



## Maison d'accueil pour Tous de l'ASBL Sans Logis

### PROJET D'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

#### Table des matières

A.	Présentation générale :	3
0.	Le contexte.....	3
1.	La maison d'accueil pour tous.....	5
	La situation géographique.....	5
	Quelques indicateurs sur la commune d'implantation.....	5
2.	Les caractéristiques du projet.....	5
	Public cible.....	5
	Activités spécifiques menées en interne ou en partenariat dans le cadre de :.....	6
	L'accueil d'urgence.....	6
	Le service post-hébergement.....	6
	L'accompagnement des enfants.....	6
	Le lit halte soins.....	7
3.	Utilisation des ressources pour mieux gérer le projet.....	7
	Infrastructure.....	7
	Ressources extérieures effectives et potentielles.....	7
	Ressources humaines.....	8
4.	L'accueil.....	9
5.	La prise en charge.....	9
	Admission, non admission et orientation.....	9
	Collaboration, coordination et concertation dans la prise en charge des personnes.....	9
	Implication de la personne ou de la famille pendant son séjour.....	10
	Modes d'acquisition de l'autonomie sociale.....	11
	Coordination de la prise en charge du groupe des hébergés.....	12
6.	Conditions de séjour pour les hébergés.....	12
	Hébergement, type de chambre.....	12
	Repas.....	12
	Hygiène corporelle.....	12
	Entretien des communs et des chambres.....	13
	Activités à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison, à titre indicatif.....	13

Les animaux .....	14
7.    Le conseil des hébergés .....	14
8.    La sortie .....	14
9.    Modalités d'évaluation du projet d'accompagnement collectif .....	15
B.    Emergence des nouvelles problématiques.....	15
1.    Identification des problématiques .....	15
Quelles évolutions des difficultés sociales avez-vous constatées au niveau de votre public cibles ?	
.....	15
2.    Réflexion sur le travail mené .....	16
3.    Mise en projet.....	16
C.    Avis du Personnel .....	16

## A. Présentation générale :

### 0. Le contexte



ASBL Habitat-Service  
Avenue Georges Truffaut, 20  
4020 LIEGE



ASBL Sans Logis  
Rue Saint Laurent, 172  
4000 LIEGE

Depuis 1955, l'ASBL Sans Logis vient en aide aux personnes sans-abri.

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

- Une [maison d'accueil pour Femmes et Enfants](#) de 44 lits ;
- Une [maison d'accueil pour Tous](#) de 64 lits ;
- Une [maison de vie communautaire](#) de 17 lits ;
- Une [Cafétaria Sociale](#) ;
- Un [Service d'Insertion Sociale](#).

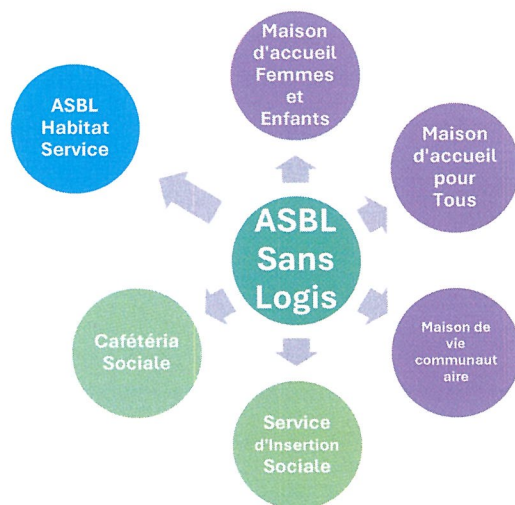
Selon les statuts, notre association a pour but d'assurer l'hébergement, la guidance et toute aide nécessaire aux personnes pauvres, dans le besoin, sans logis ou « handicapées sociales ».

Pour répondre à l'évolution des besoins et des projets, l'ASBL Sans Logis a créé une autre association.

L'ASBL Habitat-Service, agréée association de promotion du logement, a pour but de contribuer à la mise en œuvre du droit à un logement décent et durable.

Ainsi, elle s'efforce de :

- favoriser l'intégration sociale dans l'habitat par la mise à disposition d'un logement adéquat ;
- procurer un accompagnement administratif, social, technique ou juridique relatif au logement et prioritairement aux personnes en état de précarité ;
- mener des projets novateurs en matière de promotion sociale du logement ;
- former et informer des partenaires et le public précarisé dans le cadre de la pédagogie de l'habitat.



### Mission, Vision et Valeurs

Les mission, vision et valeur de la maison d'accueil sont issues de celles du Groupe Sans Logis/Habitat-Service que voici :

#### 1. Introduction

Pour la bonne compréhension de ce document, il y a lieu de définir par :

- Groupe : ensemble des personnes œuvrant au sein des Sans Logis et d'Habitat-Service.
- Mission : la description des activités actuelles du groupe.
- Vision : la description d'où le groupe souhaite se positionner dans le futur et ce qu'il vise à être.
- Valeurs : la description du carburant que le groupe va utiliser pour atteindre sa vision.

#### 2. Mission

Le groupe met en place un soutien professionnel pour rendre à la personne accompagnée la confiance en ses capacités.

Il a pour mission d'assurer l'hébergement, la guidance et toute aide nécessaire aux personnes en situation de précarité ainsi que de contribuer à la mise en œuvre du droit à un logement décent et durable.

La mission du groupe est inspirée par l'approche suivante : « Qui que tu sois, entre, dors, restaure-toi, reprend espoir ».

Le groupe entend assurer un accompagnement socio-éducatif tout au long du parcours d'insertion : accueil, hébergement, suivi social en logement. Il se donne pour mission de gérer des maisons d'accueil et des logements, un service d'insertion sociale, un restaurant social, de favoriser la mise à disposition d'un logement adéquat, de rénover, gérer et entretenir un parc immobilier pour le mettre en location auprès du public accompagné par le groupe. Finalement, le groupe entend assurer une sensibilisation au sens large auprès du grand public, des pouvoirs locaux, régionaux et fédéraux.

#### 3. Vision

La vision du groupe est celle d'un monde dans lequel sa mission deviendrait inutile.

Un monde où chacun définira la manière dont il souhaite s'épanouir et où chacun vivra en toute sécurité de logement. Un monde où les différences et la diversité seront valorisées et intégrées.

Nous visons un monde d'entraide en équilibre avec un monde durable.

#### 4. Valeurs

Respect de la dignité intrinsèque de chacun : mettre l'utilisateur du groupe au centre des préoccupations, tout en ayant confiance en l'humain, en l'écoutant avec bienveillance et en continuant à l'accueillir, quel qu'il soit.

Solidarité et entraide en s'appuyant sur les spécificités des membres du groupe et en ayant un esprit d'ouverture et de partage en toute transparence des moyens humains et financiers du groupe.

Engagement dans une vision optimiste, créative, audacieuse et persévérante

## 1. La maison d'accueil pour tous

### La situation géographique

La maison d'accueil des Sans Logis, située à Liège, dans le quartier Saint Laurent, se trouve assez proche du centre-ville et jouit par cette proximité d'une accessibilité facilitée vers le centre économique et les partenaires sociaux.

### Quelques indicateurs sur la commune d'implantation

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

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025 :

Sur 197 000 habitants sur la commune de Liège, 22%<sup>1</sup> sont bénéficiaires d'allocation de chômage et 7,8%<sup>2</sup> du Revenu d'Intégration Sociale.

## 2. Les caractéristiques du projet

### Public cible

Toute personne en recherche d'autonomie.

### Conditions d'accès

- Être majeur ou accompagné de son parent
- Ne pas avoir dépassé l'âge de la pension
- Être valide (pouvoir se déplacer et effectuer des tâches ménagères)
- Avoir ou être éligible à un revenu
- Accepter le cadre de la maison d'accueil, respecter le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI)
- Etablir un Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI) et le respecter

---

<sup>1</sup><https://statbel.fgov.be/fr/themes/census/marche-du-travail/situation-sur-le-marche-du-travail-emploi-et-chomage>

<sup>2</sup> [https://stat.mi-is.be/fr/dashboard/ris\\_cities?menu=map](https://stat.mi-is.be/fr/dashboard/ris_cities?menu=map)

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

#### L'accueil d'urgence

L'accueil en maison d'accueil est possible 24H/24, 7 jours/7. Pour rendre possible cette offre de service, Il y a en permanence (y compris la nuit et pendant les week-ends et jours fériés) au moins un membre du personnel présent dans la maison d'accueil. De plus, la maison d'accueil a établi un partenariat avec le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) du CPAS de Liège au travers d'un projet du Relais Social du Pays de Liège baptisé « hébergement d'urgence » afin de pouvoir bloquer un lit rebaptisé « lit d'urgence »<sup>3</sup> permettant de pouvoir accueillir, pour une période de trois nuits, toute personne orientée par le DUS ou pour la nuit toute personne se présentant de nuit alors que ce lit est vacant. La situation de ces personnes arrivées de nuit est réévaluée le lendemain avec le service social de la maison d'accueil et celui du DUS.

#### Le service post-hébergement

Les personnes ayant séjourné à la maison d'accueil continuent de bénéficier de notre aide. L'objectif est de les orienter vers d'autres acteurs de l'action sociale mais le temps du passage de flambeaux il reste possible pour nos anciens résidents de faire des démarches avec l'équipe de la maison d'accueil.

#### L'accompagnement des enfants

La maison d'accueil accueille toute personne en situation de détresse, qu'elle soit ou non accompagnée d'enfants. La démarche est une démarche globale d'accompagnement et est fondée sur le respect de la personne.

Une attention particulière est portée aux enfants. Ils arrivent souvent eux aussi, en grande difficulté et n'ont pas choisi de venir se réfugier à la maison d'accueil. Les enfants ont des ressources qui leur sont propres et peuvent être acteurs de leur développement. Ils bénéficient d'un accompagnement au même titre que leur parent.

La vie en communauté est un aspect important de la vie en maison d'accueil ; cependant, il est important de préserver la cellule familiale ainsi que les relations parent/enfant. Tout travail avec les enfants se fait dans la mesure du possible en relation avec le parent, en veillant à ne pas le "déposséder" de sa fonction parentale. C'est ainsi que l'enfant accueilli à la maison d'Accueil avec son parent reste durant son séjour sous la responsabilité de celui-ci. En aucun cas l'équipe ne se substituera au parent dans la prise en charge de son enfant.

Plutôt qu'un accompagnement de l'enfant, c'est un accompagnement de la relation parent-enfant que nous proposerons.

Outre le travail éducatif, un travail social important sera fourni autour de la situation de l'enfant et de ses besoins spécifiques, destiné à entamer un processus d'aide qui pourra se poursuivre au-delà du séjour en maison d'Accueil. Les démarches à effectuer pour obtenir l'aide de services extérieurs seront réfléchies avec le service social, qui pourra ensuite accompagner le parent dans sa demande, et dans les différentes étapes de la mise en place du programme d'aide.

---

<sup>3</sup> Cette mise à disposition est dépendante de la subsidiation des projets. Ce lit serait reconverti en lit classique dans l'éventualité d'une fin de projet.

## Le lit halte soins

Un lit à projet<sup>4</sup> est mis à disposition du service partenaire La Fontaine ASBL et est coordonné dans le cadre du projet « Santé et Précarité » du Relais Social du Pays de Liège. Il offre un hébergement et un suivi infirmier à une personne sans-abri qui aurait besoin de repos ou de soins.

### 3. Utilisation des ressources pour mieux gérer le projet

#### Infrastructure

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

Il dispose de 64 lits :

- Le 1<sup>er</sup> étage est réservé aux familles et compte 39 lits répartis dans 10 chambres, de sanitaires communs et d'espaces polyvalents.
- Le 2<sup>ème</sup> étage compte 23 chambres individuelles, 2 chambres pour couple et des sanitaires communs.
- Le rez-de-chaussée est occupé par les pièces de vie : salle à manger, salon, salle de jeux. On y trouve aussi la cuisine, les bureaux et l'accès au jardin.

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

#### Ressources extérieures effectives et potentielles

##### Liste non-exhaustive des partenaires :

- Service d'Insertion Sociale/ cafétéria sociale Amon Nos Hôtes
- Habitat service (Association de Promotion du Logement)
- Maisons d'accueil : Sans Logis Femmes, Emmaus, Maison Familiale de Grâce-Hollogne
- Service Urgences psychiatriques du CHR Citadelle
- Hôpitaux psychiatriques (Notre Dame des Anges, ISoSL, ...)
- CPAS de Liège antenne SDF et Dispositif d'Urgence Sociale
- Abri de nuit de Liège
- Abri de nuit Thermos
- Abri de nuit de Seraing
- Centres de santé mentale : Centre Alfa, SIAJEF, Club André Baillon
- START-MASS
- La fontaine
- Docteur Siquet, médecin psychiatre
- Docteur Gaule, médecin généraliste
- Maison médicale du Cadran
- Relais Social du Pays de Liège : Educateurs de rue, Housing First
- SmiLe
- EFT : Le Cortil, le Phare, Article XXIII...
- Services de probation
- Bureau d'aide juridique
- Administrateurs de biens
- Services d'aide à domicile
- Prisons : Lantin, Marneffe

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

ARCA

Relais Social du Pays de Liège

---

<sup>4</sup> Cette mise à disposition est dépendante de la subsidiation des projets. Ce lit serait reconverti en lit classique dans l'éventualité d'une fin de projet.

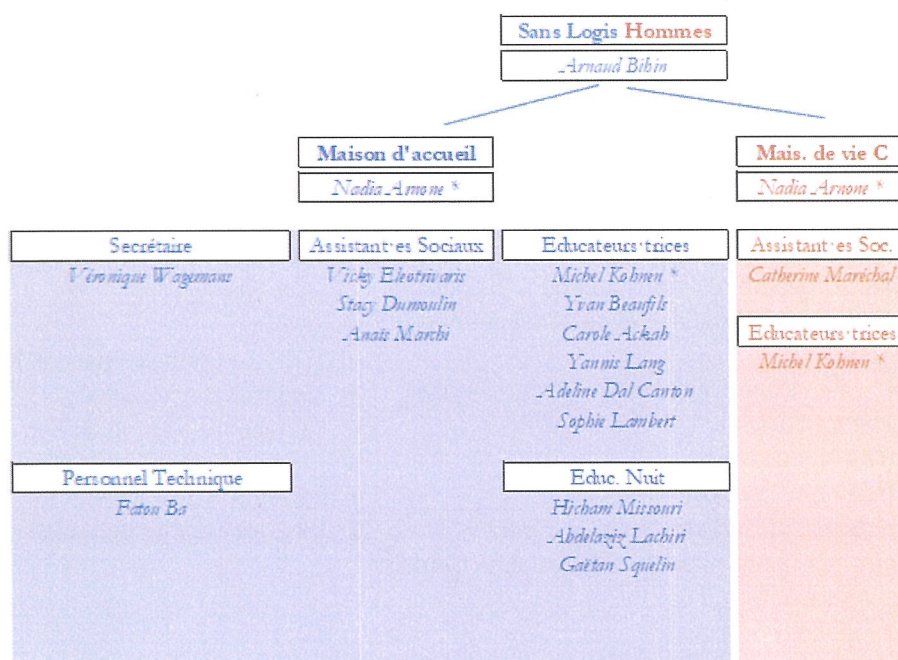
## Ressources humaines

### A. Le personnel

L'équipe de la maison d'accueil se compose de 6 éducateurs de jours, 3 éducateurs de nuits, 3 assistantes sociales, 1 secrétaire, 1 technicienne de surface, 1 responsable pédagogique et 1 directeur qui est également délégué à la gestion journalière de l'ASBL Sans Logis.

L'équipe par ordre d'engagement :

- KOHNEN Michel, éducateur spécialisé, 1998
- BEAUFILS Yvan, éducateur spécialisé, 2004
- WAGEMANS Véronique, secrétaire, 2008
- MISSOURI Hicham, éducateur de nuit, 2009
- ACKAH Adjo, éducatrice spécialisée, 2011
- LANG Yannis, éducateur spécialisé, 2018
- ARNONE Nadia, responsable pédagogique, 2019
- BIHIN Arnaud, directeur, 2020
- DAL CANTON Adeline, éducatrice spécialisée, 2020
- BA Fatou, personnel technique, 2020
- LACHIRI Abdelaziz, éducateur de nuit, 2021
- SQUELIN Gaëtan, éducateur de nuit, 2021
- ELEOTRIVARIS Vicky, assistante sociale, 2021
- DUMOULIN Stacy, assistante sociale, 2022
- LAMBERT Sophie, éducatrice spécialisée, 2023
- MARCHI Anaïs, assistante sociale, 2025



### B. Les bénévoles

La maison d'accueil a à cœur d'impliquer autant que possible les résidents dans son fonctionnement. Il n'y a donc pas de besoin ressenti de faire intervenir des bénévoles dans le fonctionnement de la maison.

#### 4. L'accueil

Un accueil est assuré 24h/24, 7j/7 par une équipe de jour et de nuit qui se relaie. Les personnes qui se présentent pourront bénéficier d'une écoute de la part du permanent et d'information sur la possibilité de faire ou non une demande d'hébergement.

La collaboration avec le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS de Liège permet également d'accueillir en urgence. Pour ce faire, nous tenons à leur disposition 1 lit de la maison d'accueil et sommes disposés à accueillir plus de personnes en fonction de nos places libres.

Une permanence téléphonique 24h/24, 7j/7 permet également de joindre le service pour s'informer de la possibilité de prendre rendez-vous pour réaliser une demande d'hébergement.

La saturation du secteur de l'hébergement, nous a amené à proposer aux personnes demandeuses de téléphoner les mardis à 9h30 afin de leur épargner une succession d'appels fréquents se soldant par des refus.

#### 5. La prise en charge

##### Admission, non admission et orientation

Une personne demandeuse qui ferait face à un refus pour : un manque de place, une inadéquation avec le projet ou une raison liée à un séjour antérieur sera orientée vers nos partenaires du CPAS, des abris de nuit ou des autres maisons d'accueil.

Les entretiens préalables sont privilégiés et permettent de préparer l'hébergement, d'anticiper une bonne intégration dans le groupe de résident et de faciliter l'épanouissement de chacun.

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

Dans le cas où l'anamnèse mettrait à jour des éléments qui démontreraient une inadéquation avec le projet de la maison d'accueil, la personne demandeuse se verrait expliquer les raisons et orienter vers nos partenaires.

##### Collaboration, coordination et concertation dans la prise en charge des personnes

###### *Le duo de référents*

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

L'assistant social et l'éducateur référents seront les interlocuteurs privilégiés et suivront toutes les démarches et l'évolution de la situation du résident ou de la famille.

L'assistant social accompagnera le bénéficiaire sous l'angle administratif du travail et l'éducateur soutiendra la personne dans son quotidien et si nécessaire l'accompagnera dans les démarches extérieures.

Les référents se tiennent au courant de l'avancée du suivi et rencontrent régulièrement le résident pour faire le point, réaliser, évaluer, adapter le PAI et rédiger le rapport social après 6 mois de séjour.

Les référents sont sous la supervision de la responsable pédagogique et bénéficient des moments d'échange entre professionnels organisés au sein de la maison d'accueil ou en dehors pour échanger sur leurs pratiques et dépasser d'éventuel obstacle se dressant pendant l'accompagnement.

En cas d'absence des référents, le reste de l'équipe prend le relais sous la coordination de la responsable pédagogique.

#### *Les réunions*

Des réunions se tiennent régulièrement en interne :

- Les briefings et débriefings de 8h30 à 9h et de 13h à 14h (quotidien),
- La réunion de l'équipe socio-éducative (hebdomadaire),
- La réunion des veilleurs de nuit (mensuelle),
- Les rencontres entre les équipes de la maison d'accueil et de la maison de vie communautaire pour les candidats au transfert.

En externe :

- Participation à la réunion « Précarité et Santé » organisée par La Fontaine au départ d'un projet du Relais Social du Pays de Liège,
- Concertation autour d'un résident en fonction des situations,
- Participation aux réunions du projet « Lit halte soins »,
- Participation au comité d'accompagnement du projet « hébergement d'urgence ».

#### *Le travail en réseau et en partenariat*

Le travail en réseau est complémentaire de notre travail en maison d'accueil : utiliser les services existants, développer des collaborations et des partenariats avec des services spécialisés (Urgences psychiatriques Citadelle, Centres de santé mentale, ...) c'est se donner les moyens de poursuivre au-delà de l'hébergement, notre objectif de réinsertion sociale, en aidant la personne à trouver les relais utiles dans son milieu de vie.

Nous mettons aussi en place des moyens favorisant une meilleure collaboration entre les associations de notre groupe et une meilleure connaissance entre tous les travailleurs : mieux se connaître et collaborer doit encourager notre personnel à un échange sur nos méthodes de travail.

#### *Implication de la personne ou de la famille pendant son séjour*

L'accès à la maison d'accueil se fait sur base volontaire mais est conditionné à un échange de bon procédé entre la maison et le résident. Ce dernier, dans son suivi individuel et collectif, s'engage à :

- Payer son hébergement selon le tarif en vigueur et réévalué chaque année pour le 1<sup>er</sup> avril
- Etablir un suivi budgétaire basé sur le dépôt intégral de ses revenus
- Participer à l'entretien des espaces et du matériel cautionné mis à sa disposition
- Participer à l'élaboration des repas
- Respecter les procédures de sécurité
- Procéder au remboursement des dégâts occasionnés durant son hébergement
- Réaliser ses démarches
- Ecouter et suivre les conseils de l'équipe encadrante
- Prendre soin de lui
- Avoir une attitude respectant les valeurs de la maison
- Participer au point le matin et à la réunion des résidents
- Respecter le ROI
- ...

Le résident reste responsable de lui-même, nous ne pouvons l'aider qu'avec sa participation active.

### Modes d'acquisition de l'autonomie sociale

La maison d'accueil se veut être un outil de réinsertion sociale. Pour atteindre cet objectif, l'équipe travaille avec le résident à l'acquisition d'une plus grande autonomie sous plusieurs angles d'approche.

#### *Gestion de la dynamique familiale*

Pour les résidents de la maison d'accueil, l'histoire familiale est souvent marquée par des ruptures, des conflits ou des liens fragiles qui ont pu compromettre leur développement et leur capacité à se projeter de manière indépendante. Dans le cadre de l'accompagnement proposé, l'objectif n'est pas de forcer une réconciliation, mais de permettre à la personne de comprendre l'influence de sa dynamique familiale sur sa situation actuelle et de l'aider à construire des relations saines pour l'avenir.

L'accompagnement de familles a une dimension plus collective. Il s'agit d'abord de renforcer les liens au sein de la famille elle-même. Les difficultés de la rue peuvent avoir mis à mal la communication et la répartition des rôles (parentaux, éducatifs...). Notre action vise à restaurer cette cohésion interne, à aider les parents à retrouver leur place et leur autorité, et à offrir aux enfants un cadre sécurisant et stable, même temporairement. Nous travaillons avec la famille pour qu'elle redécouvre et utilise ses propres ressources, apprenne à mieux communiquer et à résoudre les conflits de manière constructive. Ensuite, nous encourageons la famille à se connecter avec d'autres réseaux de soutien, qu'il s'agisse d'autres familles, d'associations ou de voisins, afin qu'elle puisse tisser de nouveaux liens sociaux. C'est en consolidant leur propre noyau familial et en s'ouvrant à de nouvelles relations que ces familles pourront progressivement acquérir leur autonomie sociale, en se sentant à nouveau membres d'une communauté.

#### *Gestion de l'estime de soi*

L'accompagnement ne se limite pas à l'apparence physique. Il englobe un travail profond sur la confiance et la dignité pour permettre à la personne de se projeter dans la société avec une image d'elle-même plus positive.

Pour les familles, cet accompagnement est crucial pour les parents, car leur propre image influence directement la manière dont leurs enfants se perçoivent et se projettent dans l'avenir.

L'accès à l'hygiène, à des vêtements propres sont les premiers pas vers cette dignité retrouvée. Les ateliers mis en place au sein de la maison qu'il s'agisse de préparer un repas, chercher un logement ou de créer un CV mettent en avant les compétences et concourent à la valorisation de cette estime de soi.

#### *Gestion de la communication*

En renforçant la capacité des personnes à interagir avec le monde qui les entoure, nous leur donnons les moyens de redevenir actrices de leur propre vie. Par des échanges réguliers lors d'entretiens individuels ou au travers de moments collectifs comme les repas ou les activités organisées par les éducateurs, la stimulation des échanges permet aux résidents de manifester leur aisance ou leur inconfort et à l'équipe de leur faire des retours et de les encadrer dans l'acquisition de ces compétences essentielles. Cette approche proactive et personnalisée de la communication est un levier puissant pour la reconstruction de la confiance en soi.

#### *Gestion de l'environnement*

Dans notre démarche de capacitation, l'approche du volet environnement passe par la bascule entre un état de survie dans un espace contraint et précaire à la réappropriation d'un espace de vie sain, stable et sécurisé. Avoir l'occasion de se poser, retrouver des repères, réapprendre des gestes quotidiens sont

autant d'éléments qui permettent de sortir de l'urgence, de se sécuriser et d'entamer un travail sur son autonomie.

### Coordination de la prise en charge du groupe des hébergés

Les éducateurs sous la coordination de la responsable pédagogique prennent en charge le groupe des hébergés dans la gestion au quotidien. La supervision des tâches liées à l'entretien et aux repas, l'élaboration et la mise en place d'activités sportives, éducatives, culturelles leur reviennent également. Les journées et les semaines sont rythmées par des moments d'échange permettant l'organisation de ces événements prenant en compte les obligations de chacun.

## 6. Conditions de séjour pour les hébergés

### Hébergement, type de chambre

*Réservée à l'accueil d'urgence, individuelle ou collective*

Les couples et les personnes isolées prises en charge sont orientées vers des chambres individuelles situées au 2<sup>ème</sup> étage du bâtiment.

Les familles sont quant à elles orientées au 1<sup>er</sup> étage.

Ces chambres disposent d'un évier, de 1 à 4 lits, d'étagères avec des bacs de rangement cautionnés.

Elles ont chacune des fenêtres avec volets individuels et des balcons.

### Repas

Les repas sont des moments clés dans la vie de la maison, l'occasion de partager, d'échanger et de recréer du lien social.

- Une participation active et valorisante : Les résidents sont invités à prendre part à la préparation des repas, de la confection à la mise en place. Sous la supervision d'un éducateur, ces moments collectifs permettent de développer l'autonomie, de valoriser les compétences et de recréer une dynamique de groupe positive. La participation de chacun, en fonction de ses aptitudes et disponibilités (épluchage des légumes, mise des tables, etc.), est encouragée et valorisée.
- Une alimentation équilibrée et adaptée : Trois repas par jour sont proposés, complétés par des collations. L'élaboration des menus, basée sur les denrées fournies par la banque alimentaire et les invendus de nos partenaires, fait l'objet d'une attention particulière pour assurer un bon équilibre nutritionnel. Les régimes alimentaires spécifiques (religieux, santé, allergies, etc.) sont bien évidemment pris en compte dans la mesure du possible.
- Des repas spécifiques pour l'apprentissage budgétaire : Afin de développer l'autonomie, des repas plus spécifiques peuvent être organisés à la demande de certains résidents. Ces projets deviennent des moments d'apprentissage concrets et individualisés, notamment au niveau de la gestion budgétaire et de la planification des courses.

### Hygiène corporelle

L'accès à l'hygiène est un droit fondamental et un élément central de notre accompagnement. L'hygiène corporelle fait partie intégrante de notre règlement et de notre approche pédagogique de réappropriation de l'estime de soi.

- Des infrastructures complètes et accessibles : Des sanitaires et des lavabos sont disponibles à chaque étage pour garantir l'accès permanent aux soins de base. Le rez-de-chaussée dispose de

5 toilettes, dont une adaptée aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Le premier étage est équipé de 4 toilettes (dont 1 PMR) et de 4 douches (dont 1 PMR). Le deuxième étage compte 4 toilettes (dont 1 PMR) et 3 douches (dont 1 PMR).

- Un accompagnement individualisé : La question de l'hygiène est abordée de manière constructive. En cas de difficultés, le problème est discuté avec les référents du résident. Un point spécifique est alors intégré au PAI pour permettre un travail ciblé avec un éducateur. Cet encadrement vise à redonner à la personne les moyens de prendre soin d'elle-même, renforçant ainsi sa dignité et sa confiance.

#### Entretien des communs et des chambres

L'entretien des espaces, qu'il s'agisse des chambres ou des communs, est un volet essentiel de notre accompagnement vers l'autonomie. C'est l'occasion pour les résidents de se réapproprier leur espace de vie et de développer un sens de la responsabilité collective.

- Participation et encadrement : Les résidents sont encouragés à prendre en charge le nettoyage de leur chambre. Cette tâche est réalisée avec le soutien et le contrôle des éducateurs, qui sont présents pour guider, conseiller et aider en cas de besoin.
- Un accompagnement individualisé : Si un résident rencontre des difficultés persistantes, la situation est abordée de manière constructive lors d'un entretien avec son référent. Ce point peut alors être intégré au PAI, permettant ainsi un travail ciblé et personnalisé pour l'aider à acquérir ces compétences fondamentales.

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

La maison d'accueil propose un programme varié d'ateliers et d'activités, conçu pour accompagner les résidents vers l'autonomie sociale et la réinsertion. Ces activités sont à la fois des outils d'apprentissage et des occasions de créer du lien social.

- Ateliers pratiques et valorisants : Des activités comme la pâtisserie permettent d'acquérir des compétences culinaires et des habitudes d'hygiène tout en valorisant les participants dans un cadre informel. L'atelier "Solidarité environnement" encourage les résidents à nettoyer les rues du quartier, offrant ainsi une image positive de la maison d'accueil et leur permettant de retrouver une utilité sociale et une reconnaissance.
- Vie communautaire et expression : La réunion des résidents et le conseil des hébergés sont des moments dédiés à l'expression et à l'organisation de la vie collective. Ils permettent aux résidents de donner leur avis, d'apprendre à écouter et de rappeler les règles du "vivre ensemble".
- Activités de loisirs et d'ouverture : Des activités ludiques comme le sport (ping-pong, pétanque, balades...) favorisent l'esprit de groupe et la création de liens entre les résidents. Des activités pédagogiques et des visites d'associations extérieures sont également proposées pour inciter les résidents à fréquenter des services en dehors de la maison, ce qui facilite la création de nouvelles habitudes et l'intégration à long terme.

En encourageant la participation à des services extérieurs, notamment la cafétéria locale, la maison d'accueil prépare activement les résidents à une vie autonome après leur séjour.

## Les animaux

La présence d'animaux au sein de la maison d'accueil est envisagée de deux manières, reflétant à la fois le respect des liens uniques entre les résidents et leurs compagnons, et le bénéfice thérapeutique que peuvent apporter les animaux.

- Accueil des animaux de compagnie des résidents : Nous comprenons l'importance du lien qui unit une personne à son animal. C'est pourquoi, sous réserve de l'accord de l'équipe, nous autorisons les résidents à être accompagnés de leur animal. Pour que le séjour se déroule au mieux pour tous, le résident doit pouvoir assumer la pleine responsabilité de son animal. Il est essentiel que l'animal reste dans la chambre du résident, que son bien-être soit assuré, qu'il ne perturbe pas le quotidien des autres personnes hébergées, et surtout, qu'il ne mette pas en péril le projet d'accompagnement du résident.
- La présence thérapeutique d'un chien : De manière ponctuelle, le chien d'un de nos travailleurs, vient rendre visite à la maison d'accueil. Sa présence, naturellement amicale et affectueuse, agit comme un véritable atout dans l'accompagnement des résidents. Il apporte une touche de sympathie et de réconfort, favorisant ainsi une atmosphère plus détendue et chaleureuse.

Ces deux approches montrent notre engagement à créer un environnement bienveillant, où les besoins affectifs et le bien-être émotionnel des résidents sont pris en compte, contribuant ainsi à leur stabilité et à leur reconstruction.

## 7. Le conseil des hébergés

Le conseil des hébergés est un lieu d'échange et de démocratie essentielle au sein de la maison d'accueil. Les résidents élisent si possible deux délégués pour les représenter.

Ces délégués, soutenus par un éducateur, organisent une réunion mensuelle dans le réfectoire. C'est un moment crucial où chacun est invité à prendre la parole pour partager ses sentiments, faire des propositions ou discuter de la vie communautaire. C'est l'occasion d'apprendre à s'écouter, à s'exprimer et à construire ensemble un environnement de vie plus serein et collaboratif.

Pour garantir la bonne circulation de l'information, les délégués participent également, une fois par mois, à la réunion de l'équipe sociale. Ils y transmettent les avis et suggestions recueillis auprès des autres résidents, assurant ainsi que la voix de chacun soit entendue et prise en compte dans les décisions de l'établissement.

## 8. La sortie

Le séjour à la maison d'accueil est un véritable tremplin vers l'autonomie. La durée de l'hébergement varie selon les besoins de chacun et est définie dans le PAI. Elle est toutefois limitée à 360 nuitées, conformément au Code wallon de l'action sociale et de la santé<sup>5</sup>.

Lorsque le moment est propice, l'équipe sociale accompagne les résidents dans leurs démarches pour trouver une solution d'hébergement stable. Le relogement en logement individuel n'est pas toujours la meilleure option. Le séjour en maison d'accueil permet également de détecter les situations où

---

<sup>5</sup> Art. 117 § 1er. du CWASS- Partie décrétable

l'autonomie totale n'est pas (encore) envisageable et de proposer d'autres alternatives d'hébergement plus adaptées, par exemple notre maison de vie communautaire.

En ce qui concerne la fin de séjour :

- À l'échéance légale : Le séjour prend fin après un maximum de 360 nuitées. L'équipe sociale met tout en œuvre pour préparer cette étape avec la personne.
- En cas de non-respect du ROI ou du PAI, deux avertissements seront émis. Si la situation ne s'améliore pas, une fin de séjour sera prononcée. Un délai raisonnable sera accordé à la personne pour trouver une autre solution d'hébergement, en tenant compte de sa situation.
- En cas de violence ou de non-paiement des frais de séjour, la personne concernée pourra être exclue immédiatement.

Exception :

Au vu des difficultés individuelles ou sociétales, l'équipe peut faire la demande d'une dérogation à la durée classique du séjour en y ajoutant une période de 360 nuitées supplémentaires.

## 9. Modalités d'évaluation du projet d'accompagnement collectif

Le projet d'accompagnement collectif est un document évolutif, qui est régulièrement évalué pour s'adapter au mieux aux besoins des résidents et à l'évolution de la société.

- **Une évaluation continue** : Le projet fait l'objet d'une évaluation constante de la part de l'équipe sociale. Les observations de l'équipe concernant l'évolution des résidents et les méthodes d'encadrement sont remontées à la responsable pédagogique et à la direction.
- **Une révision périodique** : Le projet est revu et mis à jour au minimum tous les quatre ans.
- **La participation des résidents** : Les résidents sont également impliqués dans ce processus. Ils peuvent remettre leurs avis et suggestions.

Cette approche garantit que le projet reste pertinent et efficace dans l'accompagnement des personnes hébergées.

## B. Emergence des nouvelles problématiques

### 1. Identification des problématiques

Quelles évolutions des difficultés sociales avez-vous constatées au niveau de votre public cible ?

Les défis sociaux de notre public ont évolué, avec plusieurs tendances marquantes. Le problème des assuétudes reste très présent et sa prise en charge est devenue plus complexe. Nous observons également une augmentation des troubles de santé mentale, rendant les orientations vers des services spécialisés de plus en plus difficiles en raison de la saturation du secteur.

De plus, nous constatons une augmentation des demandes d'hébergement pour les familles, face à un manque criant de solutions dans ce secteur.

L'accès au logement est de plus en plus problématique, particulièrement pour notre public précarisé et stigmatisé.

## 2. Réflexion sur le travail mené

Face à ces constats, une réflexion s'impose sur nos pratiques d'accompagnement :

- Comment mieux intégrer la complexité des doubles diagnostics (assuétudes et troubles mentaux) dans nos projets d'accompagnement ?
- Comment renforcer nos partenariats avec les services extérieurs pour fluidifier les orientations malgré leur saturation ?
- Quels outils pouvons-nous développer pour accompagner les résidents dans une recherche de logement plus réaliste et mieux préparée ?
- Comment faire évoluer nos méthodes d'encadrement pour mieux répondre aux besoins spécifiques liés à la santé mentale et aux assuétudes ?

## 3. Mise en projet

À partir de cette réflexion, nous pouvons envisager plusieurs pistes de travail :

- Formation de l'équipe : Mettre en place des formations continues pour mieux accompagner les personnes souffrant de troubles psychiques et d'assuétudes, mais aussi pour mieux comprendre les besoins spécifiques des familles et du public LGBTQIA+.
- Création d'un réseau : Identifier et consolider un réseau de partenaires fiables et disponibles (psychiatres, services d'aide aux assuétudes, agences immobilières sociales, mais aussi services spécialisés dans l'accompagnement des familles ou du public LGBTQIA+).
- Ateliers spécifiques : Proposer des ateliers sur la gestion de la santé mentale et la préparation à la recherche de logement, mais aussi des sessions d'information ou de sensibilisation sur la diversité des publics accueillis.
- Évolution du PAI et du ROI : Revoir notre PAI pour inclure de nouveaux objectifs adaptés à ces problématiques émergentes, et repenser notre ROI pour qu'il soit plus inclusif.

Ces actions permettront de mieux répondre aux besoins actuels de notre public et d'améliorer leur parcours de réinsertion.

## C. Avis du Personnel

