



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 2024

Cafétéria sociale

Amon Nos Hôtes

Introduction

Depuis 2023, l'ASBL Sans Logis comporte 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 (SIS).

L'entité Amon Nos Hôtes, qui comprend la cafétéria sociale et le SIS, assure la continuité de ses activités après leur rassemblement au sein de l'ASBL Sans Logis en 2023.

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.

La participation des usagers, après une légère augmentation en 2023, est restée constante malgré la hausse des prix. Pour rappel, cette participation peut être maintenue au plus bas (rentabilité négative) grâce aux ventes « grand public » auxquelles participent activement les usagers-bénévoles, notamment la livraison de sandwiches et soupe au Carrefour Santé Social (Province de Liège).

Les indicateurs chiffrés montrent une fréquentation toujours en hausse. En 2024, 12.789 passages ont été recensés pour une moyenne de 55 personnes par soir d'ouverture (41 en 2022). Ce sont cette année 1363 personnes différentes (217 femmes et 1.146 hommes) qui auront franchi la porte de la cafétéria pour y trouver refuge et chaleur. Parmi celles-ci, nous observons une augmentation considérable du public sans-abri : +48% !. La fréquentation des femmes sans-abri a, quant à elle, presque doublé.

En parallèle, nous observons une diminution du nombre de repas (8500 en 2024).

L'augmentation significative de la fréquentation du public sans-abri est observée dans les différents services d'accueil liégeois et traduit la paupérisation de la population sur le territoire.

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 entretiens 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 2024, nous dénombrons 79 permanences de soirée et 46 de journée, auxquelles s'ajoutent 133 rendez-vous en journée. 1.162 interventions ont ainsi pu être réalisées par l'équipe au bénéfice de 184 personnes différentes.

L'équipe s'entend sur la complexification croissante des situations rencontrées et une difficulté croissante chez les usagers à « sortir de la plainte » pour réussir à formuler une demande d'aide et d'accompagnement.

d. L'insertion sociale par le bénévolat

Amon Nos Hôtes a toujours prôné la participation active de ses bénéficiaires. Elle trouve sa concrétisation la plus évidente dans les activités de bénévolat proposées au public de la cafétéria sociale, permettant à l'utilisateur de passer « de l'autre côté du comptoir », d'une identité d'utilisateur à celle d'acteur d'une fonction d'utilité sociale.

Conscients de la nécessité du principe de « rupture » nécessaire à l'utilisateur issu du contexte de la grande précarité qui souhaite se construire une identité « en dehors de la rue », l'équipe du projet Accueil de soirée a prévu des étapes transitoires permettant une implication évolutive dans le fonctionnement de l'institution. En effet, plusieurs prestations sont proposées en journée permettant de recouvrer un sentiment d'utilité sociale sans être en contact direct avec les pairs d'un milieu dont certains usagers souhaitent s'extraire.

L'intégration dans l'équipe des bénévoles est une étape importante. Elle souligne l'importance du sentiment d'appartenance à un groupe, valorisant et émancipateur. L'entraide au sein de l'équipe de bénévoles est capitale. Les travailleurs du projet investissent donc une attention particulière à la dynamique de groupe et aux parcours individuels au sein de ce groupe. Le bénévolat des usagers est donc bien un vecteur d'insertion sociale.

Dans les perspectives d'évolution de ce projet, la présence et le nombre des travailleurs lors des activités de bénévolat devront être renforcés.

En 2024, 95 bénéficiaires se sont impliqués dans ce projet, dont 44 personnes sans-abri.

L'évolution du recueil de données nous permet aujourd'hui une meilleure évaluation. Nous constatons que :

- Les prestations de soirée sont plus prisées par les bénévoles ;
- Le public de rue est représenté de manière constante dans l'ensemble des activités bénévoles, tant au niveau de la file active que des prestations de journée et de soirée ;
- Une majorité des nouvelles inscriptions concernent le public de rue.

Ces premières analyses chiffrées du bénévolat permettent à la fois une confirmation de l'utilité recherchée de ce projet auprès du public sans-abri et une meilleure analyse des points d'attention quant à l'organisation des activités de bénévolat.

e. *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.

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.

L'organisation de l'**extension de l'accueil de jour durant l'hiver 2024-2025** est assurée par le directeur d'Amon Nos Hôtes, en partenariat avec l'Abri de jour de Liège afin d'assurer une possibilité d'accueil continue durant la période hivernale au public sans-abri.

En parallèle, l'équipe d'Amon Nos Hôtes participe à un **hub partenarial** et accueille au sein de ses locaux les travailleurs des abris de nuit (abri nuit de Liège et Thermos) afin de leur permettre la récolte des demandes d'hébergement. Cette collaboration, amorcée en septembre 2024 dans une situation d'urgence, vise à se pérenniser au-delà du Plan Grands Froids.

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 activités offertes 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.

Les constats relevés en 2024 mettent en lumière les défis de l'avenir :

- Maintenir un accueil de qualité en portant une attention spécifique aux publics spécifiques (femmes en rue, personnes souffrant d'assuétudes, personnes LGBTQIA+, ...)
- Appréhender les nouvelles problématiques auxquelles se confrontent les usagers, notamment par la promotion et le développement des permanences sociales ;
- Pérenniser le projet, notamment dans le cadre de la réglementation des accueils de jour, et par toute autre possibilité de financement structurel pérenne ;
- Développer les stratégies de promotion du projet, notamment par un meilleur recensement des indicateurs de la phase d'accroche (interventions dans le collectif, ...)
- 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 lorsque l'errance et la situation de sans-abrisme est considérée comme une souffrance ;
- Développer des activités d'insertion pendant et en dehors des heures d'accueil en collaboration avec d'autres services pour permettre une mixité des publics et favoriser la sortie de l'errance ;
- 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 a été introduite dès les premiers jours de 2025. L'appel à projets du même nom a permis aux anciennes entités Amon Nos Hôtes de retrouver une direction depuis le 1^{er} juillet 2023.

Nous resterons attentifs et vigilants en 2025 au renouvellement de l'exercice du Relais Social du Pays de Liège, subsidiant le projet Accueil de soirée. Le contexte socio-économique actuel nous contraint à repenser nos actions sous l'angle de l'efficacité et du résultat. Nous sommes cependant convaincus que la qualité du lien tissé avec les personnes constitue la meilleure réponse à leur souffrance. Entre affirmation des valeurs des Sans Logis et adaptation à ce contexte, l'enjeu de 2025 sera de trouver l'équilibre le plus juste.