

# **RAPPORT D'ACTIVITES**

## **2015**

**Les équipes des six activités, l'équipe technique et l'équipe du secrétariat,**

**Marie-Pierre Ysebaert, coordinatrice de la crèche « La Volière »**

**Sandrine Vieillevoye, coordinatrice de la MAFE**

**Bruno Reman, coordonnateur des MAH, MVC, 2R**

**Aline Rosato, secrétaire de coordination**

**Didier Tasseroul, coordonnateur du service technique**

**Thérèse-Marie Bouchat, directrice administrative, financière et juridique**

**Patricia Vansnick, directrice générale et pédagogique**

# Table des matières

<b>1. Présentation de l'institution</b>	<b>p.3</b>
<b>2. L'année 2015 en quelques mots</b>	<b>p.8</b>
<b>3. Les chiffres</b>	<b>p.10</b>
<b>4. Les six activités et les services support</b>	<b>p.15</b>
○ <b>La Maison d'Accueil pour Femmes et Enfants, « Arche d'Alliance »</b>	<b>p.15</b>
○ <b>Les Maisons d'Accueil pour Hommes, « Horloge » et « Carrières »</b>	<b>p.32</b>
○ <b>Les Milieux de Vie Communautaire, « Povorello » et « Regain »</b>	<b>p.40</b>
○ <b>Le service de stabilisation pour personnes de la rue, « 2R »</b>	<b>p.43</b>
○ <b>La crèche, « La Volière »</b>	<b>p.50</b>
○ <b>Le Service d'Accompagnement Post-hébergement</b>	<b>p.61</b>
○ <b>Le service technique et le service secrétariat – comptabilité</b>	<b>p.69</b>
<b>5. Conclusions</b>	<b>p.72</b>

# 1. PRESENTATION DE L'INSTITUTION



L'ASBL « Les Trois Portes » a vu le jour à Namur en janvier 2012. Elle réunit les activités de la Fondation Gendebien et de l'ASBL « Avec Toit », de la crèche La Volière et de la Maison d'accueil « Arche d'Alliance ».

**C'est dans la continuité de la dynamique impulsée dans les années 1970 par les fondateurs que les équipes poursuivent leur mission.**

Les « Trois Portes » sont ouvertes sur le monde, au service de ceux que la vie a abîmés, qui ont été exclus, jetés à la rue, plongés dans la grande précarité, de ceux qui n'ont plus nulle part où aller, au service des femmes victimes de violences. Les « Trois Portes » leur offrent un lieu pour se poser et se reposer, puis se remettre debout et redémarrer une nouvelle vie.

Les « Trois portes » réunissent des Maisons d'Accueil pour hommes seuls, des Maisons de Vie Communautaire ouvertes aux familles, un service de stabilisation pour les personnes de la rue, des Maisons d'Accueil pour femmes seules ou avec leurs enfants, une crèche et un service d'accompagnement post-hébergement. Ses structures d'accueil d'adultes en difficulté ont une capacité totale de 115 lits d'hébergement. La crèche « La Volière », avec ses 60 places d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans et son projet de mixité sociale, se greffe réellement à l'activité des autres services.

« Les 2R », services de stabilisation, ont été créés fin 2010. Ces deux petites maisons sont destinées à être, pour 8 personnes, une véritable porte de sortie de la rue, où ils vivaient. Les règles de cohabitation y sont plus souples qu'en Maison d'Accueil et ils ont la possibilité de s'y installer avec leur chien.

Pour assurer la continuité du travail effectué dans les Maisons d'Accueil, un service d'accompagnement post-hébergement s'est développé. Il assure un suivi social des hommes, des femmes et des familles qui le souhaitent et qui sortent d'une structure d'accueil et s'installent dans l'arrondissement administratif de Namur.

L'Abbé Gendebien, au début des années 70 accueillait les hommes en difficultés au « 55 », dans une maison restée dans la mémoire des namurois, pendant que Sœur Agnès, fille de Marie de Pesche, faisait de même avec les femmes, les mamans et leurs enfants quelques maisons plus loin. Dans les années 90, Jacques Servais poursuivait les engagements de l'Abbé Gendebien par la création de l'ASBL « Avec Toit ». Les « Trois Portes » continuent l'action des fondateurs au service des plus marginalisés de notre société.

Avec la même philosophie de base : accueil inconditionnel, bienveillance, rigueur et respect chaque personne accueillie l'est sans jugement et sans condition préalable. Chacune d'elle s'engage alors dans un suivi socio-éducatif adapté à sa situation et officialisé par un contrat. Le but : reprendre pied, retrouver sa dignité en se sentant respecté. Elle quittera la Maison d'Accueil quand elle sera prête pour un nouveau départ vers l'intégration sociale.

**Les valeurs** : liberté individuelle (chacun est acteur de sa vie et libre de ses choix), solidarité, confiance, altruisme, non jugement et respect mutuel.

La solidarité : l'institution prône cette valeur essentielle pour une société dans laquelle chacun a une place reconnue et non dévalorisée dans le vivre ensemble.

La confiance : l'usager est notre partenaire, à priori, digne de confiance et dans un cheminement pour la construction de son futur. Nous sommes partenaires dans le travail à accomplir.

L'altruisme : la priorité est donnée à l'hébergé, à sa souffrance, à sa demande et à ses besoins.

La liberté individuelle et le non-jugement : reconnaître l'hébergé comme il est ainsi que son potentiel et ses propres ressources, reconnaître son autonomie qu'il convient de renforcer, manifester une empathie approfondie par la compréhension du point de vue de l'autre et le respect de son cadre de référence et par la valorisation de ses compétences et de ses efforts, reconnaître ses choix.

Le soutien de l'autonomie : chaque travailleur valorise et respecte l'autonomie de chacun, son droit et sa capacité à se diriger soi-même. Le choix reste toujours celui de la personne même si celui-ci peut avoir des conséquences dommageables. Autonomie à sa mesure et à la mesure de ses habiletés.

Le respect mutuel : hébergé et travailleur se doivent respect mutuel.

## **Situation géographique des activités de l'ASBL Les Trois Portes :**

Les activités de l'ASBL sont situées en milieu urbain, dans les quartiers Bomel/Herbatte, derrière la gare de Namur et à proximité du centre-ville. Une Maison de Vie Communautaire est installée à Jambes.

Les bâtiments sont donc facilement accessibles, proches des écoles et commerces, des hôpitaux, centres de formation et leur localisation permet à toute personne d'effectuer la plupart des démarches administratives à pied.

L'ASBL est implantée à proximité de nombreux acteurs et partenaires psycho-médico-sociaux tels que les Restos du cœur, la maison médicale de Bomel, l'abri de nuit « Gérard Jacob », Une Main Tendue, ...etc.

Les ASBL à caractère social y sont nombreuses – plus de 450 associations – mais les maisons d'accueil sont au nombre de quatre :

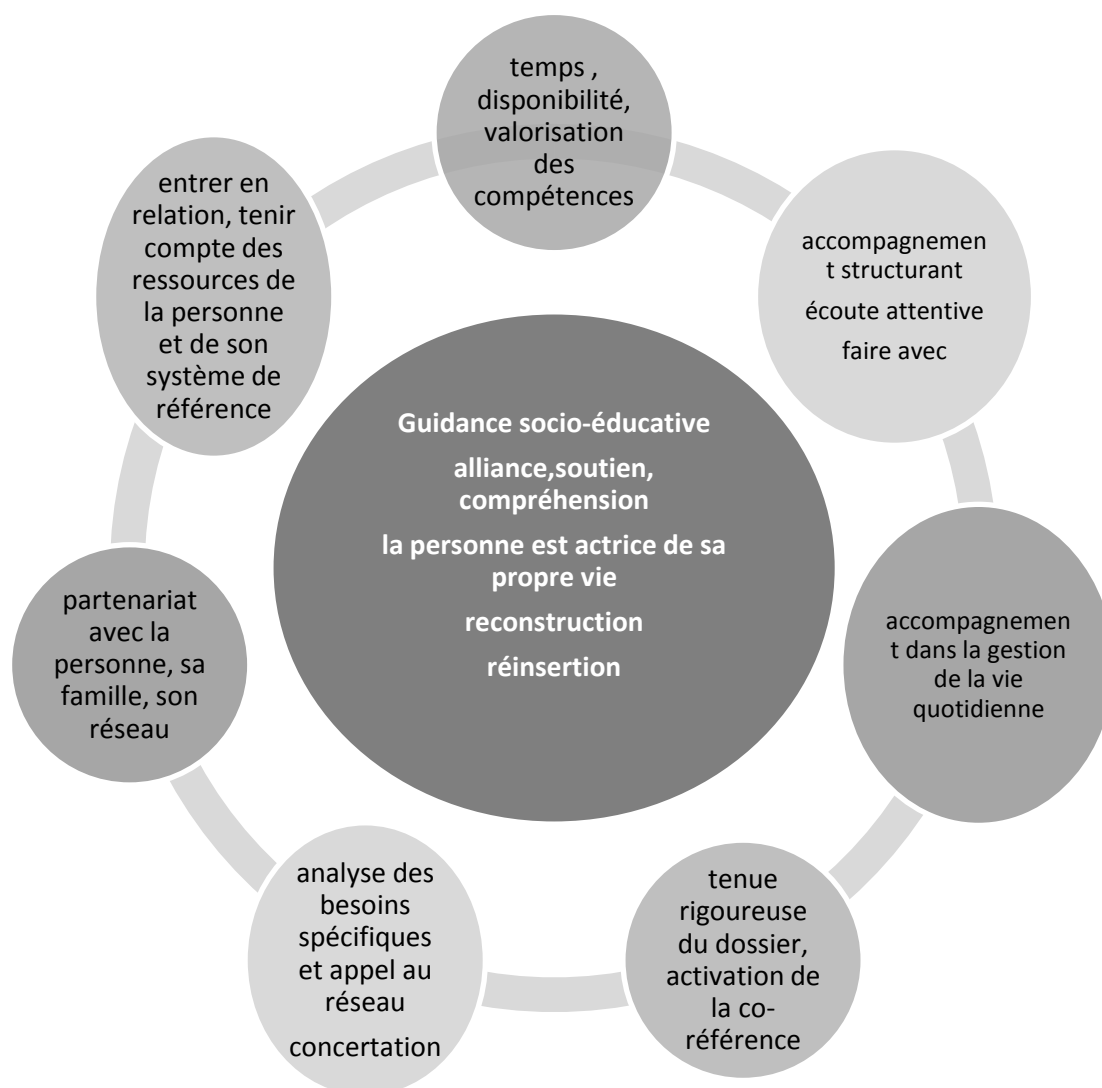
Maisons d'Accueil pour hommes des Trois Portes (Horloge, Carrières) : accueil des hommes seuls

Maison d'Accueil pour femmes et enfants des Trois Portes : accueil des femmes seules, enceintes ou avec enfants

Hôtel Maternel : accueil des femmes avec enfants

Les Trioux (CPAS) : accueil des familles et / ou de quelques isolés

## Les fondamentaux pédagogiques :



## Les missions :

**Crèche, ONE** : Accueil d'enfants de toutes familles, accueil d'urgence, soutien à la parentalité.

**Maisons d'accueil, Milieux de vie communautaire: décret RW 2004** : Héberger toute personne, accompagnée ou non d'enfant(s), temporairement dans l'impossibilité de résoudre ses difficultés, afin de la soutenir dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.

**Service d'Accompagnement post-hébergement : décret RW 2004** : accompagner en milieu ouvert, dans la continuité des objectifs travaillés en maison d'accueil, les personnes qui s'installent dans l'arrondissement administratif de Namur. Accompagnement social individualisé et non limité dans le

temps dont l'objectif principal est de consolider les démarches réalisées par la personne et prévenir, autant que possible, les risques de fragilisation.

### Le public-cible de l'ASBL :

Adultes accompagnés ou non d'enfants pour les Maisons d'accueil, les Milieux de vie communautaire, le Service d'accompagnement post-hébergement, le Service de stabilisation (2R) ; Enfants et familles pour la crèche.

### Les conditions d'accès de l'ASBL:

Acceptation, par la personne, des conditions d'hébergement et des règles de la vie quotidienne de l'institution. Capacité de la maison à répondre de manière pertinente aux besoins et attentes de la personne (pour les Maisons d'accueil, la Maison de vie communautaire, le Service d'accompagnement post-hébergement, le Service de stabilisation).

Accueil de tous les enfants, pour raisons familiales, de santé, professionnelles (pour la crèche).

### Les six activités et leur personnel :

Activités	Lits agréés	Sites	Personnel
<b>Maisons d'Accueil pour Femmes et Enfants (MAFE)</b>	61 lits  Soit 28 femmes  et 33 enfants	27/29 bd d'Herbatte (16 chambres)  5 rue Léanne (4 appartements supervisés)  34 rue de Ballart (4 appartements supervisés)  17 rue Defnet (5 chambres pour femme seule)	13 éducateurs - 10,3 ETP  1 infirmière sociale - 1 ETP  4 assistantes sociales - 3,23 ETP  1 secrétaire – 0,75 ETP  2 personnes qui s'occupent de l'entretien – 1 ETP  <i>+ 11 bénévoles</i>
<b>Maisons d'Accueil pour Hommes (MAHO)</b>	31 lits pour hommes seuls	154, rue de Bomel (Horloge 1 et Horloge 2)  37, rue des Carrières (Carrières)	10 éducateurs - 6,7 ETP  2 assistants sociaux - 1,5 ETP  1 concierge – 0,33 ETP
<b>Milieux de Vie Communautaire (MVC)</b>	15 lits dont 7 lits pour hommes seuls et 4 logements pour familles	6, rue Renée Prinz (Regain)  43, rue Piret Pauchet (Povorello)	3 éducateurs - 1,8 ETP  2 assistants sociaux - 0,5 ETP
<b>Service d'accompagnement post-hébergement (SAPH)</b>		<i>5, rue Léanne</i>	4 assistantes sociales - 3,05 ETP

<b>Service de stabilisation pour personnes de la rue (2R)</b>	8 lits pour hommes quittant la rue	244, rue Frères Biéva (Rocher/Réveil)	3 éducateurs - 1,5 ETP 1 assistante sociale - 0,25 ETP
<b>Crèche « La Volière »</b>  Accueil des enfants de 0 à 3 ans entre 7h et 18h30, les jours ouvrables	60 lits  80 à 90 enfants inscrits	93, bd d'Herbatte	1 assistante sociale - 1 ETP  1 infirmière – 0,45 ETP  14 puéricultrices – 12,7 ETP  1 psychomotricienne – 0,5 ETP  1 lingère - 0,5 ETP  1 cuisinière - 0,5 ETP  <i>1 personne pour l'entretien (mise à disposition)-1 ETP</i>
<b>Le personnel de support</b>			
<b>Equipe technique</b>		Sur l'ensemble des sites	4 ouvriers polyvalents - 3,5 ETP  1 coordinateur - 1 ETP
<b>Equipe secrétariat - comptabilité</b>		154, rue de Bomel	4 secrétaires/comptables - 3 ETP
<b>Les coordinateurs</b>		25-29, bd d'Herbatte  154, rue de Bomel  93, bd d'Herbatte	1 coord. MAFE - 1 ETP  1 coord. MAHO, MVC, 2R - 1ETP  1 coord. pour la crèche - 4/5 ETP
<b>La direction</b>		25-29, bd d'Herbatte  154, rue de Bomel	1 direction générale et pédagogique - 1 ETP  1 direction administrative, financière et juridique - 4/5 ETP
	<b>115 lits d'hébergement</b>  <b>60 places en crèche</b>	<b>11 sites</b>	<b>80 travailleurs – 60,30 ETP</b>  <b>+ 11 bénévoles</b>

## 2. L'ANNEE 2015 EN QUELQUES MOTS

Depuis la création de l'ASBL « Les Trois Portes » en janvier 2012, deux maîtres mots en ont guidé la gestion :

- Le respect et la continuité des activités a été assuré tout en maintenant les fonctionnements de chacune des équipes ;
- La sécurisation et la mise en conformité de l'institution : création du CPPT, concertation sociale développée, implémentation de la comptabilité analytique, mise en conformité de tous les bâtiments.

Les équipes ont donc poursuivi leur travail dans une institution en changement qui, petit à petit, s'est structurée, a instauré un mode de communication en interne et a développé les projets qu'ils soient anciens ou nouveaux.

Les trois coordinateurs ont chacun pour mission de gérer leurs équipes respectives dans le respect de la mission qui leur est dévolue, dans l'organisation du travail au quotidien, dans la réflexion sur les pratiques et la construction de projets petits ou grands.

Force est de constater que le travail au quotidien est de plus en plus difficile et fatigant. Malgré un soutien apporté par de nombreuses réunions d'équipe, des supervisions, des formations et un travail de rencontre avec les collègues des services extérieurs : la charge de travail s'alourdi.

Deux causes à cela, d'une part la multiplicité des problématiques rencontrées par les personnes qui s'adressent à nos services et, d'autre part, la saturation des services partenaires qui pourraient répondre de manière spécifique aux besoins rencontrés par les usagers.

Les conséquences de cette situation font que le travail réalisé avec et pour les usagers est parfois bloqué par le manque « d'issues » adaptées aux besoins de la personne.

Le coût humain en est important, pour l'utilisateur qui construit un projet, s'engage dans des changements et est « bloqué » dans l'espoir de stabilisation. Il l'est aussi pour les travailleurs confrontés à leur impuissance et gagnés par la fatigue, la révolte, le découragement.

Il n'est pas question de noircir le tableau, c'est la simple réalité qui conduit à écrire ces mots. Bien sûr la réflexion reste le maître outil dans les pratiques de travail. Bien sûr de nombreux hébergements et accueils d'enfants aboutissent au mieux-être envisagé. Mais cela ne suffit pas quand de nombreux autres « retournent » à une vie de difficultés. Si cela résulte de leur choix, il nous reste à le respecter. Si cela résulte d'une défaillance du système, d'une béance dans les possibilités offertes, d'un manque criant de volonté dans les choix financiers des pouvoirs publics nous ne pouvons que nous insurger.

Il s'agit également de nous centrer sur nos propres responsabilités qu'elles soient institutionnelles, organisationnelles ou individuelles dans la posture adoptée par chaque professionnel au travail.

A ce propos, l'évolution institutionnelle depuis 2012 a, par les inévitables changements qu'elle implique, une influence sur les ressentis au travail. La direction, avec l'aide des coordinateurs, doit pouvoir clarifier au mieux les fonctionnements, les modes de communication, les responsabilités individuelles et collectives et veiller à leur bonne compréhension. Après 4 années, le moment est venu de refaire le point, c'est l'objectif 2016.

Ensuite, chaque équipe travaille à l'évolution de ses pratiques de travail et cela en lien avec les missions, les nouveaux besoins et les moyens humains et matériels mis à sa disposition. Chacun doit être rassuré sur le fait que l'institution doit réaliser ses missions et être la plus créative possible pour y répondre au mieux mais pas à n'importe quel prix. Chaque équipe doit pouvoir mettre ses limites, évaluer avec quel public elle peut le mieux travailler et quels sont les partenaires qui peuvent l'y aider.

Simplement assurer l'accueil et l'hébergement des adultes et des enfants en situation de précarité et les accompagner durant et après leur séjour est un défi en soi et correspond à notre mission.



Pouvoir, en plus, le réaliser avec quelques personnes « à la marge » de nos compétences, comme l'accompagnement de personnes en souffrance psychique importante ou celui de jeunes en décrochage, est formidable. Mais il faut accepter que cela s'avère impossible à généraliser et que cela n'est pas toujours notre rôle.

Le rapport présente, outre les chiffres, de nombreux témoignages de travailleurs et quelques-uns d'usagers. Une façon de d'illustrer concrètement ce qu'est le travail dans notre institution au travers des réalités vécues par les travailleurs et par les bénéficiaires.

Ne vous étonnez pas, ce document parle de 2015 et notamment des projets et changements réfléchis durant cette année mais qui voient leur réalisation en 2016. C'est tout naturellement que les travailleurs passent d'une année à l'autre dans la continuité de leurs démarches et réalisations.

Nous vous en souhaitons bonne lecture !

### 3. LES CHIFFRES

#### Le RASH

Cette année, le SPW a proposé une récolte de données différente appelée le Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé. Voici quelques éléments de ce rapport statistique. Vous en trouverez également une partie dans les chapitres consacrés à chaque activité.

<b>2015</b>		<b>Maison d'accueil pour femmes et enfants 61 lits</b>	<b>Maison d'accueil pour hommes 31 lits</b>	<b>Milieus de vie communautaire 15 lits</b>	<b>2R 8 lits</b>
<b>Demandes non satisfaites</b>	Manque de place	114	130	0	0
	Inadéquation avec le projet pédagogique	21	36	0	0
	Séjour antérieur	9	1	0	0
	Autres	357	76	0	0
	<b>Total :</b>	<b>502</b>	<b>243</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nombre de personnes hébergées</b>	Hommes	3	112	13	11
	Femmes	86		5	
	Enfants	90		7	
	<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>112</b>	<b>25</b>	<b>11</b>
<b>Répartition des adultes hébergés selon l'âge</b>	Moins de 18 ans	1	0	0	
	18 à 25	16	14	1	
	25 à 29	15	14	4	
	30 à 39	33	29	7	
	40 à 49	17	31	4	2
	50 à 59	6	19	2	6
	60 à plus	1	5		3
	<b>Total :</b>	<b>89</b>	<b>112</b>	<b>18</b>	<b>11</b>
<b>Composition des familles</b>	Hommes isolés	0	112	13	11
	Femmes isolées	37		3	
	Couples	0		0	
	Couples avec enfants	3		0	
	Familles monoparentales père-enfant	0		0	
	Familles monoparentales mère-enfant	45		3	

2015		MAFE	MAHO	MVC	2R
Répartition des adultes hébergés selon la nationalité	Belge	65	97	12	11
	Europe UE	3	2	1	
	Europe hors UE	0	9	0	
	Autres	14	4	5	
	inconnues	6	0		
	<b>Total :</b>		<b>88</b>	<b>112</b>	<b>18</b>
<b>Répartition des adultes (dont l'hébergement a débuté durant l'année de référence) selon leur provenance</b>					
Total	Logement autonome	21	30		0
	Institution	14	27	Maison d'accueil « mère » 21 Autre Maison d'accueil 4	1
	famille	7	17		0
	Aucun endroit fixe	15	38		4
	inconnu	4			0
		<b>61</b>	<b>112 (tous)</b>	<b>(tous) 25</b>	<b>5</b>
<b>Répartition des adultes selon leur destination après le séjour</b>					
Total	Logement autonome	34	33	10	1
	Institution	10	12	1	1
	Famille	2	8		0
	Aucun endroit fixe	12			2
	Inconnu	3	23		
	Décès				3
		<b>61</b>	<b>76</b>	<b>11</b>	<b>7</b>

## Commentaires concernant l'âge des bénéficiaires :

35% des femmes et 25% des hommes ont moins de trente ans. Les situations les plus inquiétantes concernent les jeunes de moins de 25 ans. Ils arrivent déjà fort « abîmés » en maison d'accueil après un parcours souvent fait de ruptures, n'ayant pas eu l'occasion de se construire et ayant, dans de nombreux cas, succombé à la tentation de l'alcool ou de la prise de stupéfiants. Un travail d'accroche, de sensibilisation, de reprise de confiance en soi est à entreprendre. Ils sont souvent fort seuls. C'est un accompagnement à petits pas qui demande souvent de recommencer, d'encourager, de responsabiliser. Ces jeunes entendent peu de perspectives de voir leurs conditions de vie changer dans un futur proche et sont envahis par la colère. Leur accompagnement est de longue haleine et exige la mise en place de relais efficaces, d'autant plus quand ils ou elles sont parents.

21% des hommes ont plus de 50 ans ce qui témoigne de la grande détresse d'hommes seuls qui soit ont vécu un évènement, comme la perte de l'emploi ou une séparation, qui les a anéanti et a amorcé un véritable « décrochage ». Soit ont, depuis longtemps, une vie d'errance. Ils ont vécu à la rue, en

hôpital, en prison ou allant d'un endroit à l'autre... et ont besoin de soutien pour se reconstruire et à nouveau occuper une place autonome dans la société. Eux aussi souffrent d'une grande solitude qui les fragilise devant les difficultés, les obstacles administratifs, la gestion des dettes...  
A souligner qu'en MVC, la tranche d'âge la plus représentée l'est par les 30/39 ans.

Aux 2R, 81% des hommes hébergés ont plus de 50 ans.

### Commentaires concernant la provenance des personnes :

61 femmes et 82 hommes sont entrés dans une maison d'accueil des « Trois Portes » durant l'année 2015. 34% des femmes et 36% des hommes vivaient dans un logement autonome. Ces personnes ont donc connu un traumatisme majeur (séparation, violence, expulsion, endettement, insalubrité...) qui les a précipités hors de chez eux et ce, sans avoir d'autre ressource que de demander un hébergement.

24% des femmes et 46% des hommes étaient dans l'errance. Ils ne vivaient dans aucun endroit fixe, certains depuis longtemps. Ici aussi, le pourcentage élevé chez les hommes témoigne de cette grande solitude et de ce décrochage majeur.

### Commentaires concernant les destinations après le séjour :

Destinations	MAFE	MAHO	MVC	Total
<b>MVC/autre MA</b>	8 adultes – 13 enfants	6		6
<b>Institution Hôpital psychiatrique</b>	2 adultes – 1 enfant accompagnant, deux enfants confiés au papa	6	1	9
<b>Logement social</b>	14 dont 3 en logement d'insertion de l'ASBL Arche d'Alliance de Namur	3	2	19
<b>Logement privé Capteur logement Bail accompagné</b>	18	30	5	53
<b>Pension de famille</b>	2			2
<b>Autre Inconnu Tiers famille ou hors famille</b>	17 adultes et 9 enfants	31		55

61 femmes et 76 hommes ont quitté les maisons d'accueil en 2015. 55% des femmes et 43% des hommes se sont installés dans un logement autonome. Qu'une moitié des personnes ai pu trouver une stabilisation est incontestablement rassurant. Cette stabilisation est souvent soutenue et consolidée par un accompagnement dont la durée varie en fonction de la personne et de ses attentes et souhaits.

Une autre moitié des personnes reste dans une situation difficile. Un peu plus de 15% des hommes et des femmes sont accueillis dans une institution ou un hôpital, bien souvent dans une unité de soins psychiatriques.

24% des femmes et 40% des hommes retournent à leur situation initiale, vivent en rue ou sont hébergés chez des amis, dans la famille. Le travail de stabilisation est encore long. Le positif, dans bon nombre de ces situations, est que les personnes sont sécurisées au niveau administratif et financier (elles ont un revenu, une carte d'identité, une mutuelle). L'enjeu principal pour eux est de garder ces conditions de sécurité malgré l'instabilité de leur mode de vie.

### **Les fins d'hébergement :**

Vivre en maison d'accueil implique de nombreuses contraintes. La plus dure concerne la vie en collectivité qui, si elle permet de la solidarité et de l'entraide, confronte au quotidien des comportements et habitudes de vie différentes. Certaines personnes n'arrivent pas à trouver une place apaisée dans le groupe, d'autres éprouvent des difficultés quant à leur consommation d'alcool ou de produits, d'autres encore peinent à respecter le ROI.

Après un travail d'accroche et de responsabilisation, il est parfois nécessaire de décider d'interrompre le séjour de la personne dans la maison.

Dans la majorité des cas et si la personne le souhaite, la sortie est préparée et des relais sont assurés. Seules les situations de violence mènent à un départ le jour même.

En 2015, 6 femmes ont été exclues de la maison d'accueil « L'Arche d'Alliance », 23 hommes ont été exclus des « Carrières » et 8 de « L'Horloge ».

Les chiffres des Carrières interpellent puisqu'il s'agit de 23 départs prématurés sur le total des 53 sorties. Ils s'expliquent par le fait qu'il s'agit d'un groupe de 16 personnes d'âges et de parcours différents. Les personnes partagent leur chambre à deux ou à trois. Il n'y a pas de présence éducative entre 20h et 7h et le we. Afin de remédier à cette difficulté pour les hébergés et pour les travailleurs, nous avons répondu à un appel à projet pour effectuer des travaux dans le but d'aménager des chambres individuelles. En effet, avoir un lieu intime à soi est facteur d'apaisement. Ces installations devraient permettre l'instauration d'une nouvelle dynamique dans le groupe et offrir plus de sécurité à tous.

### **Les personnes accompagnées par le CPAS de Namur :**

	<b>CPAS de Namur</b>
<b>MAFE</b>	37 soit 42%
<b>MAHO</b>	29 soit 25%
<b>MVC</b>	10 soit 55%
<b>Total</b>	<b>76</b>

### **Les taux d'occupation:**

Ces taux varient peu d'année en année.

Des travaux au Regain expliquent une diminution du taux d'occupation de même que le départ des enfants d'une hébergée.

Aux 2R, plusieurs éléments d'explication cohabitent :

- Trois personnes sont décédées durant l'année. Dans ces circonstances, il est nécessaire, pour les travailleurs et pour les hébergés, de préserver une période de transition avant tout nouvel accueil.
- Deux éducateurs ont assumé seuls le groupe durant plusieurs semaines après le départ de l'assistante sociale. Il était impossible d'entamer des démarches de contact avec de nouvelles personnes durant cette période. Ce sont l'accompagnement des hébergés présents et la gestion des lieux qui ont été privilégiés.
- Le choix a été fait d'utiliser une chambre comme bureau. Des travaux de réaménagement du garage, en cours aujourd'hui, vont permettre au personnel de disposer d'un bureau hors des lieux de vie des résidents. Un huitième résident pourra, dès lors, être accueilli.

<b>Maisons</b>	<b>%</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	<b>Enfants</b>
<b>MAHO</b>	89,34		112	
<b>MVC</b>	83,5	5	13	7
<b>2R</b>	76		11	
<b>MAFE</b>	87,54	85	3	90
		<b>90</b>	<b>139</b>	<b>97</b>

## 4. LES SIX ACTIVITES ET LES SERVICES SUPPORT

### La Maison d'accueil pour femmes et enfants

#### « L'Arche d'Alliance »

Extraits du Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé remis au SPW :

RASH 2015 MAFE	
Nombre global d'heures de formation continue	219h
Nombre global d'heures de formation hors formation continue	Colloques, conférences... 74h
	4 supervisions collectives soit 4X3hX15= 180h
Auto-évaluation – bonnes pratiques	
Points forts	Equipe compétente qui met l'accent sur la réflexion autour des situations individuelles, pratiques de partenariat et de travail en réseau, accent mis sur le travail de concertation et les relais, développement de l'accompagnement des enfants, formations et supervisions soutenantes pour les travailleurs
Difficultés	Les souffrances et difficultés des personnes accueillies ne font que s'alourdir, la situation des enfants est régulièrement précaire et les relais sont difficiles à mettre en place étant donné la saturation des services, charge psycho-sociale importante pour le personnel
Opportunités	La richesse du réseau namurois permet d'échanger entre les secteurs de l'action sociale et ceux de la santé et de la santé mentale, candidatures à appels à projets qui permettent de performer les services offerts et les installations, quand la personne est en demande, continuité de l'accompagnement au service post-hébergement pour une plus grande stabilisation et sécurisation

### Atelier photos

Chaque année, le CPAS de la ville de Namur nous octroie un budget « sport et culture ». Habituellement, nous utilisons ce financement pour organiser des sorties familiales en été, pour acheter du matériel sportif, de lecture ou artistiques pour les enfants, pour prévoir des activités piscine ou cinéma avec les hébergées et leurs enfants.

Lors de la remise du projet 2015, nous avons souhaité consacrer une partie du budget à un projet particulier. Nous souhaitons nous engager dans un projet destiné aux adultes et qui s'insère dans une certaine temporalité.

Un atelier photo avait été organisé dans une des maisons d'accueil pour hommes de l'ASBL, cela avait bien fonctionné et Patricia Vansnick, la directrice, nous a proposé de tenter l'expérience dans la maison d'accueil pour femmes et enfants. Le photographe/animateur qui les avait accompagnés, Philippe Lavandy, a une expérience de travail avec les populations précarisées.

Deux éducatrices se sont montrées intéressées par le projet et ont accepté de prendre contact avec lui. Une rencontre a été fixée avec le photographe pour organiser les ateliers.

Sur base du budget dont nous disposons, il était possible d'organiser un atelier tous les quinze jours pendant 4 mois.

Les objectifs visés étaient de favoriser le bien-être des hébergées, de leur proposer une activité artistique qui les sort de leur quotidien, de leur octroyer un temps pour elle, de les ouvrir à la culture photographique, à l'art.

Il s'agissait aussi de leur proposer une première approche de ce type d'activités lors de leur séjour en maison d'accueil et leur donner envie, pourquoi pas, de poursuivre ensuite après leur sortie.

Le projet a été exposé aux hébergées, un certain nombre d'entre elles se sont montrées intéressées.

Tous les 15 jours, 5-6 hébergées participaient aux ateliers. Certaines d'entre elles ont participé à chaque atelier, la plupart à quelques-uns, certaines à une seule en fonction de leur arrivée ou départ de la maison ou de leurs disponibilités.

Thérèse Jeunejean, membre du CA, a participé à un de ces ateliers afin de rédiger un article paru dans notre périodique.

*Un atelier photo, voilà du temps pour soi !*

*Comme à chaque fois qu'a lieu l'atelier photo, le soleil se montre et c'est de bon augure ! Ce lundi-là, elles sont sept autour de la table, cinq femmes d'âges variés et deux éducatrices avec Philippe le photographe.*

*Pourquoi sont-elles venues ? Parce que « j'aime faire des photos... sur ma tablette d'habitude », rit A. qui devra rapidement quitter l'atelier, « par curiosité » explique P. dont c'est seulement la deuxième participation. « J'aime bien » murmure timidement Z. Entre J. qui resserre son écharpe autour de son cou et semble très enrhumée tandis que R. reste silencieuse. Arrivée à la maison d'accueil il y a seulement quelques jours, cette dame âgée ne comprend pas le français. Les éducatrices Marie-Laure et Sevda lui expliqueront, en mimant, les demandes et propositions.*

*Dans le vif du sujet !*

*À chaque participante, Philippe Lavandy propose un choix entre deux photos d'une même personne : silhouette verticale ou horizontale, personnage en pied ou en buste, yeux fermés ou cheveux de dos, cadrages différents, cliché droit ou oblique...*

*Et puis tout le monde dehors, chacune munie d'un appareil pour prendre à l'extérieur ses propres clichés à la manière de la photo précédemment choisie. « Quel morceau de la réalité vas-tu mettre dans un cadre ? » interroge l'animateur. Et il rappelle ou explique, sans façon, comment se situer par rapport à la lumière, penser aux formes, à la couleur, aux matières... Il distille de petits conseils : capter le rouge d'un manteau devant un mur blanc puis un noir, ne pas utiliser le zoom mais plutôt se rapprocher vraiment de son sujet, prendre J. avec son capuchon de nounours devant le bâtiment, le bleu de son écharpe s'accordant au bleu des fenêtres...*

*Le jardinet du 23 s'anime et les prises se multiplient, les initiatives personnelles s'ajoutant aux propositions de Philippe.*

*De retour à l'intérieur, nouvel objectif (!) : il s'agit de se prendre en « portrait » dans le couloir, en utilisant un appareil sur pied. Les réalisations sont lentes, détendues, le temps semble un peu oublié : P. photographie J. qui photographie Z., Marie-Laure cadre R. qui s'essaie à manipuler un appareil*



apparemment assez mystérieux pour elle. Sevda se demande en riant quelle attitude prendre... Passe une maman, un bébé dans les bras et... clic, elle pose à son tour.

Et enfin, troisième objectif de l'après-midi : des « seules en scène ». Isolée des autres, face-à-face avec l'appareil, chaque participante se photographie comme elle le souhaite. De petites questions de l'animateur poussent à s'interroger : « Que veux-tu montrer ? Que montres-tu sans le vouloir ? Une vérité ? Une mise en scène ?... »

En route vers l'exposition

Philippe fera un pré-tri de tous les clichés réalisés et en imprimera de très nombreux (merci, le numérique !). Ceux-ci seront commentés au prochain atelier, dans quinze jours. Un second tri s'effectuera avec toutes les participantes.

Aujourd'hui, les deux heures sont passées. « J'ai pas envie de partir, on est bien », dit J. qui semble avoir oublié qu'elle était un peu malade. À ma demande, P ? résume clairement un avis personnel : « L'atelier photo, c'est une possibilité de s'exprimer, une occasion de s'occuper de soi, d'avoir du temps pour soi, de s'évader du quotidien et parfois... de sortir du cadre ». « Toute personne peut un jour prendre une photo marquante ! » insiste le photographe tandis que les éducatrices soulignent le côté valorisant des réalisations de l'atelier photos.

L'atelier fonctionnant depuis octobre 2015, il y eut bien d'autres prises de vue, des photos mises en scène sur fond de déchets de lainages et de tricots urbains, des clichés dans les chambres personnelles... Avec obligation de résultat, précise le photographe !

Pour clôturer cette atelier, il a été décidé de faire participer le groupe à la manifestation « Parcours d'artistes - Chambres avec Vues », les 12, 13, 19 et 20 mars 2016. Il s'agit d'une organisation du Service de la Culture de la Ville de Namur dans le cadre de Namur Confluent Culture. Cet événement est ouvert à différents artistes, toutes disciplines confondues, qui disposent d'un lieu d'exposition sur le territoire de Namur, durant ces deux week-ends.

**PARCOURS D'ARTISTES**  
**CHAMBRES AVEC VUES**  
NAMUR 12-13 & 19-20 MARS 2016

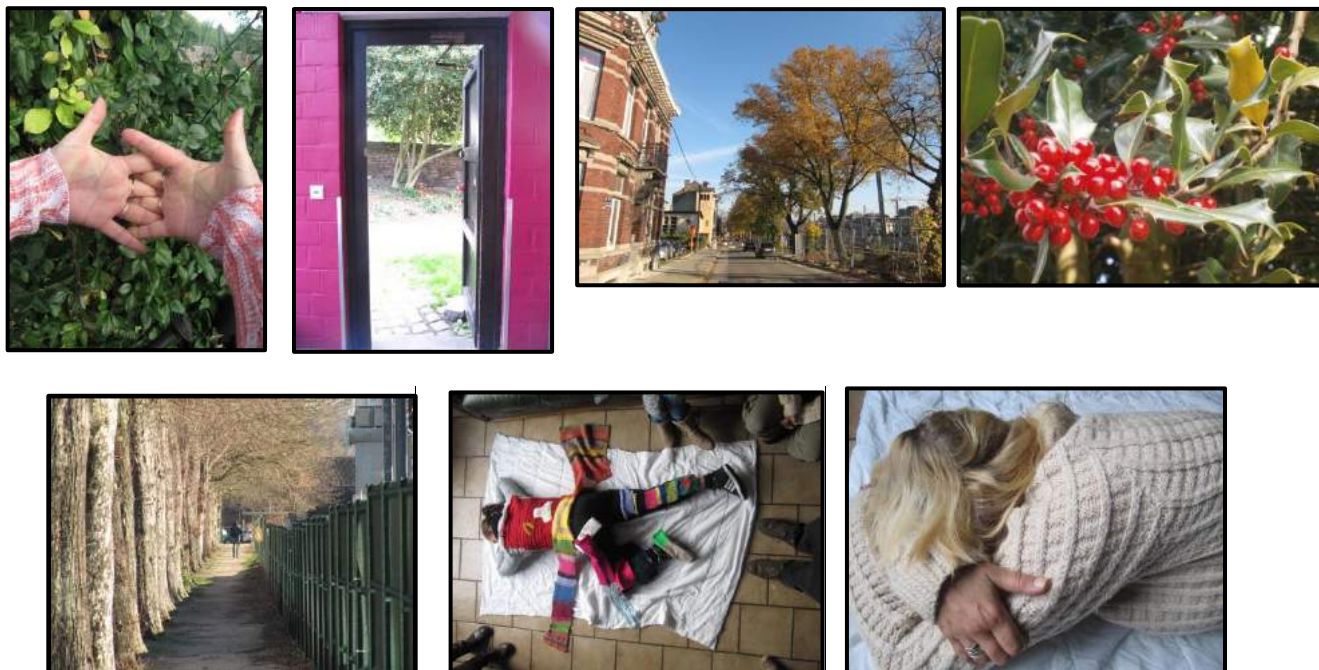


PLUS DE 200 EXPOSITIONS ET 400 ARTISTES  
SAMEDI ET DIMANCHE DE 11H À 19H  
NOCTURNES > 22H LE SAMEDI DANS PLUSIEURS LIEUX D'EXPOSITION  
CENTRE INFO À EXPO À LA GALERIE DU BEFFROIS  
INFO : 081 24 64 49  
WWW.VILLE.NAMUR.BE WWW.FACEBOOK.COM/CHAMBRESAVECVUES



Il s'agissait d'une belle occasion pour les hébergées de faire découvrir leur travail. Elles ont pu accueillir les visiteurs (personnel de l'équipe, de l'ASBL, membres du CA, visiteurs extérieurs, ...) et leur parler de l'atelier et de l'histoire de leurs photos.

Voici quelques-uns des clichés exposés :



Ci-dessous quelques témoignages de personnes actrices de ces ateliers. Il en ressort beaucoup d'enthousiasme, de positif, d'émotion, de vie. Une expérience précieuse et une évasion pour chacun.

#### ***Témoignage de Marie-Laure, une des éducatrices responsables de l'atelier***

« Parcours d'artistes, chambres avec vues »

*C'est l'exposition à laquelle les hébergées de l'Arche d'Alliance ont participé avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme.*

*Nous avons commencé le projet avec Philippe Lavandy et deux éducatrices Sevda et Marie-Laure, le 12 octobre 2015.*

*Tout d'abord, nous avons pris quelques rendez-vous avec Philippe « photographe » et il nous a proposé les thèmes. Nous avons motivé nos hébergées à participer, ce fut un réel succès. Elles ont aimé l'idée et le thème proposé. C'était vraiment chouette de partager cette expérience avec elles. On prenait les appareils photos et c'était parti. .. Et comme chaque fois nous avons un superbe soleil, nos photos étaient superbes. L'atelier photo n'était pas obligatoire car avec la population avec laquelle nous travaillons, cela n'est pas toujours facile. Elles ont parfois des rendez-vous, etc. et elles ne savaient pas toujours être là tous les 15 jours. Mais l'atelier était souvent bien rempli.*

*Les appareils photos étaient prêtés par Philippe Lavandy. C'était vraiment bien car certaines personnes n'avaient pas le budget pour pouvoir en avoir un.*

*Cela fut une expérience très enrichissante et une mise en valeur pour des filles qui ont toujours été méprisées, rabaissées, etc... J'ai pu voir sur leur visage de la fierté, du bonheur, etc.*

*Cependant, chez d'autres, la photo a ouvert des portes comme des pleurs, des souvenirs, des fous rires et de la joie.*

*Maintenant que l'atelier est terminé, nous comptons bien le reprendre avec Philippe dans un prochain avenir.*

*Nous avons finalisé ce projet en faisant partie de cette grande exposition.*

*Nous allons mettre certaines photos sous cadres et décorer les maisons de l'Arche d'Alliance et, bien évidemment, en donner aux hébergées.*

*Elles peuvent prendre leur envol avec ses souvenirs plein la tête et cette belle expérience humaine.*

### **Témoignage de J., hébergée**

*Pourquoi cela t'a t'il intéressé de participer à ces ateliers photos ?*

J'aime bien la photo. J'en avais déjà fait avec mes enfants. J'aime aussi avoir des photos de moi pour voir comment j'ai changé. Puis j'aime bien tout ce qui est artistique, toutes les activités proposées, m'occuper, découvrir de nouvelles choses que je n'ai pas connues jeune.

*Comment tu imaginais cet atelier photo ?*

Au départ, quand on m'en a parlé, j'ai pensé qu'on allait faire des photos en maillot. J'ai demandé aux autres hébergées car ça, ça ne m'intéressait pas, je suis pudique. La première fois, j'étais stressée, j'avais les mains moites mais je voulais voir ce que c'était.

*Comment cela se déroulait ?*

Finalement, j'étais contente. Après l'atelier, j'ai pensé que c'était super. On ne fait pas souvent ça dans des maisons comme ici. J'aimerais bien recommencer et faire des photos avec des belles robes de soirée, par exemple.

Lors du premier atelier. Philippe nous a expliqué son parcours. Il a beaucoup voyagé et fait de belles de photos. Puis il nous a expliqué ce que l'on allait faire. Au début de chaque atelier, on parlait d'abord sur ce qu'on allait faire. Il y avait des thèmes comme la laine, se promener en rue, photographier l'ombre, photographier les éducatrices, les portraits, ...

*Qu'est-ce que cela t'a apporté ?*

Pendant l'atelier, j'étais bien, zen. On était toutes contentes. Je me disais « c'est déjà fini », j'avais envie de faire ça toute la journée.

Philippe était super gentil. Au début, j'avais peur comme c'était un homme. Il n'y en pas presque pas ici puis par rapport à mon histoire. Après, ça a été. Il nous a expliqué où il avait travaillé.

J'aimerais bien voyager, voir des tigres et les photographier. Comme Philippe qui voyage souvent. J'aimerais bien récupérer mon appareil photo.

*Qu'est-ce que tu as particulièrement apprécié ?*

Philippe donnait des conseils par rapport aux couleurs, au soleil, ...

Ça m'a rapproché des autres hébergées de participer à l'atelier ensemble. On est là pour soi ici mais on s'accroche vite, on s'accroche aux personnes qu'on aime.

Il y avait beaucoup d'émotions dans les ateliers. De la joie et de la tristesse. Certaines ont pleuré quand elles parlaient de leur pays, de leur vie.

J'aime beaucoup la nature, j'ai beaucoup aimé faire des photos de la nature.

*Quelles sont tes photos préférées et pourquoi ?*



J'aime bien car c'est l'occupation des enfants, les bricolages, le Bocage. Ça me fait penser à mes enfants.



J'aime les tags, les couleurs, l'ombre des personnes. Quand je la regarde, je vois deux yeux. Un est abîmé. On dirait que ce sont des anges qui prennent des photos de nous-mêmes.



On était zen. On ne pensait plus à rien.

Témoignage de P., hébergée

Pourquoi cela t'a t'il intéressé de participer à ces ateliers photos ?

D'abord, par curiosité. Quand je suis arrivée dans la maison, les ateliers avaient déjà commencé et les autres hébergées m'en avaient parlé. La première séance m'a plus et j'ai décidé de continuer.

Comment tu imaginais cet atelier photo ?

Les autres hébergées m'avaient expliqué donc je savais comment cela se passait. J'imaginai le côté aller dehors, observer, faire des photos de nous.

Comment cela se déroulait ?

Le premier contact avec Philippe s'est très bien passé. J'ai tout de suite accroché. Il expliquait bien les choses. Il venait soit avec un thème, soit il nous expliquait les jeux de couleurs, la profondeur, les angles, ... Il nous amenait des photos à lui et on devait reproduire. On est allés beaucoup à l'extérieur.

Qu'est-ce que cela t'a apporté ?

C'était un moment en petit groupe, pour penser à soi, une activité à l'extérieur (grâce au beau temps).

Ça m'a permis de changer de cadre, de m'évader, de penser à autre chose. Je n'étais plus à l'Arche.

Qu'est-ce que tu as particulièrement apprécié ?

Le côté ludique. Je n'avais jamais fait de la photo avant (à part avec mon gsm) mais j'aimais déjà bien à la base. Ça m'a donné envie de continuer. Après l'atelier, j'ai fait quelques photos pour moi.

Je m'entendais déjà bien avec les autres avant l'atelier mais cela nous a permis de bien rigoler. Certaines étaient plus à l'aise en étant à l'extérieur de la maison.

Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ?

J'aurais aimé aller ailleurs, plus loin pour varier les photos (à la citadelle, par exemple).

*Quelle est ta photo préférée et pourquoi ?*



Ça me cache un peu sans me cacher. J'aime les contrastes entre ma peau foncée et mon écharpe, les couleurs.

Témoignage de Philippe Lavandy, photographe et animateur: « Arche d'Alliance merci »  
« Zone de confort. Expression du moment. Alors allons-y pour l'Arche d'Alliance. Et ça donne plutôt du mode survie. Des existences réduites à quelques mètres carrés, juste avant l'effacement. Alors qu'on invite, accueille et fasse si belle confiance à un homme et son appareil, le cadeau est énorme.

La proposition, elle, est simple : retrouver par le regard et l'image le courage de s'aventurer. Et le faire pas à pas, en douceur, depuis le lit et les quelques « possessions » déposées sur la table de chevet, jusqu'à ce que la fenêtre laisse entrevoir, avant de franchir la porte de la maison-refuge. Le monde est là, disponible pour qui veut le prendre en images. A soi, à nouveau. Pour sortir du repli et se retrouver acteur, ou plutôt actrice. Et même auteure, avec une exposition ou un livre. Et peut-être plus jamais seule puisque tout autour, la photographie permet de faire et offrir tous ces portraits.

J'ai coutume de dire que ce sont les femmes qui m'ont fait. Et je suis très loin de ne parler que de ma mère.

Merci tellement »

Philippe Lavandy

## **Ouverture d'une petite maison de vie communautaire à la rue Defnet**



Ce nouveau projet a vu le jour fin 2014 et a été construit en équipe tout au long de l'année 2015.



Les constats suivants ont été à l'origine de la mise en place de ce projet :

- Les personnes qui sont hébergées en maison d'accueil ont besoin de sécurité, de calme et de sérénité pour construire leur avenir, la vie collective pèse sur leurs conditions de vie et freine l'avancement de leur projet. Les enfants sont soumis à l'exiguïté des lieux et aux modèles d'éducation multiples véhiculés par tous les adultes qui gravitent autour d'eux ;
- Les travailleurs sont de plus en plus confrontés à de nouvelles problématiques vécues par les personnes dont l'impact principal réside dans un alourdissement de la gestion de la vie collective ;
- Les bâtiments et locaux réclament une remise en état, les espaces sont trop petits, les lieux d'intimité restreints ;
- L'équipe socio-éducative chemine depuis plusieurs années dans la réflexion sur son organisation et ses pratiques. Les repères, procédures, outils existent. L'organisation d'aujourd'hui montre ses limites et exige la réflexion sur un changement de fonctionnement. L'équipe a déjà amené l'idée d'organiser autrement l'accompagnement en formant de petits groupes, l'infrastructure à disposition ne le permettait que peu.

L'opportunité s'est présentée d'acquérir une maison, appartenant à la communauté des Filles de Marie de Pesche.

Le souhait était de désengorger la maison d'accueil en libérant cinq chambres et d'en permettre un réaménagement. L'objectif n'était pas d'augmenter la capacité d'accueil de la maison mais d'améliorer le confort de ses habitantes. Le souhait était aussi de permettre à cinq femmes seules de se libérer du poids de la vie en grande communauté et de bénéficier d'une vie plus paisible et autonome.

Tout au long de l'année 2015, des réflexions ont été menées en équipe concernant les profils des personnes à accueillir dans cette maison, l'organisation de la vie là-bas, de la présence éducative, la rédaction du règlement d'ordre intérieur, du contrat pédagogique. Ce temps était nécessaire afin d'aboutir ensemble à un projet construit et tenant la route.

L'équipe a cheminé vers l'idée qu'elle devait adopter une posture de confiance par rapport à ces femmes qui allaient vivre dans une petite communauté et accepter de « lâcher prise » et de prendre des risques mais aussi garder l'œil éveillé par rapport à la dynamique positive que pouvait enclencher ce passage en petite communauté semi-autonome.

***Les critères d'accueil suivants ont été définis :***

- Avoir séjourné préalablement dans la maison d'accueil située Boulevard d'Herbatte
- Capacités à se prendre en charge dans la vie quotidienne
- Capacité de s'engager dans une activité/occupation à l'extérieur
- Acceptation d'un partenariat, d'une transparence dans la collaboration
- Autonomie dans certaines démarches
- Capacité de gérer des rapports de bon voisinage
- Capacité de gérer les règles de vie en société (bruit nocturne, propreté des abords...)
- Stabilité au niveau santé et traitement, ne nécessitant pas de surveillance particulière

***Les critères limitant l'accueil sont les suivants :***

- Conflits interpersonnels observés en maison d'accueil
- Incapacité observée à gérer l'intrusion des visiteurs
- Enfant présent avec elle
- Consommation problématique d'alcool, de médicaments ou de substances (avérée ou suspectée)
- Grossesse

**Un retour dans la maison Boulevard d'Herbatte est décidé si :**

- Introduction d'hommes en-dehors des heures de visite et du salon
- Comportement inadéquat
- Non-respect ROI, PAC, contrat
- Grossesse qui démarre (fonction du projet de la personne et de l'activation de la recherche logement)

La présence éducative est très réduite dans cette petite maison. Une éducatrice passe tous les jours, sur base d'un horaire fixe, voir si tout se passe bien. L'éducatrice responsable de la maison s'y rend tous les lundis afin d'organiser la réunion des hébergées. Les éducatrices ou assistantes sociales référentes s'y rendent en fonction des besoins.

Une des craintes de l'équipe était que soit logé dans cette maison des « oiseaux pour le chat ». Une des peurs exprimée était que des problèmes surgissent, en particulier la nuit (par exemple, y faire entrer des gens pas bien intentionnés) alors que les éducateurs de nuit ne pourraient s'y déplacer.

Les hébergées disposent dans leur chambre d'une table, d'un frigo, d'une télévision, ... ce qui leur permet une certaine indépendance si elles le souhaitent. Les lieux de vie commun permettent de rassembler, de cuisiner ou de passer la soirée ensemble si elles le souhaitent.

Chaque passage d'une hébergée rue Defnet est discuté en réunion et validé par l'équipe.

Le séjour est destiné à aider la personne dans son projet de vie. L'équipe décide si « l'évolution actuelle du projet de l'hébergée permet son installation dans un mode de vie intermédiaire entre l'accompagnement de proximité mené en grand groupe dans les locaux de la Maison d'accueil proprement dite et l'occupation d'un logement extérieur où elle sera davantage responsable et progressivement autonome. »<sup>1</sup>

L'installation dans cette maison n'empêche pas le passage ultérieur en appartement supervisé si le projet de l'hébergée le justifie.

Le règlement d'ordre intérieur reste identique à celui appliqué dans la maison d'accueil hormis quelques modifications comme, par exemple, les heures de visite de personnes extérieures.

Les premières hébergées se sont installées dans la maison au début du mois de mars 2016.

Le projet est neuf et des questions subsistent inévitablement. La dynamique du groupe, l'ambiance, la personnalisation et l'appropriation des lieux est encore à inventer et à co-construire. Il s'agit pour le moment de trouver le juste milieu entre autonomie, sérénité et un minimum de vie collective pour ne pas qu'elles se sentent trop esseulées, qu'elles se sentent portées et soutenues par les autres hébergées et l'équipe.

De meilleures conditions d'hébergement sont proposés aux hébergées de la rue Defnet... C'est vrai mais le souhait de l'équipe reste de proposer de meilleures conditions d'hébergement pour toutes. La réflexion se poursuit et des changements dans l'aménagement de la maison Boulevard d'Herbatte seront apportés en 2016. Le souhait est de proposer des lieux de vie tout à fait séparés pour les hébergées du « 27 » et celles du « 29 », et d'éviter ainsi que la cuisine du 27 soit un lieu de passage incessant et donc inconfortable. Il y aura aussi plus d'espace pour le Dobidou (espace d'accueil des enfants de 0 à 3 ans), on envisage de plus grandes chambres avec frigo et congélateur et le réaménagement des salles de bain.

---

<sup>1</sup> Extrait du contrat pédagogique

### **Cinq femmes et leur chez elle, calme et confortable.**

*Ce matin-là, elles sont deux femmes présentes dans la maison de la rue Defnet, ouverte depuis quelques mois. L'une retrouvera très bientôt un travail via l'ALE, l'autre commencera une formation Forem en aout. Deux autres sont absentes, la première au travail, la seconde à l'école. Une cinquième les rejoindra bientôt pour y occuper, à son tour, une grande chambre-salon.*

*Après leur passage à la maison d'accueil du boulevard d'Herbatte, ces femmes seules jouissent du calme et du confort d'une maison totalement restaurée. Au fond du couloir, la lumière de la cuisine invite à aller s'asseoir à la table couverte d'un tapis coloré. Par la fenêtre, nous découvrons les jacinthes bleues d'un joli petit jardin de ville.*

### **Le calme, un atout appréciable**

*« Quand on m'a proposé de venir ici, explique Anne, je n'ai pas hésité, j'ai dit oui. Ici, il fait calme et je peux vivre seule, avoir mon chez moi. Je peux m'occuper de moi, ce qui était difficile au boulevard où les mamans et les enfants sont vraiment nombreux ». Yasmine fait chorus, dit à son tour beaucoup apprécier le calme ! Et l'on sent que ce calme fait du bien. « Vous savez, une femme seule n'a pas envie d'être toujours entourée d'enfants, de cris », ajoute Anne. Avec seulement cinq femmes seules, il est davantage possible de garder une maison non seulement calme mais aussi propre, en ordre. Cela aide à se sentir bien et, insistent encore nos interlocutrices, « chacune respecte le travail de l'autre ! On ne rentre pas du jardin avec des pieds sales quand quelqu'un a nettoyé ».*

*Auparavant hébergées dans la maison communautaire du boulevard d'Herbatte, chacune de ces femmes seules dispose maintenant d'une grande chambre. Une chambre avec un petit coin salon, un poste de télé, un frigo. Elles partagent la cuisine, une salle à manger, une salle de bain et une douche plus une buanderie et un jardin. Et comment fonctionnent-elles pour gérer ces espaces communs ? « Pas de problème ! On s'organise, on s'arrange entre nous pour les lessives, le nettoyage, l'occupation de la cuisine. Je viens de nettoyer les vitres par exemple », sourit Yasmine. « Avec beaucoup de communication, il n'y a pas de difficulté pour assumer toutes les tâches nécessaires », conclut Anne.*

### **Un pas de plus vers l'autonomie**

*Autre grand atout de la maison : l'autonomie qu'elle permet ! En effet, à la rue Defnet, aucun professionnel n'est présent. Une éducatrice passe une fois par jour voir si tout se passe bien. Personne n'est là pour vous dire que vous devez vous lever par exemple, donc si vous avez besoin d'un coup de pouce pour sortir de votre lit le matin, eh bien, il doit venir de vous ! Chacune se sent davantage responsable d'elle-même, comme le précise Anne: « Vivre ici, c'est bien, comme tremplin, comme transition entre la vie communautaire du boulevard et la vie toute seule. On retrouve une autonomie, on est plus libre de ses mouvements, il n'y a pas toujours une éducatrice proche. Nous n'avons pas besoin d'une présence professionnelle permanente et cela nous donne confiance en nous ». « On apprend vraiment à vivre seule », ajoute Yasmine.*

*Comme toutes les femmes hébergées en maison d'accueil, elles quitteront celle-ci au plus tard à la fin des 9 mois (avec trois prolongations de 90 jours possibles) autorisés. Après leur séjour actuel dans la maison de la rue Defnet, elles pourraient/pourront éventuellement occuper un appartement supervisé rue Léanne ou rue de Balart. Anne et Yasmine voient ce futur appartement comme une dernière étape*



*avant une autonomie complète dans un logement sans lien avec la maison maternelle. En effet, l'appartement supervisé, même si une éducatrice n'y passe plus tous jours, même s'il ne fonctionne qu'avec une réunion hébergées-professionnel mensuelle, fait toujours partie de la maison d'accueil.*

### **Des liens conservés**

*L'après-midi, les habitantes de la rue Defnet (comme celles des appartements supervisés) sont, si elles le souhaitent, les bienvenues au boulevard d'Herbatte. Elles peuvent y retrouver celles dont elles ont partagé la vie quelques temps plus tôt, y utiliser l'ordinateur (pas encore installé rue Defnet), y croiser les éducateurs. Et les habitantes actuelles du boulevard d'Herbatte peuvent passer dire bonjour à leurs anciennes voisines. La salle à manger commune est ouverte aux visiteurs.*

*En entendant Anne et Yasmine commenter leur vie actuelle, on se rappelle les objectifs définis lors de l'achat de la maison. Souvenez-vous, notre périodique de janvier 2015 les exposait : il s'agissait d'ouvrir un lieu intermédiaire entre la vie en maison d'accueil et la vie en logement autonome, un endroit plus confortable et plus intime pour des femmes seules, de leur offrir un accompagnement plus proche et plus respectueux de leurs souhaits en mettant à leur disposition un espace individuel, beau et confortable. Deux mois après l'arrivée de la première occupante, la maison de la rue Defnet semble bien répondre aux attentes !*

Interview réalisé par Thérèse Jeunejean

### **Témoignage de la responsable de la maison, Sevda**

« A l'annonce de la nouvelle de l'achat de la maison, nous étions toutes emballées mais avec le recul nous avons eu un peu peur car nous pensions que la surcharge de travail allait augmenter, que l'organisation du travail serait plus compliquée car sur deux lieux et qu'il était question de scinder l'équipe éducative en deux.

Pour moi ce fut un moment d'excitation car j'allais m'occuper de tout (avec la coordinatrice). J'aime les défis et j'y suis arrivée.

J'ai vraiment pris plaisir à faire cela : les achats, l'aménagement des chambres, des communs,... J'étais motivée par le projet. Je trouve important qu'il y ait cet endroit où les femmes peuvent vivre seules. Ici, dans la maison, la vie est parfois compliquée avec tous les enfants. Certaines femmes ont besoin de calme et de recul par rapport aux enfants.

Quand les trois premières hébergées ont été installées, nous avons préparé l'inauguration. Elles ont pris plaisir à faire la déco, des petits fours, des cakes, gâteaux, ...

Elles étaient toutes contentes de pouvoir avoir des invités chez elles. De plus elles ont pu voir l'équipe au complet et même le conseil d'administration.

Plus les jours avancent et plus nous voyons avec les hébergées ce dont elles ont besoin pour peaufiner l'aménagement de la maison (un balais pour les toiles d'araignée, une radio car il fait trop calme dans les communs, une brosse de rue pour la terrasse, ...).

Dans les jours à venir nous allons mettre en place les soupers communautaires où nous cuisinerons et nous mangerons ensemble. Nous allons aussi nettoyer et aménager le jardin.

Ce nouveau projet permet aux hébergées de faire un pas vers l'indépendance, tout en vivant en communauté et en bénéficiant d'une présence éducative tous les jours.

A moi, en tant que responsable de maison, ce nouveau projet m'apporte de la satisfaction dans mon travail car je vois les filles avancer et évoluer vers leur autonomie. Je suis contente qu'elles prennent plaisir à participer aux réunions avec moi. Dans cette maison, il fait calme, propre. Qu'est-ce que ça fait du bien de passer du temps là-bas ! »

### **La situation de Chantal racontée par Gwenaëlle, assistante sociale**

Chantal est une dame de 58 ans qui travaille à temps plein comme GRH à la Région Wallonne.

BChantal a 3 enfants d'un premier mariage. Elle a rencontré son mari actuel il y a 5 ans. Durant les premiers mois, chacun a vécu dans son propre logement. Puis, une fois mariés, Chantal est allée s'installer dans la maison de Monsieur. Elle a donc mis son studio en location via une agence immobilière sociale.

Malheureusement, la vie sous le même toit n'as pas été rose très longtemps. En effet, Monsieur a été pensionné et a mal vécu cela. Chantal, elle, travaillant toujours. Monsieur était sans cesse sur son dos, s'énervait pour un rien, s'en prenait verbalement et psychologiquement à elle.

Chantal a d'abord quitté Monsieur début de cette année. Elle est arrivée chez nous mais n'est restée que 9 jours. En effet, elle est retournée vivre chez Monsieur.

Les choses ne se sont malheureusement pas améliorées depuis. Chantal est donc revenue fin mars au sein de la maison d'accueil. Elle était bien décidée à ne plus retourner vivre avec Monsieur.

Néanmoins, elle n'était pas contre le fait de poursuivre sa relation de couple mais à certaines conditions ; notamment le fait de vivre de nouveau chacun dans son logement. Elle a donc entrepris les démarches pour reprendre son studio en sachant qu'elle ne le récupérerait pas avant les 3 mois de délai légal.

La vie au sein de la maison était assez pénible pour Chanatal. En effet, la vie communautaire n'est pas tous les jours facile. Surtout pour elle qui travaille à temps plein dont 3 jours en tél-travail. Avec les enfants et les tensions dans le groupe, cela devenait très difficile à gérer pour elle. Au point où elle a sérieusement ré-envisagé de quitter la maison et retourner chez Monsieur. Tout en connaissant les conséquences possibles.

Nous lui avons donc parlé de la nouvelle maison dont l'ASBL dispose, rue Defnet.

Le visage de Chantal s'est illuminé ! Elle s'est vraiment sentie soulagée d'avoir cette solution.

Elle y est donc rentrée début avril. Depuis, elle fait son bout de chemin en attendant de récupérer son studio. Elle est au calme pour travailler, partage des moments en soirée avec les autres femmes qui y sont hébergées. Et elle poursuit sa relation avec Monsieur, mais à son rythme et à ses conditions ; et Monsieur accepte cela.

En résumé, comme dit Chantal : « Heureusement que vous m'avez proposé la chambre rue Defnet, où j'aurais craqué et mes résolutions et mon couple seraient tombés à l'eau. »

### **Immersion dans une autre activité de l'ASBL – témoignages**

En 2015 a été lancé le projet immersion dans l'ASBL. L'objectif est de permettre aux travailleurs de mieux connaître les autres activités au sein de notre jeune ASBL.

Quelques éducatrices ou assistantes sociale de la maison d'accueil pour femmes et enfants ont ainsi été s'immerger une journée à la crèche, à la maison d'accueil pour hommes l'Horloge ou dans le service des 2R.

#### ***Voici le témoignage de Marie-Laure sur cette expérience***

Dans le cadre de l'échange entre maisons « Les Trois Portes », j'ai pu aller faire une journée à la crèche « La Volière » et ce fut une journée très agréable.

Tout d'abord, j'ai été accueillie par Rebecca, infirmière sociale, elle m'a présentée à toutes les sections puis j'ai pu choisir entre deux sections, une pour le matin et une autre pour l'après-midi.

Le matin, je suis allée chez les « grands » donc les enfants qui terminent la crèche et qui vont bientôt rentrer à l'école. Ils ont des activités comme : se déguiser, jouer avec différentes matières, danser puis se laver les mains avant de dîner puis je suis restée pour le repas et la sieste. C'était vraiment très très chouette et j'ai passé un super moment avec les enfants et les puéricultrices qui sont vraiment très accueillantes.

L'après-midi, j'ai été chez les tout-petits, ils viennent juste d'entrer en crèche. J'ai pu jouer avec eux, les câliner car il y avait un petit chagrin par ci, une petite rouspétance par là. Endormir un tout petit, en rassurer un autre. Puis donner le goûter à une petite fille qui réclamait.

Cette journée fut une très chouette expérience et en plus tout cela sous la même direction. C'est très enrichissant et encore merci aux puéricultrices qui m'ont très bien accueillie dans leur section. Merci à elles.

## Projet Viva For Life



En 2015, nous avons décidé de répondre à l'appel à projet de Viva For Life. Il s'agit d'une opération au profit des enfants âgés de 0 à 6 ans qui vivent sous le seuil de pauvreté. L'accent est mis sur l'intervention précoce avec pour objectif premier l'inclusion et le soutien à la parentalité des familles les plus précarisées centré sur le bien-être de l'enfant.

Nous avons constitué un petit groupe de travail qui s'est attelé à la rédaction du projet remis en novembre 2015.

Notre point départ était que nous redoublons d'efforts ces dernières années en vue d'améliorer les conditions d'hébergement des mamans, futures mamans et enfants en situation de précarité que nous accueillons : création de lieux spécifiques pour l'accueil des enfants, développement des collaborations extérieures, accentuation de la chaleur de l'accueil (livret d'accueil, mascotte, aménagement de la chambre avec des jeux, mise en place d'une équipe enfant, organisation d'excursions estivales, participation à des activités extérieures, ...).

Nous avons expliqué le type d'activités assurées par notre maison d'accueil, en particulier auprès des mamans et des enfants. Dans notre travail quotidien, nous considérons la personne hébergée comme notre premier partenaire. Ainsi, nous pouvons décrire notre priorité, que ce soit à l'adresse des adultes ou des enfants, comme étant de créer le lien, tisser une relation de confiance, encourager la personne à redevenir actrice centrale de ses projets et de sa vie, contribuer à restaurer l'estime de soi. L'action socio-éducative se réalise ensuite de mille façons, il peut s'agir d'apprentissage (soins aux enfants, ménage, ...), de restaurer les droits et stabiliser la situation administrative, de faire intervenir avocats, juristes, services mandant (dans le domaine des droits de la famille, du regroupement familial, SAJ, SPJ, ...), d'assurer un suivi santé et psychologique d'un enfant en souffrance, de renouer les liens au sein d'une famille, d'aider à la recherche d'un emploi et d'un logement, ... Dans la plupart des cas, nous cheminons avec une famille pendant quelques mois, avec ses hauts et ses bas. Et nous sortons de sa vie après l'avoir aidée à choisir un nouveau chemin.

Le projet remis vise à améliorer le bien-être des enfants au sein de notre maison d'accueil. Notre constat de départ étant que nous disposons d'un environnement spatial vétuste, trop restreint. Le matériel dont nous disposons est la plupart du temps de récupération.

Par un équipement plus adapté, nous souhaitons respecter davantage l'enfant, ses besoins et son épanouissement lors de son passage en maison d'accueil. Nous considérons en effet qu'il est important que, lors de son hébergement:

- l'enfant continue à évoluer et ne se fige pas à un moment donné
- son rythme soit respecté
- son sentiment de sécurité et de continuité soit le plus possible assuré
- sa motricité et son jeu libre soient favorisés
- sa relation avec sa maman soit mieux soutenue
- ses relations familiales soient favorisées
- le travail de l'équipe socio-éducative auprès de lui et de sa maman soit facilité

Les besoins de l'enfant sont renforcés en maison d'accueil. Il emménage dans un nouvel environnement, avec des personnes inconnues, avec une maman vivant une période de crise. Il

bénéficiera d'autant plus d'un environnement adapté et de l'attention portée au respect de ses besoins.

Le passage en maison d'accueil est un moment difficile pour un enfant. Nous souhaitons cependant qu'il se sente le mieux possible accueilli, entouré, respecté, entendu, stimulé, ... Nous souhaitons accompagner au mieux les mamans dans l'éducation de leur enfant, qu'elles apprennent avec nous comment prendre soin le mieux possible de leur bébé, que des gestes s'installent afin que l'enfant puisse continuer à en bénéficier lors de son départ de la maison d'accueil.

Il est nécessaire que, plutôt qu'une étape difficile dans la vie du petit enfant, le passage en maison d'accueil soit pour lui une opportunité d'être mieux écouté, respecté, aimé. Que les quelques mois de son passage chez nous soient une occasion pour lui de grandir et de partir renforcé pour faire face à la vie. Nous souhaitons lui offrir pour un temps l'environnement de qualité auquel il a droit, comme tout autre.

Partant de ce constat, notre projet d'amélioration du bien-être des enfants en maison d'accueil se développe autour de 3 axes, de la naissance à 6 ans :

#### 1) Kits naissance

Au sein de la maison d'accueil, nous hébergeons très régulièrement des femmes enceintes fragilisées, qui accouchent en cours d'hébergement. Nous souhaitons mieux préparer l'arrivée de ces nouveau-nés en offrant aux mamans des « kits naissance » contenant le petit matériel de première nécessité et de sécurité pour permettre les meilleurs soins aux bébés. Les mamans n'ont pas les moyens financiers nécessaires à ces différents achats.

#### 2) Déplacement, agrandissement et adaptation de l'espace d'accueil des enfants de 0 à 3 ans, le « Dobidou »

Celui-ci est situé au sein même de la maison d'accueil. Nous y recevons plusieurs fois par semaine les enfants de 0 à 3 ans en présence d'une éducatrice ou d'une psychomotricienne. Les mamans peuvent aussi s'y rendre seules si elles souhaitent y passer un moment de détente avec leur petit enfant.

Le local que nous utilisons actuellement est relativement exigü et sombre. Nous devons déplacer le «Dobidou » vers une autre pièce de la maison d'accueil. L'espace sera ainsi plus vaste, multifonctionnel et pourra accueillir: les bébés avec une éducatrice, les mamans et leurs enfants quand elles le désirent, des séances de psychomotricité et de préparation à la naissance avec une sage-femme, les TMS de l' ONE après la naissance, un papa souhaitant participer au soin de son bébé, créer une relation avec lui ou simplement passer un moment avec son enfant.

Cet espace facilitera avec certitude le travail éducatif quotidien visant à soutenir la maman et prendre le relais auprès de son enfant si nécessaire.

Les aménagements prévus sont : achats de modules de psychomotricité, de tapis, de mobilier (table à langer, fauteuil pour l'allaitement, ...), de matériel (coussins, stores occultant, ballons, ...) et nouvelles installations sanitaires (baignoire, évier), ...

#### 3) Amélioration l'espace de jeu extérieur

Notre projet est d'ajouter dans notre jardin un module de jeux, une balançoire, une cabane, des draisières. Les espaces intérieurs au sein de la maison d'accueil sont réduits. Les principales pièces de vie sont communes, les chambres sont relativement exigües. L'ouverture vers l'extérieur est par conséquent particulièrement importante pour les petits enfants.

En ce qui concerne les résultats attendus et l'impact du projet, nous souhaitons apporter un mieux-être à chacun des enfants accueilli. Les enfants de 0 à 6 ans concernés par le projet sont les plus fragilisés par la situation de précarité dans laquelle ils vivent.

Dès la naissance, l'accueil sera amélioré. Les kits de naissance offerts permettront de souhaiter la bienvenue à l'enfant, de faire plaisir à la maman lors de ce moment important et de lui offrir ce dont elle a besoin pour accueillir au mieux son bébé.

Notre souhait est également que chaque maman soit préparée au mieux à l'arrivée de son bébé en l'informant, en augmentant sa confiance en ses capacités, en facilitant la construction d'une relation saine et sécurisée entre elle et son bébé. Nous augmenterons ainsi les chances d'avoir une maman capable d'offrir à son bébé tout ce dont il a besoin et par conséquent de le voir grandir auprès d'elle. Les nouveaux aménagements permettront aux enfants de profiter davantage de moments ludiques, de détente, de sérénité. Chaque enfant bénéficiera de plus de sécurité et de continuité au quotidien. Nous prendrons mieux soin des relations familiales, particulièrement importantes mais souvent fragilisés dans les milieux précarisés.

Les qualités humaines et professionnelles de l'équipe pourront davantage se déployer. Un environnement mieux adapté nous permettra de réaliser une observation plus précise et juste des enfants, d'orienter notre travail, de passer le relais à d'autres services et de les alarmer si nécessaire. Une réelle place sera faite aux enfants en maison d'accueil.

Il nous apparaît que ce projet est novateur ne ce qu'il met un accent plus important sur l'accueil des enfants. Nous devons éviter de penser notre accompagnement, notre organisation, notre aménagement en nous basant prioritairement sur les besoins des femmes. Les enfants précarisés que nous accueillons sont dans une situation de grande fragilité et nous devons en tenir compte toujours davantage.

Une place plus grande sera faite aux papas et aux familles. L'historique de notre maison d'accueil et de notre société fait que nous n'avons pas de la place pour accueillir des familles entières. L'entrée en maison d'accueil implique donc régulièrement une séparation de la famille pour un temps donné. Dans notre société actuelle, le papa a pourtant de plus en plus sa place auprès de son enfant et ce, dès la naissance. Dans les familles précarisées avec lesquelles nous travaillons, les rôles parentaux auprès des enfants sont encore souvent très inégalitaires. Il est de notre devoir d'aider ces familles à avancer avec l'évolution de la société et de promouvoir la place centrale du papa auprès de son enfant et son rôle dans son développement global et dans le développement de son sentiment de sécurité. Une meilleure place donnée aux papas en maison d'accueil, c'est plus de chance de voir des familles tenir le cap ensemble lors de l'emménagement en logement privé. C'est plus de chance de voir l'enfant grandir dans des conditions qui lui favoriseront le déploiement de ses capacités pour prendre une place pleine et entière dans la société.

Les interventions de services extérieures seront renforcées ainsi que les interventions éducatives visant la relation maman-enfant.

De nombreuses collaborations seront créées ou renforcées dans ce cadre. Nous avons l'habitude de fonctionner dans une dynamique de réseau.

Nos partenaires sont :

- La crèche la Volière
- La crèche et pouponnière Les Bouts d'Choux
- Les services gynécologiques des hôpitaux de la région : CHR de Namur, La clinique et maternité Saint-Elisabeth, Namur, ...
- L'ASBL Récréation (psychomotricité relationnelle)
- Wivine Bodard (TMS ONE, centrée sur prénatal)
- Anne Danse (TMS ONE, centrée sur postnatal)
- SAJ, SPJ
- Maison médicale de Bomel
- Service pédiatrique du CHR

Début 2016, nous avons appris que notre projet avait été repris et très bien coté. Nous allons bénéficier de toute la somme demandée, c'est-à-dire 33000€ et en faire bénéficier les enfants et leurs mamans dès cet été.

Nous avons participé à la conférence de presse Viva for Life le 22 février dernier à Charleroi. Avec deux autres organisations, nous y avons pris la parole pour expliciter notre projet et son importance auprès des enfants précarisés et de leur maman.

## **Arrivée d'un nouveau travailleur – vision de notre travail - Christel**

*« C'est en octobre 2015, que j'ai intégré la MAFE en tant qu'éducatrice spécialisée A1. Ce fut pour moi une expérience très captivante et enrichissante ! En effet, nous accueillons des personnes aux profils tout à fait différents : certaines n'ont pas d'enfants alors que d'autres sont à la tête d'une famille nombreuse. La raison de la présence de certaines à l'ASBL est en lien avec leur(s) enfant(s) ; cela peut être une demande du Service d'Aide à la Jeunesse ou du Service de Protection Judiciaire. D'autres hébergées sont seules, leurs enfants placés en Service d'Accueil et d'Aide Educative ou en Service Résidentiel pour Jeunes. Nous accueillons aussi des femmes enceintes. Nous sommes amenés à collaborer avec les différents services qui gravitent autour de la personne. Pour d'autres, à l'inverse, aucun service n'est dans le circuit. Il faut donc réaliser un travail pour créer un réseau autour de Madame, si le besoin se présente.*

*Ce travail éducatif doit aussi être adapté en fonction du parcours de vie de ces femmes. Certaines ont été alcooliques, d'autres toxicomanes, certaines ont vécu dans la rue, d'autres encore sont sous antidépresseurs et certaines souffrent de problèmes de santé. Selon moi, ces caractéristiques impliquent un travail éducatif qui se doit d'être ajusté.*

*Sont à prendre en compte également dans notre approche en tant que travailleur social : l'âge, l'origine ou la nationalité de la personne. A titre d'exemple, nous sommes de plus en plus souvent amenés à travailler avec des femmes dont le français n'est pas la langue maternelle, il faut donc trouver un moyen différent pour se faire comprendre.*

*Les raisons de la venue des personnes au sein de la MAFE varient également. En effet, la personne peut venir spontanément ou cela a pu lui être vivement recommandé par un autre service.*

*La famille et l'entourage de certaines hébergées prennent quelques fois énormément de place dans la vie de celle-ci et donc vont également être, pour nous travailleur, un élément essentiel à prendre en compte dans l'accompagnement. Un copain fort présent dans la vie de Madame, un ancien compagnon, des parents, beaux-parents, fratrie, amis, amies. Quelque fois, cet entourage apporte une bouffée d'oxygène aux personnes mais il existe aussi des situations où ces personnes sont malveillantes, ayant une emprise sur l'hébergée ou représentant une mauvaise influence.*

*Le comportement des hébergées est aussi un critère d'adaptation du travail éducatif. Certaines vont se sentir très vite à leur aise au sein de la maison tandis que pour d'autres l'adaptation demandera plus de temps. Par exemple, certaines dames introduiront spontanément auprès de nous des demandes concernant des choses anodines du quotidien, des tâches plus administratives, ... D'autres, par contre, seront plus discrètes et, dans ces cas-là, c'est à l'éducateur d'aller vers la personne pour s'assurer qu'elle ne manque de rien.*

*Vous l'aurez compris, la population accueillie à l'Arche d'Alliance est très diversifiée et cette diversité demande une grande adaptation de la part du travailleur. Aucune journée ne se ressemble à la MAFE, même si sur le fond nous avons bien-sûr un « rituel » de travail au sein de l'équipe pluridisciplinaire, le déroulement précis de nos journées varie en fonction de la vie quotidienne des hébergées et est donc toujours différent.*

*Les éducatrices assurent une présence dans le milieu de vie, nous sommes là si une maman demande de l'aide pour son enfant. Nous sommes là si une tension se fait ressentir entre plusieurs hébergées. Nous sommes disponibles lors des repas pour aider, conseiller ou simplement discuter avec les mamans et les enfants. Nous pouvons, à la demande ou si le besoin se fait sentir, participer au bain des enfants. Notre rôle est de trouver le juste milieu : ne pas être intrusive ni être passive au sein du milieu de vie.*

*Je me suis très vite sentie intégrée au sein de l'équipe pluridisciplinaire. C'est réellement un plaisir de pouvoir travailler avec mes collègues qui sont vraiment des personnes intéressantes et qui m'enrichissent professionnellement jour après jour et ce, dans la joie et la bonne humeur. »*

---

## Les maisons d'accueil pour hommes

### « Carrières » et « Horloge »

**Extraits du Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé remis au SPW :**

RASH 2015 MAFE	
<b>Nombre global d'heures de formation continue</b>	55h
<b>Nombre global d'heures de formation hors formation continue</b>	Colloques, conférences... 6h
<b>Auto-évaluation – bonnes pratiques</b>	8 supervisions collectives soit 8X3hX12= 288h
<b>Points forts</b>	équipe compétente et accent mis sur l'équilibre entre la gestion de la vie collective et l'ajustement de l'accompagnement individuel, travail sur les outils d'évaluation de l'accompagnement et sur les outils de progression pour les personnes, sport utilisé comme moteur de mobilisation
<b>Difficultés</b>	gestion de la violence due notamment à la disparité des problématiques vécues par les personnes qui doivent vivre en collectivité, les personnes sont parfois difficiles à mobiliser notamment les très jeunes.
<b>Opportunités</b>	le travail en réseau, la réflexion sur les infrastructures et leur adaptation (installation de chambres individuelles), la continuité des accompagnements en post-hébergement ce qui permet la stabilisation des personnes dans la durée.

## **Les carrières**

L'équipe des Carrières a décidé d'articuler son bilan 2015 autour de trois points importants à ses yeux :

- La visite de la Maison d'accueil des 4 vents et le travail qui en a découlé ;
- La nouvelle fonction de concierge
- Le sport pour les hébergés

## **Les enseignements tirés de la visite des « Quatre vents »**

L'équipe a souhaité pouvoir découvrir un autre fonctionnement de maison d'accueil afin de voir ce qui pourrait être transposé aux carrières. L'équipe avait une volonté de mettre en place des ateliers afin de rentabiliser le temps que les résidents peuvent passer en maison d'accueil. Samantha ayant travaillé par le passé à la maison d'accueil des Quatre vents, a pris contact avec l'équipe pour pouvoir les rencontrer.

Ce fut un moment d'échange très enrichissant dont les deux équipes furent assez satisfaites. Suite à cette rencontre, plusieurs choses ont pu être mises en place, notamment une nouvelle procédure de gestion financière, un tableau retraçant le parcours des résidents et un document programmant les évaluations individuelles. Tous ces outils ont permis une meilleure organisation du travail.

Concrètement, le nouveau cadre de gestion financière structure les avances hebdomadaires faites aux résidents. Cela permet de ne plus être sollicité sans-arrêt. Un des buts de la gestion budgétaire est de pouvoir constituer une épargne en vue d'accéder plus facilement à un logement. Néanmoins, les expériences passées ont malheureusement conduit à des situations où des personnes hébergées



avaient mal géré leur argent et partaient après 9 mois sans épargne. Le nouveau cadre permet à présent de faire tiers dans la relation. Concrètement, l'équipe s'organise de manière à tenir la permanence des avances financières à deux. Cela évite les écueils causés par les dualités (hébergé-référent) qui, auparavant, pouvaient vite mettre à mal la relation de travail.

Le tableau des résidents nous offre quant à lui une vue d'ensemble du groupe, cela nous permet de voir dans quelle dynamique il se trouve et de prévoir les évaluations ponctuelles.

Les prochaines idées de l'équipe, suite à cette visite, sont de mettre des ateliers en place, deux dans un premier temps. Un atelier qui permettrait à une personne qui arrive en maison d'accueil de comprendre dans quelle structure elle séjourne, d'en maîtriser le fonctionnement et les enjeux. Beaucoup de choses sont expliquées lors de l'entretien d'accueil mais, pour la personne, l'entrée en maison d'accueil est source de stress, reprendre tous ces éléments méthodiquement ensuite est utile et bénéfique pour la suite de l'accompagnement. Cet atelier consisterait à présenter la maison d'accueil, la ligne du temps de l'hébergement et expliquer le PAI. Un second atelier toucherait plus à la question de la recherche de logement. Un partenariat avec le service « Action Logement » existe déjà mais dans un cadre inter services. Il est envisagé aujourd'hui pour être centré sur les hébergés des Carrières et ainsi leur faire connaître le réseau existant. La question du logement est centrale dans les objectifs déterminés par les personnes, avoir un lieu à soi, pouvoir y rester longtemps... Les ateliers de « Action logement » seront un support précieux dans cette dynamique.

## **La fonction de concierge**

Suite au départ du précédent concierge/éducateur, l'institution a fait le choix de changer la dynamique de travail dans la maison. Une personne avec une fonction de concierge au sens plus strict a été engagée. Afin de mettre de l'huile dans les rouages de la vie du groupe, d'organiser des activités collectives et d'ainsi permettre aux éducateurs de se centrer sur le travail individuel, un éducateur du collectif, travaillant uniquement en journée a aussi été engagé.

La présence du concierge a une visée de sécurité vis - à - vis du groupe des résidents dans les moments d'absence des éducateurs. Il peut intervenir dans des circonstances majeures (violences entre résidents, une personne malade, ...), en cas de tensions conséquentes dans le groupe (dues à l'alcool, un mal être, ...). Mais toujours en lien avec l'éducateur de garde joignable entre 20h et 7h en semaine, et 24h/24 le week-end et les jours fériés.

De plus, le week-end, que ce soit samedi ou dimanche, le concierge est présent en matinée pour les questions d'intendance, ainsi que pour l'ouverture et la fermeture de la cuisine. Il s'agit d'une autre tâche assumée par l'équipe éducative, en semaine.

Le plus important, pour la sécurité du groupe, est la fermeture des portes de la maison dès 22h30. Cela instaure un cadre puisque les personnes doivent être rentrées pour 22h30 au plus tard.

Pour faciliter la communication avec l'équipe éducative et les résidents, il y a différents moments où le concierge est présent :

- La réunion des résidents (vie collective), chaque jeudi à 18h.
- Chaque lundi matin, chaque vendredi après-midi, pour assurer le passage d'infos (actualités de la maison, tensions éventuelles, départs et arrivées, mises à l'écart, ...).
- De plus, quand nécessaire, il reste disponible pour l'équipe via son téléphone portable.

Le concierge fait partie intégrante de l'équipe socio - éducative, même si l'organisation de son travail, inhérente à la fonction, est fortement différente.

## Le sport

Aux Carrières, les hébergés ont la chance de profiter de diverses activités telles que la musculation, la piscine, le mini-foot.

Ces activités sportives constituent un véritable outil d'accompagnement et permettent aux hébergés de :

- pouvoir sortir de la maison
- évacuer leurs tensions
- créer des liens avec d'autres personnes et l'éducateur qui accompagne
- s'investir dans un projet sportif
- prendre pied dans une activité qui pourrait se poursuivre après leur départ de la maison d'accueil

Le mini-foot organisé dans le cadre du projet Belgian Homeless Cup apporte beaucoup aux hébergés car ils partagent une expérience unique avec toutes des personnes qui sont dans la même situation qu'eux. Pour celui qui aime le foot, ce sont des moments inoubliables et peut-être une chance de pouvoir aller plus loin (sélection nationale belge BHC).

La musculation et la piscine permettent également de voir d'autres facettes du résident. Il y a une relation de confiance qui s'installe entre l'éducateur et le résident via le sport. L'hébergé peut se confier tout en faisant son sport et pense à son bien-être. Cela renforce l'estime de soi.

Hormis pour la Belgian Homeless Cup pour laquelle un éducateur de l'équipe est référent, l'éducateur du collectif gère principalement les activités sportives. Les hébergés le remercient souvent car cela change de leur relation avec leurs référents. Ils peuvent évacuer les tensions ou leurs craintes envers la maison, leur place dans le groupe, la pression des objectifs du séjour, les émotions liées à leur situation. Ils se confient plus facilement dans un autre cadre que celui de la maison. Cela a permis à l'éducateur du collectif d'apprendre beaucoup sur des résidents qui ne parlaient pas spécialement en dehors du sport mais qui une fois dans un autre cadre s'expriment et dévoilent parfois des parties inconnues de leur personnalité.

## L'Horloge

En 2015, un des grands changements que connu le site de l'Horloge est la réattribution d'un des deux bâtiments (anciennement annexe 2-MVC) en lits Maison d'accueil. Le site de l'Horloge est donc composé de deux maisons ayant pour mission l'accueil :

- Horloge 1 : 7 hébergés
- Horloge 2 : 8 hébergés

Le grand chantier de 2015 a donc été d'harmoniser les pratiques de travail sur le site. Même si les hébergés se voient attribuer une des deux maisons avec un à deux éducateurs comme référents, l'équipe et la coordination ont désiré être cohérents dans les pratiques de travail. C'est pourquoi, le règlement d'ordre intérieur et les pratiques pédagogiques se veulent semblables dans les deux maisons.

Après un an de travail, nous pouvons dire que les fondations de ce travail d'harmonisation sont réalisées. Il reste encore quelques ajustements. L'équipe éducative de l'Horloge 2 est beaucoup plus jeune que celle de l'Horloge 1, un partage d'expérience se poursuit donc de manière continue.

Outre ce changement, une préoccupation que les travailleurs ont désiré mettre en évidence pour 2015 est la situation des jeunes de 18 à 25 ans. Plusieurs de ces jeunes ont été accueillis en 2015 à l'Horloge et malheureusement pour trop d'entre eux, le séjour fut un échec. Il faut savoir que la plupart de ces jeunes consomment régulièrement des produits stupéfiants. Contrairement à d'autres hébergés plus âgés, leur mode de consommation est plus problématique. Bien que ces jeunes ne consomment pas quotidiennement, quand ils consomment, ils le font en très grande quantité et de manière assez destructrice. A cela s'ajoutent des attitudes assez paradoxales. D'un côté, ces jeunes peuvent être d'une très grande oisiveté, d'un autre côté, ils sont dans le pulsionnel et dans l'hyper-connectivité. Ils veulent « tout, tout de suite ».

Ce sont donc bien souvent des jeunes qui passent une partie de leur temps en rue, à « zoner », à consommer. Malheureusement, ils ramènent dans la maison d'accueil, les mécanismes appris en rue, souvent empreints de violence et de rébellion. L'impossibilité de se mettre en projet, même avec des micro-objectifs, et leur comportement mènent à soit une décision de l'équipe de mettre fin à leur séjour, soit à une décision personnelle de quitter prématurément la maison.

Avec l'accompagnement proposé dans les deux maisons de l'Horloge (semi-autonomie, autogestion des groupes, pas de présence 24h/24,...) l'accueil de ces jeunes pose beaucoup de difficultés. L'équipe soutient que ces jeunes auraient besoin d'un encadrement beaucoup plus poussé avec des éducateurs présent 24h/24, des journées davantage structurées avec des activités sportives quotidiennes par exemple. L'objectif étant que ces jeunes puissent retrouver des expériences positives pour eux-mêmes en dehors de la rue et de la consommation. Il faudrait pouvoir recréer des espaces pour le dépassement de soi, le projet personnel et la parole thérapeutique.

Plus globalement, l'équipe est donc tiraillée entre la volonté de pouvoir accueillir de manière la plus inconditionnelle possible mais cette volonté est mise à mal par la réalité. Les moyens dont dispose la maison d'accueil et la dégradation du public accueilli ne permettent pas à de nombreux accompagnements d'être menés à bien, soit le jeune quitte prématurément la maison, soit l'équipe doit prendre la décision d'une fin de séjour.

**La pédagogie : extraits du « Plan d'accompagnement collectif » en cours de réécriture suite à l'évolution des pratiques de travail et des outils mis en place. L'objectif est de le finaliser et le remettre au SPW durant cette année 2016.**

### **L'accueil**

La maison d'accueil a pour mission d'héberger tout homme seul qui est temporairement dans l'impossibilité de résoudre ses difficultés physiques, psychologiques ou sociales et pour lequel un hébergement et une guidance psychosociale s'avèrent nécessaires afin de le soutenir dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.

L'accueil se veut inconditionnel quel que soit le canal par lequel la demande est introduite : par téléphone, par un intermédiaire (police, CPAS, services sociaux...etc.) ou sur présentation spontanée du demandeur. L'hébergement est conditionné à la concordance entre « l'offre et la demande ».

Toute demande d'accueil passe par une prise de contact avec un des assistants sociaux qui est chargé de fixer un entretien de préadmission. En cas d'absence d'un assistant social, les éducateurs prennent le message et en informent l'assistant social. Les maisons d'accueil pour hommes de l'ASBL « Les Trois Portes » n'organisent pas d'accueil en urgence ou 24h/24.

L'entretien de préadmission est réalisé par un assistant social et un membre de l'équipe éducative. Cet entretien se déroule en deux parties. Dans un premier temps, le candidat à l'hébergement est

amené à évoquer les raisons de sa demande d'accueil et ce qu'il attend de son hébergement. Dans un second temps, l'équipe socio-éducative explique à la personne le mode de fonctionnement de la maison d'accueil et la méthodologie d'accompagnement.

Si l'entretien s'avère positif pour les deux parties, la personne est accueillie le jour même, en fonction de l'organisation de la maison, ou dans les quelques jours qui suivent.

L'ASBL veut être une actrice dans la conscientisation sur les problèmes de société qui génèrent la violence et l'exclusion qui affectent spécialement les plus démunis.

### **Les principes de bases de l'accompagnement :**

- La demande des hébergés est prioritaire. C'est sur cette base que notre accompagnement se construit.
- Cet accompagnement se veut être rassurant et structurant.
- Nous n'avons pas à apporter toutes les bonnes idées aux hébergés ni avoir de projet sur les personnes, nous pouvons proposer en fonction de la demande.
- Les personnes ont leurs propres capacités, motivations et ressources, qui sont vitales pour la ré-acquisition de leur autonomie.
- L'accompagnement requiert donc un partenariat, une collaboration entre deux expertises d'égal à égal, celle de l'hébergé et celle de l'équipe socioéducative. Ce n'est ni un rapport de force, ni un rapport d'assistanat.
- Il est important de comprendre le point de vue de la personne sur sa situation, ses besoins et les moyens d'y répondre.
- Nous ne pouvons pas combattre la liberté de choix des personnes quant à leurs comportements. Nous pouvons les mettre en garde sur les conséquences dommageables de ceux-ci.

### **Méthodologie d'accompagnement :**

#### ***La première étape : Le rapport de partenariat***

L'enjeu principal de l'accompagnement dans nos maisons d'accueil est la construction d'un **rapport collaboratif/de partenariat entre l'hébergé et l'équipe socioéducative. Ce rapport consiste en une relation telle que le résident et le travailleur social travaillent ensemble pour résoudre les problèmes posés.**

La mise en place de ce rapport collaboratif est la première étape du processus d'accompagnement. Il doit être maintenu tout au long du séjour.

#### ***La construction du projet d'autonomie***

Les trois grandes étapes :

1. L'engagement dans la relation : l'hébergé et les travailleurs établissent un contact utile et une relation de travail. Cela peut prendre de quelques minutes à quelques semaines.
2. La construction du projet et la mise en place d'objectifs : l'hébergé et les travailleurs établissent des objectifs liés à la demande initiale et au projet d'autonomie. Ces objectifs peuvent porter sur les aspects suivants :
  - La régularisation de la situation administrative (domicile, carte d'identité, revenu, mutuelle,...)

- La recherche d'un logement ou d'un futur milieu de vie (milieu de vie communautaire, IHP, Hospitalisation,...) et activation d'un éventuel service d'accompagnement
  - La gestion de la santé (suivi par un médecin traitant et/ou un service spécialisé, prise de médicaments, travail sur l'hygiène de vie,...)
  - La gestion budgétaire (mise en épargne, paiement de éventuelles dettes en lien avec un service de médiation, construction d'un budget,...)
  - Les liens sociaux et familiaux (contact avec les enfants, une éventuelle conjointe, procédure de divorce ou de médiation familiale,...).
  - Les loisirs et l'occupation des temps libres : sport, activité culturelle,...
3. La planification : l'hébergé et les travailleurs établissent ensemble un plan d'action et un agenda précis en lien avec les objectifs ci-dessus. Dans ce cadre, un plan de progression peut être réalisé avec l'hébergé. Ce plan reprend l'ensemble des actions à mener avec des échéances précises. Ce plan est proposé à l'hébergé et réalisé conjointement avec l'équipe.
4. L'évaluation : pendant tout le séjour, le suivi du projet est évalué par l'hébergé et l'équipe. L'accompagnement est un processus dynamique. Les personnes que nous hébergeons ont connu et connaissent des fragilités à de multiples niveaux. Des allers et retours entre ces quatre étapes sont donc inévitables: les objectifs peuvent changer, la planification ne se fait pas une bonne fois pour toute. C'est un processus en mouvement où l'échec et la rechute ont leur place. L'évaluation de la part de l'équipe est donc permanente.

La finalité de cet accompagnement est que chaque hébergé puisse quitter la maison d'accueil avec un ensemble d'outils personnels mais surtout un réseau d'acteurs qu'il puisse activer et lui permettant de trouver une stabilité dans son futur lieu de vie.

#### ***Les actions et outils communs :***

Les maisons d'accueil mettent en place une série d'outils afin d'accompagner les personnes dans les meilleures conditions :

- **Le travail de référence et les triangulations :**

Chaque hébergé se voit attribuer un référent social (AS) et un référent éducatif (éducateur). Ces deux travailleurs sont les deux partenaires de l'hébergé quant à son projet d'autonomie. L'hébergé et ses deux référents se rencontrent lors d'entretiens de triangulation. C'est dans cet espace que l'hébergé et l'équipe « co-construisent » et évaluent le projet d'autonomie.

- **Le contrat d'accueil institutionnel :**

L'accueil de chaque hébergé et le partenariat est formalisé dans un contrat par lequel les deux parties se mettent d'accord sur les modalités d'accueil et d'hébergement.

- **Le dossier individuel**

La maison d'accueil ouvre un dossier individuel pour tout hébergé. Ce dossier comprend les documents administratifs et financiers relatifs à la situation de l'hébergé.

- **Le Plan d'accompagnement individualisé (après 4 semaines) :** il s'agit d'un contrat entre l'hébergé, la Maison d'accueil et, éventuellement, un intervenant extérieur afin de mettre en place une dynamique de socialisation et de développer une série d'outils indispensables pour permettre à l'hébergé de vivre de manière autonome et de réacquies des compétences « endormies » ou « à apprendre ». L'entretien du PAI a pour objectif de faire un bilan sur la situation et identifier l'ensemble des problématiques. Il permet également de voir si la Maison d'accueil est toujours le lieu adapté à la prise en charge de la situation.

- **L'Évaluation intermédiaire (après 3 mois)** : il s'agit d'une première évaluation du PAI (les objectifs atteints, non atteints, à revoir, à actualiser).
- **Le Rapport Social d'évolution (après 6 mois)** : Ce rapport social est destiné à présenter l'évolution du ou des hébergés dans la perspective d'un départ, d'une orientation vers une maison de vie communautaire et/ou d'une réinsertion.
- **Le règlement d'ordre intérieur** :  
Dans chaque maison, un règlement d'ordre intérieur est établi que chaque hébergé doit s'engager à respecter.
- **L'entretien individuel hebdomadaire**  
Il est obligatoire avec l'éducateur référent, en triangulation avec l'assistant social pendant le premier mois d'hébergement. Il s'agit du moment privilégié pour faire le point de l'évolution de chaque hébergé dans le but d'assurer le suivi de chaque projet individuel.  
Il permet le travail du « lien » entre la personne et l'équipe. Cet espace doit se construire dans la transparence et la confiance, le partenariat et la collaboration, la communication et le respect mutuel.  
Dans un premier temps, cet espace permet d'établir le dialogue et la communication, ensuite favorise l'implication de la personne dans les gestes simples pour arriver à l'élaboration de son projet de vie. Le facteur temps varie en fonction de la capacité de la personne à s'inscrire dans ce chemin qui lui est proposé en termes de partenariat.
- **La réunion de résidents**  
Dans chaque maison, une réunion de résidents est organisée chaque semaine. La présence des hébergés y est obligatoire. C'est dans cet espace qu'est organisé le quotidien et que l'équipe et les hébergés parlent de la façon de vivre dans la maison. Sont évalués les points de la semaine précédente. Les menus et services de la semaine sont élaborés. On y échange sur les problèmes rencontrés dans le groupe... Certaines thématiques en lien avec le projet d'autonomie sont également abordées. Chaque semaine, un rapport de réunion est rédigé et affiché.
- **La gestion budgétaire**  
La totalité des revenus des hébergés doit être versée sur le compte de l'institution durant tout le temps de l'hébergement. Par conséquent, chaque hébergé signe :
  - un document autorisant l'ouverture d'un compte géré.
  - un document concernant la gestion des avances financières de 20 € par semaine, tant que l'hébergé est en négatif.
 Il est demandé à chaque hébergé de pouvoir mettre une somme d'argent en épargne en vue de la réinstallation dans un futur logement.  
Un état financier est remis à l'hébergé une fois par mois ainsi que la facture mensuelle des frais d'hébergement. Cependant, au moins une fois par semaine, lors de l'entretien individuel, l'hébergé est tenu informé par écrit de sa situation financière au sein de la maison d'accueil.
- **Les commissions d'hébergement** :  
Espace composé du coordinateur, des membres de l'équipe socioéducative et d'un hébergé. Il est activé lors de la répétition de problèmes de comportement, de non-respect du ROI, de difficultés relationnelles dans le groupe, de non-réalisation des démarches et plus

généralement d'absence de collaboration. C'est lors de ces commissions que, après avoir écouté le résident, sont discutées et décidées les mesures à prendre au niveau disciplinaire (avertissement, réorientation, exclusion provisoire ou définitive...).

---

## Les milieux de vie communautaire « Povorello » et « Regain »

### Extraits du Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé remis au SPW :

RASH 2015 MAFE	
Nombre global d'heures de formation continue	3h, en sachant qu'une partie du personnel preste également en maison d'accueil
Nombre global d'heures de formation hors formation continue	
Auto-évaluation – bonnes pratiques	Supervisions communes avec les équipes des maisons d'accueil
Points forts	bons relais et soin au démarrage d'un accompagnement, gestion de la vie de groupe et organisation d'activités collectives, réflexion sur les accompagnements, équipe compétente où le travail socio-éducatif est partagé par les différents métiers.
Difficultés	recherche d'une solution durable et adaptée pour les personnes après le séjour en MVC, l'équipe doit se perfectionner pour ce qui concerne l'accompagnement des familles.
Opportunités	le travail en réseau qui permet les concertations et échanges entre les différents secteurs, le support de réflexion avec l'équipe de la MA.

## Le Povorello

En janvier 2015, la maison « Povorello » est devenue un milieu de vie communautaire. Nous y accueillons désormais 7 hommes seuls ayant au préalable séjourné en Maison d'accueil.

Ce changement a été l'occasion de réfléchir au public que nous y accueillons. Il s'agit d'hébergés qui ont besoin de temps pour réaliser leur projet de réinsertion. Néanmoins, afin de garantir un accompagnement adéquat lié aux moyens dont nous disposons, le projet du Povorello se veut réservé à des personnes stabilisées qui ont les capacités de gérer leur quotidien de manière autonome. Pour pouvoir être accueilli, la personne doit, par exemple, savoir cuisiner, nettoyer, se lever le matin sans l'aide des éducateurs. Les travailleurs sociaux peuvent alors mettre toute leur énergie à l'accompagnement du projet individualisé de chacun.

Cette année, voici un bref compte rendu de l'accompagnement réalisé avec certaines personnes qui ont séjourné au Povorello :

- Michel, 67 ans, accueilli en 2013 aux Carrières suite à une hospitalisation. Il est resté un an en MVC avant d'être accueilli en Habitation protégée. Michel a principalement consacré son hébergement à se stabiliser, se reposer et à se protéger des problèmes d'alcool.
- Nicolas, 56 ans, accueilli en juin 2014 aux Carrières suite à une perte de logement. Il est passé en MVC en juin 2015 où il est resté jusqu'en 2016. Nicolas est quelqu'un de très dynamique. Il a eu difficile à gérer son argent mais il aura travaillé en ALE durant tout son hébergement. Il a quitté le Povorello pour intégrer un logement social.



- François nous a été orienté par une autre maison d'accueil. Malheureusement, son hébergement n'a pas été un succès. Il souffrait de problèmes neurologiques couplés à une forme sévère d'alcoolisme. François a très vite fuit la maison et les travailleurs sociaux pour passer ses journées en rue à consommer. Il est retourné en famille après quelques semaines d'hébergement.
- Christophe, 47 ans, provenait d'une Maison d'accueil. Ancien toxicomane, il éprouvait des difficultés à vivre seul. Malgré un séjour où il a été très difficile de le mobiliser, il est parti vers un logement et est actuellement suivi par le service d'accompagnement post-hébergement.
- Daniel, 48 ans, entré en 2012 à l'Horloge. C'était son troisième séjour au sein de l'ASBL. Il s'agit d'une personne assez fragile qui supporte difficilement la solitude. L'hébergement en MVC a donc pris tout son sens pour lui. Cela lui a permis de continuer son contrat de travail article 60. Il nous a quitté pour un logement. Il garde toujours contact avec son éducateur référent à l'heure actuelle.

## **Travail en Milieu de Vie Communautaire, vision d'un nouveau travailleur : Christel**

*« Après mon expérience au sein de la MAFE, j'ai intégré le Povorello. Ce fut pour moi un réel changement : les bénéficiaires n'étaient plus des dames accompagnées éventuellement de leurs enfants mais des hommes seuls. Il peut y avoir sept hébergés maximum au Povorello, et ce sont des personnes relativement stabilisées qui ont déjà vécu six mois en maison d'accueil et pour lesquelles nous visons réellement l'autonomie.*

*Le travail éducatif se joue donc, à certains moments, plus discrètement afin de guider les hébergés sur le chemin de l'autonomie. Nous sommes amenés par exemple à accompagner les hommes dans divers services lorsqu'ils en font la demande ou tout simplement les accompagner faire leurs courses. Nous organisons également des réunions des résidents une fois par semaine afin qu'ils aient une occasion de partager leur ressenti par rapport à leur quotidien au sein du milieu de vie communautaire.*

*Nous amenons également à une conscientisation financière et à une anticipation et nous sommes un soutien pour les démarches administratives. Nous aidons les nouveaux arrivants à s'installer chez nous, tout comme nous aidons les hébergés en fin de séjour qui ont fait leur bout de chemin au Povorello et prennent ensuite leur envol.*

*Le Povorello est un lieu de vie communautaire et le quotidien en communauté n'est pas toujours simple, des compromis doivent être pris face à certaines situations pour éviter d'éventuels conflits. Mais au sein du MVC, nous pouvons aussi ressentir une ambiance porteuse, observer des moments de partage et aussi entendre des éclats de rire... »*

## **Le Regain**

En 2015, Nicolas, assistant social et Jennifer, éducatrice, sont devenus les deux travailleurs référents du Regain. Pour rappel, le Regain est une maison située à Jambes composée de trois appartements et un studio. Nous y accueillons des familles, principalement des femmes/couples avec ou sans enfant.

Le travail au Regain peut se comparer à un entre-deux entre la maison d'accueil et le service d'accompagnement post-hébergement. La présence socio-éducative y est plus légère. Les travailleurs y passent deux fois par semaine ainsi qu'à la demande et lors d'accompagnements spécifiques. Les

hébergés doivent donc être autonomes dans la gestion du quotidien. Le travail de l'équipe est principalement d'ordre relationnel et administratif. Cette année nous avons notamment accueilli :

- Christiane, 55 ans, accueillie en 2014 après un hébergement à l'Arche d'Alliance. Elle est en attente d'un logement social et est donc toujours hébergée actuellement. Cela prend du temps car souffrant d'un handicap, elle ne peut être logée que dans un appartement au rez-de-chaussée. Christiane est relativement autonome. Le travail auprès d'elle consiste principalement en un soutien au niveau administratif et juridique.
  - Samira et ses trois enfants : Samira a été accueillie avec sa fille après un séjour à l'Arche d'Alliance. Ses deux fils, adolescents, ont rejoint le Regain peu après. La situation de regroupement familial n'a pas été sans poser des difficultés. Malheureusement aucune dynamique familiale constructive n'a pu s'installer et les deux fils sont retournés auprès de leur père. Samira a finalement trouvé un logement à Bruxelles où elle a pu s'installer avec sa fille.
  - Eva, 38 ans, est arrivée au Regain en 2013. C'est une maman de 8 enfants dont la plupart sont malheureusement placés. Lors de son séjour au Regain, elle s'est installée en couple avec un hébergé des Maison d'accueil pour hommes. Ensemble, ils ont eu un fils lors du séjour d'Eva en MVC. Un essai de regroupement familial a été tenté au sein du Regain. Malheureusement plusieurs incidents et de la violence ont poussé l'équipe à clôturer l'hébergement de Monsieur. Après la fin de son hébergement, Monsieur est revenu au Regain, toujours dans un contexte de violence. Pour protéger Eva, son fils et les autres hébergés, nous l'avons réorientée vers une autre maison d'accueil en Wallonie. Quelques mois après, nous avons appris qu'Eva a obtenu un logement social.
  - Jérôme, 38 ans, est entré en 2013 au Povorello. Il a été orienté en 2015 au Regain. Il s'agit de quelqu'un d'assez fragile qui éprouve des difficultés à vivre seul. Le travail avec lui se situe à deux niveaux : le premier est relationnel. C'est quelqu'un qui a besoin de contact et de liens sociaux. Le deuxième niveau est un soutien sur le plan financier. Monsieur a de grandes difficultés à gérer son argent. Il est accompagné de manière assez intensive à ce niveau. Après plusieurs années passées au sien des milieux d'accueil de l'ASBL, Jérôme a décroché une place de concierge et quittera le Regain dans le courant 2016.
-

## Le service de stabilisation

### « 2R »

#### Extraits du Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé remis au SPW :

RASH 2015 MAFE	
Nombre global d'heures de formation continue	15h
Nombre global d'heures de formation hors formation continue	Participation dans le cadre du travail en maison d'accueil
	10 supervisions collectives soit 10X3hX4= 120h
Auto-évaluation – bonnes pratiques	
Points forts	équipe en recherche permanente de l'ajustement de la pédagogie aux besoins, compétences et habiletés du public hébergé dans ce service spécifique, accord pour interventions sur le terrain par deux autres services partenaires connaissant bien les personnes, équilibre entre l'accompagnement collectif et l'accompagnement individualisé, stabilisation des personnes, création d'un lien de confiance.
Difficultés	fragilité des personnes, dégradation de leur santé et décès, gestion du quotidien toujours sur le fil (hygiène...). Opportunités: rencontres d'autres équipes, partenariat dans le cadre du RSUN, candidature à appels à projets qui permettent une amélioration des lieux de vie et leur adaptation aux besoins spécifiques
Opportunités	rencontres d'autres équipes, partenariat dans le cadre du RSUN, candidature à appels à projets qui permettent une amélioration des lieux de vie et leur adaptation aux besoins spécifiques

\*Les personnes les plus déstructurées, les sans-abri de longue durée fréquentant la rue, se voient régulièrement exclus des types de prise en charge proposés en maison d'accueils car ils ne sont pas à même de répondre aux exigences qui incombent à ce type d'hébergement.

Selon l'étude réalisée en 2009 par les Relais sociaux, les personnes «sans-abri» de longue durée souffrent d'un sentiment de dévalorisation et de rejet qui peut les pousser à refuser l'aide, à ne pas se prendre en charge. Les personnes à la rue ont parfois un sens aigu de ce qui est nécessaire pour leur survie, mais elles déploient des stratégies d'évitement envers les règles qui manquent de sens à leurs yeux. Toutefois, comme tout un chacun, elles disposent d'une série de compétences, qu'elles ne savent plus toujours mobiliser.

En outre, les personnes sans-abri de longue durée, pour autant qu'elles arrivent à se projeter dans l'avenir, ont besoin de plus de temps pour s'inscrire dans un parcours de réinsertion et d'en franchir les différentes étapes. Leur fournir des outils adaptés à leur profil pour y parvenir serait donc un pas vers une stabilisation et une réinsertion sur le long terme.

Ainsi, parmi les personnes se trouvant à la rue, il existe des situations qui, à l'évidence, ne conduiront pas vers un parcours de pleine autonomie ou de réinsertion.

Fort de ces constats, le projet du Rocher et du Réveil consiste en la mise en place de deux petites structures pouvant accueillir 2x4 hommes seuls issus directement de la rue.

## **En 2015, une nouvelle équipe**

En 2015, une nouvelle équipe a été mise en place. Suite au départ de l'ancienne assistante sociale, l'institution a fait le choix d'engager deux nouveaux travailleurs, un éducateur et une assistante sociale, pour la remplacer. L'équipe se compose donc aujourd'hui de 4 travailleurs sur le terrain 3 éducateurs à 0,5 ETP chacun et une assistante sociale à 0,25 ETP).

Cette nouvelle équipe a été le grand changement de 2015 et chaque travailleur a désiré pouvoir en dire un mot.

### **Nicole, nouvelle assistante sociale :**

*« Je fais partie de la nouvelle équipe arrivée en mai 2015. Ma particularité est d'avoir un mi-temps assistante sociale réparti sur trois sites de l'ASBL. J'ai une sensibilité, une formation et une expérience de terrain dans le domaine psychosocial et pédagogique. C'est la première fois que je travaille avec des éducateurs. Je suis aussi, la plus âgée de l'équipe.*

*La difficulté au début a été pour ma part, de ne pas avoir pu rencontrer l'ancienne assistante sociale. Je n'ai donc pas pu bénéficier d'un transfert d'informations. Entre son départ et mon arrivée, les dossiers sociaux ont été pris en charge par l'équipe éducative qui fonctionnait donc en sous-effectif. Ceci n'a pas été sans conséquences. A présent, cette fragilité de départ s'est transformée en force. En effet, nous avons pu repenser notre façon de fonctionner (Ex : la gestion et l'organisation des documents...). Nous avons entrepris un gros travail de recherche d'outils de communication efficaces et rapides en dehors de nos « News » et documents papiers.*

*Les réunions d'équipe, les supervisions et la présence de notre coordinateur sont des éléments indispensables à la construction et le maintien de la cohésion de l'équipe et du projet.*

*En trouvant l'équilibre de chacun au sein de l'équipe, tout en préservant les objectifs communs, nous pouvons espérer nous tourner vers un travail en réseau efficace et dynamique ».*

### **Thomas, nouvel éducateur :**

*« Je suis arrivé dans l'équipe en mai 2015, je n'avais jamais travaillé comme éducateur, mais j'ai de l'expérience en tant qu'animateur, comme accompagnant dans des projets (notamment voyage humanitaire), puis ici à Namur comme coordinateur en école de devoirs et permanent au lavoir social Li P'tite Buweye, où j'ai pour la première fois rencontré et côtoyé des personnes adultes en situation de grande précarité, et en quelque sorte eu mon épiphanie de l'accompagnement de ces personnes. Aujourd'hui je travaille à mi-temps au service de stabilisation des Trois Portes, et suis les cours de l'Institut Provincial de Formation Sociale à Salzinnes pour parfaire ma pratique et obtenir le diplôme d'Éducateur A1.*

*A mon arrivée en fonction, j'ai ressenti comme un grand soulagement de l'équipe en place, je fus immédiatement accueilli comme pair alors que je pensais que mon manque de diplôme pourrait être perçu comme un frein ; il n'en fut rien. Je pouvais comme chacun faire part de mes propositions, tout en pouvant m'appuyer sur l'expérience de l'équipe déjà en place pour mes questionnements. Je bénéficiais alors d'un tutorat de qualité tout en pouvant, avec mon œil nouveau, participer à la réflexion globale de l'équipe.*

*Je me sens bien dans cette équipe et dans cette structure, je me sens soutenu dans mon expérience naissante en tant qu'éducateur et soutenant aussi, dans le sens où le poids des événements difficiles et situations compliquées liées à l'hébergement de ces personnes est partagé par l'équipe grandissante, et n'est plus porté individuellement. Les assuétudes, le manque d'hygiène, les décès (...) ne sont pas pour autant faciles à vivre dans le cadre professionnel, mais le partage de ces « épreuves » nous permet de définir au mieux nos limites, d'aller de l'avant, de construire sur elles... Je vois que nos différences au sein de l'équipe, la variété de nos compétences et « profils » participent à*

*la richesse des échanges et pourtant je vois que nous sommes axés vers le même idéal, une efficacité professionnelle au service d'un accompagnement dans le lien à la personne, dans un projet d'exception. Je sais que je ne suis pas seul face à la complexité de cet accompagnement, je sens que nous faisons bloc et que cela ne peut qu'être bénéfique à celui-ci ».*

**Samantha, éducatrice :**

*« Pour ma part, je suis arrivée dans l'équipe en mai 2014, en remplacement d'une éducatrice qui était en maladie. Elle n'est pas revenue de son congé et j'ai donc hérité de sa place dans l'équipe. A l'époque, nous avons fonctionné presque un an à trois, avec deux éducateurs mi-temps et une assistante à trois-quarts temps. En janvier 2015, l'assistante sociale a, à son tour, décidé de quitter l'équipe pour un autre poste. Nous nous sommes donc retrouvés à deux éducateurs mi-temps, à devoir travailler ensemble, la plupart du temps sans se voir, et à faire au mieux avec nos connaissances afin d'assurer le suivi social et administratif des personnes accueillies au sein des 2R. Depuis mon arrivée, le projet a été beaucoup discuté et revu, suite à l'épuisement des travailleurs précédents, des nombreux décès des hébergés arrivés de manière inattendue et successive, des modifications de l'équipe, du travail et de la réflexion autour des limites. Les débuts de 2015 ont particulièrement été difficiles. L'arrivée de nouveaux travailleurs était très attendue, afin de pouvoir à nouveau «faire équipe », prendre le temps de réfléchir sur le projet et d'y apporter un nouveau souffle.*

*Je suis assez satisfaite de cette nouvelle équipe. Quatre travailleurs de professions, d'expériences et d'âges différents, cela permet de repenser, réorganiser et retravailler ensemble le projet petit à petit, avec une maturité et une vision commune.*

*Nous avons pris le temps de nous découvrir et de réfléchir à ce projet, à comment il avait évolué et à ce vers quoi nous souhaitons aller ensemble. Nous avons bien analysé nos forces et nos faiblesses et continuons aujourd'hui à prendre le temps, lors de réunion pédagogiques, pour s'organiser au mieux et construire les outils nécessaires à notre bonne organisation ».*

**Gioacchino, éducateur :**

*« Les principaux avantages que nous tirons de la nouvelle équipe sont de l'ordre du bien-être au travail. En effet, l'hypothèse de la cause de l'épuisement moral et physique des travailleurs qui se sont succédés sur ce lieu de travail est la suivante :*

- *Redondance des discours des résidents souvent liée à l'alcool et à des troubles cognitifs et mentaux.*
- *Redondance des interventions à mener.*
- *Lieux de vie salis aussi vite qu'ils sont nettoyés par les travailleurs et peu ou pas de participation des résidents aux tâches ménagères.*
- *Situations de fin de vie dans un contexte d'abandon (de soi-même).*
- *Situations parfois extrême quant à la dignité des personnes.*

*L'augmentation du nombre de travailleur permet une répartition de la charge de travail sur plus de personnes et donc de diluer les effets négatifs.*

*Cela dit, il nous a fallu aussi recréer une dynamique et un transfert des informations pour plus d'efficacité ».*

## **En 2015, l'illustration de notre travail**

Afin d'illustrer la pertinence du projet au regard du public accueilli, nous retranscrivons ci-dessous des extraits du journalier du service de stabilisation. Ce journalier est un des outils principaux des travailleurs. Il permet de se communiquer les informations importantes et de retranscrire la vie dans le service et le travail de l'équipe. Il donne une image chronologique de la dynamique du groupe et de la situation de chaque personne. Ce travail de rédaction est selon nous le moyen le plus efficace afin de montrer le travail qui est réalisé au sein du projet.

## 1. Un travail sur la vie quotidienne (la gestion du lieu de vie, les tensions dans le groupe,...)

Le jeudi 02 juillet 2015 :

*« Arrivée et arrêt au Réveil où tous sont levés. Bernard et Luc me font des signes de têtes en direction de Renaud. Je demande ce qu'il s'est passé. Bernard a retrouvé Renaud nu (torse nu ?) qui dormait par terre dans la cuisine à 4h du matin au milieu de papier toilette qui avait été éparpillé pour éponger un liquide (eau ou rosé dont Luc se plaint qu'on a vidé la bouteille ?). Renaud acquiesce en souriant. Il paraît que Renaud, François et Freddy ont foutu un gros chambard (cannettes partout et cuisine dégueulasse) hier soir. Discours identique entre Bernard, Luc et même Éric qui a entendu ronfler au Réveil alors qu'il était aux toilettes du Rocher ».*

*« Pendant notre balade en voiture, Luc et Eric me reparlent de la soirée de la veille. Luc se plaint que les fêtards ont vidé sa bouteille de vin et consommé 4 plats à lui au frigo. Mais en disant cela, il rajoute : « Les relations humaines... » Je comprends ça comme une reconnaissance de sa part que les relations humaines ne sont pas toujours évidentes, mais qu'il accepte de vivre avec.*

*« Sur le chemin du retour, je m'arrête pour dire bonjour à un ancien des 2R, Victor, qui marche sur le trottoir. Quel plaisir de le voir. Il va bien, est toujours à Dave. Il salue Éric et lui demande comment il va. « Pas très bien » dit-il, et de rajouter en me regardant : « Tu peux lui dire. » J'apprends à Victor ce qu'il en est. Moment touchant et émouvant. Je fini par emporter Victor à la gare ».*

*Retour Réveil, je dis à Renaud de nettoyer la cuisine. « Il n'y a pas que moi qui salis. » Peut-être, mais hier soir c'était toi qu'on a retrouvé dormant sur le sol couvert de papier toilette. « C'est pas vrai. » Arrêtes Renaud, tu l'as confirmé toi-même ce matin !*

*Recadrage de Freddy : « Il va falloir sérieusement penser à réduire ta consommation d'alcool, parce que là maintenant, ce n'est pas le Freddy qu'on a rencontré quand tu es arrivé chez nous ». « ... Oui... ».*

*« Je passe mon nez dans la chambre de Bernard. C'est vraiment cracra ! Je vais le chercher en bas. Il me soutient qu'il a rangé alors que c'est plus désastreux que mardi. Je monte et l'appelle en haut des escaliers : « Bernard tu viens ? Prends le balai stp ». Il ronchonne 😊 Nous jetons pas mal de nourriture qu'il a conservé, même à l'extérieur de sa fenêtre, je ne peux pas me retenir de lui dire que c'est vraiment dégoutant, il y a du bleu pourri qui flotte dans son bocal de boulettes. Je lui demande de passer le balai et je termine avec la papouïette ! Voilà, on y voit plus clair ! Il descend aussi ses poubelles de canettes.*

*J'en profite pour regarder chez François, pareil, de la nourriture qui est stockée là en pleine chaleur. Je lui fais la remarque et il monte directement pour tout descendre. Je lui dis que je lui laisse les balais et papouïette pour qu'il passe un petit coup dans sa chambre. « Je ferai ça plus tard ».*

## 2. Un Travail relationnel

*« En venant au 2R, j'ai pris en voiture Freddy (ivre...). Nous, l'invitons dans le bureau afin de « reclarifier » la situation. Freddy boit de plus en plus et lorsqu'il est ivre, il est plus nerveux voire agressif. Il reconnaît la chose. Il m'explique ensuite, qu'il boirait à toutes les dates anniversaires de son père et de sa maman. (Et ce pendant une semaine) Nous évoquons ensemble, de prendre des nouvelles de son père via la maison de retraite, mardi prochain. Aujourd'hui, Freddy est trop sous l'effet de l'alcool pour parler au téléphone. Il serait aussi content de rendre visite à son père. Ce que je propose de faire avec lui, après le coup de téléphone de mardi ».*

### 3. Un travail sur le soin, le respect de la dignité et des choix individuels

*« Accompagnement Bernard chez le Dr: heureusement que je croise Bernard qui remonte de la gare avec ses bières car il avait oublié son rdv et ne comptait pas trop y aller. Il refuse, je lui dis quand même que je vais le raccompagner au 2R. Il monte dans la voiture, j'insiste pour le médecin, il refuse. Puis soudainement, on était presque arrivé au 2r qu'il me dit « allez on y va ». Victoire !*

*Le RDV s'est bien déroulé, bonne approche du Dr, je confirme. Bernard nous a expliqué qu'aujourd'hui il a mis une chemise à longues manches pour qu'on ne lui fasse pas de remarques sur sa maigreur à la gare. C'est cela qui l'angoisse le plus. Il refuse toujours soins, traitement, hôpital. Il préfère « crever et ne pas savoir ». Cependant, il a lui-même évoqué le cancer avec le Dr sans que celui-ci lui en parle. Selon le Dr, un bon signe de la probable dégradation de Bernard est quand il n'arrivera plus à marcher jusque dans le centre. Un conseil du doc : essayer de lui faire boire du cecemel ou du fristi. Bernard a également évoqué le souhait de revoir ses frères et sœur mais pas dans cet état-là. Il craint de se faire engueuler ».*

### 4. Un travail de réseau pour une fin de vie digne

Pour illustrer notre travail, nous avons repris la vignette clinique que nous avons réalisée pour le colloque du RSUN sur les initiatives de relogement à Namur.

Dans les extraits ci-dessous, nous retraçons de manière assez réaliste le travail de l'équipe du service de stabilisation dans l'accompagnement d'une personne qui a vécu les derniers mois de sa vie au 2R. Cette situation a profondément marqué les travailleurs. Néanmoins, avec le recul actuel, le travail réalisé au sein du projet avec l'appui du relais santé et de la maison médicale de Bomel a permis à cet hébergé de partir de manière digne et respectueuse. C'est surtout dans ce travail d'accompagnement au quotidien, de proximité avec les hébergés que toute la pertinence du projet réside.

Nous nous sommes basés sur nos « news » afin de rendre compte de la manière dont les travailleurs ont vécu cette situation.

*« Paul est un homme de 76 ans et qui fut hébergé chez nous à partir du mois de juin 2013. C'est une personne qui cherchait un lieu où se poser et, vu son âge, il ne pouvait plus rester en rue, lieu qu'il fréquentait depuis plusieurs années. Une première solution d'hébergement avait été tentée en maison de repos mais ce type d'hébergement ne lui convenait pas. Paul avait donc littéralement fuit cette maison de repos. Le Relais santé a alors pris contact avec le service de stabilisation. Paul vint le visiter le 11 juin 2013 et s'y installa le jour même.*

Paul s'est donc vite et bien installé au Rocher. Il y a son quotidien. Il se lève tôt, descend en ville pour chercher son argent, fait ses courses (toujours une bouteille de vin, ses « cigarillos » et son journal, au minimum) et remonte se poser devant la tv. Il mange plusieurs fois par jour, il se fait à manger comme il peut, souvent à l'aide du micro-onde. Il s'étend partout et ne range ni ne lave rien.

Il est toujours de bonne humeur et sollicite très peu l'équipe. Il fait sa petite vie. Au niveau de l'hygiène, il ne se lave jamais, ne se change jamais, n'utilise pas de cendrier mais il semble heureux.

Très vite des concertations sont organisées autour de la situation de Paul. Sont présents le Relais santé, son administrateur de biens, les Travailleurs sociaux de proximité, la maison médicale ainsi qu'un membre de sa famille et le service de stabilisation. La conclusion d'une de ces premières rencontres fut la suivante : *« tout le monde a l'air satisfait de l'intégration de Paul au Rocher, il a l'air de s'y plaire et de vouloir y rester. Il nous semble qu'il s'agit d'une structure adéquate. Il n'est plus envisageable de remettre Paul en logement autonome vue les expériences précédentes. Laissons-lui le temps de se poser car nous avons la chance de ne pas travailler sous la contrainte du temps. Un*

*logement social lui avait été attribué mais celui-ci sera refusé car monsieur ne peut vivre en totale autonomie ».*

En novembre, il n'y a pas d'évolution dans la situation de Paul. Voici ce que nous avons écrit après 6 mois d'hébergement : « Aucune discussion de fond n'est possible avec Paul. Il oublie tout. Il tourne tout en dérision. Il salit à lui seul tout le Rocher, sème ses bouteilles de vins à tout va. Explose tous les couteaux en les utilisant pour ouvrir ses bouteilles. Se plaint toujours qu'on lui a volé son tire bouchons,... Il radote beaucoup (événements qui ont déjà eu lieu il y a plusieurs semaines).

*Il n'y a peut-être pas d'évolution, mais cela n'empire pas non plus. Depuis que nous avons limité la quantité de vaisselle au Rocher, l'impression de bordel est moindre. Paul ne fait pas la vaisselle (il passe l'assiette et ses couverts sous l'eau sans utiliser d'éponge ni de savon), mais utilise tout de même son assiette. Le plus gros carnage concerne les casseroles qui sont toutes noires et irrécupérables ».*

La première alerte arriva au mois de mars 2014. Nous écrivons « *Paul n'est vraiment pas bien...c'est la première fois que je le vois comme ça ! Il ne peut marcher sans se pencher ou alors se tenir le bas du ventre. Il finit par aller se coucher mais n'arrive pas à s'endormir. Je lui propose d'aller le conduire auprès du Dr afin qu'il se fasse ausculter ! Il ne veut rien entendre et veut simplement attendre que ses médicaments fassent leur effet ».*

Une première hospitalisation de 10 jours a lieu en avril 2014. En juillet 2014, Paul ne va pas bien. Il explique qu'il doit prendre de la poudre blanche (bicarbonate de soude) pour son estomac. En octobre, l'état de Paul continue à se dégrader lentement. Nous écrivons : « *Après-midi, Paul me montre qu'il a saigné en toussant. J'interpelle le Dr. Il dit que c'est dangereux pour un alcoolique de tousser du sang, cela peut avoir un rapport avec l'œsophage. J'essaye donc d'emmener Paul aux urgences, chose impossible bien entendu, la direction vient m'accompagner dans cette démarche. Constat : impossible ».*

L'équipe se rend compte que paradoxalement, plus l'état de Paul s'aggrave moins celui-ci est enclin à être vu par un médecin.

Paul est de plus en plus mal et reste dans son lit ou son fauteuil. L'ambulance est de nouveau appelée au mois de novembre mais Paul s'enfuit de l'hôpital contre avis médical. Les médecins soupçonnent un cancer des poumons. En décembre, Paul semble toujours moins enclin à voir les médecins : « que veux-tu qu'ils fassent ». Il demande des mini traitements de confort comme du sucre et du bicarbonate. A partir du mois de décembre, Paul quitte de moins en moins les 2R alors qu'il avait l'habitude de bouger tous les jours. Il reçoit sa première visite du médecin qui est d'accord de passer le voir régulièrement. Néanmoins, Paul refuse toujours toute prise en charge. Il est conscient de ses choix et laisse les éducateurs bien impuissants.

Fin 2014, le diagnostic de Paul se précise : « *Appel du Relais Santé : Paul n'a plus qu'un poumon qui fonctionne (il peut le voir sans examens approfondis) et il est en fin de vie cancéreuse. Paul ne voulait rien savoir hier, mais était d'accord que le Relais Santé soit au courant. Il veut juste atténuer la douleur. Le Relais santé pense que le Foyer Saint-François serait la meilleure solution pour Paul. Il faudrait recontacter la maison médicale de Bomel ne fusse que pour les papiers de demande de soins palliatifs. Le médecin ne peut pas émettre de pronostiques, mais selon le Relais Santé, connaissant Paul, il est très très loin. Le Relais Santé pense qu'il ne faut pas laisser Paul beaucoup plus longtemps au Rocher car il faut protéger Jean qui est terrorisé de rester à côté de Paul mourant, surtout après le décès de Christophe».*

En janvier Paul reste dans son lit et plus rarement son fauteuil. Il ne se lève plus que pour aller aux toilettes. Au fil du temps et après plusieurs passages et propositions du médecin, sans préciser



pourquoi maintenant, Paul accepte de se rendre au Foyer Saint-François. La douleur était-elle trop forte ? Les éducateurs n'en connaîtront jamais vraiment la raison. ? Les passages réguliers du médecin ont certainement porté leurs fruits.

Durant le mois de Février, nous venons rendre visite à Paul tous les 2-3 jours. Etonnamment, à son arrivée au foyer Saint-François, il reprend du poil de la bête même si il est désorienté (oublie les prénoms et les visages). Il garde malgré tout sa bonne humeur légendaire. Les médecins se demandent même si il ne devrait pas être orienté en maison de repos, quitte à le ré-accueillir si son état s'aggrave.

Mi-mars, il est toujours à Saint-François : *« Je suis passée voir Paul. C'était drôle de l'entendre: "Ils sont surpris! J'étais là pour mourir, mais je vais bien! Ils ne comprennent pas! Et le médecin m'a dit que je n'ai plus rien au poumon ».*

Malheureusement, début avril, la maladie est plus forte. L'état de Paul se dégrade.

*Lors d'une visite suivante, nous constatons que Paul n'est évidemment pas en grande forme et ne mange plus tellement. Il est choqué parce qu'il aurait demandé à ce qu'on l'aide à se réalimenter et on lui aurait fait comprendre que ce n'était pas nécessaire (sous-entendu qu'il va mourir...). Il me dit que le médecin lui a dit avoir trouvé un plein pied avec tv pour lui et c'est comme ça qu'il est arrivé ici. Est très content. Parle finalement d'incinération. ! Ne veut pas se retrouver dans une boîte. Et veut que ses cendres soient déposées à St Servais sur la tombe de sa mère ! Je ne m'attendais pas à cette discussion ».*

Nous apprenons le décès de Paul fin du mois d'avril. Une cérémonie fut organisée où ont été présents la direction et les travailleurs des 3 Portes, le Relais santé, Salamandre, la famille de Paul et les hébergés.

En conclusion, la situation de Paul montre à quel point le travail de proximité est important avec ces personnes.

Les auteurs d'une étude sur les aspects psychologiques et éthiques de l'accompagnement au logement l'expliquent en ces termes : *« la spécificité de cet accompagnement est qu'il prend en compte l'ensemble des besoins des personnes et s'adapte au fur et à mesure de leur évolution sans limite dans le temps. L'action de ce dispositif se situe dans la présence, dans le souci qu'on leur porte sur leur devenir, sur leur avenir afin qu'ils puissent se l'approprier à un moment donné ».*

Selon un certain point de vue, cet accompagnement peut paraître tragique. Néanmoins, l'équipe a tenu bon et respecté les choix de Paul jusqu'à la fin. Cela est une réussite pour nous.

Cet accompagnement montre également à quel point le travail en réseau est essentiel. Jusqu'à la fin le Relais santé, la Maison médicale et l'équipe des 2R ont travaillé ensemble afin d'accompagner le plus dignement possible Paul. Nous pouvons affirmer qu'à aucun moment, un des services a dû porter seul cette situation.

Ces situations ont également engendré un travail sur les limites du projet. Dans ces deux situations, les travailleurs ont vraiment craint de retrouver un des hébergés décédé aux 2R. Il était particulièrement insupportable pour l'équipe éducative d'aller travailler ne sachant pas si Paul ou Christophe serait toujours vivant à leur arrivée. C'était encore pire pour les autres hébergés qui manifestaient une angoisse profonde à l'idée de voir leur copain décédé à côté d'eux.

Les travailleurs se sont donc sentis tiraillés entre la volonté de respecter les choix individuels des personnes malades mais également de tenir compte des autres hébergés devant vivre au quotidien dans ce contexte.

## La crèche « LaVolière »

### L'occupation de la crèche

La crèche a ouvert ses portes à 124 enfants; l'occupation moyenne est de 86.77 %.

#### L'occupation en quelques chiffres pour l'année 2015 :

	Taux de fréquentation en %	Journées de présence
1 <sup>er</sup> trimestre	79.48 %	2909
2ème trimestre	88.08 %	3118
3ème trimestre	90.76 %	2723
4ème trimestre	88.76 %	3089

Regard sur la situation :

- Une année complète à 60 lits soit 11.839 journées de présence.
- Certains enfants à besoin spécifique requièrent davantage d'attention et nécessitent un accompagnement individualisé (ce qui explique, en partie, un faible % le premier trimestre)
- Ouverture vers davantage de places d'accueil extérieures pour augmenter l'occupation
- Un taux d'absentéisme des enfants de l'ordre de 19.43% en 2015 il était de 24.60 % en 2014 et de 17% en 2013. Malgré la gestion des contrats d'accueil, un certain pourcentage d'absentéisme est inévitable. Celui-ci est lié aux certificats médicaux mais aussi à beaucoup d'irrégularité dans les présences congés/absences justifiées/ absences injustifiées. Travail de sensibilisation à poursuivre.

### L'objectif de mixité sociale

Parce que tout enfant a droit à la sécurité, à la santé et au bien-être, l'équipe veille à offrir un accompagnement individualisé à chaque famille. Ecoute, soutien, bienveillance sont des notions importantes dans le travail au quotidien. Ouvrir les portes aux familles fragilisées permet de lutter contre l'isolement et la solitude face aux problèmes.

Cela donne également l'occasion à tout enfant de côtoyer, dès son plus jeune âge, des enfants issus de familles d'environnements, cultures, traditions, modèles éducatifs, nationalités et niveaux de vie différents. C'est aussi accueillir des enfants différents, porteurs d'un handicap ou d'un ralentissement du développement.

Les groupes sont ainsi à l'image de notre société diversifiée. Etre plongé et éduqué, dès la prime enfance, dans ce bain de diversité constitue une richesse et est source de respect dans la découverte de l'autre. Cette dynamique constitue ainsi une prévention contre le développement de peurs et d'attitudes discriminatoires et excluantes dans la construction de la personnalité.

#### La mixité sociale à la crèche « La Volière » en quelques chiffres pour l'année 2015 :

- Le taux d'occupation de la crèche en 2015 est de 86,77%.

	Nombre	Pourcentage
Enfants en 2015	124	100%
Enfants venant d'un service de l'ASBL (MAFE, MVC, PH)	26	20.97%

Enfants adressés par un autre service social	6	4.34%
Enfant a besoin spécifique	5	4.03%
Enfants ou petits-enfants du personnel	9	7.26%
Autres enfants	78	62.90%

- 22 enfants sont issus de familles qui perçoivent le Revenu d'Intégration du CPAS de Namur soit 17.74%.
- 40 enfants (dont les 22) sont issus de familles dont le revenu est inférieur à 1119€ par mois, soit inférieur au seuil de risque de pauvreté. Cela représente 33.87%.

## Mixité sociale (revenus)

Revenus du ménage	Nombre	Pourcentage	Participation financière par jour
Moins de 1.119,63€ (= seuil de pauvreté)	40	32,26 %	Entre 2,34€ et 5,79€
Entre 1.119,63€ et 2.167,01€	24	19,35 %	Entre 6,25€ et 11,81€
Entre 2.167,02€ et 3.250,52€	17	13,71 %	Entre 12,02€ et 17,85€
Entre 3.250,53€ et 3.828,40€	21	16,93 %	Entre 18€ et 20,95€
Entre 3.828,41€ et 4.839,69€	17	13,71 %	Entre 21€ et 26,83€
Plus de 4.875,81€	5	4,03 %	Entre 27€ et 33€
	124	100%	

13/05/2016

6

## L'accueil à la crèche

Maintenir une réelle mixité sociale nécessite de garder un équilibre dans l'origine des enfants accueillis. En 2015, nous avons réalisé 47 **accueils**.

Sur ces 47 accueils, nous comptabilisons ;

- 13 accueils **prioritaires** soit 27.66 %, répartis comme suit :
  - 8 demandes prioritaires en tant que **fratrie** ;
  - 5 demandes prioritaires en tant que **membre du personnel** ;

*NB : Nous facilitons l'accès à des familles que nous avons connu dans le passé, surtout si ces dernières ont eu un lien avec la Maison d'accueil pour femmes et enfants (inclus dans fratrie pour 2). L'accès est prioritaire pour les enfants et petits-enfants des travailleurs de l'Asbl « Les trois Portes ».*

- 15 accueils en lien avec des services collaborant, soit 31.91% :
  - 12 accueils des services de l'**ASBL « Les Trois Portes »** ;

- 3 accueils **d'autres services** ;

- **19 accueils extérieurs** de familles « tout-venant », soit 40.42 % dont 9 familles vivant sous le seuil de pauvreté.

## **Le partenariat avec les services extérieurs**

### **Partenariat financier :**

La crèche est soutenue dans sa mission sociale par le CPAS de Namur, une convention s'applique pour certaines situations où le CPAS verse un complément à la participation financière du parent. En 2015, nous comptons 12 familles du CPAS et tout au long de l'année ce sont 10 familles qui ont rejoint notre collectivité, alors que d'autres la quittaient.

Depuis mai 2013, la crèche bénéficie d'un partenariat avec les psychomotriciennes de l'ASBL Re-création, partenariat soutenu par le CPAS de Namur. Elles assurent une séance par semaine pour les enfants dont les familles sont connues du CPAS. Actuellement, même si ce projet s'adresse également aux enfants qui fréquentent la consultation de nourrissons du quartier, ce sont principalement les enfants de la crèche et ceux de la maison d'accueil, accompagnés de leur maman, qui en bénéficient. Notre souhait serait d'étendre ce projet à tous les enfants de la crèche qui nécessiteraient un accompagnement plus spécifique tel qu'apporté lors des séances. Cet espace aménagé pour le jeu permet l'interaction avec l'enfant, l'observation individualisée et collective de ce qui fait du bien à chacun d'eux, le situer dans son développement et lui apporter le soutien nécessaire. Le relais est ensuite assuré par Justine, psychomotricienne à la crèche et à la maison maternelle, pour ajuster au mieux la prise en charge de l'enfant en section.

L'accueil spécifique d'enfants différents ou d'enfants en difficultés ainsi que l'accueil de situations d'urgence exige que l'équipe complète ses interventions par des collaborations avec des services spécialisés.

Certains services viennent à la crèche soit dans le cadre, soit d'un projet plus collectif tel décrit ci-dessus, soit pour un accompagnement individuel (kiné, projet Badiane, pédopsychiatre...).

### **Partenaires extérieurs :**

SAJ, SPJ, CPAS, écoles, ONE, Services de Santé Mentale, Service d'aide aux réfugiés, Service Le Lien, SIFF, IDEF, groupe de coordination petite enfance, projet Badiane, Re-création, Clinique de l'exil, SOSparenfants, service « coup d pouce », service « impromptu » autres maisons d'accueils, le service d'accompagnement post-hébergement de l'ASBL...

Nous sommes partenaires dans le travail social autour des familles, soit le réseau est déjà en place à l'arrivée de l'enfant, soit il est créé durant le séjour, soit mis en place à la sortie pour soutenir la famille sur du plus long terme. Ces relais se déclinent en la tenue de réunions bilans et en la rédaction d'un rapport social.

Ces différents services peuvent également nous adresser les familles, en fonction de nos disponibilités, la demande est acceptée ou refusée. Il faut savoir que nous ne sommes en mesure d'accepter qu'1/4 des demandes qui nous sont adressées et que nous devons veiller à maintenir un équilibre dans les groupes.

### **Partenaire principal : la maison d'accueil pour femmes et enfants des Trois Portes et le service post-hébergement**

Notre projet prévoit d'accueillir prioritairement les enfants hébergés avec leur maman à la maison d'accueil. Cet accueil n'est pas automatique ; il dépend du besoin de l'adulte et/ou de l'enfant et de la place disponible dans la section concernée.

La situation des enfants est souvent préoccupante par les multiples ruptures qu'ils connaissent, les changements incessants de repères et le stress généré par les problématiques de leur maman.

Toutefois, il arrive que l'accueil se déroule comme tout autre accueil réalisé à la Volière, sans accompagnement social. Une maman qui séjourne à la maison d'accueil « Arche d'Alliance » ne rencontre pas systématiquement un problème quant à l'exercice de la parentalité.

### ***Témoignage d'une puéricultrice dans la section des bébés.***

*«Martin a six semaines, il est hébergé à la maison d'accueil avec sa maman et son frère de 3 ans. Madame a de graves problèmes de santé, elle a d'ailleurs été hospitalisée en urgence ce qui a nécessité un accompagnement de jour et de nuit des enfants. Il est nécessaire de lui permettre de se reposer et d'être dans de meilleures conditions pour offrir à ses enfants la sécurité et les soins dont ils ont besoin.*

*Martin est donc accueilli en urgence à La Volière pour y passer la journée, et le soir il va dans en pouponnière pour y passer la nuit. Le service médico-social informe la section des bébés de la situation d'urgence et propose à Eloïse de s'occuper du petit en tant que puéricultrice de référence, afin de limiter les intervenants. Un relais entre les différents services est nécessaire pour une bonne prise en charge de l'enfant, et surtout une bonne collaboration avec les éducateurs de la maison d'accueil qui travaillent avec l'enfant. Eloïse ne rencontrera la maman qu'à sa sortie de l'hôpital pour en apprendre davantage sur ses habitudes et tisser une relation de confiance en étant à l'écoute et en répondant à ses questions.*

*L'entrée de Martin est difficile, d'abord pour lui qui, sans vraie préparation, quitte sa maman, rencontre d'autres adultes et est plongé dans une ambiance inconnue sur plusieurs sites. Ensuite, pour sa maman inquiète pour ses enfants, elle n'a pas eu le temps de la construction de la confiance avec les nouveaux professionnels qui vont travailler avec elle. Enfin pour Eloïse et ses collègues qui sont touchées par la situation de ce nourrisson déjà confronté aux difficultés de la vie. Il est essentiel de « rester professionnelle », de garder la bonne distance entre la réponse aux besoins particuliers de cet enfant dans la création d'une relation bienveillante et les émotions suscitées par son vécu.*

*Les premiers jours, Martin pleure beaucoup, il peine à trouver l'apaisement hors des bras d'une puéricultrice. Son âge fait qu'il est important de pouvoir répondre vite à ses besoins, tout cela en tenant compte du groupe et des besoins des autres enfants. Petit à petit, la sécurité se construit, Martin prend ses marques, sa maman tisse un lien de confiance. Il grandit bien, sourit, répond aux sollicitations. Comme tous les autres enfants il profite de chaque journée avec ses hauts et ses bas, ses apprentissages, ses découvertes et surtout ses échanges chaleureux avec les puéricultrices.*

*Suite au déménagement de sa famille, Martin a quitté la crèche à l'âge de 6 mois. Une place a été réservée pour lui dans une autre crèche.*

#### *Extraits du relais organisé par Eloïse pour l'équipe de la nouvelle crèche de Martin.*

*« Je m'appelle Eloïse et je suis la puéricultrice de référence de Martin depuis son arrivée à la crèche « La Volière » le 18 mai 2015.*

*Après avoir parcouru un bout de chemin aux côtés de Martin voici venu le temps pour moi de vous passer le relais et, pour mener à bien la suite des aventures de ce petit bonhomme, voici*

*quelques informations qui vous seront bien utiles pour continuer de l'aider à grandir et à se construire.*

*Depuis son arrivée à 1 mois et demi, il a bien grandi et semble avoir acquis une sécurité affective suffisante pour être en confiance auprès de personnes extérieures à sa maman...*

*Martin est un petit garçon souriant et serein, il apprécie la compagnie de l'adulte ou des petits copains.*

*Il apprécie lorsqu'on lui parle et répond par des petits regards charmeurs, par des petits cris mais il sait aussi s'occuper tout seul et n'a guère besoin d'une présence non-stop à ses côtés .*

*Depuis peu, il a tendance à faire des colères lorsqu'il est sur le tapis de jeu ou dans le relax. Il devient tout rouge et pleure +++ . Il a une force incroyable et se pousse en arrière. Dans ce cas, il faut regarder si son linge n'est pas souillé, le changer de place, lui donner à manger ou le remettre au lit...*

*Voici ses habitudes en ce qui concerne les repas : ... biberons de lait, purée de légumes, légumes déjà goûtés, fruits cuits tièdes afin de mieux digérer, rythme des repas toutes les 4 heures, temps de digestion, ... Martin est un très bon mangeur, je dirais même qu'il est gourmand !*

*En ce qui concerne le repos : ... Sieste du matin plus courte que celle de l'après-midi, dort sur le dos avec tétine-doudou musical-tee-shirt de maman et couverture que je plie ... en général il est bon dormeur.*

*En ce qui concerne le jeu : ... il manipule déjà des petits hochets durs mous et en tissu, il joue avec ses mains, il attrape ses pieds. Il apprécie davantage ce qui est douillet lorsqu'il est installé. Il ne sait pas encore pivoter de lui-même.*

*En ce qui concerne les Soins : ...*

*Divers : ...Martin reconnaît mon visage et ma voix c'est frappant de le voir réagir, son visage s'illumine. Il faut prendre le temps avec maman lors de l'accueil du matin et au retour en fin de journée, elle est très à l'écoute et preneuse de ce qu'on lui dit...Je vous souhaite de belles aventures et une belle complicité avec Martin et sa maman. Eloïse.*

Pour accompagner harmonieusement un enfant et son parent durant un temps de crèche ... nous favorisons l'accroche et individualisons la relation en tant que référente tout au long du parcours. C'est en suivant des situations exigeantes, que le personnel a pu sentir la direction qu'il fallait prendre et faire évoluer ses pratiques pédagogiques. Nous évitons ainsi que les intervenants ne se multiplient devant les enfants et les parents, la relation de confiance s'instaure plus rapidement, le rythme de l'enfant est plus respecté. Il sait qu'il aura une attention bienveillante pour répondre à ses différents besoins, le câliner, être partenaire dans son jeu. L'enfant apprendra de cette façon que la puéricultrice est disponible pour lui, même si elle s'occupe également des autres enfants. Elle pourra, par des mots apaisants le rassurer, s'il est amené à devoir patienter. Cette puéricultrice peut par ces observations fines assurer un relais de qualité lorsque l'enfant quitte la crèche.

## Le travail de prévention

Chaque accueil spécifique requiert notre bienveillance au travers de notre manière de travailler. Nous maintenons une attention préventive tout au long du parcours en crèche de l'enfant.

La priorité est d'ajuster l'accompagnement aux besoins individuels des enfants et de leur famille en favorisant toujours la création d'une relation de confiance, l'établissement de repères et une clarification des rôles de chacun.

L'assistante sociale est disponible pour les parents et prend le temps d'écouter, de conseiller, d'orienter et d'éventuellement accompagner les personnes pour des démarches. Elle assure la continuité dans l'accompagnement de l'enfant durant son séjour à la crèche.

La puéricultrice de référence et toutes les puéricultrices du groupe assurent, avec l'assistante sociale, des réunions de bilan de développement qui permettent d'adapter les pratiques à chaque situation, d'organiser le travail de la section, et de soutenir le parent dans son rôle éducatif.

31% des familles accueillies à « La Volière » ont nécessité un soutien à la parentalité durant le séjour, et 22 % ont nécessité un accompagnement social plus spécifique.

Notre soutien à la parentalité s'est mesuré dans l'accompagnement du parent dans son rôle éducatif ; le soutenir dans les apprentissages de son enfant (alimentaire, propreté, sommeil, séparation, pleurs, morsure) ; le soutenir psychologiquement face aux difficultés rencontrées (financière, santé de l'enfant/ parent, absence du père, insertion professionnelle/scolaire, grossesse) ; l'accompagner pour des démarches.

En théorie, on peut concevoir que tout milieu d'accueil joue ce rôle social auprès des familles. Notre crèche fait ce travail et, par sa spécificité d'accueil, estime faire bien plus auprès d'une part de sa population. Nous sommes actifs auprès de la famille et dans le partenariat avec les services relais.

### **Témoignage d'un relais fait par une puéricultrice au terme d'un accueil de 18 mois**

*« Voilà petit bonhomme, le grand jour où tu vas quitter la crèche est arrivé. Nous avons préparé ton départ en utilisant des mots, beaucoup de mots. Nous t'avons fabriqué un album avec des photos à différents moments de la journée, des jeux que tu aimais et des personnes qui se sont occupé de toi. Ce livre tu adorais le regarder avec nous en fin de séjour. Nous avons pu expliquer aux professionnels qui allaient passer le relais en notre nom, ce dont tu avais besoin pour te sentir bien et continuer à t'épanouir. Nous t'avons aussi offert un sac avec des voitures, des « cross » avec lesquelles tu jouais, une peluche et la couverture avec lesquelles tu dormais pour t'aider à faire le lien. Nous avons également encouragé ta maman t'expliquer, avec ses mots de tous les jours, votre séparation et à préparer ton départ. Le jour de ton départ, ta maman est venue déposer tes vêtements, tes jeux préférés, des photos et ta moto dont tu étais très fier. Ce jour-là, tu nous as montré que tu avais tout compris. La matinée s'est passée très sereinement contrairement aux autres jours. On aurait dit que tu voulais profiter des moindres secondes que l'on pouvait encore te donner. Avant ta sieste, nous t'avons encore expliqué que tu partirais à ton réveil. Au levé, tu as voulu faire un dernier câlin dans le fauteuil à une puéricultrice pendant qu'une autre allait tout expliquer aux personnes qui allaient partir avec toi. Tu es parti confiant ...*

*Maintenant nous savons que tu vas mieux, que ta maman prend soin d'elle-même. Avec un encadrement de spécialistes, vous essayez de créer des liens différents, plus solides et sereins. Elle est revenue déjà deux fois nous donner de tes nouvelles et montrer des photos de toi ... tu as bien grandi, tu es rentré à l'école, tu vas sur le petit pot ... nous en sommes bien contentes !*

*Maman nous a dit que lorsque vous vivrez de nouveau ensemble, elle reviendrait avec toi nous dire bonjour. En attendant ce jour, prend soin de toi petit loup. »*

On peut sentir au travers de ce témoignage de relais, un accompagnement investi de 18 mois de crèche entrecoupé d'un premier placement de 4 mois. Cet enfant a été porté par deux puéricultrices « référentes » et d'autres personnes en relais étant donné le caractère « prenant » de cet accompagnement. Nous avons été amenés à réaliser un travail individuel avec le soutien de Florence et de Justine, psychomotriciennes, ainsi que le service Badiane (équipe mobile de l'LNE pour le soutien à l'accueil d'enfants demandant un accompagnement spécifique). Nous avons dû reconnaître nos limites et la souffrance de l'équipe à porter cette situation. Nous avons fait entendre ces limites sur base de nos observations, de nos nombreux rapports. Il était essentiel et urgent d'offrir des services plus spécialisés à l'enfant et à sa maman. Les services partenaires dans cette situation étaient principalement le service d'accompagnement post-hébergement, l'ONE, le SAJ puis le SPJ, le pédopsychiatre, le service de placement en famille d'accueil. Pour un soutien psychologique de l'équipe, nous avons fait appel à « l'Impromptu » pour déposer en groupe restreint le vécu, travailler la séparation. L'équipe entière a pu s'exprimer lors de deux séances en supervisions collectives.

## La pédagogie d'accueil

Nous avons opté depuis 2011 pour un accompagnement avec une **Puéricultrice de référence** afin que chaque enfant soit porté dans la tête. Durant l'année 2015, nous avons évalué cette manière de fonctionner avec Patricia Vansnick, directrice générale et pédagogique de l'ASBL « Les Trois Portes », et nous en avons dégagé les fondamentaux.

Il n'y a pas de souhait de changer cette pédagogie, mais il faudra réfléchir sur les moyens d'atteindre ce modèle et de travailler pour :

- Définir les engagements qui s'accordent aux concepts de la continuité, de la référence, des puéricultrices soutenantes
- Une appropriation individuelle pour ajuster son travail et consolider collectivement nos pratiques
- Un soutien émotionnel, travailler l'attachement-détachement
- Consolider l'articulation entre les différents métiers
- Garder la juste distance

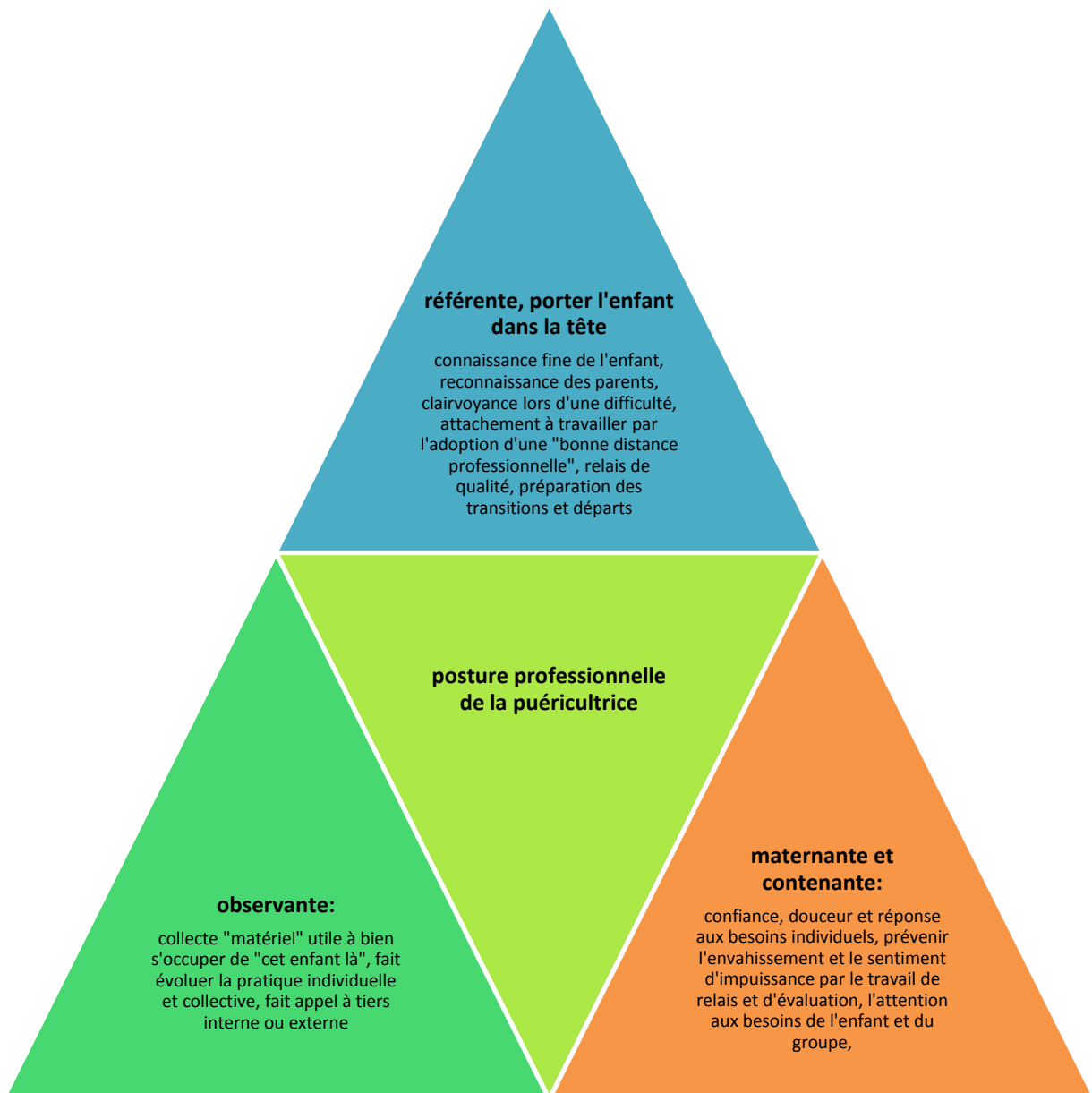
Pour ces derniers points, l'équipe ne souhaitant plus poursuivre les séances de supervision collectives, nous pourrons compter sur une intervenante extérieure expérimentée qui sera notre interlocutrice pour nos journées pédagogiques de 2016. Nous comptons toujours sur nos réunions d'équipe, nos outils, les collaborations extérieures et le chemin personnel de chaque travailleur.

Ces moyens sont la clé de la ré-écriture du projet pédagogique et du code qualité.

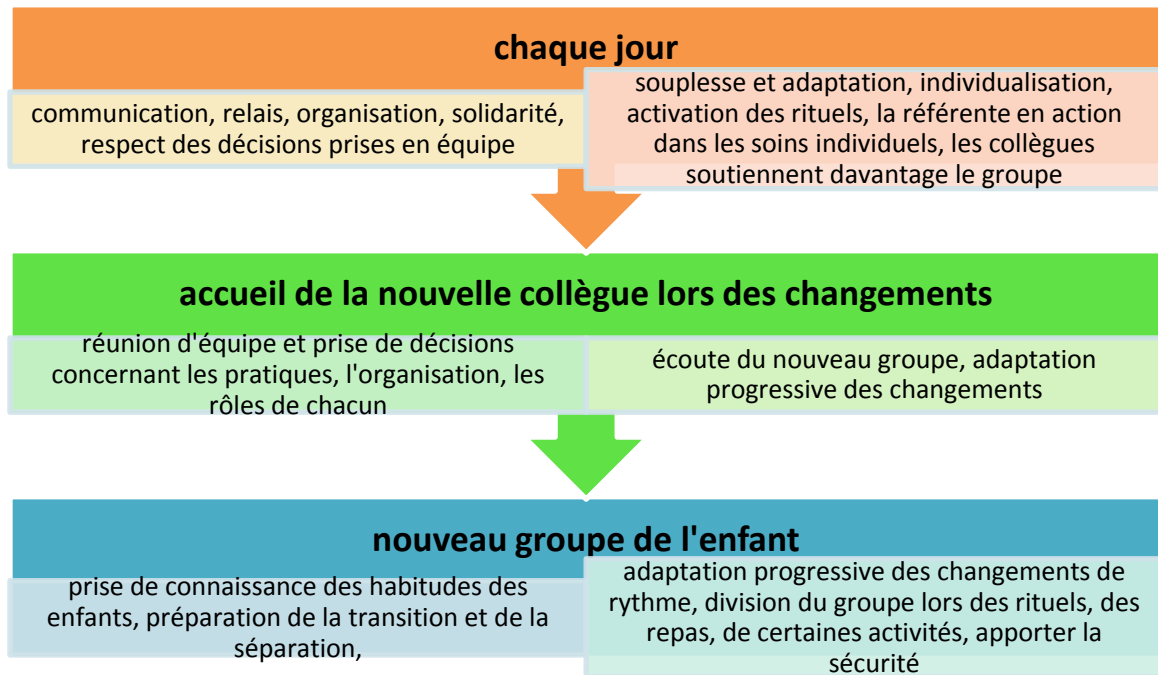


**Les fondamentaux de la crèche :** écrits suite à l'évaluation de la pédagogie réalisée durant l'année 2015.

- la posture professionnelle :



- l'accueil aux différents moments de vie de la crèche :





## Les perspectives

Pour l'année 2016, nous avons défini quelques perspectives pédagogiques et organisationnelles :

- Mettre en œuvre un travail autour des fondamentaux en parallèle au plan qualité 2016-2019,
  - Poursuivre un travail d'écriture, afin d'offrir une clarté en termes de fonctionnement et de pédagogie ;
  - Mieux outiller l'équipe dans l'accompagnement des familles par l'apport d'un intervenant extérieur
  - Poursuivre le contrôle du taux d'occupation et s'approprier des outils de pilotage pour mieux maîtriser les plannings ;
  - Poursuivre un travail de sensibilisation et de révision des contrats d'accueil ;
  - Poursuivre nos rencontres avec les directions pédagogique et financière de l'ASBL « Les Trois Portes », pour réfléchir notre mission, les objectifs souhaités, l'équilibre financier, en tenant compte de notre réalité de terrain.
-

## Le service d'accompagnement post-hébergement

### La population

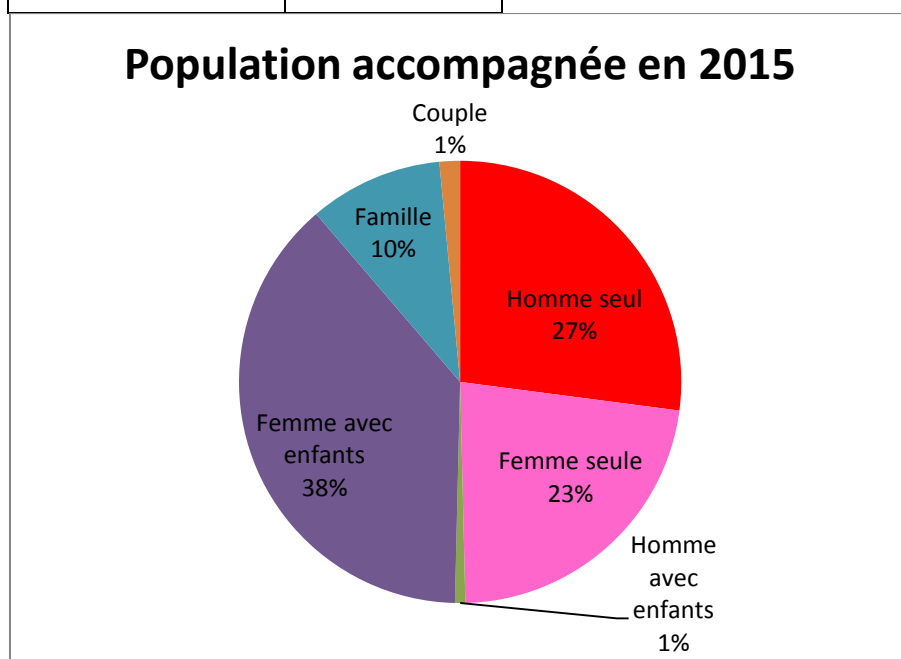
#### Nombre de personnes accompagnées :

En 2015, 133 personnes ont été prises en charge, soit 23 personnes supplémentaires par rapport à l'année 2014. Ceci constitue une augmentation significative de 20,9%.

Une hypothèse : la collaboration des maisons d'accueil des « Trois Portes » avec les propriétaires partenaires, le capteur logement, le bail accompagné portent leurs fruits et facilitent le relogement des personnes, lesquelles nous sollicitent ensuite pour un accompagnement.

La création de trois logements d'insertion en octobre 2015 a aussi permis l'installation de trois nouvelles familles accompagnées par le service.

	Nombre
Hommes seuls	36 (27,06%)
Femmes seules	30 (22,55%)
Hommes avec enfants	1 (0,75%)
Femmes avec enfants	51 (38,34%)
Familles	13 (9,77%)
Couples	2 (1,50%)
<u>TOTAL</u>	<u>133</u>



La catégorie la plus représentée concerne les femmes avec enfants, suivie des hommes seuls et enfin des femmes seules qui constituent ensemble quasiment 88% de la population accompagnée. Les familles ne représentent que 10% de l'ensemble tandis que les couples et hommes avec enfants sont très minoritaires (2%).

### **Moyenne d'âge des personnes accompagnées**

Moyenne d'âge totale : 40 ans

Moyenne d'âge des femmes : 37,9 ans

Moyenne d'âge des hommes : 44,7 ans

### **Nombre de dossiers pris en charge et causes de fermeture de dossiers**

En 2015, nous avons comptabilisé 133 dossiers actifs. Cela représente 311 personnes, en ce compris les conjoints et enfants. Nous avons clôturé 37 dossiers lors de cette année et avons maintenu, pour ce faire, la procédure de fermeture de dossiers mise en place en 2014.

Les différentes causes de fermeture de ces dossiers sont :

- Plus de sollicitation soit 45% des dossiers (nous faisons le constat que les personnes ne nous sollicitent plus et nous les contactons via le courrier de rappel : sans nouvelles de leur part, nous clôturons. Si elles répondent, nous réévaluons ensemble la nécessité ou non d'une poursuite).
- Non collaboration : 21% (Sont considérées comme non - collaborantes les personnes qui n'ont pas pu ou pas voulu s'inscrire dans les différentes formes d'accompagnement proposées).
- Autonomie : 16% (les personnes considèrent qu'elles n'ont plus besoin de notre service et nous le font savoir)
- Déménagement : 8% (1 personne s'est installée en dehors de l'arrondissement administratif de Namur et deux personnes ont quitté « Le Quai » sans souhaiter la poursuite de l'accompagnement)
- Orientation vers un autre service : 5%
- Perte de logement : 5% (ceci concerne une seule personne qui a perdu son logement, est allée vivre chez une amie et n'a plus souhaité d'accompagnement).

42 dossiers ont été ouverts sur l'année 2015. Nous avons pu remarquer que, sur ces 42 dossiers, 37 d'entre eux ont été ouverts après le mois d'avril. Au 31 décembre 2015, 96 dossiers sont encore actifs.

## **Arrêt sur image : nouveaux dossiers 2015**

### **Introduction**

Il nous a semblé intéressant de nous arrêter plus particulièrement sur les nouveaux accompagnements, en progression de 20% cette année, afin d'en dresser un portrait détaillé, illustratif de notre réalité de terrain, mais sans doute aussi porteur des orientations futures à donner à notre action.

#### Méthodologie :

Nous allons prendre ici en considération les 42 dossiers ouverts en 2015 et en préciser la provenance (quelle structure d'accueil), le profil (femmes seules, hommes seuls...), le degré

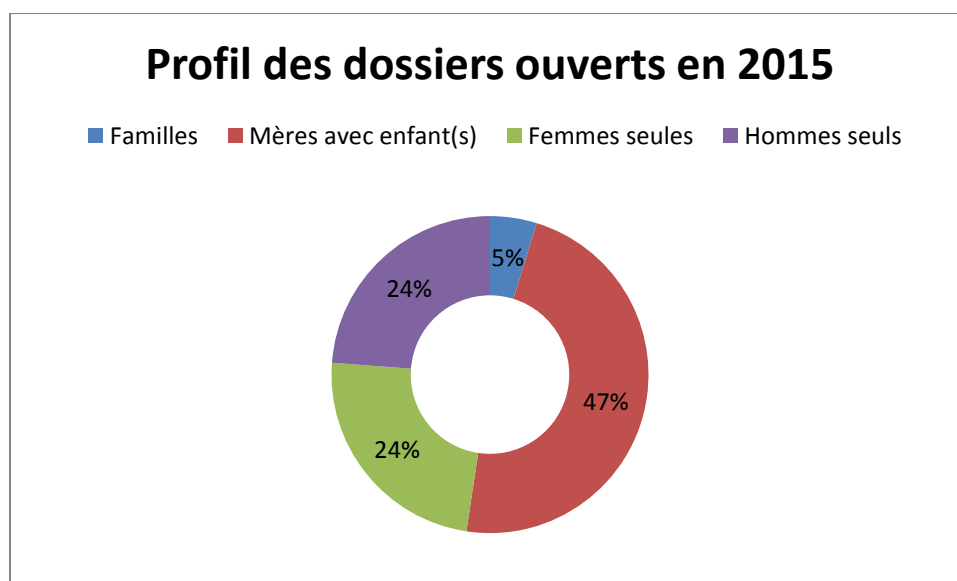
d'intensité des accompagnements, les difficultés rencontrées sur base de dix paramètres. Ces paramètres ont été préalablement établis et nous paraissent englober l'ensemble des problématiques rencontrées.

### Origine des demandes d'accompagnement :

- 9 dossiers proviennent des maisons d'accueil pour hommes des Trois Portes (21,42%).
- 26 dossiers proviennent des maisons d'accueil pour femmes des Trois Portes (61,90%).
- 2 dossiers proviennent du Quai (4,76%)
- 1 dossier provient du 2R « Service de Stabilisation » (2,38%).
- 3 dossiers proviennent de l'Hôtel Maternel (7,14 %).
- 1 dossier provient des Trieux (2,38%).

Au total, 90,47% des personnes ayant sollicité un accompagnement en 2015 proviennent de l'ASBL « Les Trois Portes ». Un constat : à peine 10% des demandes d'accompagnement proviennent d'une structure d'accueil extérieure. Hors, nous sommes pressentis pour accompagner toute personne sortant de maison d'accueil et s'établissant dans l'arrondissement administratif de Namur. Un de nos défis pour 2016 sera donc de reprendre contact avec l'ensemble des maisons d'accueil pour leur rappeler notre action et les possibilités de collaboration.

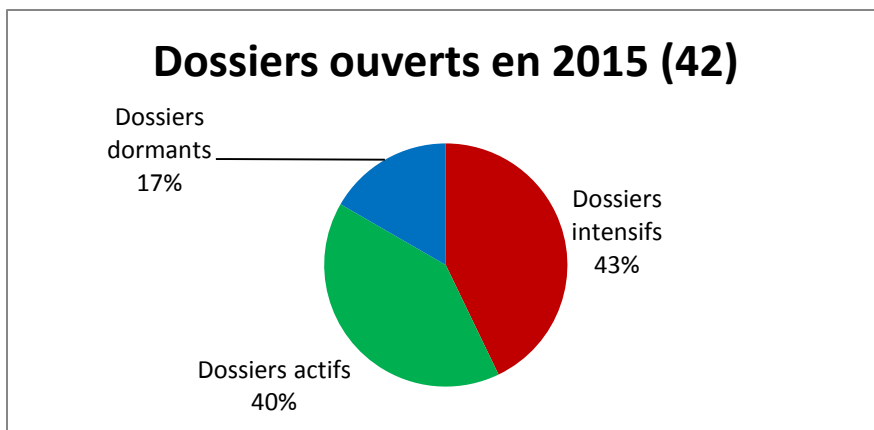
### Les profils



Commentaire : les femmes avec enfants apparaissent largement majoritaires, suivies, à égalité, des femmes et des hommes seuls tandis que la proportion des familles reste marginale.

### L'intensité

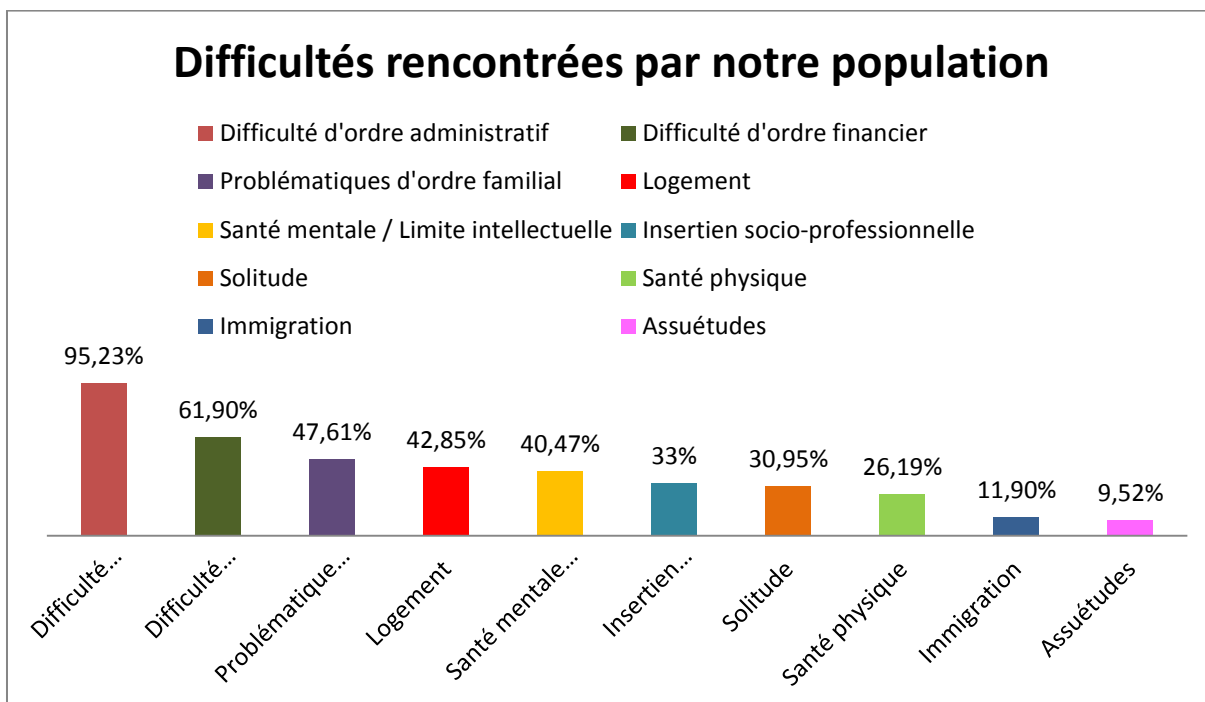
Comparaison entre le degré d'intensité de l'ensemble des dossiers actifs en 2015 et ceux ouverts cette même année :



Commentaire ; les nouveaux dossiers dits intensifs sont proportionnellement plus importants que les dossiers intensifs de l'année.

Ces graphiques nous montrent, d'une part, que l'accompagnement est souvent massif durant les premiers mois de l'accompagnement, et, d'autre part, que les situations des personnes se stabilisent au fur et à mesure de l'accompagnement.

### Difficultés



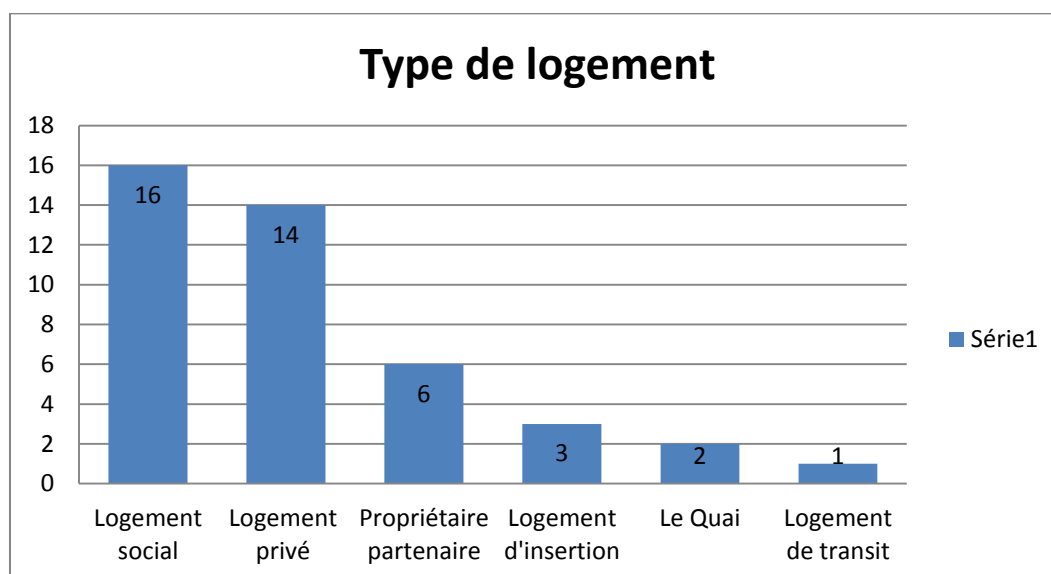
Analyse : a)- Les difficultés administratives sont présentes dans la toute grande majorité des dossiers, ce qui ne surprend pas, les personnes sortant d'hébergement étant confrontées à une multitude de démarches pour lesquelles un soutien est souhaité.

b) -Viennent ensuite les difficultés d'ordre financier. Il est à préciser que sur les 26 personnes rencontrant des problèmes, 11 d'entre elles sont en gestion financière au sein de notre service.

c)-Les problématiques d'ordre familial sont également largement représentées. Nous pouvons mettre cela en lien avec le fait que la majorité de nos nouveaux accompagnements concernent des femmes avec enfants ainsi que deux familles nombreuses.



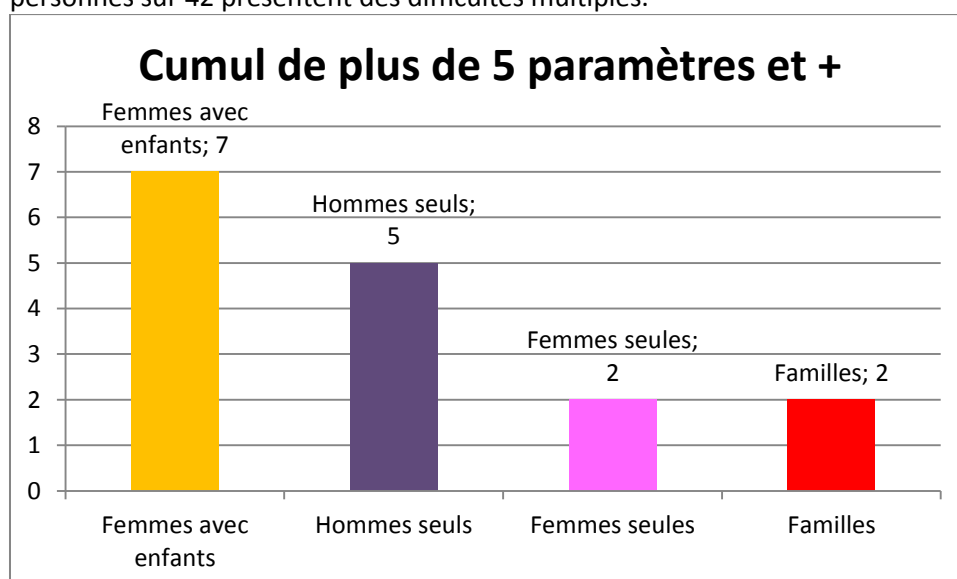
d)- Les difficultés liées au logement sont aussi significatives puisqu'elles concernent plus de 42% des nouveaux dossiers. A cet égard, il est intéressant de préciser quel type de logement les personnes nouvellement accompagnées ont obtenu :



e)- L'insertion professionnelle : Les 33% obtenus demandent une précision, à savoir qu'il correspondent aux personnes ayant souhaité un accompagnement dans ce domaine. Cela ne signifie pas, pour autant, que les 67% restant sont occupés puisque nous relevons que 29 personnes sur les 42 n'ont aucune activité (ni travail, ni formation, ni même activités de type occupationnel). Il s'agit, ici aussi, d'un résultat interpellant qui nécessitera une réflexion.

f)- Difficultés liées à l'immigration : 14 personnes sur 42 sont d'origine étrangère, soit un tiers des nouvelles situations. Parmi celles-ci, nous accompagnons deux familles qui ont perdu leur titre de séjour ainsi que l'aide sociale. De nombreuses démarches sont réalisées les concernant, à savoir l'introduction de différents recours en collaboration avec des avocats, soutien alimentaire et moral face à des états de détresse avérés.

En vue d'affiner encore le profil de nos nouvelles prises en charge, nous avons relevé celles qui présentaient 5 paramètres ou plus (cfr. Tableau des difficultés rencontrées). On observe que 16 personnes sur 42 présentent des difficultés multiples.



Commentaire : Sans surprise, les femmes avec enfants et les deux dossiers familles présentent cinq paramètres et plus. Quant aux hommes seuls, leurs multiples problématiques résultent souvent d'un parcours de vie cabossé, passant souvent par la rue, et entraînant de nombreuses difficultés.

## **Le volet collectif**

### **Les activités collectives**

Les activités collectives ont pris cette année une dimension particulière tant par le nombre, la variété et le taux de fréquentation atteint et confirme donc l'importance, pour un service comme le nôtre, d'offrir aux personnes souvent isolées et désœuvrées des activités collectives visant à rompre la monotonie, à retrouver le goût de « l'extérieur » celui de la rencontre, et peut-être, pour certaines d'entre elles, un « accrochage » à plus long terme.

Les témoignages et retours positifs de nos bénéficiaires lors de ces rendez-vous conviviaux ne font que confirmer l'importance de créer de lieux de rencontres pour ces personnes.

Ainsi, 13 activités collectives ont été organisées durant cette année 2015 (contre 4 en 2014), et nous pouvons relever la présence totale de 155 personnes (contre 71 en 2014). Les chiffres parlant d'eux-mêmes, nous pouvons observer que la demande de ce genre d'accompagnement est réelle. Le maintien en logement dépend en réalité d'une multitude de facteurs dont certains peuvent être insoupçonnables. Le repli sur soi et la fermeture vers l'extérieur est un phénomène souvent constaté chez les personnes que nous accompagnons. Enrayer cet isolement peut favoriser un maintien durable dans un logement autonome.

Nous nous efforçons donc de proposer des activités collectives invitant à des moments de détente (barbecue, goûter cougnoux, séjour à la mer, Noël solidaire, cinéma, etc.) afin d'oublier, l'espace d'un moment, les tracas qui peuvent ronger le quotidien de nos accompagnés.

Nous essayons également de créer des moments de rencontre entre le réseau institutionnel namurois (Centre d'Action Laïque, Vie Féminine, Abattoirs de Bomel, Maison de la Culture) et nos bénéficiaires dans le but de créer une accroche avec ledit réseau tout en s'assurant, de par la présence d'un travailleur de l'équipe du Service d'Accompagnement, que l'accompagné ne se sente pas insécurisé.

### **Les aides alimentaires**

Comme souligné plus haut, il nous semble crucial de créer des lieux de rencontres où les personnes sont accueillies chaleureusement et en toute convivialité. Dans cette perspective, nous avons souhaité modifier l'organisation de l'aide alimentaire (522 aides ont été distribuées cette année), organisée maintenant chaque lundi après-midi. Désormais, les personnes sont invitées à se présenter au service à 13h30, soit 30 min à l'avance. Elles seront reçues par l'ensemble de l'équipe dans la salle à manger du service, se verront offrir un café et quelques douceurs et pourront échanger entre elles et avec nous avant de recevoir leur colis alimentaire.

## Un nouveau projet : le logement d'insertion du « 23 »

En octobre 2015, nous avons pu inaugurer trois logements d'insertion pouvant chacun accueillir une maman et deux enfants en bas âge, ou, un couple avec un enfant.

L'accès à ce type de logement suppose un accompagnement social obligatoire, s'inscrivant dans une logique d'insertion.

Depuis longtemps déjà, notre mission première est l'accompagnement au logement. Cela revêt évidemment de multiples facettes : pour certaines personnes, une présence et une écoute hebdomadaire, pour d'autres un soutien dans leur démarches administratives, et également parfois une gestion financière. Les entretiens se font soit au bureau, soit à domicile. Les visites à domicile étant obligatoires au minimum deux fois par mois.

Les rencontres dans leur logement sont des moments privilégiés où les personnes nous permettent d'intégrer leur univers, où un nouveau type de travail peut avoir lieu. Un travail basé sur la confiance et la vraie réalité des personnes, au plus près de leurs besoins. Notre intervention s'inscrit dans une démarche de partenariat avec la personne afin de co-construire son projet visant à une autonomie à la mesure de ses moyens. Nous prenons en compte sa globalité, ses limites, et surtout, ses atouts et compétences.

### Notre défi pour 2016

- **Permanence alimentaire :** Depuis mi-décembre 2015, nous proposons les aides alimentaires le lundi après-midi. Nous avons de plus en plus de personnes fréquentant cette permanence. Pourtant, la quantité de vivres disponible reste la même. Certaines personnes arrivent de plus en plus en avance, afin d'être les premiers à être servis.

Cela pose problème à divers niveaux :

- Les personnes arrivant à l'heure prévue sont défavorisées par rapport à celle arrivant en avance. Cela instaure un climat de rivalité.
- Les personnes (parfois une vingtaine à la fois), patientent dans le couloir du SAPH, une bonne partie de l'après-midi. Par moments, cela crée un sentiment de tension.

Nous souhaitons rendre ce moment plus convivial, chaleureux, et équitable.

Pour ce faire, dès ce mois de janvier, nous changeons notre manière d'accueillir les personnes lors de ce moment. Nous allons mettre à disposition une salle chauffée, où les personnes pourront s'installer confortablement. Un travailleur et du café seront également disponibles. En ce qui concerne les aides alimentaires en tant que telles, nous allons demander aux personnes d'arriver à une heure précise, afin d'effectuer un tirage au sort sur l'ordre de passage.

Nous espérons, par cet ajustement, recréer un climat serein autour de ce moment.

- **La situation des primo-arrivants :** La situation migratoire actuelle laisse présager un travail important en termes de demande de séjour, d'intégration, d'accompagnement psycho-social avec ces personnes. Nous avons le sentiment, au vu du contexte actuel, que nous pourrions devenir un élément indispensable dans le paysage namurois pour réaliser une partie du travail concernant cette population. Notre objectif pour 2016 est de pouvoir développer ce pôle d'activité au départ de l'expertise que le service a acquis au long des années dans l'accompagnement des personnes réfugiées.

- Nous avons pu constater que, en cas de **fin de séjour précipitée**, en Maison d'Accueil, les personnes ne transitent pas par notre service. Or, nous pensons qu'elles en ont, pour certaines, fondamentalement besoin. Comment pourrions-nous mettre en place un processus qui permettrait de prendre en charge ce type de personne ?
  - Fin d'année 2015, **une procédure en expulsion a été activée concernant le logement de transit « Le Quai »** d'une famille. Ceci représente toujours une situation regrettable et ne peut renvoyer qu'à un sentiment d'échec. Comment éviter d'en arriver là restera un défi en 2016. Chercher les causes, va permettre de dégager des indicateurs de dégradation de la situation et éviter à l'avenir ce genre de procédure.
  - **L'insertion socio-professionnelle** : Un de nos objectifs pour 2016, au vu du nombre important de personnes n'ayant aucune activité, serait de trouver une activité pour un maximum de personnes, en prenant en considération les profils de chacun. Lutter contre l'inoccupation, c'est lutter contre beaucoup de problématiques (solitude, assuétudes, etc.) mettant à mal le bien-être de la personne et le maintien au logement.
  - Nous avons le souhait de pouvoir **aller à la rencontre des maisons d'accueil du Namurois et de certains partenaires namurois**. En effet, notre population regroupe essentiellement des personnes sortant d'une des maisons d'accueil des Trois Portes. Nous souhaitons voir s'élargir notre champ d'action.
-

## Les activités de support

L'ASBL « Les Trois Portes » compte :

- **un Service technique**, composé de cinq personnes, dont quatre à temps plein et une à temps partiel ;
- **un Service « secrétariat-comptabilité »**, composé de cinq personnes, dont deux à temps plein et trois à temps partiel.

Les défis de ces deux services sont importants. Par leur action, ils soutiennent, de manières directe et indirecte, les différentes activités développées par l'ASBL.

### 1. Le service technique

Le Service technique a pour mission principale l'entretien et/ou la transformation des différents bâtiments et de leurs abords. Les travaux qu'ils effectuent engendrent une amélioration des conditions d'hébergement des enfants et adultes accueillis, d'une part, une amélioration des conditions de travail de tous les travailleurs, d'autre part. Le service technique assure aussi les déménagements des hébergés (une bonne trentaine en 2015), sert d'interface pour les contacts avec les entrepreneurs extérieurs, s'occupe des véhicules de l'institution, effectue les transports pour les dons alimentaires, entretient les abords et espaces verts...

L'ASBL « Les Trois Portes » occupe 14 bâtiments, répartis sur 10 sites. Depuis le 30 décembre 2015, 13 de ces bâtiments (sur 9 sites) appartiennent à l'ASBL « Arche d'Alliance de Namur ». C'est en effet à cette date que la Fondation Gendebien a cédé ses actifs (dont ses 6 bâtiments) et passifs à l'ASBL « Arche d'Alliance de Namur ». Le dernier bâtiment (situé à la rue de Balart) appartient à un propriétaire privé.

Les travaux d'entretien et de réparation courante sont effectués aux frais de l'ASBL « Les Trois Portes », locataire ; les travaux plus conséquents sont financés par les propriétaires.

Mais l'équipe technique gère en direct ou avec les sous-traitants tous les travaux, qu'ils soient à charge du locataire ou du propriétaire. Par ailleurs, l'équipe technique est aussi responsable d'un 15ème bâtiment, situé au 23, boulevard d'Herbatte, propriété de l'ASBL « Arche d'Alliance de Namur », loué à des personnes qui sortent de la Maison d'accueil pour femmes et enfants et suivies par le service d'accompagnement post-hébergement.

Parmi les différents gros travaux réalisés en 2015 notons :

- le suivi du chantier concernant les trois logements d'insertion au 23, boulevard d'Herbatte et les abords (Arche – MAFE - PH) ;
- l'adaptation et la mise en conformité (électricité, gaz et incendie) du bâtiment situé à la rue Defnet (MAFE) ;
- la réfection de l'électricité et la mise en conformité incendie du bâtiment central de l'Horloge (MAHO et services support) ;
- la mise en conformité (électricité et incendie) du bâtiment des Carrières (MAHO) ;
- la mise en conformité (électricité) du Regain (MVC) ;
- la mise en conformité (gaz) du 93 boulevard d'Herbatte (CRECHE) ;
- le tubage de la cheminée à la rue Léanne, pour la mise en conformité gaz (MAFE) ;
- le cloisonnement d'un escalier, qui sert de sortie de secours, à l'Horloge 2 (MAHO) ;

- le changement des châssis et de la chaudière au Rocher et au Réveil, possible grâce à l'obtention des subsides UREBA (2R) ;
- divers travaux de sécurisation et de signalisation, pour permettre l'évacuation, notamment au 25-27 (MAFE) ;
- la réfection d'un studio au Regain, suite aux dégâts des eaux (MVC) ;
- le rafraîchissement complet de la conciergerie aux Carrières (MAHO)
- la réalisation d'une étude sismique, en vue de circonscrire les travaux de réfection du grand mur à l'Horloge (MAHO) ;
- le remplacement de certains châssis, notamment à l'Horloge (MAHO).

Les défis pour 2016, pour partie réalisés ou en cours de réalisation au moment de la rédaction de ce rapport, sont notamment :

- la réfection complète du parking de la crèche (CRECHE) ;
- les aménagements extérieurs au Povo (MVC) ;
- la mise en conformité (incendie) du Regain (MVC) ;
- la mise en conformité (électricité et incendie) du Rocher et du Réveil (2R) ;
- l'aménagement d'un bureau et d'un WC pour le personnel au Réveil (2R) ;
- l'aménagement de l'atelier pour le service technique (Service SUPPORT) ;
- la mise en conformité (électricité et incendie) à la rue de Balart (MAFE) ;
- divers aménagements pour les enfants, à l'Arche, grâce à l'obtention d'un subside de Viva For Life (MAFE) ;
- la réfection du petit mur et du grand mur à l'Horloge (MAHO) ;
- l'enlèvement de quatre citernes à mazout désaffectées et le placement d'une chaudière au gaz au Povo (MAFE, MVC) ;
- le cloisonnement des chambres aux Carrières et à l'Horloge 2, pour que chaque hébergé puisse disposer d'une chambre personnelle, grâce à l'obtention d'un subside de la FRB (MAHO).

Le service technique agit également en amont, afin d'éviter au maximum les détériorations ou les problèmes de sécurité. C'est ainsi que, continuellement, il assure l'entretien des châssis en bois des divers bâtiments, le nettoyage des corniches, certains travaux de nettoyage...

## 2. Le service « secrétariat-comptabilité »

L'ASBL gère un budget de plus de 3.500.000 €, occupe près de 80 travailleurs (environ 100 contrats de travail), accueille ou accompagne plus de 600 personnes par an. Les tâches accomplies par le service « secrétariat-comptabilité » sont donc multiples et variées. Elles demandent à la fois de la précision, de la rigueur, de la patience, et une bonne communication avec les travailleurs des différentes activités.

C'est ainsi que le Service « secrétariat-comptabilité » :

- traite les aspects administratifs des relations de travail : contrats, congés, gestion des salaires,...
- permet l'amélioration des conditions de travail : démarches auprès de l'informaticien, concernant le matériel et les fournitures, la téléphonie...
- paye les nombreuses factures et gère les relations avec tous les fournisseurs ;
- gère toutes les aides à l'emploi et effectue les rapports pour les différents pouvoirs subsidants ;
- assure la comptabilité de l'institution ;
- répond aux différentes obligations juridiques ;

- facture les coûts d'hébergement ou d'accueil aux bénéficiaires des services et aux CPAS ;
- participe à la guidance budgétaire des hébergés ;
- permet le pilotage financier de l'institution, par la livraison de données utiles pour construire certains outils : tableaux de trésorerie, contrôle budgétaire, cadastre de l'emploi au jour le jour, cadastre de formation, tableaux de facturation, comptabilité analytique...

Pour mener à bien ces différentes tâches, le service « secrétariat-comptabilité » bénéficie de relations partenariales fortes et précieuses, notamment avec l'expert-comptable auquel l'ASBL a recours et avec le personnel juridique et administratif du secrétariat social auquel l'ASBL est affilié.

Le service secrétariat-comptabilité est en quelque sorte le centre névralgique de l'institution. Il est au cœur de l'information et tente, lorsqu'il en a les moyens, avec la direction et les coordinateurs, d'améliorer la communication interne. Cette démarche d'amélioration de la communication interne devra se poursuivre en 2016, notamment par la mise sur pied d'un Intranet.

Par ailleurs, une réflexion sur la communication externe est lancée. Objectif : mieux communiquer sur nos activités pour, notamment, faciliter l'accès aux dons. Un groupe de travail composé de bénévoles de l'ASBL Toolbox, d'administrateurs des Trois Portes, des directions et de la coordinatrice du secrétariat a été constitué début 2015, pour avancer sur ce projet. Pour différentes raisons, le partenariat avec Toolbox n'a pas été concluant. Le groupe de travail continuera cependant à se réunir en 2016, sans Toolbox.

---

## 5. CONCLUSION

Le travail décrit ci-dessus est réalisé individuellement et collectivement par les professionnels des différents métiers. Chaque équipe reçoit l'appui de son coordinateur et des services support de l'institution. Les bénévoles se joignent à eux pour mener la mission à bien.

Tout cela avec le soutien des membres de l'assemblée générale et du conseil d'administration.

Je remercie chaleureusement chacune et chacun pour son action au sein de l'ASBL.

Merci aussi aux nombreux donateurs, associations, entreprises, sympathisants.

L'année 2016 est déjà bien entamée et les projets poursuivent leur chemin dans la continuité du travail réalisé en 2015. Chaque équipe poursuit sa réflexion pour ajuster au mieux ses pratiques aux attentes des personnes, aux questions rencontrées et cela avec les moyens mis à leur disposition.

A la lecture de ce rapport, vous constatez combien l'ASBL « Les Trois Portes » compte dans le paysage social namurois. Vous avez sûrement observé combien le travail de l'ASBL serait impossible ou du moins bien fragile sans l'apport et la collaboration des services partenaires. C'est ensemble que nous performons notre travail d'accompagnement au bénéfice des personnes qui s'adressent à nos associations.

Voici quelques exemples des nombreuses collaborations activées dans le cadre du travail individuel avec les usagers:

- L'ONE et les services de la petite enfance ;
- Les écoles ;
- Les maisons médicales ;
- SAJ et SPJ, de SOSparenfants ;
- Les services de santé mentale ;
- Les services sociaux du Namurois ;
- Les hôpitaux, le Foyer st François ;
- Le Relais Santé ;
- Le service de cohésion sociale de la Ville de Namur, le DUS,
- Les institutions psychiatriques ;
- Phénix, Pléïade, Sésame ;
- Les services de l'insertion socio-professionnelle ;
- Les services et initiatives liées au logement ;
- Les services offrant des activités diverses, Art27, Mangrove ;
- Les services juridiques, services d'aide aux justiciables...

L'ASBL a également signé des conventions de partenariats, des travailleurs la représentent dans les groupes de travail :

- Partenaire du Conseil Consultatif de Namur
- Partenaire du Relais Social Urbain Namurois
- Partenaire du Réseau Santé Namur
- Membre de RASANAM
- Participation au groupe de coordination de la petite enfance de Namur
- Participation aux réunions de la cellule « Violences conjugales » de la Province de Namur



- Collaboration avec le CPAS de Namur dans le cadre de la convention pour la participation aux frais d'hébergement des personnes. Intervention du CPAS dans le cadre du budget « sports et culture » et « enfants défavorisé »
- Collaboration avec d'autres CPAS dans le cadre de la convention pour la participation aux frais d'hébergement.

Aujourd'hui, la préoccupation reste centrée sur la question du devenir des personnes et de l'instauration par elles et, avec elles, d'un mieux-être durable. D'où l'accent toujours mis sur la nécessaire adéquation entre les politiques et moyens mis en place par les pouvoirs publics et la sauvegarde de la dignité de chaque personne dans la réalité qui est la sienne.

Ceci peut se réaliser si, entre autres, les cinq conditions suivantes sont rencontrées :

- Offrir une justice minimum, par exemple une égalité de loyer pour les citoyens qui ont un petit budget mais, étant donné le nombre insuffisant de logements sociaux, ne peuvent s'adresser qu'au logement privé ;
- Proposer des logements diversifiés avec une possibilité d'accompagnement individualisé et, pour les personnes les plus fragiles, non limité dans le temps ;
- Organiser, au quotidien, des ponts entre les secteurs de l'action sociale et de la santé mentale de manière à assurer la sécurité de tous. Pour les travailleurs par la multidisciplinarité et l'échange de savoirs. Pour les usagers par le respect et l'attention donnés à leur besoin d'un dispositif apte à apaiser leurs angoisses et à mener leur vie dans une autonomie à leur mesure ;
- Se pencher sur l'accompagnement des jeunes, sur un accompagnement mobilisateur et l'offre de perspectives d'insertion/réinsertion;
- Assurer la sécurité du tout petit et, pour y arriver, soit soutenir son ou ses parents afin qu'ils puissent retrouver un mode de vie apaisé, soit, quand le risque est trop grand, pouvoir l'éloigner dans un lieu proche ouvert à sa famille.

Sans cela, les équipes de travail seront sans cesse sollicitées pour des adultes et des enfants dont les parcours sont à « répétition ». Il faut pouvoir apporter autre chose, autrement, de manière à pouvoir amorcer le changement que la personne recherche et lui garantir de rester vraiment actrice de sa vie.

Pour terminer, revenons à l'institution, elle a été créée au départ de trois ASBL « mères » et organisée autour de six activités.

Chaque service a gardé son nom, souvent celui du bâtiment qui l'abrite, c'est un repère, symbole de continuité, en lien avec l'histoire.

Aujourd'hui, toujours dans cette dynamique qui est la nôtre nous souhaitons faire évoluer le logo et vous le présentons. Il tente de symboliser ce qui nous caractérise.

