



**UN TOIT UN CŒUR**

un espace-refuge, un lieu d'écoute et de solidarité

## **RAPPORT D'ACTIVITES 2022**

**Voie des Gaumais, 3 à 1348 Louvain-La-Neuve**  
**Siège social : 35, rue du Bassinia 1348 Louvain-la-Neuve**

## TABLE DES MATIERES

<u>1</u> :	<u>Introduction</u>	p. 3
<u>2</u> :	<u>Qui sommes-nous ?</u>	p. 4
<u>3</u> :	<u>Notre public</u>	p. 5
<u>4</u> :	<u>Nos Missions</u>	p. 6
	4.1. : L'équipe et son fonctionnement	p. 6
	4.1.1 : Les kots à projet	p. 7
	4.1.2 : Les activités étudiants/bénévoles	p. 7
	4.1.3 : Le personnel salarié	p. 8
	4.1.4 : L'équipe des volontaires	p. 8
	4.1.5 : Organigramme	p. 9
	4.2 : Hygiène	p. 9
	4.2.1 : Douches	p. 9
	4.2.2 : Buanderie	p. 9
	4.2.3 : Repas	p.10
	4.3 : Démarches Sociales	p.11
	4.4 : Accueil	p.11
	4.5 : Activités	p.12
	4.6 : Prévention et Sensibilisation	p.13
<u>5</u> :	<u>Partenariats</u>	p.13
<u>6</u> :	<u>Nos soutiens</u>	p.14
<u>7</u> :	<u>Relais Social du Brabant Wallon</u>	p.15
<u>8</u> :	<u>Formations</u>	p.15
<u>9</u> :	<u>Perspectives</u>	p.15

## 1. INTRODUCTION

*Gaston (nom d'emprunt) est assis Rue Charlemagne. Un gobelet à ses pieds invite les passants à déposer les quelques pièces qui lui permettront de survivre car, en attendant de pouvoir mettre ses papiers en règle, Gaston n'a aucune ressource. Une dame bien intentionnée lui tend généreusement un billet mais au moment de le déposer, elle constate une canette de bière à ses côtés et se ravise : « si c'est pour boire, alors là, je ne vous donne pas ! »*

*Ce que Madame ne sait pas, c'est que Gaston souffre de maladie mentale et qu'il voudrait faire une cure de désintoxication mais il en est empêché tant qu'il n'aura pas ses papiers.*

*Ce que Madame ne sait pas, ce sont les raisons qui ont fait que Gaston s'est réfugié dans l'alcool, ce qu'elle ne sait pas, c'est que l'alcoolisme est une maladie grave que la volonté seule ne parviendra pas à guérir.*

*Ce qu'elle ne sait pas non plus c'est que si l'on prive un alcoolique de tout alcool, il risque la crise d'épilepsie ou les hallucinations.*

S'il n'y avait pas Utuc, où irait Gaston ? S'il n'y avait pas Utuc, qui le regarderait comme un humain en détresse et pas comme un alcoolique ?

S'il n'y avait pas Utuc, à qui oserait-il se confier et demander de l'aide ?

Des personnes dont le profil se rapproche de celui de Gaston, nous en avons vu passer des dizaines à Utuc. Beaucoup ont pu retrouver un chemin de vie, certaines se sont envolées vers de nouveaux horizons, d'autres reviennent lors d'une rechute, d'autres encore évoluent à leur rythme, plusieurs ne sont plus de ce monde mais font toujours partie de la grande famille.

Depuis son ouverture, il y a 13 ans, Utuc s'est révélé un lieu d'accueil indispensable pour retisser du lien avec un public en désaffiliation qui ne fait plus confiance aux aides de l'Etat.

Les atouts d'Utuc, ce sont, outre les services d'aide à la vie journalière, une ambiance chaleureuse, le contact dans la durée, le non jugement et la participation de bénévoles.

Un accompagnement et une aide sociale professionnelle de qualité sont assurés par une équipe très engagée.

## 2. QUI SOMMES-NOUS ?

En mars 2009, s'ouvrait à Louvain-La-Neuve, dans un petit local de la rue des Bruyères, un espace d'accueil chaleureux et vivant. Voilà 13 ans qu'il fonctionne toute l'année du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30.

UTUC est un lieu d'accueil pour personnes en situation d'exclusion et/ou de vulnérabilité socio-économique et cela sans discrimination.

Il s'agit d'un espace de rencontre entre adultes issus de milieux différents, chacun venant avec ses richesses et ses difficultés. Ce projet est atypique dans la mesure où il comporte deux particularités.

La plus visible est que nous accueillons les chiens et ils ont autant leur place que les personnes accueillies.

L'autre particularité est qu'à l'équipe de professionnels et de volontaires habitants de LLN s'ajoute la contribution de volontaires étudiants de 3 kots à projet. Nous parlons donc d'un projet intergénérationnel. Ensemble, nous relevons le défi d'assurer le bon fonctionnement au quotidien.

Des relations se nouent, apportant ouverture d'esprit et développement de solidarités nouvelles. C'est aussi à Utuc que l'on cherche à développer le respect de soi et de l'autre ainsi que le respect du lieu. Prendre une douche, faire une lessive, porter des vêtements propres permet de garder sa dignité.

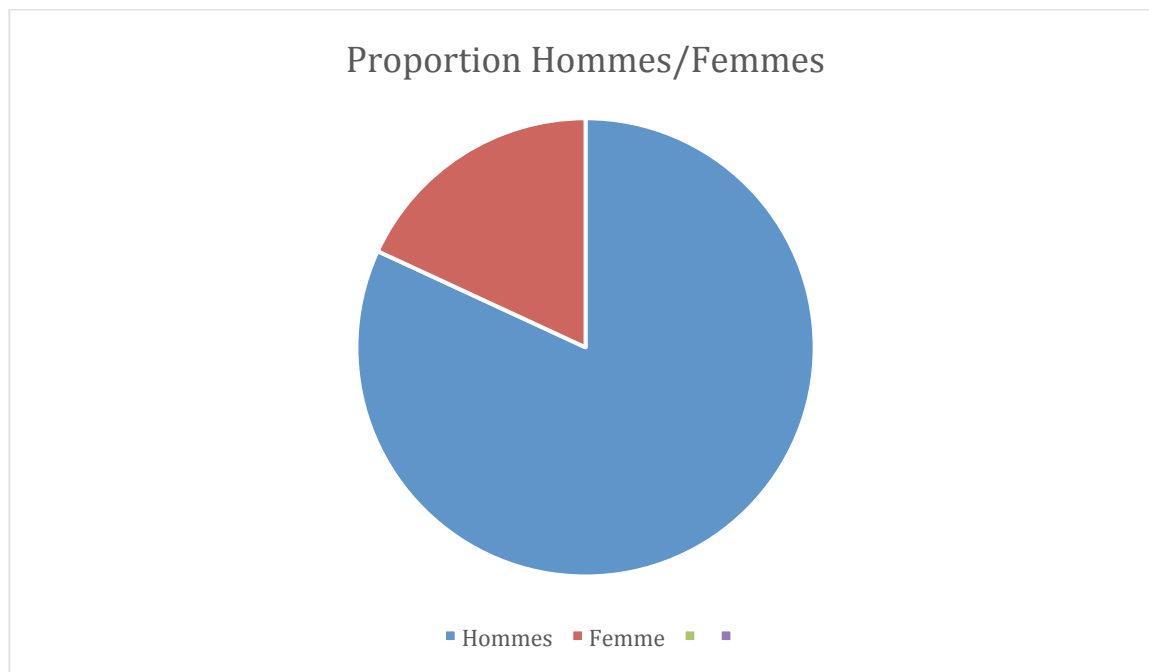
L'objectif de l'association est de créer du lien et ensuite, si la personne le souhaite, lui proposer un accompagnement social qui lui permettra d'acquérir ses propres ressources et donc une autonomie. Notre souhait est que chaque individu puisse prendre conscience de ses potentialités et se libérer de la dépendance.

Nous cherchons à éviter l'assistanat qui ne respecte pas les usagers. S'ils viennent pour profiter d'un bon repas chaud, ils sont conviés à contribuer financièrement à concurrence de 2€, et leur participation « pratique » est encouragée (préparation des repas et remise en ordre). Un repas bien préparé et apprécié par tous est source de valorisation.

L'ASBL a toujours eu depuis sa création l'ambition d'offrir un accueil à bas seuil à toute personne qui s'engage à respecter le projet et les règles établies pour la vie en collectivité. La seule condition pour être admis au sein de notre association est d'être majeur. Notre travail est basé sur le "non-jugement" et le respect de chacun dans sa globalité ainsi que le respect des autres.

### 3. NOTRE PUBLIC

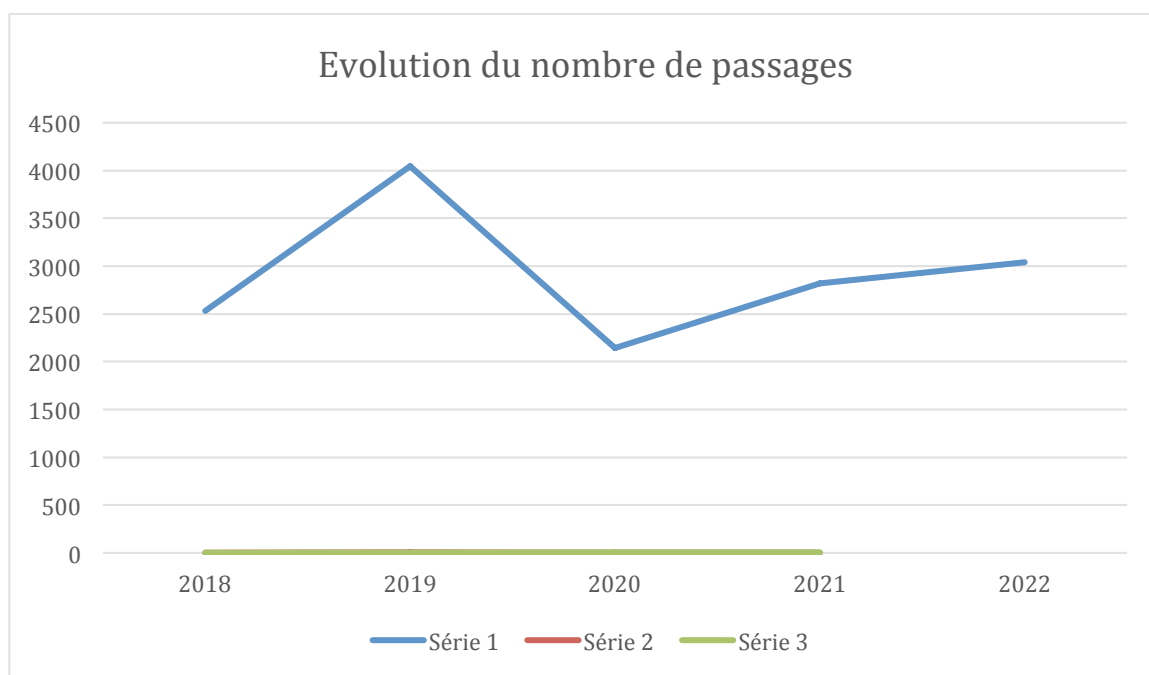
Un total de 123 personnes différentes sont venues à Utuc en 2022.



31 personnes que nous ne connaissons pas en 2022 ont passé la porte d'Utuc.

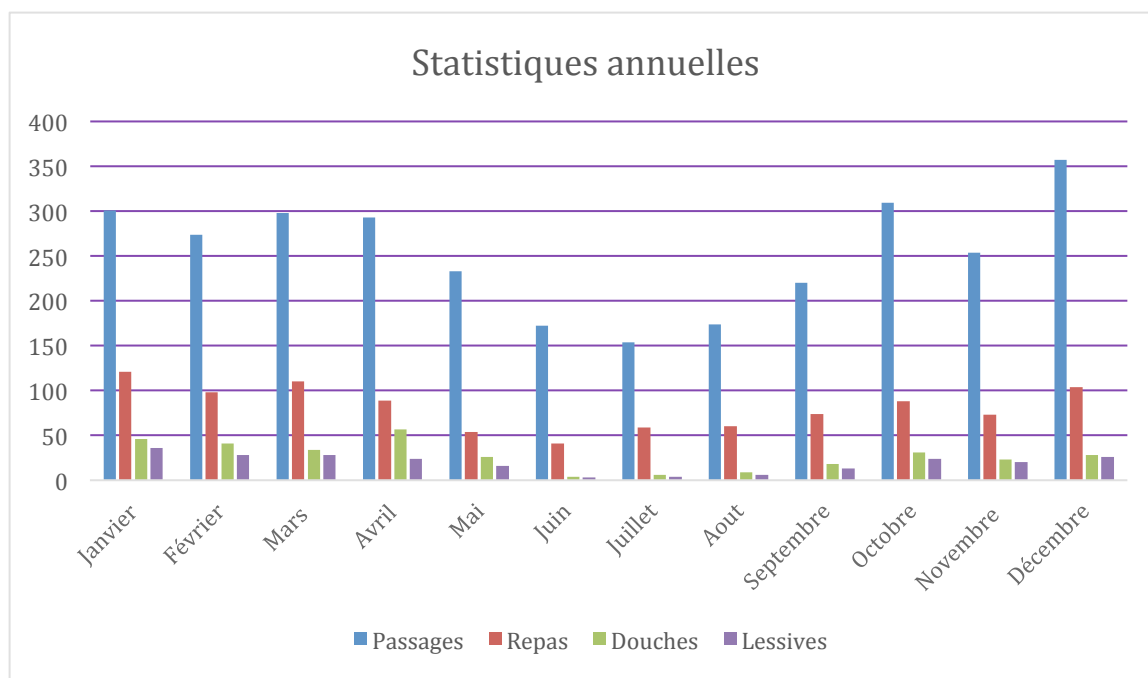
Ce nombre est moins élevé que l'année passée puisqu'en 2021, 55 nouvelles personnes sont venues pour la première fois à UTUC. Il est probable que ce soit dû au Covid.

En 2022, il y a eu 3039 passages.



Nous pouvons constater que c'est en 2019 qu'il y a eu le plus de passages.

Évidemment, la fréquentation a chuté en 2020 à cause du Covid. Elle a à nouveau augmenté en 2021 et reste stable en 2022.



Il est intéressant de remarquer que le taux de fréquentation est le plus élevé pendant les mois les plus froids.

#### 4. NOS MISSIONS

##### Nos missions sont remplies grâce au triangle Bénévoles-Etudiants-Professionnels

L'association a pour but principal de contribuer à l'accueil et à l'intégration de personnes issues de la précarité en vue de retisser du lien social.

L'ASBL poursuit la réalisation de ce but par tous les moyens et notamment par :

La mise sur pied d'une structure qui favorise les contacts entre la Communauté Étudiante, la Communauté de l'entité d'Ottignies-Louvain-La-Neuve et les publics précarisés.

## 4.1. L'équipe et son fonctionnement

Afin de remplir au mieux ces diverses missions, en voici les différents acteurs :

La mixité de notre équipe créée, nous osons le croire, un décroisement progressif des barrières sociales, générationnelles, culturelles ou idéologiques. Cela permet la rencontre dans le dialogue et le respect de chacun.

L'équipe représente plusieurs profils qui se complètent : une dizaine de volontaires habitants, les étudiants de 3 Kots à projet (KapQuart, Coquille, KDH), 2 professionnelles et 1 stagiaire. Chacun et tous ont un rôle à jouer dans l'accueil proposé !

### 4.1.1. Les kots à projets (KAP)

Les KAP ont organisé pour la rentrée universitaire un barbecue à Utuc. Pour effectuer des permanences à UTUC, il est important d'avoir quelques connaissances sur notre public. La Présidente (Madame Louveaux), Stéphanie Seutin (Coordinatrice) étaient présentes pour parler de la création d'UTUC, de ses forces, de ses faiblesses, de ses atouts.



### 4.1.2. Les activités étudiants/bénévoles

Notre marche annuelle s'est déroulée en avril et a rencontré un vif succès.

Nous avons eu également la possibilité d'occuper, gratuitement durant deux jours, un chalet au Marché de Noël. Les étudiants des kots à projet ont mis beaucoup d'énergie à préparer cet évènement. Les usagers et le personnel ont également confectionné diverses sucreries à vendre lors de ce marché.

Un dîner couscous a été organisé par et avec les bénévoles. Une tombola a eu lieu lors de ce repas.

Une collecte de vivres mise sur pied par les bénévoles s'est déroulée pendant trois jours au magasin Delhaize de Limal.

Toutes ces activités sont primordiales pour la survie d'UTUC. En effet, l'équilibre budgétaire reste précaire.

### 4.1.3. Le personnel salarié

De janvier à fin mars, nous étions 2,75 ETP. L'équipe était composée de deux éducateurs et d'une assistante sociale Coordinatrice. Nous avons également l'aide d'une stagiaire assistante sociale de dernière année.

Suite à des problèmes financiers, nous avons dû nous séparer d'un poste d'éducateur vers la fin mars. C'est à cette même période que la stagiaire terminait son stage.

Nous avons donc continué avec une équipe réduite de 1,75 ETP jusque fin septembre.

L'éducateur restant nous a quittés fin septembre pour voler vers de nouveaux horizons.

Nous avons pris la décision d'engager la stagiaire assistante sociale présente en début d'année à 3/4 temps. Cette dernière a commencé le 05/10/22.

A présent, nous sommes donc 1.75 ETP composé de deux assistantes sociales.

Une stagiaire assistante sociale de troisième année nous accompagne depuis début octobre et effectuera son stage jusque fin mars 2023.

### 4.1.4. L'équipe des volontaires

Le volontaire, qu'il soit habitant ou étudiant, apporte à l'ASBL une dimension humaine complémentaire au travail professionnel. Il participe activement à la vie de l'association et permet donc à celle-ci de réaliser pleinement ses missions. En effet, en prenant en charge certaines tâches pratiques, il libère du temps pour le travail de l'équipe d'accompagnement. Le volontaire joue également un rôle essentiel dans le tissage de liens sociaux avec les personnes fréquentant l'ASBL et apporte une dimension intergénérationnelle.

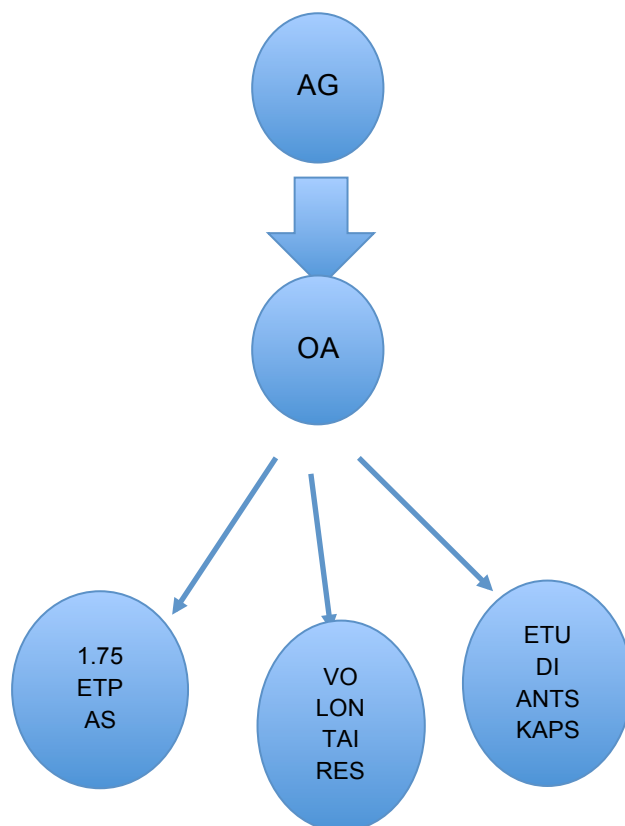
Cette année, nous avons accueilli des nouveaux bénévoles dont deux hommes.

Les volontaires apportent aussi leur soutien sous d'autres formes. C'est ainsi que l'équipe Events organise les événements de sensibilisation et recherche des fonds.

Un habitant bénévole assure les petits travaux d'entretien. Un autre assure les déménagements et emménagements des usagers.



#### 4.1.5. Organigramme



#### 4.2. HYGIENE

##### 4.2.1. L'ASBL offre un accès à une douche

Parce que la santé est notre capital, préserver une bonne hygiène corporelle est primordial et assure une dignité.

Nous offrons les produits d'hygiène nécessaires (savon, shampoing, rasoirs,...).

##### 4.2.2. L'ASBL offre un accès à une buanderie (deux machines à laver et deux séchoirs)

Avoir une bonne présentation, porter des vêtements propres est essentiel à la dignité. Les lavoirs à LLN coûtent trop cher pour nos usagers. A Utuc ils ont accès aux machines pour 1 euro.

### 4.2.3. Repas

« L'ASBL offre la possibilité de se restaurer et de participer à la préparation des repas ».

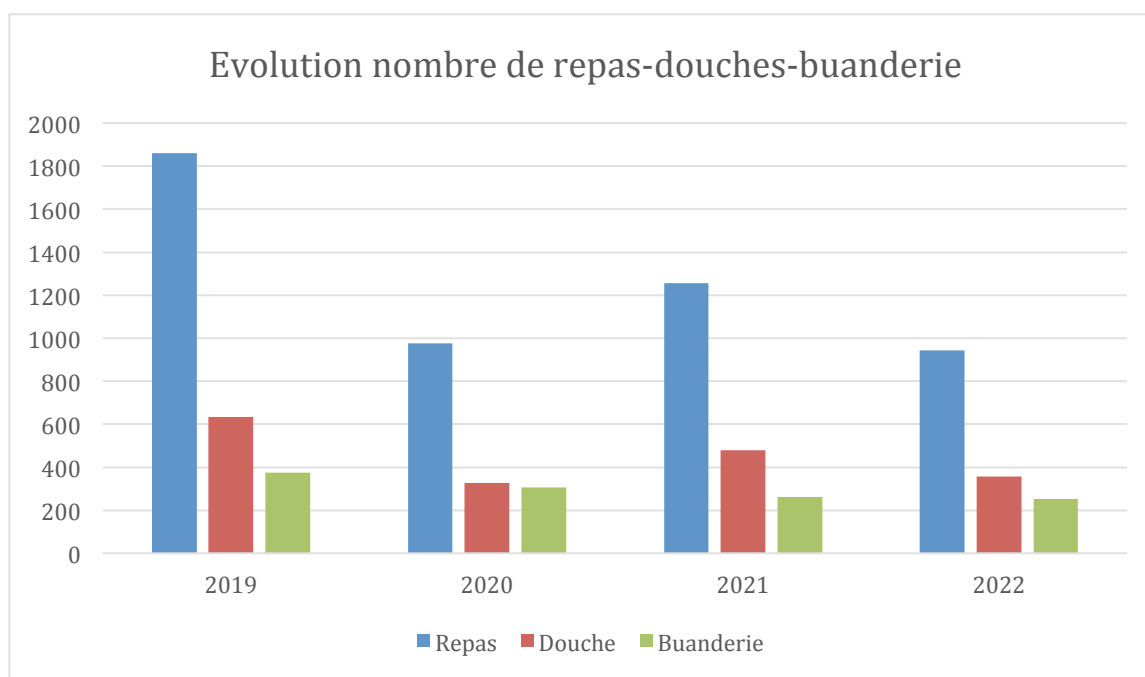
Nous attachons beaucoup d'importance à pouvoir offrir un repas sain et équilibré à nos usagers.

Chaque midi, nous cuisinons de la soupe fraîche ainsi qu'un repas complet (viande, légumes et féculents).

La soupe et le pain sont servis toute la journée gratuitement. Le repas coûte 2 euros.

Afin de diminuer nos coûts et d'offrir une variété dans les aliments préparés, nous avons des conventions avec plusieurs partenaires :

- Nous avons la possibilité d'aller chercher des invendus au magasin « Färm » 3 fois par semaine.
- Nous récupérons les invendus de chez Delhaize deux fois par semaine.
- Une fois par mois, nous bénéficions de denrées sèches provenant de la Banque Alimentaire et distribuées par le Service de l'Entraide de Blocry.
- Une fois par semaine, nous pouvons aller chercher plusieurs kilos de viande à la Boucherie Habib (place Bosch à Wavre).



### 4.3. DEMARCHES SOCIALES

A leur demande et avec les usagers, nous effectuons plusieurs démarches sociales par jour (mise en route d'un Revenu d'Intégration Sociale, envois des cartes de chômage,

inscriptions auprès des CPAS d'une adresse de références, recherches de structures de vie, recherches de logements, demande d'avocat pro deo,...).

L'équipe sociale passe beaucoup de temps à chercher des logements ainsi que des logements d'urgence.

Cette année, plusieurs projets se sont concrétisés, en voici quelques exemples :

- Un homme a vécu en France pendant plusieurs années. Il est revenu en Belgique en juin et a passé la porte d'UTUC. Il n'avait plus d'adresse, plus de domicile, plus de revenus, plus de mutuelle, plus aucun papier d'identité. De plus, il souffre d'une lourde maladie mentale et a besoin de soins. La première chose que nous avons faite est de demander une adresse de référence au CPAS. Ensuite, nous avons demandé un revenu d'intégration. Nous l'avons aidé à s'affilier à une mutuelle. Nous avons ensuite trouvé un lieu d'hébergement encadré et adapté pour lui. Tout ceci s'est fait en 7 semaines. Actuellement, cet homme se sent bien dans son logement, ne manque de rien et a accès aux soins.

- Un homme de 65 ans est arrivé en nous expliquant qu'il dormait dans sa voiture. Il venait d'être pensionné et divorcé. Il a deux enfants d'une dizaine d'années. Il rencontrait d'énormes difficultés à rassembler les divers documents nécessaires à l'octroi de sa pension. Nous avons pris contact avec différentes instances. Mr a commencé à toucher sa pension mais celle-ci était trop faible pour mener une vie décente. Nous avons donc demandé la GRAPA que nous avons obtenue. Il a pu retrouver un logement et accueillir ses enfants 1 semaine sur 2. Il est heureux !

- Un homme fréquentait UTUC depuis des années. Il était donc installé à l'ASBL et y passait ses journées. Nous avons le sentiment qu'il se perdait à passer ses journées à l'ASBL. Nous l'avons donc questionné sur les raisons de sa présence quotidienne. Ce questionnement l'a bousculé et il a commencé à s'interroger. Suite à cela, il a décidé de ne plus vivre chez son ami et de chercher un logement. Il a trouvé et vient encore de temps en temps mais passe ses journées chez lui également.

#### 4.4. ACCUEIL

Lorsque l'on passe la porte de l'asbl, on se rend tout de suite compte qu'il s'agit d'un lieu particulier. En effet, on y est accueilli aussi bien par des jeunes (étudiants de kots à projets), des personnes plus âgées (habitants), des usagers et leurs chiens, ou encore par l'un des travailleurs.

Pour ceux qui ont des difficultés à se mettre en projet (à long ou court terme) ou qui sont simplement fatigués d'être en mouvement continu, Un Toit Un Cœur est l'endroit qui leur donne un but chaque jour et la certitude de trouver chaleur et accueil, bref, un lieu de rencontre et de convivialité. Nous pouvons donc parler d'un point d'ancrage.

L'accueil dans la bienveillance et le respect est l'élément fondamental de l'ASBL, pour autant que chacun se soit engagé à respecter le règlement d'ordre intérieur.

Nous souhaitons avant tout être un lieu sécurisant pour tous et mettons tout en œuvre pour maintenir cette sécurité nécessaire au bien-être de chaque individu afin qu'il puisse se poser, se reposer et ensuite déposer.

Vivre à la rue peut être déstructurant et la lourdeur de l'administration souvent décourageante. L'accueil qu'offre l'ASBL vise à procurer un lieu où l'on peut se poser et trouver un support pour entreprendre les formalités administratives afin de préserver ou retrouver ses droits (carte d'identité, mutuelle, etc.) grâce à l'accompagnement social qui est proposé.

L'ASBL accepte l'anonymat. L'utilisateur n'est pas obligé de donner sa véritable identité. Lors de l'accueil, nous expliquons le fonctionnement de notre structure et ne demandons aucune explication sur les événements qui ont provoqué la venue à UTUC.

Ceci permet à la personne de se sentir libre de parler, le lien de confiance se crée et spontanément, les usagers se livrent et se confient, c'est à ce moment que leur projet démarre et que les démarches sociales débutent.

#### 4.5. ACTIVITES

Les animations permettent de susciter la découverte de soi (ses capacités, ses goûts), la rencontre de l'autre et les échanges. Elles offrent aussi une pause dans les difficultés rencontrées au quotidien.

Les activités/animations peuvent être organisées soit par les étudiants, soit par un intervenant social ou par les usagers eux-mêmes. Celui qui souhaite mettre quelque chose en place est le bienvenu.

Transmettre son savoir, c'est se sentir valorisé et donc jouer un rôle dans la société.

Afin d'organiser au mieux le quotidien du service, tous les mardis à 14h00, nous animons le « TEMPS DE PAROLE ». Nous donnons la place à la parole des usagers tant au niveau des animations, des infos pratiques que des questions qui se posent sur l'organisation du service ; des questions de fond, de vie à Utuc ou relationnelles sont également abordées.

Les matinées se passent généralement autour d'un café, d'un petit déjeuner et les discussions battent leur plein. Les après-midis sont ponctuées de jeux de société, d'animations ou d'activités. Ces moments sont très appréciés. Les animations et activités sont le choix des usagers.

Plusieurs intervenants extérieurs sont venus à Utuc dans le cadre de nos missions de sensibilisation et de prévention :

- Mr Martin de Duve, Directeur d'Univers Santé, est venu faire une intervention sur les dégâts causés par l'alcool.
- L'ASBL Modus Vivendi a tenu un atelier sur les risques encourus par rapport à la consommation de toxiques.

- Une alcoolique anonyme est venue témoigner et transmettre son expérience. Les participants ont été profondément marqués par ses propos.
- Un usager pratiquant l'art de la mosaïque nous a fait partager son expérience et a organisé un atelier qui nous a permis de pratiquer cette discipline.
- Un professeur de philosophie et citoyenneté a mené un débat sur un courant philosophique.
- Notre stagiaire de troisième année a organisé un débat démocratique sur un thème choisi par les usagers : "La place de l'homme dans le combat féministe?"

#### 4.6. PREVENTION ET SENSIBILISATION

Un autre volet de notre action est la prévention en matière de santé.

L'équipe joue un rôle important dans ce domaine et nous concentrons nos efforts principalement sur deux leviers : la santé et l'hygiène.

Un partenariat avec le planning familial de Louvain-La-Neuve nous permet de réaliser 2 fois par an des dépistages dans nos locaux. Cette visite, très attendue et appréciée par les usagers, favorise le contact avec les professionnels de la santé.

Une infirmière bénévole effectue une permanence par mois durant laquelle elle veille à l'hygiène en répondant à la demande de conseils, en prodiguant de petits soins et en faisant le lien avec la maison médicale.

En dehors de ces permanences spéciales, ce sont les intervenants sociaux et/ou les volontaires qui mettent les usagers en contact avec la maison médicale. En cas de nécessité, nous pouvons également organiser avec l'aide des volontaires un transport vers les structures médicales.

Depuis son ouverture, nous travaillons beaucoup avec la maison médicale « La Passerelle » et tentons de collaborer ensemble avec la personne concernée afin qu'elle se sente soutenue dans ses démarches et dans son suivi.

### 5. PARTENARIATS

Nous travaillons en réseau et ce depuis plusieurs années avec :

- Le planning familial de Louvain-La-Neuve : ce service est venu faire trois séances de dépistages, des prises de soins, des entretiens médicaux et de soutien psychologique.
- Les deux maisons médicales : « Espace santé » et « La Passerelle ».
- La Cellule de prévention de la commune : 2 permanences par semaine.

- La Police.
- l'ASBL Sans Collier : nous pouvons disposer de croquettes gratuites pour les chiens.
- Le gîte Mozaik à LLN : lorsque les usagers veulent une nuit de répit, ils peuvent y passer une ou plusieurs nuits.
- Notre Fédération : AMA . Elle nous informe des différents appels à projet, de la législation et des diverses nouvelles concernant notre secteur.
- Les deux CPAS : Commune de Louvain-La-Neuve et Ottignies.
- La Croix Rouge d'Ottignies.
- Le service Constellations : Service psychiatrique mobile.
- Habitat et Participation.
- Entre deux Wallonies.
- Le Relais Social du Brabant Wallon.
- La Maison Maternelle à Ottignies

## 6 - NOS SOUTIENS

Nous tenons à remercier chaleureusement :

- La Fondation Roi Baudouin qui a ouvert un appel projet pour aider les ASBL dans le cadre de la crise énergétique. Nous avons introduit une candidature qui a été acceptée.
- Le magasin Delhaize de Louvain-La-Neuve : invendus
- Le magasin Färm : invendus
- La Boucherie Habib : colis de viande
- L'Entraide de Blocry : denrées sèches une fois par mois
- La Région Wallonne
- La Province du Brabant Wallon
- La Ville de Louvain-La-Neuve
- L'Université Catholique de Louvain
- Vivre Ensemble
- Les Paroisses de LLN

- Inner Wheel

## **7. LE RELAIS SOCIAL DU BRABANT WALLON**

Pendant la période de grand froid qui a débuté mi-novembre, le Relais Social a mis en place, en collaboration avec les CPAS, un dispositif d'hébergement d'urgence. Deux containers ont été mis à disposition. Nous avons présenté deux usagers-candidats et ces derniers ont été acceptés.

L'équipe Housing First se met en place également. Il s'agit d'un projet qui consiste tout d'abord à trouver un logement. Ensuite, une prise en charge multidisciplinaire est assurée plusieurs fois par semaine afin d'aider la personne à trouver ses repères.

## **8. FORMATIONS**

La Coordinatrice ainsi que l'assistante sociale ont suivi une formation Croix Rouge sur les premiers secours.

## **9. PERSPECTIVES**

Cette nouvelle année 2023 sera une année importante pour les Services d'Accueil de Jour tels qu'UTUC. En effet, ces services obtiendront un agrément s'ils répondent à différents critères, ce qui est le cas de notre ASBL.

L'agrément permettra d'obtenir un subside structurel, c'est-à-dire que nous aurons la certitude d'obtenir chaque année un certain montant qui permettra à notre structure de fonctionner. Ce sera un grand soulagement pour les usagers ainsi que pour le personnel car l'équilibre financier d'UTUC reste précaire et ce malgré les nombreux donateurs que nous remercions une fois de plus car sans eux, UTUC n'existerait plus.