

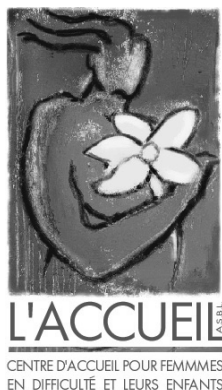
L'ACCUEIL
A.S.B.L.

CENTRE D'ACCUEIL POUR FEMMES
EN DIFFICULTÉ ET LEURS ENFANTS

Projet d'accompagnement collectif de L'Accueil	4
1 Présentation générale de l'a.s.b.l.	4
1.1 Contexte historique et orientations	4
1.2 Les deux départements d'activité de l'ASBL.....	5
1.2.1 L'activité Maison d'accueil.....	5
• L'hébergement d'urgence : 4 lits.....	5
• L'hébergement de type collectif : 276, rue de Hodimont (52 lits)	6
• L'hébergement de type individuel : 2, rue Coronmeuse (6 lits – appartement 1 et 3).....	6
1.2.2 L'activité en tant qu'Association de Promotion au Logement	7
2 Présentation du projet d'accompagnement collectif en maison d'accueil.....	8
2.1 Public cible	8
2.2 Procédure pour être hébergée au sein de la maison d'accueil.	8
2.3 L'accueil des personnes à leur arrivée.....	9
2.4 L'accompagnement social :	9
• L'entretien d'accueil, l'avis d'entrée et la procuration.....	9
• Les permanences pour les demandes d'accueil, les maintiens de demande et pour la caisse.....	10
• Les permanences pour les personnes hébergées sur les lits d'urgence.....	10
• Le suivi en cours de séjour	11
• Les entretiens réguliers.....	11
• Les notes de suivi et le cahier de communication	12
• La guidance budgétaire.....	13
• Les permanences de weekend.....	13
• Le « projet d'accompagnement individuel » en collaboration avec l'éducateur référent et la pensionnaire.....	13
• Le rapport social	14
• Les demandes de dérogation.....	14
• L'avis de sortie – La procuration.....	14
2.5 L'accompagnement éducatif	14
• Gestion de l'aspect hôtelier / organisation du quotidien : un accompagnement à part entière....	14
• Le respect du règlement d'ordre intérieur (ROI).....	15
• Les réunions pour les tâches, les menus et les courses	15
• Le conseil des hébergées	16
• La gestion de la dynamique de groupe	16
• Le cahier de communication et les notes de suivi	16
• Les appels téléphoniques	16
• L'organisation d'activités	17
• L'accompagnement vers des services extérieurs et les temps d'écoute individuels.....	17

•	La grille d'auto-évaluation comme outil de travail	17
•	Les permanences de weekend.....	17
•	La gestion des médicaments	18
•	La notion d'éducateur référent	18
2.6	Le travail en binôme : 1 référent social et 1 référent éducatif.....	18
2.7	L'accompagnement éducatif de nuit	19
•	Le cahier de communication et les notes dans le suivi.	19
•	La gestion de l'aspect hôtelier.	19
•	L'accueil d'urgence.	19
•	Gestion des bains et de la mise au lit des enfants et éventuellement des devoirs.....	20
•	La gestion de la dynamique de groupe.	20
•	Le rappel des rendez-vous.	20
•	Les médicaments du soir.	20
•	Le recensement des présences des enfants.	20
2.8	La collaboration avec un médecin référent.....	20
2.9	L'appui du Relais Santé du Relais Social Urbain de Verviers	21
2.10	Les missions spécifiques de la maison d'accueil.....	22
•	La prise en charge des mamans et des enfants.....	22
-	Plus spécifiquement au niveau des mamans :	22
-	Plus spécifiquement au niveau des enfants :.....	23
•	La prise en charge des femmes victimes de violence et leur(s) enfant(s).....	24
-	Spécificité de l'accueil et de la prise en charge	24
-	Sensibilisation à l'impact de la violence sur les enfants.....	25
-	Spécificité de l'intervention en cas de retour au domicile conjugal	25
•	Le service post-hébergement.	26
2.11	Le projet d'accompagnement au sein des appartements de la rue Coronmeuse.....	26
2.12	Les différents projets de sortie – les délai – les sanctions et les exclusions	26
•	Les projets de sortie	26
•	Les délais	27
•	Les sanctions / Les exclusions.....	27
2.13	L'équipe d'entretien	28
2.14	Le réseau des partenaires sociaux verviétois.	28
•	Le Relais Social Urbain de Verviers	28
-	Le Relais Santé	28
-	Reverval:.....	28
-	Interface « Hébergement/logement » :.....	28
•	Le DUS.....	29
•	La plateforme violence.	29
•	La plateforme santé mentale.....	29
•	Les collaborations de fait.....	29
•	Le Groupe de Coordination Sociale Vervietoise (GCSV)	29
3	Présentation du travail réalisé par l'APL.	29
•	Public cible	29
•	1 ^{er} rendez-vous	29
•	La signature d'une convention d'accompagnement	29
•	La signature d'une convention de séjour et d'accompagnement.....	30
•	Les évaluations régulières	30

•	Les visites à domicile	30
•	Le travail administratif	30
•	La guidance budgétaire.....	30
•	Les permanences.....	30
•	Les accompagnements extérieurs	31
•	Les ateliers « logement »	31
•	Le travail en binôme	31
•	Les réunions.....	31
4	Organigramme des ressources humaines	31



Projet d'accompagnement collectif de L'Accueil

1 Présentation générale de l'a.s.b.l.

1.1 Contexte historique et orientations

En 1973, les membres des Services-Clubs " Le Kiwanis " et " Le Soroptimist " ainsi que " Télé-Service " de Verviers ont l'idée de mettre sur pied une maison d'hébergement pour les femmes et leurs enfants présentant des difficultés d'ordres multiples : indigence, absence de logement, abandon, maltraitance, solitude, difficulté d'élever leurs enfants ...

Le 3 décembre 1974, l'a.s.b.l. est constituée. L'objet social est : "L'aide et l'assistance aux jeunes filles et femmes de 15 ans minimum en difficulté accompagnées ou non de leurs enfants."

En 1978, après quatre années de recherche et collecte de dons nécessaires au fonctionnement et à l'aménagement des locaux, l'a.s.b.l. « L'Accueil » ouvre ses portes au n°18 rue Thier Mère Dieu à 4800 Verviers. La capacité d'hébergement est de 19 lits. Peu à peu, les travailleurs sociaux remarquent les difficultés qu'éprouvent les femmes à s'installer seules dans un appartement juste après leur départ de L'Accueil. C'est ainsi qu'en 1983, une nouvelle alternative s'ouvre : la Maison Communautaire. Celle-ci est située rue d'Anvers, elle offre six chambres individuelles et les installations de vie commune. Cette maison est destinée à offrir à certaines femmes sortant de la maison d'accueil une alternative entre un placement institutionnel et une vie autonome. Aujourd'hui, cette maison communautaire a laissé place à d'autres projets.

En avril 1992, devant l'abondance de dons en vêtements et accessoires (chaussures, sacs, linge de maison...), L'Accueil "Plus" voit le jour juste en face de L'Accueil. Il s'agit d'un service de tri et de distribution de vêtements et de colis divers.

En 1998, les constats concernant les difficultés liées au relogement s'enchaînent et, face à la pénurie d'habitations décentes à un prix modéré, L'Accueil acquiert et inaugure 5 appartements rue Coronmeuse. Ils sont destinés à des femmes qui demandent à la fois une vie en famille et un accompagnement social. Ces appartements représentent en quelque sorte un tremplin à l'entrée dans un logement privé car ils permettent de mettre à l'épreuve les capacités d'autonomie des personnes qui y transitent.

En 2002, avec l'aide de différents partenaires tels que la Région Wallonne, la société Saint-Vincent de Paul, Fortis Foundation, plusieurs fondations, une dizaine de services et de nombreux soutiens privés, L'Accueil réalise un projet d'envergure et installe son principal centre d'hébergement ainsi que son siège social rue de Hodimont n°276 dans un bâtiment entièrement rénové et adapté aux besoins. La capacité d'accueil est alors plus que doublée (45 lits) et chaque année, L'Accueil héberge et aide en moyenne 300 femmes et enfants, totalisant près de 14.000 nuitées.

En 2004 est créée la ligne téléphonique « Violence intrafamiliale » sous l'impulsion de différentes associations féminines, dont le Conseil des Femmes Francophones de Belgique, ainsi que de Defis-Vesdre. Cette permanence téléphonique, assurée par L'Accueil a.s.b.l. répond à la spécificité de la problématique de la violence conjugale et fonctionne 24h/24, 7j/7. Pour ce faire, le personnel a suivi une formation centrée sur l'accueil téléphonique des victimes de violence garantissant une écoute spécialisée et en direct. En 2009, cette écoute locale est intégrée à une écoute centralisée au numéro 0800 30 030 accessible en Région Wallonne et à Bruxelles.

Enfin, en 2007, l'Accueil est agréé en tant qu'Association de promotion du logement dont l'objectif est l'intégration sociale et la stabilité dans le logement en offrant un accompagnement social « rapproché » des personnes percevant des revenus précaires ou modestes. Les personnes résident soit dans un de nos logements, soit dans un logement conventionné ou encore dans leur propre logement.

Ce département d'activité est totalement indépendant de l'activité de maison d'accueil.

1.2 Les deux départements d'activité de l'ASBL

1.2.1 L'activité Maison d'accueil

Sur base du Code Wallon de l'Action Sociale (Titre II : Accueil, hébergement et accompagnement des personnes en difficultés sociales, art 66 à 117), l'ASBL est agréée en tant que maison d'accueil par le Ministère de l'Action Sociale.

L'Accueil héberge de manière inconditionnelle toute femme **de plus de 15 ans**, accompagnée ou non de ses enfants, qui se trouve momentanément **dans l'incapacité ou l'impossibilité de rester dans son logement ou d'en retrouver un autre du fait de difficultés administratives, psychologiques, financières, etc. ou en raison des violences conjugales ou intrafamiliales vécues. Les personnes en séjour illégal ne peuvent être hébergées.**

La durée maximale du séjour est de 360 jours. Elle est prolongeable 3 fois 90 jours sur base d'une demande de dérogation à la Région Wallonne.

La capacité de la maison d'accueil est de 51 lits agréés dont 44 sont subventionnés. Elle est scindée en 3 unités de fonctionnement :

- **L'hébergement d'urgence : 4 lits**

Au sein de la maison d'accueil, 4 lits sont réservés à l'accueil d'urgence.

L'objectif est donc de permettre l'accueil en urgence des femmes en difficultés sociales sans solution d'hébergement pour la nuit.

Durant toute l'année, 2 d'entre eux font l'objet d'une convention avec le Relais Social Urbain de Verviers afin de pouvoir accueillir un maximum de personnes sans solution, présentes sur le territoire de Verviers ou orientées par une institution verviétoise (maison d'accueil, DUS – Dispositif d'Urgence Sociale, Police, Centres hospitaliers, partenaires du Relais Social).

Du 1 novembre au 31 mars, dans le cadre du plan grand froid, les 2 autres lits sont également conventionnés.

Ces lits sont proposés pour la durée d'une seule nuit en semaine ou de 3 nuits lors des weekends et veilles et de jour férié. Les entrées se font entre 20h et 8h la semaine ou 24h/24h les weekends et jours fériés lorsque les services sociaux ne peuvent assurer la prise en charge et l'orientation de ces personnes.

L'accueil d'urgence ne peut être envisagé que lorsqu'une solution plus pérenne a été recherchée au préalable ou encore après 16h lorsque les services d'aides sont fermés. En d'autres termes, si un service ou une personne fait appel à nous le matin, nous lui fournissons la liste des maisons d'accueil sur le territoire francophone et nous les invitons à nous rappeler dans l'après-midi si aucune solution n'a été trouvée. Bien évidemment, en fonction des situations et de leur criticité, nous dérogerons à cette règle.

Le lendemain, les personnes qui dépendent de Verviers ou qui sont radiées sont orientées vers la permanence du DUS à 13h30. Les personnes domiciliées ailleurs sont réorientées vers le CPAS compétent. Ces services cherchent des solutions et reviennent vers nous si besoin. Lorsque la réorientation n'est pas possible (indisponibilité des services / absence de solution sur le territoire / etc.), le service social cherche activement des solutions au sein des autres maisons d'accueil.

• **L'hébergement de type collectif : 276, rue de Hodimont (52 lits)**

Le bâtiment se situe rue de Hodimont au n° 276-278, à Verviers. Ce type d'hébergement offre un encadrement permanent. L'accueil s'y fait 7 jours/7, 24h/24, tout au long de l'année. Il y a 2 types de chambres : les chambres seules et les chambres collectives, plus grandes, pouvant accueillir plusieurs pensionnaires ou une seule famille. Toutes les chambres sont équipées d'une garde-robe par personne, d'une table, de chaise(s) et d'un lavabo. Les sanitaires et les autres pièces de la maison (cuisine, salon, salle à manger, salle de jeux...) sont communs.

La participation aux frais de séjour est calculée selon les revenus et conformément à la législation qui régit les maisons d'accueil pour adultes, à savoir :

- Adulte : 15,77 euros/jour
- Enfants : 15,77 euros/jour

Conformément au décret de la Région Wallonne du 12 février 2004, complété par l'arrêté d'exécution du 3 juin 2004, la participation personnelle de l'intéressée ne peut dépasser les 2/3 des revenus effectivement perçus. Si l'intéressée perçoit des allocations familiales, 2/3 du montant de celles-ci sont pris en compte pour la détermination du revenu global de la famille.

• **L'hébergement de type individuel : 2, rue Coronmeuse (6 lits – appartement 1 et 3)**

Ces appartements sont situés rue Coronmeuse. Les hébergées font l'expérience d'une plus grande autonomie (cuisine, nettoyage, organisation du quotidien, etc.) tout en bénéficiant toujours d'un encadrement.

Cette unité de fonctionnement possède son propre règlement d'ordre intérieur.

Une éducatrice passe au minimum une fois par semaine et les personnes viennent régulièrement voir le service social à la maison d'accueil.

Il s'agit donc d'une structure offrant à la pensionnaire la possibilité de mettre à l'épreuve ses capacités de gestion tant au niveau du logement que de sa situation administrative et financière. C'est en quelques sortes un tremplin à la reprise d'une autonomie complète au sein d'un appartement privé.

La participation aux frais de séjour est calculée selon les revenus et conformément à la législation qui régit les maisons d'accueil pour adultes, comme suit :

- Adulte : 9,65 euros/jour
- Enfants : 9,65 euros/jour pour le premier (à partir du 2^{ème} enfant la participation est réduite de moitié ; à partir du 3^{ème} enfant la participation est réduite à 0 euro).

1.2.2 L'activité en tant qu'Association de Promotion au Logement

En 2007, l'a.s.b.l. a été agréée en tant qu'Association de Promotion au Logement (APL). Ce département d'activité est indépendant de l'activité « maison d'accueil ».

Les associations de promotion du logement contribuent à la mise en œuvre du droit à un logement décent prioritairement pour des ménages en état de précarité. Les missions des APL se déclinent en trois axes complémentaires : AXE 1 : l'intégration sociale par la mise à disposition d'un logement décent – AXE 2 : l'assistance administrative, technique et juridique relative au logement – AXE 3 : le développement de projets novateurs

L'Accueil s'inscrit d'une part dans le premier axe en mettant à disposition différents logements et d'autre part, dans le deuxième axe en procurant, outre un accompagnement social rapproché, une assistance administrative, technique et juridique.

Actuellement, L'APL gère 16 logements. 10 sont la propriété de l'ASBL et 6 font l'objet d'un mandat de gestion.

Rue de Hodimont 284 (propriété de l'ASBL) : 2 appartements 2 chambres et 1 duplex de 4 chambres.

Rue Coronmeuse 1 (propriété de l'ASBL) : 3 appartements 1 chambre.

Rue des Alliés, 56 (propriété de l'ASBL) : 4 appartements 2 chambres.

Rue du Chat Volant, 4 (Mandat de gestion avec Habitat Invesdre) : 1 maison unifamiliale

Rue des Combattants 16 (Mandat de gestion avec Cortibel) : 5 appartements. Un de 3 chambres, un de 2 chambres et un de 1 chambre.

Ces logements sont liés à une convention de séjour et d'accompagnement. Les personnes peuvent y rester autant de temps qu'elles le souhaitent pour autant que les conditions soient respectées.

A ces accompagnements s'ajoutent ceux réalisés avec des personnes résidant dans une habitation privée ou d'utilité publique. Ces suivis font l'objet d'une convention uniquement d'accompagnement.

2 Présentation du projet d'accompagnement collectif en maison d'accueil.

2.1 Public cible

Comme énoncé dans la présentation générale, l'Accueil héberge de manière inconditionnelle toute femme de plus de 15 ans, accompagnée ou non de ses enfants. Ces personnes sont momentanément dans l'incapacité ou l'impossibilité soit de se maintenir dans leur logement, soit d'en retrouver un autre en raison de difficultés psychologiques, familiales, administratives, financières ou autres.

Les personnes accueillies sont souvent fragilisées par l'accumulation d'une série d'échecs et de ruptures (rupture du lien conjugal, du lien familial, du lien scolaire, du lien professionnel, du lien social ou communautaire) qui les ont entraînées dans la spirale de la désinsertion.

A l'Accueil, elles sont provisoirement « chez elles » et vivent dans un espace protégé, sécurisant, à l'abri des violences et difficultés qu'elles ont fuies.

L'Accueil se déclare incompétent pour les personnes illégales ou celles dont le comportement lié à une consommation de drogue ou d'alcool ou lié à une pathologie mentale, est incompatible avec une vie en collectivité.

2.2 Procédure pour être hébergée au sein de la maison d'accueil.

Les personnes peuvent appeler ou se présenter spontanément pour faire une demande d'hébergement 7j/7 et 24h/24. La demande peut également être faite par un service extérieur ou un tiers mais un contact avec la personne elle-même sera toujours requis.

Lors d'une nouvelle demande, un entretien est mené par téléphone ou en présentiel afin de voir si la personne rentre dans les conditions pour pouvoir être hébergée et si son profil est adapté à un séjour en maison d'accueil.

La demande est inscrite dans notre logiciel. Elle reprend à chaque fois le nom, le prénom, la date de naissance, le numéro de téléphone et une explication de la situation personnelle.

Si une place est disponible et qu'il n'y a pas de demande en attente, la personne peut directement intégrer la maison d'accueil.

S'il n'y a pas de place disponible, nous orientons vers les autres maisons d'accueil en fournissant, au besoin, une liste avec les coordonnées. En parallèle, la personne est invitée à maintenir sa demande tous les jours par téléphone (dans la mesure de leur possibilité bien évidemment). Lorsque nous pouvons prévoir un accueil rapidement, l'information est donnée mais il est quand même demandé à la personne de rappeler régulièrement. Cela est nécessaire car certains départs se font de manière imprévue et de la place peut donc se libérer plus tôt que prévu ! Lorsque la personne n'appelle plus, nous considérons qu'elle a trouvé une solution ailleurs. Au fil des appels, les personnes deviennent « prioritaires » toujours en tenant compte du degré d'urgence des situations.

De façon exceptionnelle, un entretien de préadmission peut être demandé lorsque le travailleur souhaite s'assurer que notre structure est adéquate au vu des difficultés énoncées ou encore pour organiser le relais avec la structure dont la personne est sortante (hôpital, hôpital psychiatrique, cure, abri de nuit, etc.).

Aussi, ce type d'entretien peut être demandé lorsqu'une la personne a déjà fait de nombreux séjours au sein de la

maison d'accueil ou lorsqu'un précédent séjour s'est mal passé et/ou s'est soldé par une exclusion. La situation est ensuite discutée en réunion d'équipe. Si la demande est acceptée, la personne devra nous contacter tous les jours jusqu'à ce qu'il y ait une possibilité d'accueil. Il n'y a donc pas de liste noire. Même lorsqu'un séjour ne s'est pas bien passé, la personne a le droit de faire une nouvelle demande et repartir sur de nouvelles bases.

Lorsqu'une personne quitte la maison d'accueil soudainement ou qu'un départ est programmé, les demandes en attentes sont analysées et la place est attribuée.

2.3 L'accueil des personnes à leur arrivée.

A leur arrivée, les personnes sont accueillies par une éducatrice. L'écoute et la bienveillance sont particulièrement importantes à ce moment. En effet, elles sont aux prises de difficultés parfois dramatiques et elles arrivent dans un lieu inconnu où elles n'ont aucun repère.

L'éducatrice remplit une fiche d'entrée avec les informations de base (nom, prénom, numéro national, adresse, téléphone) et lui présente ensuite la maison ainsi que son fonctionnement. Elle lui montre également sa chambre et s'assure que la personne ou la famille a le nécessaire de base pour les jours à venir. Si besoin, elle leur remettra des produits d'hygiène, des draps de bain, des vêtements, etc. Ce sont des petites attentions qui font du bien et qui rassurent lorsqu'on arrive sans rien ou après avoir tout perdu.

Enfin, l'éducatrice lui remet le règlement d'ordre intérieur et la présente au reste du groupe.

2.4 L'accompagnement social :

- **L'entretien d'accueil, l'avis d'entrée et la procuration**

L'entretien d'accueil :

Au plus tard le lendemain (ou le lundi si l'accueil se fait un week-end), l'assistante sociale de permanence reçoit la pensionnaire pour créer son dossier. Elle recueille de manière systématique des informations socio-administratives : lecture de la carte d'identité, situation familiale, adresse, mutuelle, allocation familiale, numéro de téléphone, numéro de compte, etc.). C'est aussi à cette occasion que la pensionnaire peut poser ses questions sur le ROI et le rendre signé.

Les mardis de 14h à 16h ont lieu les réunions d'équipe. A cette occasion une assistante sociale référente sera désignée, laquelle s'occupera du suivi durant tout le séjour.

En attendant, la personne prend le temps de trouver ses marques, de s'adapter à sa nouvelle situation, de rencontrer les différentes personnes du groupe et de l'équipe et surtout se poser et se reposer afin de retrouver l'énergie nécessaire pour aborder la suite du séjour.

L'avis d'entrée :

Lors de cette entretien, l'assistante sociale fait le point sur le revenu des personnes.

Si la personne est déjà prise en charge par un CPAS, une mutuelle ou une caisse d'allocation de chômage, un avis d'entrée leur est envoyé afin de les prévenir du changement de résidence et maintenir le droit.

Il est important de souligner que conformément au décret de la Région Wallonne du 12 février 2004, complété par l'arrêté d'exécution du 3 juin 2004, la participation personnelle de l'intéressée ne peut dépasser les 2/3 des revenus effectivement perçus.

Si l'intéressée perçoit des allocations familiales, 2/3 du montant de celles-ci sont pris en compte pour la détermination du revenu global de la famille.

Lorsque les frais de séjour laissent apparaître un montant qui ne peut être pris en charge par la bénéficiaire, une demande de complément est faite auprès du CPAS. Lorsqu'il est accepté une facture est envoyée à chaque fin de mois.

Si la personne n'a plus de revenu, l'assistante sociale investigate pour en connaître la raison et s'adresse à l'organisme compétent pour ouvrir ou rouvrir le droit.

La procuration :

Lors de cet entretien, la personne signe une procuration qui sera remise aux organismes de paiement en même temps que l'avis d'entrée. Elle a pour objectif que les revenus soient versés au nom de la personne sur le compte « pensionnaires » de la maison d'accueil. Cela permettra de payer les frais de séjour et de faire une guidance budgétaire. Il est important de souligner que cette procuration est obligatoire. Cependant, elle ne peut être faite lorsqu'une personne perçoit des allocations de handicap. Dans ce cas, la personne s'engage à reverser son revenu systématiquement. Pour les salaires, en fonction des situations, les personnes transmettent le numéro de compte à leur employeur ou elles nous reversent l'argent.

• Les permanences pour les demandes d'accueil, les maintiens de demande et pour la caisse

Toutes les matinées, du lundi au vendredi, une assistante sociale est de permanence. Elle centralise toutes les nouvelles demandes ainsi que les maintiens de demande. Aussi, elle veille à avoir une vision claire des personnes prioritaires pour les prochains accueils. Enfin, c'est aussi l'occasion de vérifier que chaque demande a bien un descriptif de la situation ainsi qu'un numéro de téléphone.

Elle prend soin d'inscrire dans le programme informatique chaque demande et chaque maintien en veillant à noter l'âge et le sexe des enfants. Cette information est importante pour connaître le type de lit à prévoir (lit bébé ou lit adulte) et donc la taille de la chambre. Aussi, lorsque la demande concerne une famille avec un garçon de plus de 14 ans, nous collaborons avec la maison Marie-Louise dans la mesure où de très jeunes femmes sont accueillies en maison d'accueil et que la cohabitation peut dès lors être compliquée.

Lors de ces permanences, l'assistante sociale relève également les mails. En effet, même si cela reste rare, certaines personnes n'ont pas d'autres choix que de passer par ce canal de communication et nous ne pouvons pas prendre le risque de passer à côté.

En parallèle, elle gère la caisse. L'argent liquide n'est donné que le matin de 9h à 10h. En dehors de ces heures, de petits dépannages peuvent être faits par les éducatrices afin de ne pas mettre à mal la guidance budgétaire en cours. Lorsque le budget est serré et que les dépannages ne sont pas permis, l'équipe éducative est avertie.

• Les permanences pour les personnes hébergées sur les lits d'urgence

Une assistante sociale est de permanence toutes les matinées du lundi au vendredi pour les personnes ayant passé la nuit sur les lits d'urgence. Elle les rencontre pour faire le point sur la situation et constituer son dossier.

Si de la place en interne est disponible, la personne peut entrer directement.

Si ce n'est pas le cas, les personnes de Verviers sont réorientées vers le dispositif d'urgence social à leur permanence de 13h30. Pour les autres, le service social prend contact avec le CPAS compétent pour envisager les solutions pour la suite. Il contacte également toutes les autres maisons d'accueil sur le territoire wallon pour voir s'il y a de place. Bien que les personnes ne soient pas toujours favorables à un changement de région, dans la mesure où elles sont sur le lit d'urgence, elles doivent partir si une place est disponible ailleurs. Bien évidemment, elles peuvent par la suite demander à revenir dans notre maison d'accueil dès qu'il y aura de la place.

Dans tous les cas, les personnes sont systématiquement vues tous les matins à minima pour faire le point sur la

situation et poursuivre la recherche d'une solution.

• **Le suivi en cours de séjour**

Une fois désignée, la référente fixe un entretien pour faire le point sur le parcours de vie qui a précédé l'arrivée en maison d'accueil (situation familiale, relations familiales, antécédents et suivis psycho-médico-social, etc.). Elle s'intéresse également aux raisons spécifiques qui ont conduit à un hébergement (problème financier et/ou administratif, séparation, violences conjugales, addiction, expulsion, etc.). Elle crée donc un premier lien et apprend à connaître la personne. Elle identifie avec elle ses ressources et ses difficultés et se fait une première idée sur son projet de sortie (autonomie, hospitalisation, habitation protégée, projet Housing-First, centre pour personnes handicapées, maison communautaire, service résidentielle pour jeunes ou pour adultes, etc.).

Bien évidemment, ce projet peut évoluer au fil du séjour mais il est important que la pensionnaire et l'équipe poursuivent ensemble un projet clair et réaliste.

Au fil du temps, lors des réunions d'équipe, elle abordera les avancées mais aussi les difficultés et les complexités de chaque suivi afin que l'équipe éducative apporte son éclairage et que toute l'équipe puisse réfléchir aux perspectives de travail.

• **Les entretiens réguliers**

Un entretien hebdomadaire est fixé à chaque pensionnaire (même jour même heure toutes les semaines).

De cette manière, nous visons plusieurs objectifs :

- Evaluer de semaine en semaine l'avancée dans les démarches ciblées.
- Aider nos hébergées à sortir du fonctionnement « ici, maintenant, tout de suite » qui ne correspond pas à la réalité extérieure.
- En collaboration avec les éducatrices, aider les personnes à évaluer l'urgence de leurs demandes lorsqu'elles sont faites en dehors des rendez-vous prévus.
- Diminuer le temps d'attente des pensionnaires quand elles veulent voir une assistante sociale. En effet, en fonctionnant à la demande, les personnes doivent parfois attendre un certain temps avant d'être reçues ce qui engendre de la frustration. En parallèle, cela met beaucoup de pression sur le service social.

Bien évidemment, si nécessaire des rendez-vous supplémentaires pourront être ajoutés et en cas d'urgence la pensionnaire pourra être vue par le service social.

Lors de ces entretiens, différentes choses sont abordées :

- **La situation financière, administrative et socio-professionnelle**

La situation est analysée d'un point de vue financier, administratif et socio-professionnel (Revenus en cours ou à régulariser, mutuelle, allocations familiales à régulariser ou non, inscription au Forem, formation, bénévolat, etc.).

Pendant le séjour, une cogestion financière est assurée, toujours avec l'objectif que la pensionnaire soit capable de gérer son budget seule à sa sortie. Lorsque ce n'est pas possible, une solution est envisagée avant la sortie (guidance budgétaire extérieur, administrateurs de bien ou autre).

- **La situation socio-familiale :**

Un bilan sur les relations familiales et la parentalité est réalisé avec la pensionnaire. Si la personne en manifeste le besoin et l'envie, elle sera orientée vers un suivi psychologique (planning familial, centre familial d'éducation, service de santé mentale, etc.).

Des points spécifiques sont abordés avec les mamans qui ont la garde totale ou partielle de leur(s) enfant(s) comme par exemple la fréquentation obligatoire d'un établissement scolaire, l'organisation de la garde lorsqu'elle est alternée, la planification d'un programme d'activité pendant les vacances scolaires, ou les week-ends, etc.

En fonction des situations (carences, lacunes, difficultés exprimées ou observées), un soutien éducatif spécifique est mis en place pour la famille.

- **Le projet de sortie :**

Avant tout chose, lorsque c'est nécessaire, l'assistante sociale aide la pensionnaire à se dégager des charges liées à un ancien logement.

Ensuite, elles identifient ensemble le projet de sortie.

L'accompagnement et les aides mises en place varient en fonction du projet :

- Si la personne souhaite s'installer ailleurs qu'à Verviers :

Idéalement, l'assistante sociale introduit une demande dans la maison d'accueil la plus proche du lieu souhaité. Cependant, dans certains cas, les personnes ne veulent pas de ce changement. Nous tentons toujours de respecter les besoins et les envies des bénéficiaires. Malheureusement, les déplacements sont parfois conséquents et entraînent de la fatigue, des absences fréquentes et des dépenses importantes. S'il s'avère que cela empêche la personne d'avancer dans son projet, la bénéficiaire sera malgré tout orientée vers une maison d'accueil plus proche.

Quoi qu'il arrive, nous l'inscrivons pour un logement social dans la région de son choix et nous faisons une mise à l'épargne de 150 euros en vue de la future installation.

- Si la personne souhaite s'installer à Verviers :

L'assistante sociale fait l'inscription chez Logivesdre et chez Logeo et fait une mise à l'épargne de 150 euros. Lorsque la situation est régularisée et que la personne est prête à prendre un nouveau départ, nous l'orientons vers les ateliers « logements » organisés par le service APL. L'assistante sociale identifie ce dont elle va avoir besoin et les aides financières et matérielles qui seront nécessaires (prime à l'installation, aide pour les cautions via la Région Wallonne ou le CPAS, Télé-Service, Croix-Rouge, etc.). Enfin, lorsque la personne a trouvé un logement, l'assistante sociale sollicite ces aides et l'équipe éducative prévoit le déménagement (achat de meubles, livraisons, trajets, etc.). Quand un suivi APL est envisagé, une rencontre est organisée avec le service pour la transmission des informations nécessaires à la reprise du suivi. Aucun déménagement ne se fait dans l'urgence.

- Si le projet est d'entrer dans une autre structure plus adaptée (hôpital psychiatrique, institut médico-psychologique, service pour personnes handicapées, service résidentiel pour adultes, maison de soins psychiatriques, habitation protégée, etc.)

L'assistante sociale contacte les services extérieurs en vue de présenter la situation et, le cas échéant, programme des entretiens de préadmission et/ou des visites. Ces contacts sont pris le plus rapidement possible afin d'optimiser les chances d'aboutissement du projet dans les délais impartis.

- **Les notes de suivi et le cahier de communication**

A l'issue de chaque entretien, l'assistante sociale rédige une note dans le suivi de la personne. Cette étape est essentielle pour que l'entiereté de l'équipe puisse prendre connaissance de l'évolution d'une situation ainsi que pour pouvoir rédiger des rapports à différents moments du séjour.

Aussi, elle veille à noter dans le cahier de communication les informations importantes ou essentielles à la gestion du quotidien.

- **La guidance budgétaire**

L'assistante sociale a pour mission de faire le point sur la situation financière et de faire une guidance budgétaire.

Pour commencer, elle va rassembler les éventuelles factures impayées et prévoir les paiements ou mettre en place des plans d'apurement. Elle va également prendre connaissance des dettes et plans de paiement déjà existants. Lorsque les dettes sont importantes, la personne sera orientée vers un service de médiation qui envisagera avec elle la solution la plus adaptée. Aussi, elle va identifier les frais fixes et réguliers : frais de transport, frais pharmaceutiques, tabac, pension alimentaire, mutuelle, assurances, etc. Elle va calculer les frais de séjour et prévoir la mise à l'épargne tous les mois. Elle va ensuite déterminer le solde disponible pour son argent de poche.

Cette priorisation des dépenses participe à l'acquisition d'une stabilité financière nécessaire à une vie en autonomie.

Si la personne est autonome, le solde peut lui être reversé sur son compte. Dans certains cas, ce solde comprend les remboursements des plans de paiement en cours qui sont retirés du compte personnel des pensionnaires. Dans ces cas-là, l'assistante s'assure qu'ils continuent bien d'être honorés.

Si la personne en a besoin ou le demande, l'assistante sociale reprend partiellement ou totalement la guidance budgétaire. Par exemple, elle peut payer les factures et les dettes et ensuite reverser le solde sur le compte personnel de la bénéficiaire ou encore ne pas reverser cet argent et donner une somme d'argent en liquide toutes les semaines. Pour les personnes les moins autonomes, l'assistante sociale gère tous les paiements et un budget est fixé par semaine. Les pensionnaires viennent alors chercher leur argent dans le cadre des permanences.

- **Les permanences de weekend.**

Bien que le service social soit fermé, les assistantes sociales font des permanences de weekend (7h30-15h / 10h-19h / 14h30-22h). Deux travailleurs sont présents de manière à pouvoir assurer la gestion du groupe, répondre aux sollicitations, gérer l'aspect hôtelier et accueillir des personnes en urgence à tout moment. Ces permanences sont un moment idéal pour rencontrer les pensionnaires de manière différente.

- **Le « projet d'accompagnement individuel » en collaboration avec l'éducateur référent et la pensionnaire**

La PAI est obligatoire et doit être réalisé durant le 1^{er} mois de séjour. Il vise à mettre sur papier le projet de réinsertion de la pensionnaire dans un délai qui, sauf exception, ne doit pas dépasser 360 jours.

L'assistante sociale se charge de sa rédaction. Cependant, son élaboration se fait avec la pensionnaire accompagnée de son référent éducateur, également désigné à la réunion d'équipe suivant l'arrivée de la pensionnaire.

Ensemble, ils ciblent les démarches à entreprendre et identifient les services déjà présents et ceux à mettre en place pour aider la personne à aller mieux, à se stabiliser et ainsi, à mener à bien son projet de réinsertion (SAJ, SPJ, service d'aide aux familles, AMO, puéricultrice, crèche, formation, aide juridique, suivi psychologique, école de devoir, maison des jeunes, activité occupationnelle, activité sportive, etc.). L'orientation vers ces services et l'information sur leur existence est essentiel pour l'autonomie future des personnes. Cela permet en effet, que chaque pensionnaire ait un maximum de repères en dehors de l'institution et qu'elles (re)construisent peu à peu un réseau social.

Les démarches à entreprendre sont réparties de manière claire. Chacun sait ce qu'il doit faire. La pensionnaire peut, si elle le souhaite, demander à être accompagnée dans ses démarches. En effet, la barrière de la langue, les violences conjugales, les difficultés intellectuelles, la timidité, la peur de l'inconnu, etc. sont autant de freins qu'il convient de lever progressivement grâce à ces accompagnements qui permettent aux personnes de (re)prendre confiance en elles et acquérir de l'autonomie.

Par la suite, d'autres rencontres ont lieu afin d'évaluer l'avancée des démarches et progressivement concrétiser le projet de sortie. Il est important de souligner qu'il n'est pas rare que le projet change en cours de route ou que de nouvelles demandes ou difficultés apparaissent.

Le PAI est donc un outil précieux, un document de référence pour évaluer l'évolution du projet en cours de séjour.

- **Le rapport social**

Un rapport social doit être rédigé à 6 mois d'hébergement. Il reprend le parcours que la personne a fait durant cette période. Ce document doit impérativement être mis dans le dossier de la personne. Il est fait lors d'une réunion d'équipe afin d'y intégrer les différents points de vue.

- **Les demandes de dérogation**

Au bout de 360 jours, le séjour peut se poursuivre à la stricte condition qu'une demande de dérogation soit faite.

La durée de validité est de 3 mois et elle peut être introduite trois fois maximum.

Chaque demande doit être rédigée et intégrée au dossier de la personne dans les délais impartis. L'écrit doit exposer les motivations ainsi que l'ensemble des démarches qui ont été réalisées et celles qui restent à faire.

- **L'avis de sortie – La procuration**

Pour les personnes qui dépendent d'un CPAS, un avis de sortie et une fin de procuration sont envoyés à leur départ. Lorsqu'elles quittent la maison d'accueil, les pensionnaires sont invitées à se rendre le plus rapidement possible au CPAS de leur nouveau domicile pour y introduire une demande. Dans certains cas, l'assistante sociale peut établir un premier contact.

Pour les caisses d'allocation de chômage et les mutuelles, nous envoyons une fin de procuration stipulant qu'ils doivent à nouveau verser le revenu sur le compte personnel des personnes.

2.5 L'accompagnement éducatif

- **Gestion de l'aspect hôtelier / organisation du quotidien : un accompagnement à part entière**

Les repas :

Chaque soir, le repas est préparé par 2 ou 3 pensionnaires à tour de rôle.

Un éducateur est toujours présent lors de la préparation du repas et ce pour diverses raisons. D'une part, il faut veiller à ce que le repas soit prêt à 18h. D'autre part, cette présence permet de créer du lien en donnant un coup de main, en discutant de choses et d'autres, en échangeant des conseils culinaires, etc. Et enfin, elle est essentielle pour désamorcer rapidement les tensions inévitables en collectivité.

Les 3 repas de la journée sont complétés par des collations, prévues à 16h et 21h.

L'entretien des espaces collectifs et personnels :

Les pensionnaires entretiennent les espaces de vie collectifs. Les éducateurs y sont attentifs et en discutent avec les personnes chez qui cela pose problème.

Il n'y a pas de règle imposée concernant l'entretien des espaces personnels à savoir les chambres. Cependant,

chaque éducateur référent veille à leur entretien. Une attention particulière est apportée lorsque les chambres sont partagées. En effet, il est important que chaque pensionnaire s'y sente bien.

Le passage dans les chambres est un moment privilégié qui favorise les échanges informels et entretient le lien. Lorsque des lacunes en matière d'hygiène sont observées, elles sont abordées et des aides sont mises en place de manière respectueuse et non-jugeante.

L'objectif est donc d'encourager au sein de la maison d'accueil les automatismes (hygiène personnelle, nettoyage, gestion des lessives, etc.) qui participent à l'autonomie future de la personne et au bien-être de la collectivité.

La distribution du matériel de nettoyage :

Les éducateurs donnent et récupèrent le matériel de nettoyage utilisé par les pensionnaires. A cette occasion, il marque sur le tableau que la tâche a été faite.

L'entretien du linge de maison :

Bien que l'équipe d'entretien s'en charge le plus souvent, les éducateurs veillent à ce que le linge de maison soit fait de manière régulière : torchons, essuis vaisselle, lavettes, etc. Aussi, il nettoie les draps des lits de la chambre d'urgence.

Les changements de chambre, les entrées, les départs :

Au gré des entrées, des sorties, des réaménagements nécessaires à l'accueil de nouvelles personnes et des changements essentiels au bien-être individuels et collectifs, les éducatrices communiquent avec l'équipe d'entretien pour que les espaces puissent être nettoyés en temps et en heure. Les lits d'urgence sont toujours prêts pour la nuit. Si ce n'est pas le cas, un éducateur s'en occupe.

• **Le respect du règlement d'ordre intérieur (ROI)**

Le ROI contient les règles de vie au sein de la maison (responsabilité par rapport aux enfants, heures des repas, heures du lever et du coucher, les conditions pour déloger, l'entretien des lieux, etc.). Il a pour but de structurer la vie des pensionnaires et de réguler la vie en communauté.

Il stipule également ce qui est strictement interdit au sein de la maison d'accueil (consommation d'alcool ou de drogue, détention de médicaments dans sa chambre, violence physique, comportement(s) mettant en danger ou en grande insécurité la personne elle-même, le groupe ou le personnel).

Ce règlement d'ordre intérieur définit donc les règles de vie que les personnes hébergées doivent respecter pour que le séjour se passe bien.

• **Les réunions pour les tâches, les menus et les courses**

Tous les mercredis se tient la réunion « tâches et menu de la semaine » qui prévoit :

Les tâches :

Une tâche d'entretien est attribuée à chaque pensionnaire pour toute la semaine (un palier, une salle de bain, la cuisine, la salle à manger, le salon, etc.). Certaines tâches peuvent être faites en alternance avec une autre pensionnaire soit parce qu'elle est plus conséquente soit parce que les personnes sont plus fragilisées. Les personnes présentes sont prioritaires pour le choix de la tâche.

Le menu :

A 2 ou 3 pensionnaires, elles décident du jour où elles vont cuisiner et ce qu'elles vont faire. C'est l'occasion pour elles de faire découvrir leurs spécialités. Ce jour-là, elles sont également responsables de la vaisselle matin, midi et soir et veillent à nettoyer les plans de travail, la plaque de cuisson et les éviers après le souper. Les éducatrices sont attentives à ce que les repas prévus soient sains, équilibrés et qu'ils soient raisonnables au niveau budget.

Les courses :

Le personnel accompagne une ou deux pensionnaires pour faire les courses selon une liste préparées à l'avance et qui tient compte des stocks et des denrées alimentaires reçue par la banque alimentaire.

- **Le conseil des hébergés**

Un conseil des hébergés est organisé chaque lundi à 14h.

Après chaque conseil, un rapport est rédigé et affiché dans l'espace de vie communautaire.

Cet espace de parole est l'occasion d'aborder la vie en communauté, de proposer des activités, de favoriser un échange critique et ce, notamment au sujet du R.O.I. L'objectif n'est pas d'adapter le règlement et le fonctionnement de maison d'accueil à la demande mais bien d'entendre les avis/suggestions et d'en référer à la direction si cela s'avère constructif. Dans le cas contraire, l'objectif est d'aider les personnes à trouver la motivation nécessaire pour parvenir à respecter le cadre existant qui conditionne le séjour. Souvent, l'explication des raisons pour lesquelles ces règles sont mises en place suffit pour que les personnes acceptent de les respecter. Pour l'équipe, l'objectif est donc double : expliquer le cadre et sa cohérence d'un côté, et de l'autre, prendre le temps d'entendre les observations, les demandes, les idées, les points de vue, etc. et en tenir compte.

Durant cette réunion, les éducatrices encouragent les pensionnaires à structurer leur discours dans son contenu et dans sa forme (ne pas couper la parole, ne pas élever la voix, ne pas parler des absentes, etc.). Cette réunion favorise en outre le sentiment d'appartenance au groupe (partage de ressources, solidarité, prises de décision commune, etc.).

- **La gestion de la dynamique de groupe**

La collectivité représente tout au long du séjour un outil de travail en soi.

En effet, le groupe va être la première ressource en vue de développer ou retrouver différentes compétences telles que le respect de soi, de l'autre, la solidarité, la confiance en soi et en l'autre, l'affirmation de soi, l'entraide, la communication non-violente, le non-jugement, etc. L'éducateur aidera chaque pensionnaire à retrouver progressivement sa place d'ACTEUR au sein du groupe.

Cependant, la collectivité va aussi être source de tensions et de conflits qu'il est nécessaire de désamorcer le plus rapidement possible afin d'éviter l'escalade. Pour cela, les éducateurs veillent à passer la plupart de leur temps au sein de la collectivité même lorsque c'est calme et qu'il y a peu de monde.

Il est essentiel d'observer la dynamique de groupe tant au travers des comportements des adultes que celui des enfants (comportement dominant, leadership positif ou négatif, moquerie, création de clan, attitude de repli, bouc émissaire, absences fréquentes, tensions, etc.). L'équipe éducative devra clarifier les conflits qu'ils soient ouverts ou latents pour envisager les solutions acceptables et constructives sur le plan individuel mais aussi sur le plan collectif.

Toutes ces observations pourront être discutées en entretien individuel et mises en regard du projet de vie.

- **Le cahier de communication et les notes de suivi**

Tout au long de la journée, les éducateurs inscrivent dans le cahier de communication les informations nécessaires à la gestion du quotidien. Aussi, il n'hésite pas à inscrire une note dans le suivi individuel lorsque l'observation ou l'information est importante dans le cadre de son projet individuel ou de son suivi plus global.

- **Les appels téléphoniques**

Les personnes présentes dans le bureau central prennent les appels. Il y a également un téléphone portable qui permet d'être dans la collectivité tout en étant disponible pour l'extérieur. Les téléphones permettent également

d'ouvrir les portes d'entrées pour les allées-venues des pensionnaires.

Le matin, les demandes d'accueil et les maintiens de demande sont transférés à l'assistante sociale de permanence.

Les après-midis, les nouvelles demandes sont transférées au service social. Si les personnes sont occupées, l'équipe éducative s'en occupe ou invite la personne à rappeler plus tard.

Concernant les maintiens de demande, la personne qui prend l'appel le note dans le programme tout en s'assurant qu'un entretien plus complet a été réalisé au préalable. Si ce n'est pas le cas, elle transfère vers le service social.

- **L'organisation d'activités**

Lorsque le groupe est calme et que les travailleurs sont en nombre suffisant, un éducateur peut proposer une activité en vue de renforcer l'estime de soi, de décharger des tensions, de créer du lien entre les personnes, de simplement passer un bon moment, etc. Bien évidemment, cette activité peut être interrompue à tout moment en cas de besoin ou en cas d'urgence.

- **L'accompagnement vers des services extérieurs et les temps d'écoute individuels**

Les éducateurs sont là pour travailler l'autonomie des personnes et créer le lien avec les services extérieurs.

Dans ce contexte, ils peuvent faire des accompagnements. Les objectifs sont multiples : rendre confiance à la personne, l'aider lorsqu'elle ne parle pas le français, la rassurer lorsqu'elle ne connaît rien dans la ville, lui donner un avis lorsqu'il s'agit d'une visite d'appartement, etc.

Ces moments permettent de mieux découvrir les capacités réelles des personnes (leurs ressources autant que leurs fragilités), ils ouvrent la porte à des échanges informels et permettent d'identifier des besoins parfois difficiles à formuler.

Dans tous les cas, si ces accompagnements peuvent se répéter, ils ne doivent pas être systématiques et ne pourront être assurés que si le nombre de travailleurs à la maison d'accueil est suffisant pour gérer la collectivité et l'accueil d'urgence.

L'objectif est de « faire avec » la personne le temps nécessaire à ce qu'elle soit capable de le faire seule. Si cela s'avère impossible ou très compliqué, des services d'accompagnement extérieurs devront être mis en place pour assurer cet accompagnement sur le long terme.

- **La grille d'auto-évaluation comme outil de travail.**

Cette grille a pour objectif :

- de permettre à la pensionnaire de faire le point sur ses aptitudes/compétences dans différents domaines tels que l'autonomie, l'hygiène, la vie en communauté, la socialisation.
- de permettre à l'équipe éducative de définir et d'adapter son action éducative,
- d'initier la relation de confiance/de collaboration entre la femme et le personnel de la Maison d'Accueil,
- d'amorcer la mobilisation de la personne dans sa situation,
- de mettre en regard la perception que la personne a d'elle-même et les observations de l'équipe éducative.

Cette grille d'auto-évaluation est mise dans le dossier informatique de la personne.

- **Les permanences de weekend.**

Durant le weekend, le personnel n'effectue aucun accompagnement extérieur. Deux travailleurs sont présents de

manière à pouvoir assurer la gestion du groupe, répondre aux besoins du quotidien, gérer l'aspect hôtelier, répondre aux appels extérieurs et accueillir des personnes en urgence à tout moment.

Dans la mesure où les personnes peuvent déloger du samedi au dimanche, les weekends sont souvent des périodes plus calmes qui laissent place à des échanges ou des activités qu'on n'a pas le temps d'avoir ou de faire pendant la semaine.

- **La gestion des médicaments**

Les personnes ne peuvent détenir aucun médicament dans leur chambre. Ils sont stockés dans une boîte au nom de la personne dans une armoire située dans nos bureaux. Cette précaution est prise pour la sécurité des adultes et plus particulièrement des enfants.

La prise se fait dans le bureau et en présence d'un membre du personnel afin d'éviter toute catastrophe en cas de perte d'un médicaments potentiellement dangereux dans la maison d'accueil.

Lorsque le traitement est conséquent, des semainiers sont proposés. Certaines personnes les font elles-mêmes alors que d'autres reçoivent l'aide de l'infirmière.

Lorsque des traitements sont prescrits car ils sont essentiels au bon fonctionnement de la personne, leur prise régulière peut être une condition au séjour. L'équipe éducative sera alors attentive à vérifier les prises quotidiennes. Au besoin, des fiches reprenant les différentes prises de la journée peuvent être utilisées. Lorsque le traitement n'est pas pris correctement ou que les personnes le refusent et que cela entraîne des comportements inadaptés dans la collectivité ou que cela empêche l'avancée du projet, l'équipe tente de trouver des solutions avec l'aide de l'infirmière, la psychologue ou du médecin traitant. En cas d'échec, un délai est fixé à la pensionnaire.

Quoi qu'il arrive, aucune personne de l'équipe n'est autorisée à donner des médicaments. Les plus dangereux (tels que la méthadone, la morphine, etc.), sont stockés dans une armoire à clé uniquement réservée à l'infirmière. Pour la méthadone, une collaboration est établie avec la pharmacie du quartier pour que les personnes aillent chercher leur gélule tous les matins. Le dimanche elles sont stockées exclusivement dans l'armoire sous clés de l'infirmière avec autorisation exceptionnelle d'y accéder.

- **La notion d'éducateur référent**

Chaque éducateur est référent de plusieurs pensionnaires.

Il est important de souligner que si des référents sont désignés, ils ne sont pas pour autant les seuls responsables de la situation d'une personne.

Des actions quotidiennes, des prises de contact avec des services extérieurs ou des accompagnements peuvent être réalisés par d'autres travailleurs à la demande des référents pour des raisons d'organisation mais également de manière spontanée pour autant que l'information soit transmise. De la même manière, face aux situations complexes, c'est l'entière responsabilité de l'équipe qui se sent concernée et qui, au quotidien et plus particulièrement lors des réunions hebdomadaires, réfléchit à des pistes de travail.

2.6 Le travail en binôme : 1 référent social et 1 référent éducatif

Les référents, assistante sociale et éducateur, collaborent étroitement communiquent régulièrement afin que les actions soient prises de manière concertée et cohérente.

Les accompagnements vers les services extérieurs peuvent être réalisés tant par l'assistante sociale que l'éducateur en fonction des spécificités du rendez-vous.

Les rapports quant à eux seront réalisés tantôt par l'assistante social, tantôt par l'éducateur ou encore ensemble selon des règles de bon sens. Par exemple, l'assistante fera plutôt une demande d'administrateur de biens en rédigeant un rapport détaillé sur difficultés de gestion rencontrées alors que l'éducatrice rédigera plutôt un rapport au SAJ concernant les difficultés observées dans le quotidien d'une maman. Dans tous les cas, il est toujours important de décrire une personne de manière globale et nuancée et surtout, en prenant différents angles de vue. Dès lors, sans être obligatoire, la rédaction d'un rapport en binôme sera toujours utile.

2.7 L'accompagnement éducatif de nuit

L'équipe de nuit fait des prestations de 19h à 7h30. L'équipe de base est constituée de 3 femmes et un homme. Cependant, tous les travailleurs sont amenés à faire des nuits en cas d'absences et de congés.

L'éducateur a en permanence le téléphone portable de l'institution avec lui.

Il est important de noter que jusqu'à 22h, une personne de l'équipe de jour est présente.

La gestion de l'aspect hôtelier et de la dynamique de groupe continue le soir et pendant la nuit. Bien qu'il ait à sa disposition un lit, l'éducateur de nuit reste disponible à tout moment pour les pensionnaires qui en ont besoin, pour faire cesser des comportements indésirables, pour tout problème pouvant survenir dans le bâtiment et surtout pour les accueils d'urgence. Pour cette raison, sa tenue sera un training et des chaussures confortables témoignant de sa disponibilité.

- **Le cahier de communication et les notes dans le suivi.**

A son arrivée, le travailleur prend le temps d'échanger avec la collègue présente. Ce temps d'échange est essentiel car la température d'une journée ne se prend pas uniquement à la lecture du cahier de communication.

Ensuite, il lit le cahier de communication afin de se tenir informé de ce qui s'est passé la journée ou les jours précédents. Des informations leur sont spécifiquement adressées comme par exemple un retour tardif prévu, une arrivée prévue en urgence, un départ matinal pour le travail, etc.

Aussi, il prend le temps de noter dans le cahier de communication les différentes interventions et observations qui seront utiles par les collègues du lendemain. Si nécessaire, il prend soin de mettre quelques notes dans le suivi individuel des personnes.

En cas d'accueil d'urgence, elle le note expressément dans le cahier de communication pour que l'assistante sociale de permanence la voit dès le lendemain.

- **La gestion de l'aspect hôtelier.**

Le personnel s'assure que les tâches du soir sont faites et tout particulièrement, la salle à manger, la cuisine et la vaisselle. Il s'occupe des lessives et du rangement du linge de maison utilisé pendant la journée. Les pensionnaires peuvent également faire des lessives en soirée et ce jusqu'à 23h. Enfin, elle donne la collation de 21h.

- **L'accueil d'urgence.**

Le personnel pense à toujours vérifier combien de lits sont disponibles et s'ils sont prêts. Habituellement, l'équipe d'entretien s'en est assurée pendant la journée mais en cas d'oubli, il fait le nécessaire.

En cas d'arrivée en urgence, l'éducateur veille à accueillir la personne avec bienveillance. Arriver en maison d'accueil est compliqué, arriver en lit d'urgence l'est encore plus et cette difficulté se voit encore augmentée si

cela se passe en soirée, voire en pleine nuit. Il prend donc le temps nécessaire pour accueillir la personne, la rassurer sur le fait qu'elle sera vue le lendemain par une assistante sociale avec qui elle envisagera les solutions d'hébergement à plus long terme, il remplit sa fiche d'entrée, lui propose le nécessaire pour nuit et lui accorde un moment de réconfort qui peut prendre diverses formes : laisser la personne fumer une cigarette, lui offrir un café, un verre d'eau ou une tartine ou simplement prendre du temps pour et avec elle.

- **Gestion des bains et de la mise au lit des enfants et éventuellement des devoirs.**

Les mamans gèrent le(s) bain(s) et le coucher de leur(s) enfants.

Cependant, certaines d'entre elles éprouvent des difficultés ou ont juste besoin d'être soutenues. En effet, certaines sont seules pour s'occuper de plusieurs enfants alors que d'autres n'en ont qu'un seul qui les met à rude épreuve. Le personnel est donc là aussi une ressource pour leur donner un coup de main, les écouter, les aider à s'organiser, leur donner des conseils pour rendre ce moment plus agréable pour elle et pour l'enfant, etc. Malheureusement, l'aide nécessaire n'est pas toujours demandée car les mamans ont peur de déranger ou d'être jugées. Par conséquent, L'équipe se montre proactive et bienveillante pour que les mamans puissent accueillir le soutien en toute confiance.

- **La gestion de la dynamique de groupe.**

Les soirées et les nuits sont des moments particuliers. Les enfants sont au lit, la pression de la journée retombe, il fait plus sombre et cela peut, dans beaucoup de cas, apporter un peu de calme propice à des échanges informels.

Malheureusement, cela peut aussi être le moment des angoisses, des tensions, des conflits qui bien souvent étaient à prévoir à la lecture des faits de la journée. Il est donc important d'être à 2 jusqu'à 22h. En cas de besoin ou d'urgence, la collègue décalera sa fin de journée pour assurer la prise en charge conjointe du problème.

- **Le rappel des rendez-vous.**

Le soir est un moment où toutes les pensionnaires sont présentes. C'est donc l'occasion de leur rappeler leurs rendez-vous prévus le lendemain. Cette démarche est très importante car, pour différentes raisons, il est fréquent que les personnes oublient des rendez-vous pourtant nécessaires à l'évolution positive de leur projet.

- **Les médicaments du soir.**

Idem équipe de jour.

- **Le recensement des présences des enfants.**

Le coût journalier est d'application pour les mamans ainsi que pour les enfants. Cependant, certains sont présents de manière irrégulière ou dans le cadre d'une garde alternée. Il est nécessaire donc de calculer correctement le coût mensuel du séjour. Pour ce faire, l'éducateur de nuit renseigne chaque soir dans un calendrier les enfants présents.

2.8 La collaboration avec un médecin référent

Une convention est signée avec un médecin dans le cadre du Plan wallon de suivi et d'actions en cas de rebond ou de nouvelle épidémie. Dans ce contexte, il peut rencontrer certaines pensionnaires à leur demande, à la demande de l'infirmière ou à la demande de l'équipe afin d'exclure tout risque pour la collectivité. Ce médecin n'effectue pas de suivi individuel.

2.9 L'appui du Relais Santé du Relais Social Urbain de Verviers

La maison d'accueil bénéficie de la présence d'une psychologue et d'une infirmière du Relais Santé du Relais Social Urbain de Verviers. Elles participent aux réunions d'équipe et sont présentes 2 demi-journées par semaine. Elles voient chaque pensionnaire au moins une fois dans la quinzaine qui suit leur arrivée.

L'objectif est de faire un bilan de la situation et d'identifier les aides nécessaires. Elles coordonnent ces aides et relayent les informations utiles à l'équipe.

Dans le respect de leur secret professionnel, elles participent donc à la prise en charge adaptée des personnes, à leur stabilité et à la réussite de leur projet.

Elles représentent également un appui de qualité grâce à leurs interventions en amont lorsqu'un projet en maison d'accueil est envisagé pour des personnes présentant un lourd passif sur le plan psycho-médical ou sortant d'une institution hospitalière ou psychiatrique. Dans ce contexte, à la demande de l'équipe, elles peuvent participer à des entretiens de préadmission. De cette manière, elles peuvent poser les balises qui favoriseront la réussite du projet en maison d'accueil.

La situation médicale :

L'infirmière réalise un bilan avec chaque pensionnaire. Dans ce contexte, elle analyse les antécédents et les plaintes en matière de santé.

Elle travaille en étroite collaboration avec les médecins traitants et, si besoin, la bénéficiaire est inscrite au plus vite dans une maison médicale. Aussi, elle fait également la liaison avec médecin intervenant dans le cadre de la convention.

Elle aide à la prise des rendez-vous extérieurs et peut, si nécessaire, accompagner les pensionnaires.

Elle gère également les semainiers des personnes les moins autonomes ou les plus réfractaires aux médicaments. De cette manière, elle favorise la prise des traitements de manière régulière et adaptée.

Elle représente donc un agent de première ligne et de liaison sur lequel les pensionnaires et l'équipe peuvent s'appuyer en cas de besoin.

Lorsqu'une personne sort d'hospitalisation, l'infirmière pourra faciliter la prise en charge adaptée de la personne en contactant le service hospitalier pour assurer la continuité des soins (suivi du traitement, soins particuliers à mettre en place, précautions particulières à prendre, etc.).

La situation psychologique :

La psychologue du Relais Santé du Relais Social Urbain de Verviers voit chaque pensionnaire en entretien pour faire le point sur la situation. Elle analyse les difficultés, les ressources, les besoins et les aides éventuelles à mettre en place.

En cas d'orientation vers des services extérieurs, elle peut accompagner la personne pour favoriser le lien.

A la demande de l'équipe ou des pensionnaires, elle pourra revoir les personnes pour réaliser des entretiens de soutien. Aussi, elle partage avec l'équipe socio-éducative les informations nécessaires à une prise en charge adaptée aux difficultés psychologiques et propose des pistes de travail.

Lorsque c'est nécessaire, elle participe à la mise en place d'une hospitalisation, elle appuie des demandes auprès d'habitations protégées, etc.

Tout comme l'infirmière, elle peut également intervenir en amont lorsqu'une demande est faite pour une personne sortante d'institution psychiatrique. Cela a pour objectif d'optimiser la prise en charge en maison d'accueil. Aussi, cela permet d'envisager des retours en institution psychiatrique (accord pris au préalable) si le séjour en maison d'accueil se révèle inadapté.

Soulignons que cette psychologue ne fait pas de prise en charge thérapeutique. Lorsque ce besoin est observé, la règle est d'activer un suivi extérieur afin qu'il puisse continuer au-delà de l'hébergement en maison d'accueil.

2.10 Les missions spécifiques de la maison d'accueil

- **La prise en charge des mamans et des enfants**

L'équipe veille à tout mettre en œuvre pour rétablir, améliorer ou entretenir une bonne relation maman/enfants.

Cette relation a parfois été abîmée ou empêchée par des conditions de vie difficiles. L'équipe sera donc particulièrement attentive face aux situations qui sont les plus problématiques et encourage les mamans à passer des moments privilégiés avec leur(s) enfant(s) : activités extérieures (plaine de jeux, etc.), activités occasionnelles organisées à la maison d'accueil (carnaval, bricolages, pâte à sel, etc.), salle de jeux, etc. Ces mamans peuvent à tout moment interpeller une éducatrice si elles sont en difficulté et qu'elle souhaite être soutenue.

- Plus spécifiquement au niveau des mamans :

Tout d'abord il est essentiel de souligner que la priorité est de donner les moyens aux mamans d'assurer leur rôle éducatif et non de les en déposséder.

Spécificité de l'accueil

A l'arrivée d'une maman, nous veillons qu'elle ait tout le matériel nécessaire pour répondre aux besoins de leur(s) enfant(s) (langes, lait adapté, vêtements, etc.).

L'entretien d'accueil prévu pour faire le point sur la situation est parfois rendu compliqué par la présence d'enfant(s). En effet, dans ce contexte, les ressentis et les expériences difficiles ne peuvent pas être exprimés librement. L'idéal est donc qu'une éducatrice s'en occupe durant l'entretien. Une salle jeux spécialement conçue pour les enfants et plus particulièrement les enfants en bas-âge, permet de passer un moment agréable avec eux en leur proposant diverses activités. Malheureusement, cela n'est pas toujours suffisant. En effet, les enfants refusent parfois d'être séparés de leur maman. Ils ne connaissent pas la maison d'accueil pas plus que les professionnels et sont plongés dans un monde inconnu. Dans ce cas, l'enfant reste auprès de sa maman et certains sujets sont évités en attendant de pouvoir les réaborder plus tard. Les rendez-vous peuvent également être mis durant les siestes ou pendant que les enfants sont à l'école ou à la crèche. Quoi qu'il arrive, tout est mis en œuvre pour que les mamans puissent profiter d'un moment et d'un espace dans lequel elles peuvent se sentir libre d'aborder tous les sujets qu'elles souhaitent.

Spécificité dans l'organisation du quotidien

- *L'heure du coucher*

Bien que les pensionnaires doivent regagner leur chambre pour 23h au plus tard, les mamans doivent mettre leur(s) enfant(s) au calme dans leur chambre ou au lit pour 20h30.

- *Les siestes*

Pour les jeunes enfants, les éducatrices veillent à ce que les mamans s'occupent des siestes.

- *Suivi de la scolarité*

Il est attendu des mamans qu'elles inscrivent les enfants à l'école ou à la crèche et qu'elles s'occupent du suivi de leur scolarité. En cas de difficulté, des services extérieurs peuvent être mobilisés comme par exemple, une école

de devoir. Au besoin et de manière non systématique, les éducatrices peuvent encadrer les devoirs par exemple lorsque les mamans ne parlent pas le français ou lorsqu'elles ne savent ni lire ni écrire.

Dans tous les cas, elles font AVEC et non pas A LA PLACE des mamans.

- *L'hygiène*

L'équipe est vigilante par rapport à l'hygiène quotidienne des enfants (bains, changements de langes, propreté des vêtements, etc.). Lorsqu'un souci est constaté, il est abordé de manière ouverte et respectueuse avec la maman.

- *Le suivi ONE*

D'une part, l'équipe s'assure de l'activation du service et d'autre part, elle s'assure du suivi régulier des rendez-vous ainsi que du respect des consignes données dans le cadre de ces consultations.

- *L'organisation des repas*

Structurer la prise des repas est important pour les enfants. En dehors des trois repas principaux, les mamans doivent gérer les biberons ou les tétées. A 16h, des goûters équilibrés et variés sont donnés aux enfants (un produit laitier, un fruit, un biscuit, des crêpes maison, etc.). A la demande, les mamans peuvent préparer elles-mêmes les panades pour leur enfant.

Les « réunions des mamans »

Ces réunions ne sont pas instituées. Elles sont organisées à la demande et en fonction des besoins observés dans le quotidien.

Ces réunions peuvent alors avoir pour objectif la reconnaissance de chaque maman dans son rôle de mère ou de futures mères, qu'elle soit accompagnée ou non de son/ses enfant/s à la maison d'accueil. Elles peuvent y être accompagnées de leur(s) enfant(s).

C'est l'occasion pour les mamans de s'interroger sur tout ce qui concerne leur(s) enfant(s) (alimentation et soins, rythme de vie, scolarité, autorité, complicité, etc.), d'échanger sur les difficultés qu'elles rencontrent au quotidien, de réfléchir ensemble à des solutions. Il s'agit donc de comprendre, soutenir et encourager.

C'est également un espace où l'on peut leur redonner confiance en elle, les valoriser. Par ce biais, pour certaines mamans, le lien mère-enfant se voit renforcé.

Les mamans y font donc l'expérience d'un lieu dans lequel elles peuvent s'exprimer librement et en confiance face à d'autres mamans et avec le soutien d'un professionnel. Si les difficultés sont abordées, une place importante est également accordée à la mise en évidence et au renforcement des attitudes positives et astuces qui se révèlent efficaces.

Enfin, si une maman témoigne de la détresse ou manifeste des difficultés qui la dépassent, l'équipe envisage une adaptation de l'encadrement au quotidien et/ou une orientation vers un service extérieur.

Ce dispositif vise à assurer le bien-être de ces femmes dans leur rôle de maman ainsi que le bien-être physique et psychologique des enfants.

- Plus spécifiquement au niveau des enfants :

Spécificité de l'accueil

L'enfant qui est emmené par sa maman en maison d'accueil nécessite un encadrement spécifique. En effet, c'est souvent dans un moment de crise qu'il quitte brutalement son milieu de vie. Il se questionne sur ce qui se passe et sur ce lieu inconnu dans lequel il se retrouve. Il est donc important qu'un membre du personnel puisse prendre le temps de l'accueillir, tout comme on accueille sa maman. A cet effet, un petit livret a été conçu par l'équipe éducative qui explique en dessin l'arrivée d'un enfant en maison d'accueil.

Comme expliqué précédemment, une salle de jeux et d'éveil a été conçue spécifiquement pour les jeunes enfants. Cet espace favorise le jeu mais aussi l'expression de leurs ressentis, questionnements et besoins. L'éducatrice

sera particulièrement attentive à tout ce qu'il peut dire ou manifester (peur, repli sur soi, anxiété, agitation, etc.) de manière à trouver au fil du temps la meilleure manière de les aider.

Une attention particulière aux besoins spécifiques de chaque enfant

Comme l'adulte, l'enfant a des besoins (rythme de vie, alimentation, hygiène, reconnaissance, sécurité, écoute, amour, affection...). L'équipe veille à ce qu'ils soient rencontrés.

Tout au long du séjour, les observations de l'équipe feront l'objet de discussions avec la maman et en équipe. Si nécessaire, une orientation vers un service extérieur spécialisé sera envisagée (AMO, école de devoirs, club sportif, psychologue, aide à l'enfance, SAJ, ONE...). Cette orientation peut être ciblée sur la prise en charge de l'enfant ou sur celui de la famille.

Les espaces de jeux

2 espaces spécifiquement destinés aux enfants ont été aménagés :

- **Les cours**

La cour avant de la maison est parfois utilisées par les grands enfants. Un panier de basket y est installé. La cour intérieure est accessible à tous avec un module de jeux installé pour les plus petits. Différents jouets sont mis à leur disposition : patinettes, tricycles, ballons sauteurs, ballons...

- **Une salle de jeux intérieure**

Elle a été conçue pour les plus jeunes enfants (de 0 à 6 ans). Elle est composée d'un module de jeux avec un toboggan, de modules muraux d'éveil, d'une petite table avec des chaises, de jeux et d'espaces de rangement. La grande TV, une Playstation et des poufs permettent également aux plus grands d'y passer de bons moments de jeux et de détente. L'équipe éducative gère l'occupation de cet espace par les différents enfants de manière réfléchie.

Il est attendu des mamans qu'elles soient présentes pour surveiller leur enfant afin d'intervenir en cas de dispute mais également en cas de bêtises. Cette présence est également l'occasion de se mettre en lien avec son enfant de manière ludique.

- **La prise en charge des femmes victimes de violence et leur(s) enfant(s)**

- Spécificité de l'accueil et de la prise en charge

Lorsqu'une femme victime de violence arrive en maison d'accueil, elle est très souvent dans un état d'angoisse, de stress, de peur et de fatigue. Quitter un compagnon violent est une démarche difficile qui demande beaucoup d'énergie et de courage. Il est donc essentiel de prendre en considération leur état physique et psychologique. Elles ont besoin de se poser, de se reposer et de retrouver un sentiment de sécurité. Cela peut prendre du temps, c'est pourquoi l'équipe en tiendra compte pour son entretien d'entrée qui pourra être un peu décalé si besoin.

Dans ce contexte d'accueil, il s'agit d'offrir à ces femmes une écoute active et empathique. Elles ressentent très souvent de la culpabilité (« c'est de ma faute s'il me frappe », « je n'ai pas pu protéger mes enfants », « je suis vraiment une idiote de ne pas être partie avant », etc.) et il est nécessaire de les en décharger.

Si un constat de coups est souhaité, l'équipe orientera vers le médecin traitant ou vers les urgences et pourra si nécessaire accompagner la personne. Il en va de même pour un dépôt de plainte. Il est important de souligner que l'intérêt, les conséquences possibles et les risques de ces démarches sont discutés avec la personne qui reste libre les faire ou non. Porter plainte n'est pas sans conséquence, ce n'est pas non plus une solution miracle comme les personnes peuvent parfois l'espérer. Ces décisions doivent donc être prises de manière libre et éclairée. Quand les personnes souhaitent déposer plainte, nous collaborons très régulièrement le service d'assistance policière aux victimes (SAPV).

L'entière de l'équipe est formée à la prise en charge des victimes de violences conjugales et de leur(s) enfant(s). Grâce à cela, différentes thématiques sont abordées au fil du séjour : les différents types de violence, le cycle de la violence, le processus de domination, la notion d'emprise, la différence entre conflits conjugaux et violences conjugales, etc. Ainsi, chaque femme pourra réfléchir à sa situation de manière singulière afin de mieux comprendre comment la violence s'est installée et comment elle pourra s'en protéger à l'avenir.

La collaboration avec des avocats spécialisés dans cette matière facilite une prise en charge rapide et efficace particulièrement lorsqu'il s'agit d'introduire une demande en référé pour la garde des enfants ou lorsque le titre de séjour est remis en question du fait de la séparation.

- Sensibilisation à l'impact de la violence sur les enfants

Lors de l'entretien d'entrée ou durant le séjour, l'équipe veillera à ce que la maman prenne conscience (si ce n'est déjà le cas) que son enfant a lui-même été victime de la violence qui régnait au sein de la cellule familiale. Ce processus doit se faire de manière bienveillante et constructive afin de ne pas générer un sentiment de culpabilité destructeur mais plutôt un sentiment de responsabilité sur lequel la maman aura un contrôle à l'avenir. Il s'agit de prendre conscience de cette violence, de ses impacts sur toutes les personnes qui en sont victimes directes ou indirectes et envisager comment s'en préserver à l'avenir.

- Spécificité de l'intervention en cas de retour au domicile conjugal

Les femmes qui décident de quitter le domicile conjugal sont dans une situation complexe.

D'une part, ce n'est pas leur conjoint qu'elles fuient mais bien leur violence. Elles peuvent donc se montrer ambivalentes et avoir encore l'espoir qu'il change. Cette ambivalence est renforcée par les tentatives fréquentes de réparation que l'auteur peut adopter (présentation d'excuses, promesse que cela ne se reproduira plus, promesse d'un suivi psychologique, promesse d'arrêt de la consommation d'alcool, cadeaux, demande en mariage, etc.).

D'autre part, le contexte de violence conjugale au fil du temps engendre à un pouvoir réel de la part du conjoint. En effet, par l'isolement de la victime (privation des sorties, privation des relations familiales/amicales, privation d'autonomie financière, privation de travail ou de formation, etc.), il finit par être le seul repère de sa victime. Par conséquent, il arrive que certaines femmes décident de retenter la vie commune en espérant un nouveau départ du couple, sans violence.

En outre, ces femmes se retrouvent dans des situations très compliquées alors qu'elles sont victimes ! Elles passent d'une vie autonome à une vie en collectivité faites de règles et d'un rythme parfois très différent que celui qu'elles avaient à la maison. Elles doivent cohabiter avec des profils qui parfois les insécurisent (consommation de drogue, problèmes psychiatriques). Elles se retrouvent seules face à l'éducation de leur(s) enfant(s) dont les comportements difficiles sont renforcés par le changement de vie soudain. Elles sont confrontées à des enfants qui réclament leur papa. Elles rencontrent des difficultés pour garder secret leur lieu de vie (le père peut avoir accès aux informations via l'école, si l'enfant est domicilié à la maison d'accueil avec sa maman, etc.). Elles font face à des menaces d'être retrouvée quoi qu'il arrive. etc., etc., etc. A cela s'ajoute pour certaines d'entre elles, le risque de perdre leur droit de séjour en raison de la séparation. Même si aucune de ces difficultés n'est totalement insurmontable, il est évident qu'elles sont lourdes à porter au quotidien et expliquent bien souvent le retour au domicile.

Ces retours font partie du processus et sont parfois nombreux avant que la séparation ne soit définitive. Dès lors, l'équipe veillera à ne porter aucun jugement. Par contre, elle prendra soin d'identifier avec la bénéficiaire les différents signaux qui doivent la mettre sur ses gardes quant à la reprise des violences et rappellera les différents services d'aide urgente et non-urgente (Police, Service d'Aide aux Victimes, Service d'Assistance Policière aux Victimes, etc.). Surtout, il lui sera rappelé qu'elle peut s'adresser à l'Accueil et/ou y revenir à tout moment 7j/24h/24.

- **Le service post-hébergement.**

Après un séjour en maison d'accueil, l'ASBL propose un service Post-Hébergement. Ainsi, les personnes peuvent revenir poser des questions, demander des informations, des aides ou toute autre chose utile.

Lorsque les demandes sont récurrentes, le service social peut orienter la personne vers le service APL.

2.11 Le projet d'accompagnement au sein des appartements de la rue Coronmeuse

Ces lits, proposés la plupart du temps à des femmes avec enfants, offrent un accompagnement social rapproché tel que proposé en maison d'accueil mais sans la contrainte de la vie communautaire. Elles retrouvent ainsi une vie de famille et ont la possibilité de mettre à l'épreuve leurs capacités de gestion tant pour le logement que pour leur situation administrative et financière.

Cet hébergement de type individuel offre également une alternative à la vie en communauté qui se révèle beaucoup plus compliquée pour certaines personnes que pour d'autres. Cette option nous permet d'adapter la prise en charge, d'éviter une exclusion et par conséquent, de continuer le travail amorcé.

Dans la pratique, une éducatrice passe au minimum une fois par semaine dans le logement. Elle observe l'évolution de la famille ou de la personne et adapte le suivi individuel en fonction de ces observations. Aussi, elle vérifie que le règlement est respecté, elle dépose le courrier, elle répond à d'éventuelles demandes et les relaie au service social si nécessaire, etc.

Bien que les personnes qui bénéficient de ces appartements ne soient plus en hébergement collectif, elles viennent voir le service social une fois par semaine pour continuer à faire le point sur l'évolution du projet. Aussi, elles peuvent venir rendre visite aux pensionnaires pendant la semaine de 14h à 16h.

Au fur et à mesure du séjour, lorsque la personne est prête et capable de vivre seule, elle sera invitée aux ateliers logement et aidée dans sa recherche. L'éducatrice pourra le cas échéant l'accompagner à des visites pour s'assurer avec elle que le logement est décent, qu'il est adapté à la composition familiale et surtout que le contrat proposé est légal.

Lorsque l'autonomie se révèle compliquée, l'équipe met en place les aides nécessaires (aides ménagères et familiales, équipe mobile, etc.) et réévalue les choses plus tard. Lorsque cela fonctionne, la recherche logement peut s'activer avec le projet de maintenir les aides déjà mises en place. A l'inverse, si ces aides sont insuffisantes, le projet est rediscuté et un retour en maison d'accueil est envisagé afin d'identifier les alternatives à un logement autonome.

2.12 Les différents projets de sortie – les délai – les sanctions et les exclusions

La durée maximale du séjour est de 360 jours. Si 3 dérogations d'une durée de 3 mois peuvent être octroyées, elles doivent être circonscrites.

- **Les projets de sortie**

Pour la plupart des personnes, le projet est de retrouver un logement. Or, pour les personnes à bas revenus, trouver un appartement devient de plus en plus compliqué. Un logement social serait donc la solution idéale. Malheureusement, les délais d'attente sont tellement longs qu'un séjour en maison d'accueil ne peut se résumer à

l'attente d'une attribution ! Dès lors, les personnes sont systématiquement inscrites dans les sociétés de logements sociaux mais elles doivent également chercher dans les agences immobilières sociales et dans le privé.

Pour d'autres, le projet sera au fil des jours de retourner au domicile conjugal, dans la famille ou chez des amis.

Enfin, pour certaines, le projet est d'intégrer une structure plus adaptée (Hospitalisation, Service résidentiel pour adulte, habitation protégée, maison de soins psychiatriques, maison de vie communautaire, etc.).

- **Les délais**

Lorsque la situation d'une personne est stabilisée, elle doit se mettre en recherche active d'un logement.

Dans certains cas, la mobilisation est compliquée pour différentes raisons (peur de se retrouver seule, peur de quitter certaines personnes avec qui des liens se sont tissés, état psychologique fragile, problématiques jusque-là pas abordées, etc.). Après en avoir discuté avec la bénéficiaire, de nouvelles aides peuvent être mises en place, justifiant dès lors que le séjour continue. Lorsqu'aucune explication ne peut être trouvée, un délai est fixé en espérant qu'il soit mobilisateur. Sans changement, le délai sera respecté. Si par contre la personne se mobilise, il pourra être prolongé si besoin.

Il arrive également que des délais très courts soient fixés lorsque les personnes refusent toute collaboration ou lorsque leurs difficultés sont telles qu'il est impossible de mener à bien un projet (addictions sévères, problèmes psychologiques/psychiatriques). Dans ce cas, des structures plus adaptées sont recherchées activement. Sans solution ni perspective, les personnes sont orientées l'abri de nuit en collaboration avec le dispositif d'urgence sociale de Verviers.

Les délais sont toujours discutés en équipe et avec l'accord du directeur ou de la directrice adjointe.

- **Les sanctions / Les exclusions**

Certains comportements entraînent une exclusion immédiate (violence physique, menaces graves, consommation/détention de drogues dures, comportements inadaptés avec refus de regagner sa chambre).

Si cela se passe en soirée, le personnel présent prend la décision et en informe le directeur ou la directrice adjointe dès le lendemain. En cas de doute ou de questionnements sur la décision à prendre, ils sont joignables par téléphone. Dans tous les cas, les coordonnées du dispositif d'urgence sociale sont transmises pour éventuellement faire appel à l'abri de nuit.

Lorsque les faits se passent en journée, l'équipe discute de la situation avec un membre de la direction.

En cas de fait relativement graves, la décision peut prendre la forme d'une sanction de 3 à 5 jours. Dans ce cas et pour autant qu'ils aient de la place, la personne est orientée à la maison d'accueil des Sans-Logis avec laquelle nous avons une collaboration. Si cela n'est pas possible, en l'absence d'autres alternatives, la personne est orientée vers l'abri de nuit. Sa place dans notre maison d'accueil est maintenue et la personne ne paye que le gîte pour cette période. A son retour, un entretien est réalisé pour repartir sur de nouvelles bases.

En cas de faits graves, la personne est exclue. Nous prenons le temps d'envisager les différentes solutions d'hébergement (famille, amis, autres centres d'hébergement). Si aucune n'est trouvée, le dispositif d'urgence sociale est contacté afin qu'il puisse prendre le relais.

Dans tous les cas, lorsque des enfants sont liés à l'exclusion, l'équipe veille à s'assurer qu'une solution d'hébergement soit trouvée et qu'elle soit sécurisée (amis, familles, autre centre d'hébergement). En cas de danger immédiat pour l'enfant, le SAJ, le SPJ, le parquet des familles et/ou la police sont avertis de la situation.

Il n'y a pas de liste noire. Après un mois, la personne peut refaire une demande. Nous fixons alors un entretien et nous en discutons ensuite en réunion d'équipe avant de donner notre décision.

2.13 L'équipe d'entretien

4 travailleuses veillent à l'entretien de la maison d'accueil (bureaux, buanderie, lingère, vitres).

Comme expliqué plus haut, les espaces collectifs sont nettoyés par les pensionnaires. En cas d'oubli ou de tâche mal faite, l'équipe de nettoyage prend le relai de manière à maintenir la propreté générale. Lorsque c'est récurrent, elles en informent l'équipe éducative qui en discutera avec la/les pensionnaire(s) concernée(s). Cette approche, souple mais attentive, participe très largement au bien-être individuel et collectif et permet aux éducateurs d'être dans une approche éducative plutôt que réprobatrice.

Elles gèrent également en grande partie la lingère où nous stockons les dons de vêtements, de produits d'hygiène, etc. qui nous permettent de dépanner les personnes qui arrivent dans l'urgence. Elles tiennent l'équipe informée des stocks disponibles ce qui permet de répondre de manière efficace aux propositions de dons ou de faire des appels spécifiques.

Aussi, elles gèrent certains déchets tels que l'évacuation des cartons et des verres.

Enfin, de manière occasionnelle et pour autant qu'elles en aient le temps, elles peuvent à la demande des pensionnaires ou de l'équipe donner des conseils ou apprendre à certaines femmes les techniques de nettoyage.

2.14 Le réseau des partenaires sociaux verviétois.

- **Le Relais Social Urbain de Verviers**

L'Accueil est membre du Relais Social Urbain de Verviers, composé à la fois de partenaires publics (CPAS, hôpital, échevinat des affaires sociales, SPW, Logivesdre) et de partenaires privés. L'ensemble du réseau associatif verviétois y est représenté : les deux maisons d'accueil, les restaurants sociaux, la clinique Ste-Elisabeth, la maison médicale, le service d'aide aux justiciables, le centre de santé mentale, les écoles de devoirs, etc. Le rôle du Relais Social est de coordonner l'action sociale menée par les pouvoirs publics avec celle menée par le réseau associatif. Le public-cible se limite toutefois aux personnes en situation de grande précarité.

Concrètement, l'Accueil est partie prenante dans plusieurs projets subventionnés par le Relais Social :

- Le Relais Santé.

Il est constitué d'une infirmière sociale et de trois psychologues, il intervient à la demande chez tous les partenaires du RSUV avec cependant une présence plus importante et des prestations plus nombreuses dans les maisons d'accueil et au D.U.S. L'infirmière et une psychologue tiennent des permanences deux fois par semaine à l'Accueil.

- Reverval:

Reverval regroupe tous les partenaires du Relais Social concernés par l'aide alimentaire. L'objectif de ce projet est double : il s'agit d'une part d'activer le réseau existant afin d'offrir aux bénéficiaires un accompagnement adapté aux problématiques rencontrées (l'aide alimentaire étant la porte d'entrée) et d'autre part d'organiser le stockage des denrées alimentaires distribuées aux associations. L'accès au projet Reverval est réservé aux personnes qui ont quitté la maison d'accueil.

- Interface « Hébergement/logement » :

Les principaux acteurs impliqués dans ce travail en réseau sont les deux maisons d'accueil, le D.U.S. et Logivesdre. L'objectif de l'Interface est de faciliter l'accès au logement pour les plus précarisés, d'assurer le maintien durable dans le logement et d'éviter l'exclusion aux personnes « sur le fil ».

- **Le DUS.**

L'Accueil travaille en étroite collaboration avec le DUS tant dans le cadre de l'hébergement d'urgence que dans le cadre du plan grand froid.

- **La plateforme violence.**

Tous les intervenants socio-judiciaires actifs en matière de violence familiale de la région verviétoise collaborent à cette initiative avec le soutien du service provincial des affaires sociales.

- **La plateforme santé mentale.**

Il s'agit d'une concertation régulière entre tous les opérateurs concernés par les problèmes de santé/santé mentale. L'idée est de faciliter la prise en charge par le réseau des personnes précarisées ayant des problèmes de santé/santé mentale.

- **Les collaborations de fait**

Une collaboration de fait s'est établie avec une multitude de partenaires sociaux tel que : l'ONE, le SAJ, le SPJ, les services d'aide familiale, la Croix-Rouge, le service « chez vous », le centre de guidance, l'Espace 28, Le Relais Familles Monoparentales, ...

- **Le Groupe de Coordination Sociale Vervietoise (GCSV)**

Il s'agit avant tout d'un lieu de rencontre et d'échanges entre travailleurs sociaux. L'Accueil y est représenté par deux personnes qui assistent régulièrement aux débats et conférences organisés.

3 Présentation du travail réalisé par l'APL.

- **Public cible**

En raison de notre activité « maison d'accueil » nous accueillons prioritairement mais non exclusivement, des femmes ayant fait un séjour au sein de cette structure.

Au niveau des revenus, les personnes doivent entrer dans l'une de ces 3 catégories :

	Ménage catégorie 1	Ménage catégorie 2	Ménage catégorie 3
Personne seule	17.000 euros	34.100 euros	69.800 euros
Plusieurs personnes	23.200 euros	42.600 euros	85.100 euros
Majoration pour enfant à charge	3.200 euros	3.200 euros	3.200 euros

- **1^{ier} rendez-vous**

Lorsqu'une personne est demandeuse d'un suivi. Elle rencontre le service APL qui lui explique en quoi consiste l'accompagnement et les différentes aides qui peuvent être proposées.

- **La signature d'une convention d'accompagnement**

Lorsque la personne a trouvé un logement dans le privé et que la demande de suivi est confirmée, la première étape est la signature d'une convention d'accompagnement. Ce document reprend une présentation succincte du cadre de travail, les coordonnées du service et de l'usager ainsi que les clauses individuelles énonçant les aides spécifiques souhaitées par la personne. Pour les personnes ayant séjourné en maison d'accueil, ce rendez-vous est réalisé avec l'assistante sociale référente afin de transmettre toutes les informations nécessaires à la continuité de la prise en charge.

- **La signature d'une convention de séjour et d'accompagnement**

Lorsque l'Accueil est propriétaire du logement attribué ou que celui-ci fait l'objet d'un mandat de gestion, la personne signe une convention de séjour et d'accompagnement. Ce contrat est signé dans un premier temps pour une durée de 6 mois qui pourra être reprolongée pour une durée illimitée. **L'usager restera libre de quitter le logement en ayant informé l'équipe un mois préalable. L'Accueil restera libre de mettre fin à un contrat si les termes ne sont plus respectés et que l'accompagnement n'est plus possible.**

Pour ces logements, l'équipe est également responsable de :

- L'état des lieux d'entrée et de sortie en présence du technicien
- La constitution de la garantie locative
- Veiller au paiement régulier du loyer
- Veiller au respect du règlement d'ordre intérieur (gestion des poubelles, entretien des communs, etc.)

- **Les évaluations régulières**

Au fil du temps, les situations évoluent. Certaines aides ne sont plus nécessaires alors que d'autres besoins apparaissent. Le contrat d'accompagnement n'est donc pas figé. Son intensité et ses objectifs varient en fonction du parcours de vie des personnes.

- **Les visites à domicile**

La fréquence des visites à domicile est variable en fonction des besoins spécifiques des personnes.

TYPE 1 : fréquence régulière - domaines multidimensionnels - relation intense avec le TS

= minimum IX/semaine+ à la demande+ accès au service social 3X/semaine

TYPE 2 : Fréquence régulière mais basée surtout sur la demande - attention particulière sur le logement mais possibilité d'autres domaines - relation variable avec le TS

= 1 ou 2X/mois + à la demande + accès au service social 3X/semaine

TYPE 3 : Fréquence rare - domaine exclusif : le logement - relation peu dense avec le TS

= 1 ou 2X/an + à la demande + accès au service social 3X/semaine

- **Le travail administratif**

Après chaque visite ou après chaque permanence, les travailleurs sociaux veillent à mettre une note dans le suivi des personnes. Si certaines démarches administratives peuvent être réalisées lors des visites, un certain nombre d'entre elles se font à partir des bureaux.

- **La guidance budgétaire**

Elle n'est obligatoire que concernant les logements propriétés de la maison d'accueil. Cependant, des exceptions peuvent être faites pour les personnes autonomes au niveau financier. Bien qu'elle ne soit obligatoire pas pour les personnes qui louent dans le privé, force est de constater qu'elles en sont souvent demandeuses. Cela permet de garantir le paiement du loyer, des charges et des frais fixes, bases essentielles de la stabilité au sein de leur logement.

- **Les permanences**

Le service assure aussi des permanences d'une durée de 2 heures, les mercredis et vendredis matin. Les personnes peuvent venir y chercher une aide administrative ou juridique relative au logement.

- **Les accompagnements extérieurs**

Dans le cadre de leurs suivis, les travailleurs accompagnent les personnes à leurs rendez-vous lorsque c'est nécessaire (SAJ, SPJ, avocat, etc.). Cet accompagnement n'est réalisé que lorsqu'il a du sens en regard du suivi réalisé avec la personne.

- **Les ateliers « logement »**

Deux fois par semaine, les travailleurs organisent des ateliers « Logement » qui visent à accompagner les personnes dans leur recherche active de logement. L'équipe regarde avec elles les annonces, s'assure que les logements sont décentes et adaptés, vérifie qu'elles ont bien les renseignements les plus souvent demandés (attestation de revenus, carte identité, etc.), etc. Au besoin ou à la demande, le travailleur peut prendre le premier contact avec le propriétaire.

- **Le travail en binôme**

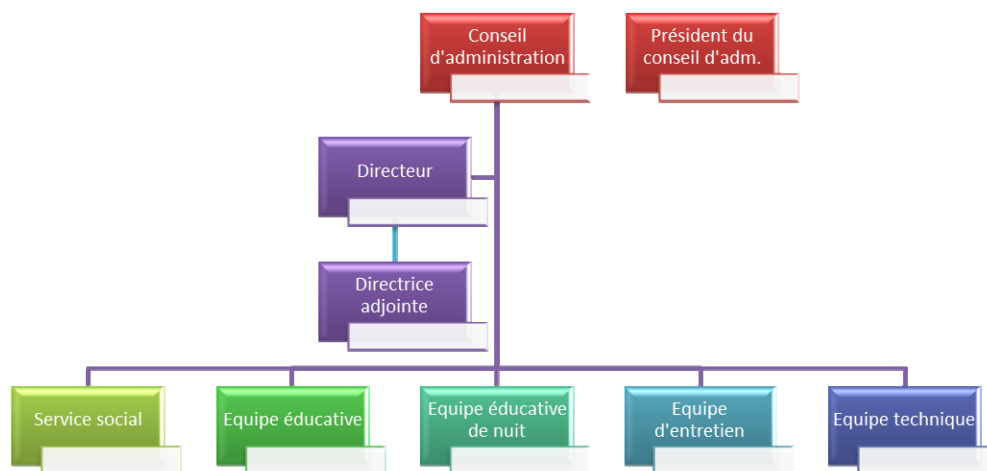
Certains suivis sont complexes et demandent énormément de temps et d'investissement. Dans ce cas, les travailleurs peuvent décider de travailler en binôme. Quoi qu'il en soit, chaque suivi a un référent principal et un référent secondaire dont le rôle est de prendre le relai en cas d'absence.

- **Les réunions**

Une fois par semaine, l'équipe se réunit pour discuter des suivis en cours. Une réflexion collective est menée sur les situations les plus difficiles.

Chaque bénéficiaire est donc encadrée de manière spécifique et individuelle dans l'objectif de favoriser son bien-être et sa stabilité au sein du logement.

4 Organigramme des ressources humaines.



Le Conseil d'administration délègue au directeur la gestion quotidienne de l'ASBL relative aux aspects sociaux et pédagogiques, à la gestion financière, à la gestion du personnel et à la gestion technique. Le directeur est

également chargé du développement de nouveaux projets.

Le directeur délègue à la directrice-adjointe des éléments relatifs à la gestion sociale et pédagogique, à la gestion du personnel.