



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](mailto:accueil.femmes@sans-logis.be)

N° d'entreprise : 0414002532



## 1. Réflexions sur les éléments statistiques

### a. Les personnes accueillies :

Cent onze femmes ont été accueillies en 2023. On peut s'étonner d'une diminution du nombre d'accueils par comparaison avec les années *pré covid*. Ceci s'explique par le fait que, pour des raisons évoquées les années précédentes, nous avons décidé de quitter le dispositif des *lits d'urgence* et son lot de très courts séjours. Le taux d'occupation atteint lui un niveau jamais connu par le passé. Proche de nonante pourcents, il traduit tout à la fois la pression intense auxquelles sont soumises nos maisons d'accueil qui ploient sous les demandes, mais aussi les efforts constants de notre équipe pour répondre en permanence à un maximum de demandes. Un autre chiffre atteste de cette réalité : nous avons enregistré cette année huit cent cinquante-cinq *demandes non satisfaites*... Ce chiffre, très impressionnant se retrouvera dans les statistiques de chacune des maisons d'accueil en Région Wallonne indiquant l'extrême difficulté pour une personne en difficulté de trouver un lieu pour être accueillie et aidée.

|                                     | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2016       | 2017       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Nombre de femmes différentes</b> | 194        | 181        | 164        | 157        | 154        | 157        | 184        | 184        | 185        | 185        | 188        | 184        | 84         | 75         | 114        | 111        |
| <b>Nombre d'enfants différents</b>  | 98         | 133        | 99         | 113        | 111        | 91         | 105        | 105        | 107        | 107        | 100        | 122        | 76         | 52         | 90         | 97         |
| <b>Total</b>                        | <b>292</b> | <b>314</b> | <b>263</b> | <b>270</b> | <b>265</b> | <b>248</b> | <b>289</b> | <b>289</b> | <b>292</b> | <b>292</b> | <b>288</b> | <b>306</b> | <b>160</b> | <b>127</b> | <b>204</b> | <b>208</b> |

|                          | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Taux d'occupation</b> | 85,74% | 89,36% | 80,04% | 84,04% | 88,47% | 80,82% | 83,86% | 78,68% | 87,12% | 90,11% | 81,31% | 86,92% | 85,05% | 89,88% |

|                                  | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Nombre de nuitées femmes</b>  | 9.340  | 7.774  | 7.251  | 7.124  | 8.358  | 8.602  | 7.661  | 7.701  | 8.357  | 7.974  | 6.554  | 6.692  | 7.722  | 7.715  |
| <b>Nombre de nuitées enfants</b> | 3.491  | 5.598  | 4.760  | 5.453  | 4.882  | 3.493  | 4.923  | 4.073  | 4.681  | 5.511  | 5.647  | 6.351  | 5.041  | 5.735  |
| <b>Pourcentage</b>               | 27,21% | 41,86% | 39,63% | 43,35% | 36,87% | 28,88% | 39,12% | 34,59% | 34,72% | 40,87% | 46,28% | 49%    | 39%    | 43%    |
| <b>Total</b>                     | 12.831 | 13.372 | 12.011 | 12.577 | 13.240 | 12.095 | 12.584 | 11.774 | 13.038 | 13.485 | 12.201 | 13.043 | 12.763 | 13.450 |

Nonante sept enfants ont été accueillis à la maison d'accueil. Ce chiffre s'inscrit dans la moyenne des années précédentes et les nuitées les concernant atteignent quarante-trois pourcent du volume total des nuitées. Ce nombre demeure globalement stable alors que, par ailleurs, on le constate, les femmes accompagnées d'enfants est en légère diminution. Même s'il paraît malaisé de comprendre avec exactitude le sens de cette double observation, on peut avancer, comme hypothèse, que le prix des loyers, en forte augmentation, et la raréfaction des appartements susceptibles d'accueillir, par exemple, une maman et ses trois enfants, rallongent régulièrement le séjour de certaines mères à la maison d'accueil.

|                            | 2010          | 2011         | 2012          | 2013         | 2014         | 2015         | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         |
|----------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Femmes seules</b>       | 125<br>64,43% | 95<br>52,49% | 100<br>60,98% | 89<br>56,69% | 74<br>49,35% | 80<br>50,95% | 104<br>56,52% | 116<br>62,70% | 128<br>68,09% | 118<br>64,13% | 48<br>57,14% | 55<br>34,52% | 81<br>60,90% | 76<br>60,80% |
| <b>Femmes avec enfants</b> | 69<br>35,57%  | 86<br>47,51% | 64<br>39,02%  | 68<br>43,31% | 54<br>50,65% | 77<br>49,05% | 80<br>43,48%  | 69<br>37,30%  | 60<br>31,91%  | 66<br>35,87%  | 36<br>42,86% | 29<br>65,48% | 52<br>39,10% | 49<br>39,20% |

| <i>Age</i>              | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>&lt; 25 ans</b>      | 26,94% | 23,49% | 21,95% | 22,29% | 22,73% | 17,09% | 19,02% | 21,08% | 22,22% | 23,91% | 21,13% | 14,67% | 17,54% | 18,92% |
| <b>25 à &lt; 40 ans</b> | 40,94% | 45,39% | 42,07% | 45,22% | 46,10% | 48,10% | 46,74% | 48,65% | 44,97% | 49,46% | 26,76% | 53,33% | 49,12% | 52,25% |
| <b>40 à &lt; 50 ans</b> | 17,10% | 19,68% | 25,61% | 20,38% | 18,83% | 21,52% | 22,83% | 17,84% | 17,99% | 16,30% | 38,03% | 14,67% | 22,81% | 21,62% |
| <b>50 à &lt; 60 ans</b> | 8,80%  | 8,75%  | 7,93%  | 8,28%  | 5,19%  | 12,66% | 8,70%  | 10,27% | 12,7%  | 8,15%  | 8,45%  | 12,00% | 8,77%  | 2,70%  |
| <b>&gt; 60 ans</b>      | 6,22%  | 2,68%  | 2,44%  | 3,83%  | 6,49%  | 0,63%  | 2,72%  | 2,16%  | 2,65%  | 2,17%  | 4,23%  | 5,33%  | 1,75%  | 4,50%  |
| <b>Inconnu</b>          |        |        |        |        | 0,65%  |        |        |        |        |        | 1,41%  |        |        |        |

Avec une étonnante régularité, la distribution des âges à la maison d'accueil ne varie guère : une majorité des femmes que nous accueillons sont âgées de vingt à trente ans.

b. *La provenance :*

| <i>La provenance</i>      | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Logement autonome</b>  | 41,49%      | 47,65%      | 37,20%      | 34,15%      | 29,87%      | 37,24%      | 29,85%      | 31,07%      | 31,92%      | 36,70%      | 49,32%      | 38,57%      | 29,20%      | 37%         |
| <b>Institution</b>        | 10,11%      | 8,82%       | 9,76%       | 10,37%      | 6,49%       | 10,35%      | 18,91%      | 24,27%      | 17,02%      | 18,09%      | 10,96%      | 25,71%      | 18,58%      | 23%         |
| <b>Famille</b>            | 16,49%      | 14,71%      | 12,20%      | 7,93%       | 9,74%       | 12,41%      | 10,95%      | 14,56%      | 13,83%      | 9,04%       | 16,44%      | 12,86%      | 20,35%      | 15%         |
| <b>Aucun endroit fixe</b> | 27,13%      | 23,53%      | 32,32%      | 40,24%      | 42,86%      | 34,48%      | 38,31%      | 28,16%      | 32,45%      | 33,51%      | 20,55%      | 22,86%      | 30,97%      | 25%         |
| <b>Inconnue</b>           | 4,78%       | 5,29%       | 8,54%       | 7,31%       | 11,04%      | 5,52%       | 1,98%       | 1,94%       | 4,78%       | 2,66%       | 2,73%       | 0,00%       | 0,88%       | 0,00%       |
| <b>Total</b>              | <b>100%</b> |

Trente-sept femmes sont arrivées à la maison d'accueil en quittant leur logement, en le fuyant plutôt pour la plupart, car on relèvera dans un tableau plus loin que nous avons accueilli cinquante-sept femmes victimes de violence conjugale (certaines d'entre elles ont réalisé plusieurs séjours).

Vingt-cinq pourcent sont enregistrées comme ne venant d'aucun endroit fixe. Sauf quelques exceptions, il ne s'agit pas de femmes ayant séjourné dans la rue. Même si ces cas existent, ils demeurent rares et ils restent l'apanage des hommes. Beaucoup de femmes, en revanche, transitent, pour des motifs divers, par leur réseau naturel, famille ou amis, avant de sonner à la porte de notre service.

Enfin, vingt-trois pourcent viennent d'une autre institution. Pour la plupart, ces personnes arrivent chez nous après une hospitalisation, en clinique générale ou psychiatrique, ou après avoir purgé une peine de prison. Nous accueillons très régulièrement des femmes qui bénéficient de congés pénitentiaires.

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

| <b>Les filières d'accès</b>   | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Arrivées spontanées</b>    | 21,28%      | 28,24%      | 23,17%      | 23,17%      | 18,83%      | 13,79%      | 28,46%      | 17,96%      | 19,15%      | 23,91%      | 31,51%      | 31,43%      | 30,97%      | 37%         |
| <b>Services sociaux</b>       | 58,51%      | 58,82%      | 61,59%      | 57,92%      | 68,18%      | 67,58%      | 73,13%      | 64,56%      | 71,80%      | 63,04%      | 42,46%      | 60,00%      | 48,67%      | 43%         |
| <b>Police</b>                 | 6,38%       | 2,35%       | 3,66%       | 8,54%       | 4,55%       | 4,14%       | 4,98%       | 9,22%       | 4,26%       | 7,07%       | 8,22%       | 0,00%       | 7,96%       | 10%         |
| <b>Hôpitaux/<br/>Médecins</b> | 4,79%       | 2,94%       | 4,27%       | 3,05%       | 2,60%       | 4,14%       | 1,99%       | 3,40%       | 2,66%       | 2,17%       | 10,96%      | 4,29%       | 5,30%       | 6%          |
| <b>Famille/<br/>Relations</b> | 7,45%       | 7,65%       | 6,71%       | 4,88%       | 5,84%       | 6,90%       | 2,49%       | 4,85%       | 2,13%       | 3,80%       | 4,11%       | 4,29%       | 3,54%       | 4%          |

La très grande majorité des femmes nous sollicitent sur la suggestion d'un service social et, principalement, via le Cpas.

On relèvera également avec intérêt qu'en 2023, trente-sept femmes arrivent spontanément à notre porte, parce qu'elles ont reçu cette recommandation d'une connaissance ou parce qu'elles-mêmes ont déjà effectué un séjour chez nous. Ces deuxièmes ou troisièmes séjours peuvent s'avérer très productifs, car ils permettent quelquefois d'aborder et de se confronter aux problèmes laissés dans l'ombre antérieurement.

d. Les motifs d'entrée :

| <i>Les motifs d'entrée</i>    | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Assuétude</b>              | 2,13%       | 2,94%       | 3,66%       | 0,61%       |             | 0,69%       |             |             | 0,53%       | 1,06%       | 1,37%       | 7,14%       | 4,42%       | 2%          |
| <b>Problème administratif</b> | 0,53%       | 0,00%       | 0,00%       | 0,61%       | 0,65%       | 0,69%       |             | 0,49%       | 0,53%       |             |             | 20,00%      | 14,16%      | 4%          |
| <b>Problème de logement</b>   | 50,53%      | 46,47%      | 57,32%      | 57,93%      | 64,29%      | 49,66%      | 54,73%      | 53,40%      | 50,00%      | 53,19%      | 30,14%      | 77,14%      | 70,80%      | 70%         |
| <b>Santé mentale</b>          | 1,60%       | 1,18%       | 1,22%       | 2,44%       | 2,60%       | 4,83%       | 7,46%       | 12,14%      | 11,17%      | 9,57%       | 5,48%       | 5,71%       | 3,54%       | 3%          |
| <b>Problème de violence</b>   | 39,36%      | 39,41%      | 32,93%      | 31,09%      | 30,52%      | 37,23%      | 28,85%      | 26,69%      | 29,26%      | 34,05%      | 57,53%      | 45,71%      | 42,48%      | 43%         |
| <b>Autres</b>                 | 5,85%       | 10,00%      | 4,88%       | 7,32%       | 1,95%       | 6,90%       | 8,96%       | 7,28%       | 8,51%       | 2,13%       | 5,48%       | 1,43%       | 3,54%       | 3%          |
| <b>Total</b>                  | <b>100%</b> | <b>n.a.</b> | <b>n.a.</b> | <b>n.a.</b> |

Par convention, c'est au cours du premier entretien que ces données sont recueillies : « Pour quel motif nous sollicitez-vous ? ». Il n'est pas étonnant dès lors que ce soit la perte ou l'absence du logement qui sera majoritairement évoquée et que les raisons qui expliquent cet état de fait ne seront abordées que plus tard, lorsqu'une relation de confiance sera établie avec le travailleurs social. Il est en effet rare que la seule absence de logement constitue l'unique motif qui amène une personne à notre porte

Pour cette raison, la violence conjugale reste en définitive, et de loin, le premier motif d'entrée.

Les problèmes administratifs, quant à eux, sont rarement exprimés de manière naturelle ; ils n'apparaîtront que lorsque l'assistant(e) social(e) se penchera sur la question des ressources, du domicile, des éventuelles dettes...

e. *La durée des séjours (uniquement terminés) :*

|                         | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>- de 3 jours</b>     | 29,35%      | 25,86%      | 34,36%      | 29,75%      | 23,13%      | 24,83%      | 38,38%      | 41,26%      | 38,30%      | 32,09%      | 21,69%      | 11,84%      | 17,86%      | 18,27%      |
| <b>3 j. à – 8 jours</b> | 15,22%      | 18,39%      | 11,66%      | 15,82%      | 16,33%      | 17,45%      | 17,68%      | 14,08%      | 18,62%      | 19,25%      | 9,64%       | 9,21%       | 11,61%      | 6,73%       |
| <b>8 j. à – 1 mois</b>  | 15,76%      | 17,24%      | 11,66%      | 16,46%      | 11,57%      | 11,41%      | 13,13%      | 14,56%      | 9,04%       | 12,83%      | 15,66%      | 15,79%      | 16,96%      | 8,65%       |
| <b>1 m. à – 3 mois</b>  | 22,28%      | 20,69%      | 21,47%      | 22,15%      | 24,49%      | 19,46%      | 11,62%      | 16,02%      | 11,70%      | 17,11%      | 18,07%      | 18,42%      | 19,64%      | 24,04%      |
| <b>3 m. à – 6 mois</b>  | 11,96%      | 9,20%       | 15,95%      | 12,03%      | 20,41%      | 16,78%      | 15,15%      | 9,22%       | 14,36%      | 16,04%      | 15,66%      | 27,63%      | 20,54%      | 27,88%      |
| <b>6 m. à – 1 an</b>    | 4,35%       | 8,05%       | 4,90%       | 3,79%       | 4,07%       | 9,40%       | 4,04%       | 4,86%       | 6,92 %      | 2,68%       | 18,07%      | 15,79%      | 11,61%      | 14,42%      |
| <b>1 an et +</b>        | 1,08%       | 0,57%       | 0,00%       | 0,00%       | 0,00%       | 0,67%       | 0,00%       | 0,00%       | 1,06%       | 0,00%       | 1,21%       | 1,32%       | 1,79%       | 0,00%       |
| <b>Total</b>            | <b>100%</b> |

La tendance observée au cours des dernières années est respectée. Un peu plus de trente-cinq pourcent des hébergements durent moins d'un mois. Par ailleurs, cinquante-deux pourcent nous ont quittés au terme d'un séjour allant d'un à six mois. On peut imaginer que bon nombre d'entre elles auront utilisé ce temps pour se pencher sur la problématique qui les a amenées à recourir à la maison d'accueil et pour entamer des pistes de remédiation.

Il nous revient que, dans bon nombre de maisons d'accueil, on enregistre un nombre élevé de séjours de longues durées, s'étalant sur un an voire souvent même fois plus. Sans juger des pratiques d'autres institutions, nous privilégierons toujours d'activer aussi rapidement que possible un réseau d'aide autour de nos résidentes et d'organiser la recherche d'un logement, au rythme de la personne certes, mais sans. Cette pratique répond à deux objectifs. Tout d'abord, nous sommes conscients que la vie en communauté à l'intérieur de la maison d'accueil peut produire des effets positifs, certes, mais est également très artificielle et peut produire des effets négatifs si elle se prolonge. Un retour à *la vraie vie* est souvent souhaitable. Ensuite, un séjour qui s'achève, c'est une place qui se libère et une possibilité de répondre une nouvelle demande. De tout temps, les Sans Logis ont fait le choix de mettre l'accent sur l'accueil d'urgence qui vise à garantir à un maximum de réponses positives aux sollicitations extérieures. Le dynamisme que nous nous efforçons d'imprimer aux suivis de nos résidentes pour les amener vers une vie autonome satisfaisante participe de cette volonté.

f. La destination :

|                           | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Inconnue</b>           | 45,50%      | 46,41%      | 48,78%      | 53,46%      | 51,30%      | 42,11%      | 48,99%      | 41,86%      | 48,68%      | 52,91%      | 38,55%      | 18,84%      | 17,86%      | 21,15%      |
| <b>Logement autonome</b>  | 39,15%      | 34,81%      | 35,37%      | 27,04%      | 34,42%      | 36,18%      | 26,77%      | 23,67%      | 28,04%      | 25,40%      | 32,53%      | 47,83%      | 39,29%      | 53,85%      |
| <b>Famille</b>            | 7,41%       | 7,18%       | 5,49%       | 5,03%       | 4,55%       | 11,18%      | 6,57%       | 5,10%       | 9,00%       | 5,82%       | 9,64%       | 5,80%       | 16,96%      | 4,81%       |
| <b>Institution</b>        | 6,88%       | 8,84%       | 7,32%       | 6,92%       | 6,48%       | 7,24%       | 14,14%      | 21,64%      | 12,70%      | 12,70%      | 16,87%      | 20,29%      | 18,75%      | 15,38%      |
| <b>Autres</b>             | 1,06%       | 2,21%       | 2,44%       | 5,66%       | 3,25%       | 3,29%       | 3,03%       | 5,80%       | 1,58%       | 2,12%       | 2,41%       | 7,25%       | 0%          | 0%          |
| <b>Aucun endroit fixe</b> | 0%          | 0,55%       | 0,60%       | 1,89%       | 0,00%       | 0,00%       | 0,50%       | 1,93%       | 0,00%       | 1,05%       | 0,00%       | 0,00%       | 7,14%       | 4,81%       |
| <b>Total</b>              | <b>100%</b> |

Le nombre de personnes qui nous quittent sans indiquer leur destination reste important. Par ailleurs, cinquante-six femmes ont intégré un logement autonome après leur séjour à la maison d'accueil. Le constat persiste : se loger à Liège devient, d'année en année, plus difficile. Les logements deviennent rares, particulièrement lorsqu'ils comportent plusieurs chambres, le prix des loyers augmente de façon constante et les propriétaires rechignent à conclure un bail avec des personnes émergeant au C.P.A.S., avec plusieurs enfants et d'origine étrangère... Ceci entraînera, quelques fois, la prolongation du séjour de certaines femmes à la maison d'accueil.

Un élément particulièrement positif est à mettre en lumière toutefois. Il y a quelques années encore, l'accès au logement social relevait du rêve auquel quasi aucune n'accédait. Depuis quelques années maintenant, des règles d'attribution précises et objectives ont été fixées, sous forme de points, si bien qu'aux points obtenus par la situation d'urgence sociale, s'additionnent, lorsque c'est le cas, des points supplémentaires attribués aux femmes victimes de violence conjugale. Ces circonstances cumulées, et les points afférents, assurent l'accès à un logement social quasi automatique et à très brefs délais.

Autre élément positif, Habitat-Service que ce soit via le bail glissant ou dans des logements qu'il gère offre des possibilités de logement, mais aussi, et surtout, d'un accompagnement dans le logement qui s'avère souvent essentiel pour la pérennisation du travail que nous avons entamé durant la période d'hébergement.

On relèvera également que, de tout temps, nous sommes régulièrement interpellés par des résidentes ayant quitté la maison d'accueil et qui nous sollicitent pour une démarche administrative, un conseil, une traduction, pour simplement parler et être écoutée, ou pour toute autre sorte d'aide. Ces multiples interventions sont à présent reprises sous le vocable *Post Hébergement* et fait maintenant partie des missions de base des maisons d'accueil qui reçoivent pour se faire un subside complémentaire. La comptabilisation de toutes ces interventions nous apprend que nous avons rencontré soixante-quatre femmes ayant précédemment été hébergées à la maison d'accueil pour un total de deux cent vingt-sept interventions de *Post Hébergement*.

Il est utile de noter que, outre tout ce qui se réalise durant le séjour des résidentes, notre action se déploie également aussi tantôt en amont de la période d'hébergement si l'on pense aux 850 demandes non rencontrées, certes, mais qui ont été patiemment écoutées et réorientées, et tantôt en aval à travers ces 227 actions de *Post Hébergement*. Tout ceci nécessite beaucoup d'énergie et de disponibilité.

## 2. Le travail social – le travail pédagogique

### *a. Le travail social*

Axe important de la mission d'une maison d'accueil, le travail social individuel est assuré par quatre assistantes sociales et assistants sociaux. En effet, la situation administrative des personnes que nous accueillons est en général très dégradée. Le travail spécifiquement social, surtout pris en charge par l'assistant social référent, souvent en collaboration avec l'éducatrice référente, pourra s'attacher, selon les cas, à des domaines très variés.

Citons :

- demande de R.I.S. ou d'aide sociale ;
- requête en séparation auprès de la justice de paix ;
- remise en ordre de mutuelle ;
- contacts avec les avocats en matière de séparation, divorce, garde d'enfants, pensions alimentaires, droits de séjours ;
- collaboration avec Cap Migrants ;
- contacts avec la police (dépôt de plainte, intervention en cas de risque de violence...)
- coopération avec le S.A.J., le S.P.J., l'O.N.E., les crèches, les pouponnières pour les enfants ;

- gestion budgétaire, suivis avec les administrateurs de biens ;
- contacts avec les hôpitaux (urgences, psychiatrie, consultations prénatales...) ;
- relations avec les médecins, les maisons médicales ;
- contacts et collaborations avec les services spécialisés dans des problématiques particulières : centre Alfa (toxicomanies), SIAJef , Club André Baillon, Urgences psycho-médico-sociales de la Citadelle (psychiatrie) ;
- service des urgences sociales du C.P.A.S. ;
- contacts et coopération avec les services du Relais Social (abri de jour, abri de nuit, La Fontaine, Amon Nos Hôtes...).

Remettre en ordre la situation administrative de la personne constitue un jalon essentiel pour lui permettre, à terme, de retrouver les conditions d'une vie autonome. S'il paraîtrait souvent plus simple, pour l'assistant social, de mener ces démarches lui-même, il atteindra beaucoup mieux son but grâce à une mobilisation des ressources de la personne, afin de l'amener à redresser sa situation par elle-même, en tirant le meilleur profit de ses capacités.

#### *b. L'organisation de la vie communautaire – l'éducatrice de permanence*

L'organisation de la vie de la communauté repose sur cinq éducatrices et un éducateur. Depuis de nombreuses années, ils se sont réparti les tâches, l'alimentation, le linge, le ménage et le matériel de jeu.

En outre, si les activités des éducatrices et éducateur se sont multipliées et diversifiées, il nous paraît essentiel de placer au centre de l'action éducative la présence et l'animation de la vie communautaire. Pour cette raison, nous avons réaffirmé le rôle de l'éducatrice de permanence. Clairement identifiée -son nom est affiché-, elle veille à répondre à toutes les sollicitations des résidentes, à fournir conseils et coups de main. Par sa présence, elle veille au bon fonctionnement du groupe et chaque résidente sait vers qui s'orienter. Cette mission est répartie chaque jour, matin, après-midi et soirée, entre les cinq éducatrices.

#### *c. Le travail « en duo »*

Dès son arrivée dans nos murs, chaque résidente se voit attribuer un duo de référents ; un.e éducateur.trice et un.e assistant.e social.e. Ceux-ci accompagneront plus particulièrement la résidente et ses enfants durant son séjour et s'attacheront à répondre aux attentes liées à sa situation et à son bien être dans la communauté. La distribution des rôles répondra bien entendu aux spécificités des fonctions des deux référents, mais sera également réfléchi à chaque fois pour coller au mieux à chaque cas. Les référents seront régulièrement amenés à se parler pour coordonner leur action. Mais nous veillons également à ce qu'une communication permanente soit établie entre l'équipe entière et le duo de référents pour enrichir nos interventions par la créativité de chacun, et parce qu'aussi chaque membre de l'équipe se doit de travailler avec chacune des femmes hébergées.

*d. La réunion des résidentes, animée par Vanessa FOURNIER et Lina GOOSSENS*

Organisée un mardi par mois, la réunion des résidentes offre au groupe une expérience très intéressante de communication. S'exprimer, écouter l'avis de l'autre, respecter les différences et construire ensemble une décision commune, l'exercice paraît périlleux, mais il s'avère particulièrement riche. Cette réunion, que nous avons voulu redynamiser cette année en la rendant plus dynamique et plus ludique, connaît maintenant un grand succès.

*e. Le ménage organisé par Farida AMARA-KORBA*

L'entretien du bâtiment est confié aux résidentes. Nous poursuivons le fonctionnement instauré depuis près de quinze ans, qui vise à faire appel aux résidentes pour nettoyer les locaux, sur base volontaire plutôt qu'imposée. En outre, chaque jour, une éducatrice apporte son aide aux personnes qui en éprouvent le besoin. Nous restons satisfaits de la formule, puisque les résidentes demeurent plus motivées et le bâtiment nettement mieux entretenu.

*f. La préparation des repas animée par Touria SAFI et Vanessa FOURNIER*

La confection des repas est également confiée aux résidentes, avec l'aide des éducatrices, et plus spécifiquement de Touria Safi qui, en outre, s'occupe des achats alimentaires. Préparer un repas à la maison d'accueil est une entreprise risquée pour une résidente, car le verdict est immédiat. Mais lorsque, comme souvent, les plats proposés rencontrent l'enthousiasme du groupe, la résidente qui l'aura préparé en retirera un renforcement positif non négligeable. En outre, les repas des quatre coins du monde qui sont préparés sont autant d'échanges culturels appréciés de tous.

*g. La halte-garderie, animée par Farida AMARA KORBA*

La halte-garderie, mise sur pied durant deux matinées, existe depuis de nombreuses années à la maison d'accueil. Elle se déroule dans un très joli local aménagé à cet effet au deuxième étage. Elle permet aux mamans d'effectuer leurs démarches à leur aise ou, tout simplement, de souffler. En outre, dans le cadre de cette halte-garderie, Farida organise, de façon hebdomadaire, un atelier maman bébé, destiné à initier les jeunes mamans aux soins à apporter à leurs bébés.

#### *h. Le magasin de seconde main, animé par Elodie STRAPE*

Il reste un lieu de très haute convivialité, où se retrouvent anciennes et actuelles résidentes ainsi que d'autres personnes du quartier. En outre, les vêtements et objets ménagers, qui peuvent y être acquis pour des sommes très modiques, viennent bien à point pour nombre d'entre elles. Voici assurément un magasin qui ne court pas après le profit, mais l'objectif réside ailleurs.

#### *i. L'atelier femme, animé par le planning familial Louise Michel*

Souvent peu enclines à consulter spontanément des services de santé mentale ou des plannings familiaux, les résidentes se montrent très friandes de leurs rendez-vous, chaque lundi après-midi, avec les deux intervenantes du planning. Abandonnant tout formalisme, l'atelier se présente aujourd'hui comme une auberge espagnole. Autour de la table de la salle à manger, avec une tasse de café, chacune peut s'asseoir, voir ce qu'il s'y passe et entrer librement dans la discussion. On cherche à y améliorer l'image de soi et à apprendre à écouter ses émotions. Certaines femmes poursuivront ensuite la démarche au planning familial.

### 3. Les partenariats

Il n'est pas nécessaire d'expliquer l'importance de nouer des partenariats. Nous avons coutume de dire que si nous sommes généralistes en tout, nous ne sommes spécialistes en rien. Nous brassons globalement l'ensemble des problématiques sociales possibles et notre rôle consistera souvent, non à les traiter par nous-même, mais à orienter les personnes vers des services extérieurs qu'elles pourront au surplus continuer à fréquenter au-delà de leur séjour à la maison d'accueil.

Parmi les partenariats particulièrement actifs, citons le centre Alfa. Une assistante sociale y participe à des réunions sur le thème de la parentalité. Une éducatrice et une assistante sociale prennent part quant à eux aux rencontres organisées par la Plateforme provinciale consacrée aux problématiques liées à la violence conjugale. Une autre assistante sociale se rend aux réunions *Précarité et santé mentale*, organisées par le Relais Social du Pays de Liège et consacrées au suivi de personnes hautement précarisées, qui fréquentent, simultanément ou successivement, les différents dispositifs liégeois d'aide aux personnes.

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 Cpas de Liège, Paul de Smet avec l'U.M.P.S. (service des urgences psychiatriques du C.H.R. de la Citadelle) et aussi la Maison Médicale du Laveu, Jean-Loup Carlier avec la Maison Liégeoise et, enfin, Jean-Noël Carrière ainsi que Lina Goossens avec Habitat-Service.

## 4. Les formations

On peut s'en féliciter, la formation prend de plus en plus de place dans le quotidien de notre équipe.

Outre des journées de formation ponctuelles répondant à des problématiques particulières, nous avons mis l'accent sur la participation de chaque travailleur aux trois modules de formation proposé par le CVFE sur le thème de la violence conjugale (module de base, module enfants et module auteur). Il est indispensable de disposer d'outils adéquats pour répondre à la spécificité de l'accueil des victimes de violence conjugale. Ce processus de formation se poursuivra en 2024.

Il nous est apparu également nécessaire d'organiser une formation centrée sur la *communication non violente* dispensée à l'équipe au complet en deux journées et qui a rencontré la satisfaction de chacun.

Enfin, nous avons également organisé une formation de recyclage en matière de premiers soins.

Au total, notre équipe au complet a participé à 756 heures de formation en 2023, soit trois fois plus qu'il y a cinq ans.

## 5. Les aménagements

Grâce à une subvention obtenue, nous avons, enfin !, remplacé les sept Velux du second étage et équiper ces derniers de volets électriques qui permettent tout à la fois d'occulter en été et d'isoler en hiver. Le gain de confort dans ces chambres est appréciable.

Le revêtement de sol des sept chambres de ce qui sera toujours appelé *le nouveau bâtiment* a été remplacé par une imitation de plancher qui donne un aspect plus chaleureux. En outre Mathias a rafraîchi les peintures.

En 2024, nous allons principalement rééquiper les chambres avec des prises électriques en nombre suffisant et disposées de manière telle qu'elles permettent aux résidentes de recharger et d'utiliser leurs téléphones mobiles, ordinateurs. Ce sont pas moins d'une cinquantaine des prises qui vont être installées par Mathias.

Enfin, nous avons passé commande d'un nouveau four industriel pour remplacer celui qui nous a quitté à la fin de l'année dernière.

## 6. La réforme du secteur des maisons d'accueil

Nous avons expliqué l'année dernière les différentes aides obtenues par le secteur dans le cadre, notamment, du Plan de Relance européen initié au lendemain de la crise Covid et des accords du non-marchand.

Toutes ces nouvelles dispositions s'intègrent plus globalement dans une volonté ministérielle de réforme du cadre décretaal et réglementaire en vigueur pour notre secteur. J'ai été amené au cours de cette année à participer pour notre fédération (Arca) à des nombreuses rencontres réunissant le cabinet, l'administration et les fédérations. Cette réforme, qui dépoussière des textes datant pour la plupart de 2004 actualise les dispositifs, simplifie souvent et s'adapte aux évolutions du secteur (notamment en ce qui concerne la violence conjugale ou le poste hébergement). Un autre pan de ces négociations a traité de la nouvelle législation pour les accueils de jour (tel Amon-Nos-Hôtes). Ces différents textes devraient être adoptés avant le terme de cette législature.

## 7. la Société Coopérative MaplSoft

L'application informatique MaplSoft en chantier depuis 2016 et diffusée depuis 2020 connaît un très grand succès. Aujourd'hui, elle est utilisée par plus de trente-cinq services, maisons d'accueil et Associations de Promotion du Logement, et nous sommes régulièrement sollicités par de nouvelles institutions. Tout ceci nous réjouit, Bruno Fafchamps, directeur de l'Accueil à Verviers, et moi-même qui en sommes les concepteurs, mais nous prend également beaucoup d'énergie. Présenter l'application, organiser la formation des utilisateurs, entendre les difficultés qu'ils rencontrent, les bugs auxquels ils se heurtent (ils deviennent rares), réfléchir et mettre en place de nouveaux développements, ...

Récemment, nous avons été contactés par le Fonds du Logement Wallon qui se montre désireux d'équiper le secteur des AIS avec MaplSoft.

En outre, pour nous conformer aux dispositions nouvelles du code des sociétés et aux exigences de la TVA, nous avons fait le choix de créer une Société Coopérative réunissant les dix partenaires ayant participé au financement de l'application (à hauteur de 15000 euros pour la plupart) et au sein de laquelle L'accueil de Verviers et les Sans Logis sont majoritaires, pour avoir chacun investi 80.000 euros.

## 7. L'équipe éducative, sociale et technique

Au 31 décembre 2023, elle se compose de (*par ordre d'ancienneté au sein du service*) :

- Maci (dit Mathias) BARDUC, ouvrier d'entretien (1989) – 58 ans
- Paul DE SMET, assistant social (1997) – 57 ans
- Farida AMARA KORBA, éducatrice (1998) – 59 ans
- Patricia GLADALA, éducatrice de nuit (2000) – 61 ans
- Touria SAFI, éducatrice (2006) – 59 ans
- Etienne DENIS, directeur (2006) – 64 ans
- Jean-Noël CARRIERE, éducateur (2009) – 38 ans
- Florence GOFFARD, assistante sociale (2011) – 37 ans
- Halima SAHMOUN, éducatrice de nuit (2012) – 59 ans
- Audrey LAVIGNE, assistante sociale (2013) – 33 ans
- Aurélie PIAZZA, secrétaire (2014) – 39 ans
- Lina GOOSSENS, assistante sociale (2016) – 41 ans
- Elodie STRAPE, éducatrice (2017) – 32 ans
- Jean-Loup CARLIER, assistant social (2017) – 30 ans
- Vanessa FOURNIER, éducatrice (2018) – 37 ans
- Irma KALAC, éducatrice de nuit (2022) – 26 ans
- Caroline HENROTTAY, éducatrice (2023) – 35 ans

## 8. Perspectives 2024

En concertation avec l'équipe éducative et sociale, l'accent sera porté, en 2024, sur la poursuite du processus de formation de chacun de ses membres à l'accompagnement spécifique des femmes et enfants victimes de violence, tant il apparaît indispensable que tous nous possédions des outils adéquats et cohérents pour aborder cette problématique. En outre, nous organiserons deux cycles de formation réunissant l'équipe au complet, l'un traitant de l'accompagnement de personnes souffrant d'addictions, et l'autre des souffrances psychiatriques en lien avec les parcours de migration. Nous organiserons également, comme chaque année un recyclage de la formation de secourisme

Par ailleurs, Lina Goossens prendra ses fonctions en qualité de directrice de la maison d'accueil des Sans Logis (femmes et enfants), aussi l'année 2024 sera mise à profit pour organiser au mieux le passage de relais.

---

*Annexe 1 : Statistiques extraites de l'application MaplSoft*

*Annexe 2 : Organigramme de l'asbl Sans Logis*