-aidance, soit la possibilité d'être accueilli par des pairs et de se voir offrir la possibilité de devenir « accueillant » à son tour ;
- L'insertion sociale par la participation active à une action au profit d'autrui.

Les heures d'ouverture

L'accueil de jour est ouvert toute l'année de 16h30 à 21h du lundi au vendredi.

Le choix d'une ouverture en soirée est inscrit dans l'histoire du projet. La volonté initiale et fédératrice a été la création d'un espace accessible entre l'accueil « classique » en journée et l'hébergement de nuit – le chaînon manquant dans une logique d'accueil continu au sein du réseau liégeois.

La capacité

La capacité maximale de l'accueil est de 70 personnes (attestation incendie du 17 juillet 2018).

La fréquentation journalière (hors Covid), recensée sous forme de comptage à trois moments distincts de la soirée, permet une estimation basse de la fréquentation à 46 personnes.

Durant la période Covid, l'accueil a été mis en pause et le personnel mis à disposition ; jusqu'en mars 2021, d'une structure d'accueil mutualisée à Liège recensant plus de 200 passages par jour.

Depuis le 6 avril 2021, l'accueil de soirée a repris dans le respect des mesures sanitaires en vigueur avec une fréquentation en constante augmentation : d'une dizaine de personnes par soir lors de la reprise, le nombre de personnes accueillies a dépassé la soixantaine à plusieurs reprises en décembre.

La sécurité

Un cadre n'est pas qu'une limite, il met en valeur ce qu'il contient.

Un règlement d'ordre intérieur est établi, engageant les travailleurs, les bénévoles et les usagers pour que chacun se sente en sécurité au sein de l'institution.

Une attention particulière est portée aux situations de femmes victimes de violence et/ou isolées à la rue.

Les services proposés

L'accueil de jour propose :

- L'accès à l'espace d'accueil ;
- L'accès gratuit à des boissons (eau, café, thé) ;
- L'accès à des toilettes séparées par genre (hommes et femmes) avec la possibilité d'y faire un brin de toilette ;
- L'accès à du matériel de prévention des infections sexuellement transmissibles ;
- L'accès à une consigne individuelle et sécurisée pour les documents importants ;
- La possibilité d'être orienté vers des structures partenaires proposant des douches, lessives et consignes (ces partenariats sont établis par convention) ;
- La possibilité d'être orienté vers des services partenaires du Relais Social du Pays de Liège, dont l'asbl Sans-Logis est signataire de la charte ;
- L'accès à des permanences sociales :
 - o en soirée, durant l'accueil, de 16h30 à 19h30. Elles visent principalement la création et le maintien du lien, l'émergence d'une demande et la structuration des premières démarches d'accès aux droits fondamentaux ;
 - o en journée, de 10h à 12h. Elles visent la mise en relation avec les services de prise en charge et la structuration d'un réseau d'aide partenarial et plurisectoriel autour de l'utilisateur ;
- L'accès à un téléphone pendant les permanences sociales ;
- La possibilité de s'impliquer dans le fonctionnement de l'institution par le biais du bénévolat d'utilité sociale et d'ainsi développer ses capacités à vivre une expérience collective, fédératrice et émancipatrice.

Le réseau de partenaires

Un accompagnement social individualisé est proposé à chaque usager.

Cette aide viendra coordonner ou compléter celle proposée par d'autres services partenaires.

Ainsi, l'accueil de soirée Amon Nos Hôtes a noué depuis plusieurs années des partenariats solides avec les autres services d'accueil de jour et de nuit, d'accompagnement en logement, d'aide médicale et psychologique, d'aide juridique et bien d'autres encore.

Cette longue histoire de collaboration est officialisée par des conventions écrites pour une majorité. Les collaborations pourront être étendues grâce au soutien apporté dans le cadre de cet appel à projet.

Dans la limite des crédits disponibles, les travailleurs s'inscrivent dans des processus de formation permettant de développer leur pratique et d'actualiser leurs connaissances.

L'évaluation

Un recueil de données statistiques est effectué durant l'accueil et les permanences sociales. Il permet l'évaluation des actions menées et de leur pertinence.

L'accueil de public spécifiques

Un projet d'accueil spécifique des femmes a été développé en 2021, à raison d'une demi-journée toutes les 2 semaines. Depuis 2022, la fréquence de ces accueils a été augmentée pour accueillir les femmes une demi-journée par semaine, en dehors de donc en complément des heures d'accueil mixte.

La cafétéria sociale Amon Nos Hôtes est en constante recherche de nouveaux partenariats, notamment avec les acteurs des réseaux *victimes de violence*, *santé mentale*, *migrants* et *assuétudes*.

La consigne de documents importants

La vie en situation de grande précarité est une vie empreinte d'insécurité. La fragilité du public accueilli à la cafétéria sociale Amon Nos Hôtes accroît l'importance de son exclusion, notamment quant à l'accès ou au maintien de sa situation administrative.

Une consigne à documents importants permet d'éviter les vols et pertes de ces documents. Il s'agit parfois d'une première action de mise en sécurité, d'une nouvelle expérience d'anticiper un avenir meilleur.

Ces consignes permettent également de conserver certains documents ayant une importance émotionnelle (photos, courriers...).

7. La prise en compte de la parole de l'utilisateur

La récolte de la parole de l'utilisateur

Elle est capitale pour l'évaluation des actions menées au sein de la cafétéria Amon Nos Hôtes.

Elle se déroule selon plusieurs stratégies :

- Sous l'impulsion du Relais Social du Pays de Liège, des groupes de paroles se structurent pour permettre la mise en commun des récoltes et faire évoluer le fonctionnement de l'ensemble du réseau partenarial ;
- Des réunions sont organisées régulièrement pour les usagers-bénévoles. Il s'agit de moments d'échanges autour du fonctionnement de la cafétéria ;
- Les travailleurs et usagers de la cafétéria participent au projet partenarial d'organisation de la cérémonie en hommage aux morts de la rue. Les usagers

s'impliquent principalement par l'écriture de textes d'hommage qui sont édités dans un livret ;

- Certaines activités proposées sont mises en place sur demande des participants.

D'autres actions sont envisagées, telles que :

- La mise en place de groupes de parole durant l'accueil pour favoriser le sentiment d'appartenance et l'implication de l'ensemble des usagers dans le fonctionnement de la cafétéria ;
- La mise en place de boîte à idées.

8. La fin de prise en charge

La prise en charge de l'utilisateur nécessite son adhésion. Le travail social organisé, en individuel comme en collectif, repose donc principalement sur son implication et sa motivation.

La fin de prise en charge visée est l'autonomie totale de l'utilisateur ou sa prise en charge par des services dits de seconde ligne, dans une situation stabilisée.

Les travailleurs sont cependant confrontés de manière régulière à des fins de prise en charge liées à la perte de contacts avec l'utilisateur ou à l'aggravation des problématiques qui nécessiteront les compétences d'autres secteurs d'intervention (judiciaire, médicale, ...).

Les autres biais rencontrés concernent la difficulté rencontrée dans le passage de relais vers les prises en charges spécifiques ou de seconde ligne. Les situations rencontrées dans le réseau de première ligne sont souvent trop spécifiques ou, à l'inverse, pas assez spécifiques. Elles sont trop complexes et nécessitent une intervention pluraliste et concertée. Tous ces éléments, pourtant fréquents, constituent des freins structurels importants à la prise en charge des personnes en situation de grande précarité.

9. Les modalités d'évaluation du projet d'accompagnement collectif

Le présent projet d'accompagnement collectif est évalué tous les cinq ans par la direction et en concertation avec les travailleurs.

B. Emergence de nouvelles problématiques

1. Identification des problématiques

L'évolution des problématiques rencontrées depuis plusieurs années est caractérisée par :

- L'augmentation des situations considérées comme « accidents de la vie » et pour lesquels les filets habituels de sécurité (prévention, soutiens familiaux ou autres) n'ont pas fonctionné du fait des difficultés d'accès au logement (augmentation du prix des loyers, nécessité de présenter des garanties de paiement, ...) ou des contraintes administratives (pertes d'accès au revenu ou à une adresse, ...);
- L'augmentation du nombre de situations rencontrées ;
- La pluralité et la complexification des problématiques rencontrées au sein d'une même situation ;
- La difficulté à passer le relais aux services dits de seconde ligne dans les situations multi-problématiques ou complexes lorsque les capacités de la personne ont été altérées par l'errance ou la grande précarité ;
- Les difficultés d'intervention (y compris l'accueil) des situations de personnes présentant des problèmes de comportement incompatibles avec le collectif et l'accompagnement social (agressivité, absence de compliance, profils caractériels, ...).

Certaines demandes de prise en charge se trouvent insatisfaites pour le dernier constat révélé ci-dessus.

Les collaborations et partenariats sont satisfaisants avec le réseau partenarial du Relais Social du Pays de Liège, principalement les services dits de première ligne et de travail de rue. Elles restent plus complexes avec les services dits de seconde ligne vers qui les orientations sont plus complexes, les services proposés nécessitant un niveau d'autonomie parfois trop important à cette étape du projet individuel d'insertion sociale. Ces services sont parfois trop spécialisés, ou pas assez outillés pour prendre en charge les profils de première ligne. La disponibilité manque souvent pour faire face au désœuvrement des personnes dépassées par leur situation.

2. Réflexion sur le travail mené

Les demandes insatisfaites résultent de comportements inappropriés de l'utilisateur. Afin d'assurer au mieux une continuité de la prise en charge, les travailleurs sociaux interviennent :

- En prévision de l'émergence de ces comportements, par la création d'un lien de confiance avec l'utilisateur, le rappel régulier au règlement d'ordre intérieur et aux services proposés, et une attention portée au maintien d'un cadre d'accueil convivial et chaleureux ;

- Lors de l'émergence de ces comportements par, lorsque cela est possible, une intervention rapide, claire et visant à responsabiliser l'utilisateur quant aux conséquences de ses comportements ;
- En réaction à ces comportements par la réflexion et la décision d'une sanction éducative concertée en équipe et visant à responsabiliser l'utilisateur et limiter les risques de récidive.

Toutes les actions menées font l'objet d'une évaluation concertée en équipe et figurant au rapport d'activités. Une réflexion et une concertation autour de ce rapport d'activités est également menée en partenariat avec le Relais Social du Pays de Liège.

L'opérationnalisation du projet « Accueil de soirée » du Relais Social du Pays de Liège implique une adaptation annuelle du cahier des charges et des objectifs du projet.

La communication autour du projet d'accompagnement collectif de la cafétéria sociale Amon Nos Hôtes a toujours été un point d'attention. Amon Nos Hôtes, par son offre de service en soirée, a longtemps été perçue comme simple lieu d'accueil, sans que la richesse de son travail d'accompagnement social (individuel et collectif) ne soit suffisamment lisible. La communication autour de l'ensemble du projet se doit d'être développée, dans le cadre de rencontres avec d'autres services et au sein du Relais Social du Pays de Liège.

3. Mise en projet

Les axes de travail et les piliers institutionnels se veulent généralistes pour que leur forme puisse être adaptée au mieux lors de l'émergence de nouvelles problématiques, sans que leur définition (fond du projet) ne soit constamment modifiée. Cette méthode permet d'envisager une évaluation cohérente du projet. Nous citerons dans ces axes la participation active et le recouvrement de l'estime de soi, qui constituent des bases fortes dans le travail d'insertion sociale.

Au niveau de l'accompagnement individuel, la dynamique de suivi partenarial en réseau est l'axe de développement prioritaire. Le travail de réseau est une nécessité, pas une évidence. Il demande un investissement et un entretien constant.

Quant à l'accompagnement collectif, la mise en place d'ateliers visant à retrouver un sentiment d'appartenance et une identité positive (capacitation) est un axe prioritaire. Nous y retrouverons le développement des activités de bénévolat à destination des usagers, concrétisation évidente de cet axe de travail.

La dynamique de pair-aidance est également un sujet de réflexion à long terme que le projet souhaite développer.



SANS LOGIS_{ASBL}

Cafétéria Sociale
Rue Saint-Laurent, 174 - 4000 Liège (Belgique)
Téléphone : 04 225 99 19 Mail : anh@sans-logis.be - N° d'entreprise : 0414002532

C. Avis du personnel

Le présent projet d'accueil collectif a été mis à la disposition du personnel (affichage dans le bureau des éducateurs) pour relecture et avis du 6 au 20 novembre 2023.

D. Avis des usagers sur tous les points à l'exception des points 1, 2 et 3 de la présentation générale

Le présent projet d'accueil collectif a été mis à la disposition des usagers (affichage en salle) pour relecture et avis du 6 au 20 novembre 2023.

*Cafétéria sociale Amon Nos Hôtes
ASBL Sans Logis – 0414 00 25 32*