

Septembre 2015

S'immerger dans l'innovation sociale

n°18

focales



Les affables de
La Fontaine



Cela fait plus de 15 ans que salariés et bénévoles de l'association La Fontaine, à Liège, viennent en aide aux sans-abri. Une aide axée sur l'hygiène et le soin. L'objectif : rendre un peu de dignité aux plus démunis. Si le projet s'est construit en offrant une aide immédiate, presque humanitaire, aux sans-domicile, il s'est peu à peu développé vers davantage d'accompagnements individuels. Visant en particulier ceux qui souffrent de troubles psychiques ou psychiatriques.

Par Cédric Vallet – Photos : Loïc Delvaux

Propres et dignes



L'atmosphère est un peu électrique ce matin, dans les locaux de l'association La Fontaine, à Liège. Le ton monte légèrement près du local de douche. Les regards envoient des éclairs, les mots se font durs et le volume sonore augmente. Mais tout s'apaise aussi vite. L'homme en colère s'en va en grognant dans sa barbe. «La douche, c'est souvent un coin difficile, témoigne Marcel, bénévole à La Fontaine depuis plus de 10 ans, il faut gérer l'ordre et le temps de passage, mais aussi les caractères et les frustrations. Certains essaient de passer devant les autres et c'est la colère qui monte.» Selon Marcel, les difficultés sont souvent liées aux «personnes souffrant d'assuétudes», mais elles restent, la plupart du temps, sous contrôle. Et d'ailleurs, insiste l'équipe de l'association, l'ambiance est généralement «détendue et chaleureuse».

Derrière Marcel, un homme au visage sérieusement amoché semble ne pas savoir où aller. Il cherche une serviette puis se faufile vers la douche. Un vieil homme se pomponne de longues minutes. Il s'observe dans le miroir, peigne sa longue barbe avec coquetterie. À côté de lui, un individu entre deux âges, la main légèrement tremblante, se rase méticuleusement. L'ambiance est désormais plus détendue.

«Ici, on aide surtout pour les besoins de base des sans-abri, ajoute Marcel. Le principal, c'est qu'ils puissent se laver, se raser, être propres.» «Cela leur permet de regagner un peu de dignité», complète Josette, elle aussi bénévole.

Josette, elle, s'occupe avec Béatrice de la lessive. Elles lavent le linge, le trient et le plient; les bénéficiaires du service récupèrent leurs affaires propres deux jours après les avoir déposées. Le rythme est intense. Les machines tournent à plein régime, faisant vibrer le local. «Nous essayons de ne pas dépasser les 30 machines par jour», détaillent-elles.

L'équipe de La Fontaine est aux petits soins avec les sans-abri liégeois. Salon de coiffure, lessives, douches, consignes, pédicure, les services proposés sont nombreux, axés autour de l'hygiène et du soin. La Fontaine n'ambitionne pas de tout changer pour ces personnes, mais propose de l'aide... et un peu d'estime de soi.

Béatrice aide bénévolement La Fontaine depuis la création de l'asbl, dans sa version liégeoise, en 1999. Si elle s'escrime depuis plus de 15 ans à consacrer une journée par semaine à des sans-abri, c'est parce qu'elle pense qu'ici, «ce sont les personnes qui en ont vraiment besoin qui reçoivent une aide». «Les gens ont généralement un regard négatif sur eux, ajoute-t-elle. On essaye de les écouter, de les comprendre.»

Béatrice et Josette apprécient de s'occuper de la lessive. Elles préfèrent cela à l'accueil, l'endroit où «il faut parfois dire non», disent-elles en chœur. Le bureau de l'entrée qui génère et cristallise des frustrations et des colères chez certains sans-abri, lorsqu'ils doivent essayer des refus.

Pendant ce temps, un jeune homme de 23 ans, très propre sur lui, affichant ses belles lunettes de soleil, la joue plutôt tchatche mélancolique avec les lessiveuses bénévoles. «Vous savez, généralement dans la vie, j'ai de la chance, à part avec les filles», s'apitoie-t-il en lançant un petit clin d'œil à une jeune stagiaire. Et de se confier, tout en restant évasif:



Prendre soin de soi.

«J'étais mécanicien avant. Et j'ai travaillé dans le bâtiment. Là, je suis en congé», dit-il, comme pour justifier l'exceptionnalité de son statut de jeune homme à la rue. Il évoque furtivement le Maroc et sa mère malade, atteinte de Parkinson. Puis change de sujet, un peu gêné d'en avoir trop dit, et s'apprête à arpenter encore une fois les trottoirs liégeois, en quête de solutions d'urgence, naviguant entre abris de nuit, squats et aide temporaire chez des amis. Une vie de débrouille qui passe souvent par la case «La Fontaine», pour se ressourcer.

À quelques mètres de là, dans le couloir, un gaillard méfiant, à l'œil fuyant – un «habitué de la maison», nous dit-on –, souhaite ne dire qu'«une seule chose», mais avec conviction : «Heureusement qu'il y a un endroit comme ça à Liège. C'est le seul endroit. Sans ça, on serait dégueulasse. On vit quand même en société; et ça nous permet d'être un minimum dans la société.»

«Il existe peu d'endroits où les gens peuvent craquer»

En été, La Fontaine n'ouvre que trois jours dans la semaine. Lundi, mercredi et vendredi. Dans toutes les pièces, cela grouille de monde. Des jeunes, quelques femmes. Beaucoup de personnes d'origine étrangère. «Il y a beaucoup de non-Belges parmi les sans-abri. Et parmi eux, beaucoup de sans-papiers», explique Nathalie De Laminne, la

directrice de La Fontaine. «Il y a aussi environ 10% d'étrangers européens, des Français, des Italiens, des Espagnols. Les autres, ce sont des Belges, le plus souvent consommateurs de drogue, de médicaments ou d'alcool.»

Au premier étage de l'immeuble de l'association, situé non loin de la gare Jonfosse, règne un relatif silence. Deux femmes ont les yeux braqués sur leur café. Une petite fille s'organise pour grappiller les dernières parts de tarte. D'autres lisent le journal en mangeant un peu de soupe.

Pour beaucoup, passer à La Fontaine est le gage d'avoir un peu de calme. Une sorte de sas de décompression, protégé du monde de la rue, de sa dureté et, parfois, de sa violence. Dylan a seulement 19 ans. Il sirote son café lentement. Mais surtout, il mange. Des tartines, de la soupe. Il se ressert. «Parfois, je passe deux, trois, quatre jours sans manger», dit-il, presque en s'excusant. Il voudrait qu'on lui explique où trouver des services sociaux qui pourraient l'aider à trouver une solution. Il réclame l'adresse des abris de nuit. «Pour moi c'est très difficile. J'arrivais avant à trouver des amis pour m'accueillir, mais là... Les autres, je ne leur parle pas trop, ici c'est plus une zone de repos.» Une zone dans laquelle on se relâche, comme le décrit Nathalie De Laminne: «Il arrive que des gens se mettent à pleurer, car il existe peu d'endroits où ils peuvent craquer. Ici, le contexte est favorable.»



À la cafétéria,
des liens se créent.



La cafèt', c'est souvent le lieu des échanges et de l'écoute entre bénévoles et sans-abri. Notamment lorsqu'ils attendent leur tour pour passer chez Marie-Thérèse, la coiffeuse. Guillaume, lui aussi bénévole depuis 15 ans et «spécialiste» de la cafétéria, l'apprécie: «Ma plus grande satisfaction, c'est d'avoir une conversation d'égal à égal, sans cette barrière du SDF comme ça existe dans la rue. Parfois nous parlons de leur pays d'origine. J'ai moi-même eu la chance de beaucoup voyager.»

C'est souvent autour d'un café, ou dans le salon de coiffure, que des langues se délient, que des histoires se dévoilent. Nathalie De Laminne insiste sur ce «travail informel. S'asseoir à la cafétéria, bavarder, cela leur permet de prendre confiance, de parler de leur famille et, parfois, de faire des demandes qu'ils n'auraient pas faites sans ce lien».

Une politique des petits pas

L'association axe son action sur l'hygiène, sur le soin. Outre la douche, la lessive, le salon de coiffure, on y trouve deux infirmières (la directrice du service est infirmière), une psychologue, une psychiatre, et même une pédicure.

«L'idée de départ est que si la personne à la rue ne conserve pas le plaisir d'être propre, elle perd peu à peu l'estime de soi, affirme Nathalie De Laminne, la directrice. La propreté, c'est une façon de se redresser, de renvoyer une image plus positive de ce qu'ils sont. Être changé, rasé, lavé, coiffé, cela agit sur le mental et peut peut-être donner l'envie à la personne d'aller plus loin.»

À la Fontaine, on concède viser «petit» et agir sur le temps présent. Une visée caritative «à l'ancienne», ancrée dans une culture catholique, qui repose sur un socle de bénévoles

fidèles. Ces derniers estiment souvent, pour reprendre les mots de Guillaume, que le but de La Fontaine est simplement de «rendre service aux gens». Guillaume admet au passage qu'il existe des critiques contre une association qui n'a pas «la vocation première de changer la situation des personnes».

Des critiques, ou des réserves, qui s'expriment au sein même de l'asbl. Une bénévole s'interroge: «Je me demande si on ne favorise pas aussi l'assistantat un peu trop longtemps. Certains sans-abri reviennent ici depuis 15 ans et leur situation n'a pas changé.»

Mais pour Guillaume, l'essentiel n'est pas là. Il se situe plutôt dans ce coup de main quotidien offert aux sans-abri, sans jugement. Une aide qui, indirectement, peut aussi contribuer à la reconstruction des personnes.

Nathalie De Laminne abonde en son sens. Elle rappelle que l'objectif de La Fontaine, c'est surtout «le moment présent. L'évolution de la situation des personnes est parfois très longue car il y a beaucoup à reconstruire. Nous nous nourrissons de petites choses, vivons de petits pas avec l'idée, bien en tête, qu'il faut accepter l'échec».

Le constat que faisaient les fondateurs de La Fontaine, en 1999, était «qu'il y avait déjà beaucoup de services sociaux, mais peu d'endroits où les personnes pouvaient prendre soin d'elles». Un service qui répond à un besoin réel. «Car depuis 15 ans nous sommes au maximum de nos possibilités. Nous devons souvent refuser du monde», nous apprend Nathalie De Laminne.

Le projet a évolué au fil des années. Les trois salariées de La Fontaine se lancent parfois dans des suivis individuels et sont particulièrement attentives aux personnes présentant des troubles psychiques.



De Jérusalem à la gare Jonfosse

La Belgique compte trois Fontaines : une à Bruxelles, l'autre à Liège et la dernière née à Gand. Toutes proposent la même formule axée sur les soins et l'hygiène. Toutes dépendent directement de l'ordre de Malte. Et de ce lien découlent certaines particularités, dont la neutralité politique.

La Fontaine prend sa source à Bruxelles et jaillit trois fois

La première maison d'accueil La Fontaine de Belgique est née à Bruxelles, en 1996, sous l'impulsion d'une infirmière. «Elle constatait qu'il manquait de structures d'hygiène rassemblant tous les services en un seul lieu, nous apprend Nathalie De Laminne.» Cette infirmière a donc pris son bâton de pèlerin pour trouver des subsides et lancer son projet. Un pèlerinage qui ne l'a pas poussée jusqu'à Jérusalem, mais jusqu'aux locaux d'une association qui connaît plutôt bien la Ville sainte : l'ordre de Malte.

L'origine de cet ordre, dont le nom exact est «ordre souverain et militaire hospitalier de

Saint-Jean de Jérusalem de Rhodes et de Malte», remonte aux croisades. On estime sa création aux environs de 1080 après Jésus-Christ. Il s'agissait d'un ordre religieux, militaire et hospitalier. Un ordre de chevaliers. Un ordre souverain dont l'objectif était notamment de protéger les lieux saints et les pèlerins. Mais aussi d'accueillir les pauvres et les malades.

L'histoire de l'ordre est extrêmement longue. Notons simplement que les «chevaliers» se sont constitués en association en 1930 et s'attellent depuis à porter assistance aux plus défavorisés, en lançant notamment des projets liés à la santé.



Une zone de repos et de convivialité.

La Fontaine est une antenne de l'ordre. Cela en fait-il un lieu de prosélytisme religieux? «Pas du tout, répond Nathalie De Laminne. Cela n'a aucune importance concrète dans notre travail.»

En 2013, une troisième Fontaine a ouvert à Gand. L'affluence, révélatrice des fractures de notre société, ne diminue pas. L'an passé, les trois Fontaines ont compté 17.000 visites.

Les trois salariées de La Fontaine de Liège, seules, ne pourraient pas faire face à cet afflux important – environ 50 personnes sans abri passent chaque jour dans les locaux. Elles sont donc assistées, tout au long de l'année, par une quarantaine de bénévoles, en grande majorité des personnes âgées à la retraite, qui reçoivent tous une formation à l'écoute et à la gestion de la violence.

Des services à la personne...

À Liège, c'est bien Nathalie De Laminne qui a créé La Fontaine. «J'ai participé au choix de l'implantation, aux travaux, à l'aménagement», se souvient-elle. Une situation «stratégique», non loin de l'abri de nuit de la ville et d'un abri de jour. «Nous sommes proches de différents points de chute des personnes sans abri.»

Au départ, La Fontaine ne consacre ses activités qu'à l'hygiène et aux soins. C'est un peu moins le cas aujourd'hui, même si cela constitue l'essentiel des activités de l'association.

L'association offre donc 30 douches chaque matin, autant de lessives. Une planche à repasser est à disposition. Ce qui n'est pas sans importance car, selon Nathalie De Laminne, «dans beaucoup d'endroits les personnes peuvent prendre une douche... et doivent remettre leurs habits dégoûtants».

Elle propose aux personnes sans abri de laisser leurs affaires quelque temps. Le service «consigne» rencontre un franc succès. «C'est essentiel pour certaines personnes de pouvoir déposer en lieu sûr leurs affaires. Nous limitons à deux sacs. Dans ces deux sacs, il y a souvent toute leur garde-robe, toute leur histoire.» Certains objets qui échouent à la consigne peuvent surprendre. Des marqueurs d'une époque révolue qui, un jour, peut-être, pourrait ressurgir. «Un homme avait par exemple un fer à gaufre dans sa valise, pour le jour où il retrouverait un logement. Une autre avait un masque de déguisement», explique Nathalie De Laminne.

On trouve aussi à La Fontaine un service couture. Une bénévole vient dans les locaux



tous les lundis pour rapiécer, retoucher les vêtements usagers des personnes. «L'idée est de sensibiliser à conserver les vêtements, détaille la directrice de La Fontaine. Que les gens ne soient pas toujours dans l'immédiateté.»

Et puis chez la coiffeuse comme chez la couturière, le contact est facilité. «Le lien est chaleureux, il évoque un peu la 'grand-mère' pour certains, cela fait ressurgir des réminiscences familiales.»

... et des soins infirmiers

Mais ce qui fait le petit «plus» de La Fontaine, c'est que l'équipe compte des infirmières, à commencer par Nathalie De Laminne. Selon elle, «c'est important que les soins infirmiers se situent sur le même lieu que les douches, que la lessive». C'est important car cela pousse certains des sans-abri à se soigner. «Beaucoup ont des problèmes d'abcès, de plaies en tous genres, parfois à l'issue de bagarres.» Les deux infirmières «réparent» ces petites ou grandes blessures. Elles insistent sur les soins aux pieds. «Car

les problèmes aux pieds des sans-abri sont classiques – œils-de-perdrix, ongles incarnés –, ils ont souvent les pieds très abîmés.» Les chaussettes sont mouillées, pas changées pendant des jours. «Nous proposons des soins aux pieds, nous avons par exemple une préparation contre les mycoses.» Et chaque vendredi, une pédicure propose ses services gratuitement.

D'ailleurs, la gratuité de tout ce que propose La Fontaine est à l'origine de discussions que nous résume Nathalie De Laminne : «Les services sont gratuits pour ne pas mettre de frein, mais parfois on se demande si ça ne génère pas l'idée que ce que nous proposons ne vaut rien, que c'est un dû.»

Enfin, l'équipe de La Fontaine peut garder les traitements des personnes malades. «Car souvent ils les perdent ou on leur vole», témoigne une bénévole.

La neutralité de l'ordre

L'ordre de Malte, à l'instar de la Croix-Rouge, est «neutre». Cette neutralité garantit son



accès à des zones de conflit, des zones reculées dans des dictatures lointaines grâce à son silence public sur tout enjeu politique. Cette position est valable dans tous les pays au sein desquels l'ordre agit. Y compris en Belgique. «Notre but est avant tout d'aider les personnes, nous dit-on à l'ordre de Malte Belgique, pas d'intervenir dans les affaires politiques.»

Par conséquent, l'action de terrain de La Fontaine ne trouve pas de prolongement politique. Pas de discours sur les causes de la pauvreté au programme. Pas de participation active à des coalitions d'associations lorsqu'elles prennent position publiquement sur tel ou tel sujet.

Une neutralité absolue qui peut parfois s'avérer frustrante, comme l'admet Nathalie De Laminne : «Personnellement, je trouve que cela peut être une limite à notre travail. Mais c'est comme ça, ce n'est pas le but de l'ordre de Malte et notre travail est complété par celui d'autres associations. Il est vrai que cela me frustre parfois de ne travailler que sur les effets de la pauvreté, pas sur les causes.»

Mais tout de même, La Fontaine s'inscrit dans un réseau dynamique. L'association participe activement au Relais social en Pays de Liège, depuis la création de ce dernier, et est partenaire de projets «Housing First» dans la province.

La question épineuse du suivi social

«Nous ne faisons pas d'accompagnement... mais on en fait quand même», lance Nathalie De Laminne. Une phrase qui souligne l'ambivalence de La Fontaine par rapport au suivi individuel. Car si l'aide apportée aux personnes en termes d'hygiène et de soins n'est pas négligeable, il n'est pas toujours évident d'en rester là. Alors bien sûr, La Fontaine oriente vers les services appropriés, et ils sont nombreux, qui peuvent suivre les situations individuelles et aider les personnes sans abri dans leurs multiples imbroglios administratifs et personnels avec comme visée la réintégration d'un logement.

Mais parfois, l'équipe de l'association pousse un peu plus loin. «Lors du premier entretien avec la personne, puis dans des discussions informelles, nous demandons où elle dort, si elle est en danger. Il nous arrive souvent de prendre contact avec l'abri de nuit, ou avec le CPAS.» C'est lorsque les personnes ne «sont pas suivies» et «ne viennent qu'à La Fontaine» que l'accompagnement est plus poussé.

Il y a quelques années, La Fontaine comptait dans ses rangs une travailleuse sociale. Elle a été remplacée par Vinciane Brouwers, psychologue de formation, qui a donné une autre tonalité à son travail en contribuant à monter un projet autour de la santé mentale des sans-abri.

Nathalie De Laminne
soigne les petits bobos.



Pour une meilleure santé mentale des sans-abri

L'association La Fontaine a décidé d'aller plus loin que de fournir un service «humanitaire» à des personnes sans abri. Elle s'investit dans le domaine de la santé mentale et propose des accompagnements poussés.

Le constat est très clair. Il est partagé par toutes les structures qui accueillent des personnes sans abri: «Beaucoup de gens dans les lieux d'accueil ont des problèmes de santé mentale.» La Fontaine a donc mis en place, il y a presque cinq ans, un projet spécifiquement axé autour de ces enjeux.

«Certaines personnes ont des comportements pas vraiment adéquats. Cela posait des problèmes à l'accueil, témoigne Nathalie De Laminne. Avec des discours incohérents. Nous nous sommes demandé ce que l'on pouvait leur proposer. Des rendez-vous en psychiatrie? Cela prend en général plus de trois mois.»

L'idée est donc de faciliter l'accès aux soins de ces personnes et de travailler à leur réintégration, car l'accès aux soins, les troubles

de la santé mentale se situent au carrefour de nombreuses difficultés, de logement, de liens familiaux, d'exclusion.

L'épine dorsale du projet, c'est Vinciane Brouwers, psychologue à La Fontaine. Elle est à l'écoute des sans-abri. Crée des contacts avec les personnes particulièrement en difficulté. Elle essaye de déceler des problèmes. À ses côtés, La Fontaine bénéficie de l'aide d'une psychiatre. Et c'est bien là tout le côté innovant du projet de santé mentale: une psychologue et une psychiatre présentes sur le terrain, auprès des sans-abri.

«L'idée du projet est de s'adapter aux gens, de faire du cas par cas. On ne reçoit pas sur rendez-vous», explique Vinciane Brouwers. C'est à nouveau l'informel qui prime. Les discussions



Aux petits soins à l'infirmierie.

de cafétéria. «Cela permet de s'approprier, de créer la confiance. Au départ, on ne se présente pas comme psychologue ou psychiatre, car à la base ils ne viennent pas à La Fontaine pour ça. Je fais donc, dans un premier temps, un travail d'accueillant, d'écoute des petits soucis qui peuvent déboucher sur de plus gros. Nous essayons de faire émerger une demande, même basique, pour évoquer indirectement la santé mentale», explique la psychologue.

Dans ce cadre, Muriel, la psychiatre, est un «outil» que La Fontaine dégage quand il n'y a pas vraiment d'autre solution, lorsque les situations individuelles sont particulièrement graves et complexes. Car, en tant que psychiatre, elle peut consulter et prescrire des traitements.

Ce projet s'intègre dans les partenariats que La Fontaine a développés au sein du Relais social. Cela a permis de tisser des liens avec des hôpitaux psychiatriques ou avec le service d'urgence psychiatrique, pour les plus gros problèmes.

Chaque mois, des réunions ont lieu entre différents partenaires de première ligne pour évoquer des cas individuels. «La personne

est informée qu'on va parler d'elle», précise Vinciane.

À cela s'ajoutent d'autres réunions «avec le réseau de la personne sans abri et la personne elle-même. Pour mettre au point des objectifs de travail. Nous avançons donc sur tous les aspects de la vie de la personne, y compris sur la question du logement. Car tous les enjeux sont entremêlés. L'idée étant de savoir qui fait quoi et comment faire pour avancer», détaille la psychologue, qui ajoute: «Notre travail, c'est d'aider la personne à raccrocher avec son réseau d'aide.»

Parmi ceux qui bénéficient de ce projet, les profils sont très variés. Des cas psychiatriques lourds à des personnes qui ont simplement besoin de parler. Et en toile de fond, cette éternelle équation: «La rue est destructrice et contribue à l'émergence de problèmes de santé mentale. Et d'autres se retrouvent à la rue parce qu'ils ont des troubles de santé mentale.»

L'équipe de l'association se confronte chaque jour à cette réalité, en espérant que leur fontaine aura des vertus curatives sur ces personnes en quête d'un abri.

Pour en savoir plus



La Fontaine

Rue Pouplin 3, à 4000 Liège

Tél.: 04/222.06.66

Courriel: lafontaineliège@ordredemaltebelgique.org

Contact: De Laminne Nathalie

focales

est une revue publiée en supplément d'*Alter Échos*.

Une initiative de l'Agence Alter, avec le soutien de la Wallonie.

Coordination : Marinette Mormont.

Ce cahier a été rédigé par Cédric Vallet.

Reportage photos : Loïc Delvaux.

Il a été achevé en septembre 2015.

Layout, mise en page et photos : Françoise Walthéry et Cécile Crivellaro.

Impression : Nouvelles Imprimeries Havaux

Cette publication est en accès libre

sur www.alterechos.be (onglet dossiers)

Agence Alter
■■■■■



Wallonie



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES