



**SANS LOGIS** ASBL

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 2023

## Cafétéria sociale

## Amon Nos Hôtes

## Introduction

2023 a marqué un tournant dans l'histoire des ASBL Sans Logis et Amon Nos Hôtes.

Historiquement liées depuis 2003, les services d'Amon nos Hôtes réintègrent cette année le giron de leur association-mère en y transférant l'ensemble de leurs activités.

Cette transition n'est pas fortuite. Elle repose sur une dynamique amorcée il y a plusieurs années, soutenue par la nécessité de réidentifier ses services et activités. En ce sens, le personnel du projet Accueil de soirée du Relais Social du Pays de Liège avait déjà été transféré en 2020. Cette année, ce sont les agréments Restaurant social et Service d'insertion sociale (et son personnel) qui ont été transférés le 1er juillet. Ne reste donc à ce jour que la subvention Maribel socio-culturel de la commission paritaire 329.02 au sein de l'ASBL Amon Nos Hôtes. Cette subvention n'attend que l'officialisation de l'attribution de la commission paritaire susmentionnée à l'unité d'établissement créée au sein de l'ASBL Sans Logis pour accueillir le Service d'insertion sociale. Cette attribution est attendue en 2024.

L'ASBL Sans Logis comporte dès lors 5 unités d'établissement :

- La maison d'accueil Femmes et enfants ;
- La maison d'accueil Hommes et familles ;
- La maison de vie communautaire ;
- La Cafétéria sociale Amon Nos Hôtes : qui regroupe l'agrément Restaurant social, le projet Accueil de soirée du Relais Social du Pays de Liège et la subvention Accueil de jour du SPW – IAS (qui prépare l'agrément auquel la cafétéria prétend) ;
- Le Service d'insertion sociale Amon Nos Hôtes.

Tout a été prévu pour que la continuité des activités soit assurée tout au long de l'année et au-delà. Il s'agit donc d'un nouveau tremplin donnant sens, force et crédit aux activités qui auront été et resteront l'identité d'Amon Nos Hôtes, puisque le nom perdurera au sein des deux unités d'établissement.

## 1. Le fonctionnement



La cafétéria est agréée par le SPW – IAS en tant que *restaurant social*.

La cafétéria sociale des Sans-Logis vise l'insertion sociale des personnes en situation de grande précarité et/ou d'isolement social. Elle est ouverte à un public très large où chaque personne, peu importe son statut socio-économique, est invitée à prendre place. Son objectif premier est de réinsérer les personnes qui vivent de façon isolée, sans contacts sociaux ou activités et qui souhaiteraient recommencer à vivre de façon plus active, créer des liens sociaux et/ou servir une cause.

L'équipe, financée en partie par le Relais Social du pays de Liège (RSPL), oriente son action au bénéfice des personnes en situation de grande précarité, définie par le RSPL comme « S.D.F., sans-abri, en recherche de logement ou d'hébergement ».

### a. Travail en amont

L'accueil en soirée ne se révèle possible qu'après avoir pu effectuer en amont, c'est-à-dire en journée, plusieurs actions indispensables, permettant un accueil de qualité.

Ainsi, en matinée, plusieurs heures sont consacrées au nettoyage de la cafétéria et à la confection de diverses préparations culinaires. Ces tâches sont effectuées par nos nombreux bénévoles en insertion, issus du public usuel et supervisées par l'équipe éducative. Le projet repose donc sur la participation active des usagers, valeur fondatrice du projet.

### b. Accueil de soirée

La cafétéria sociale des Sans-Logis accueille ses bénéficiaires du lundi au vendredi, de 16h30 à 21h. L'accès est inconditionnel et encadré par une équipe éducative. Dix grandes tables permettent de se poser, de se rencontrer, d'échanger, de manger et boire à prix réduits. La participation financière des usagers poursuit – au même titre que le bénévolat – les visées de responsabilisation et de réappropriation d'une place active dans la société.

L'accueil de soirée constitue également le contexte propice à la détection des situations sociales nécessitant une attention particulière et une intervention de la part de l'équipe socio-éducative.

Cette année, la participation financière demandée a dû être augmentée, compte-tenu de la hausse importante des denrées.

Les indicateurs chiffrés montrent une fréquentation toujours en hausse, supérieure à celle de 2022 qui culminait à 9.958. En 2023, 12.037 passages ont été recensés pour une moyenne de 52 personnes par soir d'ouverture (41 en 2022). Ce sont cette année 986 personnes différentes (164 femmes et 821 hommes) qui auront franchi la porte de la cafétéria pour y trouver refuge et chaleur, contre 662 en 2022.

Le nombre de repas a également augmenté. De 7.415 en 2022, nous comptabilisons cette année 9.634 repas.

La fréquentation reste inégale et saisonnière : 898 personnes au mois de juillet contre 1301 au mois de décembre. Cependant, la différence entre ces deux périodes est bien moins marquée que l'année dernière. Si la fréquentation est relativement similaire en hiver, elle est nettement supérieure en été (565 personnes au mois de juillet 2022) (Les mois d'avril et juin ne sont pas pris en compte étant donné les jours de fermeture (voir O.O.1.1.)

L'augmentation significative de la fréquentation (21%) est observée dans les différents services d'accueil et traduit la précarisation de la population sur le territoire, accentuée par les crises sanitaires et économiques récentes.

### c. Permanences sociales

L'équipe du projet Accueil de soirée, par le biais du travail de détection et d'accroche amorcé en soirée, développe un travail de réseau et de concertation en journée.

L'accueil est primordial, il est la raison première de la venue de l'utilisateur cherchant à se réchauffer, se sustenter ou se sentir en sécurité dans un cadre collectif.

Les fonctions d'accroche et de détection sont développées pendant l'**accueil** et incitent l'utilisateur à utiliser les **permanences sociales** proposées **en soirée**. Elles permettent l'émergence, la réception et l'analyse d'une première demande et visent à évaluer l'existence d'un réseau d'aide autour de la personne et à le développer si nécessaire. Le travailleur est vigilant à définir sa place dans ce réseau et à solliciter l'accord de l'utilisateur pour se mettre en contact avec ces partenaires.

**Les permanences et entretien socio-éducatifs en journée** permettent le travail de réseau et de concertation, indispensable à la continuité de la prise en charge.

Si la présence de l'utilisateur « du soir » aux permanences ou entretiens en journée reste difficile à obtenir, l'élaboration en amont du travail de réseau permet d'inscrire cette première notion de continuité dans la prise en charge de l'utilisateur. Il ne s'agit pas de « faire à la place » mais bien de « baliser » le chemin pour permettre à l'utilisateur d'oser tenter l'expérience de l'insertion.

En 2023, nous dénombrons 84 permanences de soirée (72 en 2022) et 30 de journée (26 en 2022), auxquelles s'ajoutent 175 rendez-vous en journée. 1.243 interventions ont ainsi pu être réalisées par l'équipe au bénéfice de 120 personnes différentes.

## d. *Plan grands froids*

Chaque année, la cafétéria sociale des Sans-Logis participe, en partenariat avec le réseau partenarial du Relais Social, au dispositif du *Plan Grands Froids* (P.G.F.), qui vise à élargir l'accueil de jour, de soirée et de nuit, au profit des personnes sans-abri, confrontées aux conditions climatiques hivernales difficiles.

L'accueil de soirée s'avère plus actif et plus intense en hiver et il sollicite un investissement important de l'équipe socio-éducative, qui s'est traduit en 2022 par un renforcement de la présence des travailleurs durant les heures d'accueil à partir du 1<sup>er</sup> novembre.

Les modalités d'accueil, adaptées en 2022 pour limiter les situations d'agressivité et le sentiment d'insécurité, ont porté leurs fruits. Ces situations sont moins fréquentes et moins intenses.

## *2. Les collaborations avec le service d'insertion sociale Amon Nos Hôtes*

Le SIS et la cafétéria sociale forment une entité unique : Amon Nos Hôtes. Si leurs équipes, leurs missions et leurs fonctionnements sont différents, ils sont ancrés dans une philosophie commune, humaine et solidaire, qui prône la participation active.

Cette année, comme les précédentes depuis la crise sanitaire de 2020, le constat est marqué par une moindre confusion entre les services. Les participants du SIS ne fréquentent pas systématiquement la cafétéria sociale, et inversement. Cette tendance n'altère nullement les collaborations entre services. Elle confirme la diversité des services offerts par Amon Nos Hôtes et chaque service en est une porte d'entrée.

## Conclusion

Les valeurs de la cafétéria sociale confirment leur adéquation au processus d'insertion sociale :

- Avant tout, accueillir, répondre à l'urgence de la situation ;
- Ecouter ensuite et aller vers l'utilisateur, pour comprendre qui il est et où il en est de son rapport à l'insertion, à la société dans laquelle il vit ;
- Le mettre en lien avec des pairs, des aidants, des ressources ;
- Enfin, l'aider à trouver sa place, où il sera acteur de sa propre vie et pourra, lui aussi, être un soutien pour d'autres.

Plusieurs constats en 2023 mettent en lumière les défis de l'avenir :

- Maintenir un accueil de qualité pour les usagers dans un endroit chaleureux où ils peuvent se sentir en sécurité malgré l'augmentation de la file active de la cafétéria ;
- Comprendre les nouvelles problématiques auxquelles se confrontent les usagers pour adapter leur prise en charge et développer de nouvelles stratégies ;
- Améliorer l'évaluation du projet Accueil de soirée du RSPL par une adaptation du cahier des charges et un meilleur relevé statistique ;
- Maintenir le développement de la dynamique partenariale par le renforcement des contacts avec le réseau et la rencontre de nouveaux partenaires ;
- Développer la prise en charge des personnes présentant une problématique liée à la santé mentale, ce qui englobe la quasi-totalité du public ;
- Développer des activités d'insertion ;
- Développer les activités de bénévolat, notamment pour faciliter l'accès du public sans-abri en maintenant la visée du recouvrement de l'estime de soi, du sentiment d'utilité sociale et de l'appartenance à un groupe.

La demande d'agrément en tant qu'Accueil de jour devrait pouvoir être introduite cette même année pour un agrément dès 2025. L'appel à projets du même nom a permis aux anciennes entités Amon Nos Hôtes de retrouver une direction depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023.