

ASSOCIATION CHAPITRE XII

« Le Relais Social Urbain de La Louvière »
régie par la loi du 08/07/1976



« Progrès dans la mise en réseau -
Quand le réseau résonne, les professionnels raisonnent »

Rapport d'activités et d'évaluation 2011

Dominique DEBELLE
Coordinateur général

Caroline MOREAU
Assistante sociale d'implémentation

Michela LATTUCA
Secrétaire de Coordination



Avec le soutien de la Wallonie

P r é a m b u l e

En introduction de ce rapport, une phrase me vient à l'esprit pour caractériser ma propre pensée subjective sur la connotation générale de l'année 2011 passée au sein du réseau Louviérois :

« Être libre c'est vouloir que les choses arrivent, non comme il te plaît, mais comme elles arrivent. »

Epictète (Philosophe Grec Stoïcien : 50-125 après J.C.)

« C'est vouloir que les choses arrivent »

En tant que Coordinateur de réseau, que peut-on vouloir si ce n'est voir sur le terrain les résultats des efforts déployés dans la mise en réseau ?

« Non comme il te plaît »

Certes, pour effectuer ce difficile travail, il me plairait, à l'instar d'autres Relais Sociaux Wallons d'avoir au moins un coordinateur adjoint à mes côtés.

La masse de travail portée par notre service est titanesque si l'on considère les attentes toujours plus nombreuses mais bien légitimes de la Région Wallonne.

« Comme elles arrivent. »

Plutôt que de donner des moyens à la Coordination générale, notre réseau a priorisé le soutien de projets sociaux de première ligne car cela répond à un réel besoin des usagers mais aussi parce que c'est aussi avant toute chose le sens de notre mission.

Des choix difficiles furent faits et le quotidien de l'équipe qui s'est étioyée en a perçu les conséquences.

Mais avec abnégation, nous avons mené nos nombreuses missions pour constater avec joie et fierté que la dynamique de travail de réseau s'est installée dans les interactions de nos services.

C'est sur un sentiment global assez positif que nos membres du Comité de Pilotage ont clôturé le labeur de l'an 2011.

Il y a communication entre services.

Des conflits entre services pour divergences philosophiques ont fait place à des concertations spontanées pour mettre à plat les ressentiments et les transformer en volonté de mieux collaborer.

L'utilisateur reste toujours plus présent dans l'esprit de nos professionnels concertés.

Nous apprenons ensemble à davantage nous centrer sur le sujet, quitte à remettre en question nos pratiques professionnelles non spécialement adéquates aux réalités des sans-abri et autres grands précarisés.

En cours d'année, nos dispositifs ont évolué face aux multiples effets de la mise en réseau.

Evolution tendant toujours vers l'intégration de l'intérêt de nos usagers.

Et évolution dans le professionnalisme posé.

Ce réseau change, évolue et progresse.

L'année 2011 a été riche en actions diverses et il appartient à ce rapport de tenter d'en restituer toute(s) leur(s) richesse(s).

Ce climat positif ne signifie pas pour autant que tout est fait, pas de place à l'autosuffisance dans l'action de mise en réseau.

Place à la continuité du travail et au redoublement d'efforts pour répondre aux attentes de nos professionnels, de nos responsables politiques locaux et de mériter la confiance donnée par la Région Wallonne à travers l'agrément de notre service.

Place aux remerciements...

Merci à tous les acteurs de notre quotidien, en leurs titres et qualités, car notre évolution vers le progrès leur est fortement tributaire. Le réseau, c'est eux, à travers leur investissement.

Je remercie donc ceux qui croient en notre travail.

Merci à Catherine LAGNEAU pour son engagement depuis les débuts du Relais Social et sa solide motivation ainsi qu'à Michela LATTUCA pour son digne remplacement.

Merci à Weslie VANLAERE pour le travail réalisé à nos côtés, son départ définitif en juillet 2011 a eu comme impact de nous rappeler l'importance du soutien qu'elle apportait à notre action.

Merci à Mélanie STAGNITTO pour le travail de recherche fourni, son départ pour un autre challenge nous a permis de recruter Caroline MOREAU, une assistante sociale nous laissant présager de bons progrès à venir dans le travail d'implémentation des pistes locales.

Merci à notre travailleur de l'ombre, Jean-Luc VANTYGHEM, trésorier émérite qui veille à la bonne santé financière de notre institution.

Merci à Noëlle DARIMONT pour son précieux soutien et sa bonne compréhension de notre réalité professionnelle.

Merci à mes parents d'être mes plus fidèles supporters.

Bonne lecture à tous.

Dominique DEBELLE
Coordinateur général

Table des matières

Chapitre I : Présentation générale	1
1. Contexte	1
1.1. Contexte historique	1
1.1.1. Contexte de politique Wallonne	1
1.2. Du contexte légal et sémantique du Relais Social	3
1.2.1. Définition générale du Relais Social	3
1.2.2. Le travail en réseau	3
1.2.3. Le public cible des Relais Sociaux	4
1.2.3.1. Définition issue du cadre juridique	4
1.2.3.2. Définition de notre réseau local	4
1.3. Du contexte géographie de l'action	5
1.3.1. L'arrondissement administratif	5
1.3.2. La Louvière pôle central de la Région du Centre et partenaire de la Communauté Urbaine du Centre	6
1.3.3. Quelques critères socio-économiques	8
1.3.3.1. Le Revenu médian	8
1.3.3.2. La population active	8
1.3.3.3. Le Taux de demandeurs d'emploi inoccupés et indicateur de demande d'emploi	12
1.3.3.4. La Moyenne annuelle de personnes ayant un Revenu d'Intégration (R.I.)	16
1.3.3.4.1. La situation louviéroise des bénéficiaires du Revenu d'Intégration et d'une Aide sociale individuelle équivalente.....	17
1.3.4. Situation de la Région du Centre au regard du Plan de Cohésion Sociale	18
1.3.5. En conclusion	20
2. Rappel des finalités et des missions (mise en réseau et travail sur 4 axes)	21
2.1. Finalité du Relais Social	21
2.2. Des objectifs généraux du Relais Social	21
2.3. Les axes d'intervention du Relais Social	22
2.4. Nos outils de mise en réseau	22
3. Construction du Réseau et transversalité	24
3.1. Engagement des partenaires dans le Relais Social	24
3.2. Classification de nos partenaires par axes du Relais Social	25
Chapitre II : Rapport de la Coordination	27
1. Analyse des modes de décisions et des modes d'action	27
1.1. Les modes de décision	27

1.1.1. Les instances du Relais Social Urbain de La Louvière	27
1.1.2. Composition et mission des instances du RSULL	28
1.1.2.1. L'Assemblée Générale	28
1.1.2.2. Le Conseil d'Administration	31
1.1.2.3. Le Comité de Pilotage	32
1.1.2.4. Le Comité de Concertation	36
1.1.2.5. L'équipe de la Coordination générale.....	39
1.1.2.5.1. La formation du personnel	39
1.1.2.5.2. Les perspectives de l'équipe	40
1.2. Les modes d'action	41
1.2.1. Le pôle méthodologique	42
1.2.2. Le pôle projets	46
1.2.3. Le pôle concertations	46
1.2.4. Le pôle formations	48
1.2.5. Le pôle citoyenneté	48
1.2.6. Bref bilan des actions de mise en réseau des partenaires au sein du pôle concertations ..	49
1.2.7. Bref bilan de la collaboration avec les réseaux extérieurs	61
1.3. Moyens financiers du Relais Social en 2011	70
Chapitre III : Partie quantitative	73
1. Introduction	73
A. Accueil de nuit et hébergement	75
A.1) L'Abri de nuit « Le Tremplin ».....	75
A.2) L'hébergement d'urgence du Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S.....	85
B. Accueil de jour	94
B.1) Le Dispositif « 109 » – Accueil de jour à bas seuil	94
B.2) Dispositif « Service Loge-Toit » – Accueil de jour pour aide à la recherche de logement	105
B.3) Agent d'accompagnement social des locataires dits chaotiques	116
C. Dispositif d'Urgence Sociale	125
D. Travail de rue	134
D.1) Projet "Citoyen dans ma ville, j'y trouve ma place"	134
D.2) Le Relais Santé	144
D.3) Le Psychologue mobile de l'ASBL « Psy Chic »	158
Chapitre IV : Partie qualitative	168
1. Situation de départ	168
2. Evaluation des objectifs établis en vue de répondre à la situation de départ	172
2.1. Axe de l'accueil de jour	172
2.1.1. Le Centre d'accueil de jour « Le 109 » de l'ASBL Picardie Laïque	172
2.1.2. Le service Loge-toit du CPAS de La Louvière	181
2.1.3. Le projet d'accompagnement social et pédagogique des personnes « chaotiques » en logement à loyer modéré (A.I.S. Logicentre)	191
2.2. Axe de l'urgence sociale	197

2.2.1. Le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS de La Louvière	197
2.3. Axe de l'accueil de soirée	206
2.3.1. L'Abri de nuit « Le Tremplin » de l'ASBL Picardie Laïque	206
2.4. Axe du travail de rue	217
2.4.1. Projet de la Cellule mobile des éducatrices de rue de la Ville de La Louvière.....	217
2.5. Axe transversal	226
2.5.1. Service d'appui aux projets du Relais Social (Agent PTP du CPAS de L.L.)	226
2.5.2. Le Relais Santé du CPAS de La Louvière	231
2.5.3. Travail d'implémentation des pistes locales résultant de l'étude relative aux freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés	245
2.5.3.1. Contexte général	245
2.5.3.2. Les pistes qui avaient été dégagées à La Louvière	247
2.5.3.3. Changement et réorganisation	251
3. Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation	264
3.1. Objectifs généraux et opérationnels du Pôle Citoyenneté	264
3.1.1. Nos deux objectifs généraux	264
3.1.2. Nos objectifs opérationnels	264
3.2. Méthodologie adoptée	265
3.2.1. Bilan du travail réalisé en 2011	266
3.3. Perspectives 2012.....	271
4. La formation des intervenants sociaux	272
4.1. Analyse de la demande	272
4.1.1. Notre offre générale	272
4.2. L'évaluation des programmes	273
4.2.1. Nos indicateurs	273
4.3. Le programme de l'année 2011	274
4.4. Les résultats	274
4.4.1. La formation de perfectionnement	274
4.4.2. La formation d'initiation.....	277
4.5. Conclusions et perspectives	284
5. Conclusion générale – Recommandations et perspectives	285
5.1. Adéquation des actions	285
5.2. Perspectives en 2011	291
5.3. Conclusion finale	298

Chapitre I : Présentation générale

1. Contexte

Reprenons les lignes directrices qui caractérisent notre Association.

1.1. Contexte historique

1.1.1. Contexte de politique Wallonne

« La visibilité accrue de la précarité aigüe dans les centres urbains pose une question sociale.

Bien que les causes de l'exclusion soient dues à de nombreux facteurs, la population et les médias interpellent les autorités et les questionnent sur l'efficacité des filets de protection sociale.

Mourir de froid ou de faim est insupportable.

*La question de la responsabilité est en expansion. »*¹

Voici le contexte global posé.

La Politique Wallonne de lutte contre la grande précarité se situe bien dans le cadre de ce contexte global.

Les outils mis en place ont évolué selon les résultats observés.

Le passé : L'aide sociale

En 1976, la Loi organique des C.P.A.S. allait permettre aux Présidents des C.P.A.S. d'accorder l'aide sociale urgente, mesure toujours bien utile actuellement.

Des subventions ponctuelles étaient accordées par la Région Wallonne à des associations travaillant auprès de personnes en grande précarité mais sans être spécialement inscrites dans un cadre de concertation locale.

Les Maisons d'hébergement ont été subventionnées.

En 1993, les grandes Villes Wallonnes ont bénéficié de subsides pour instaurer des dispositifs d'urgence sociale (D.U.S.) au sein des C.P.A.S.

Un premier constat général mettait en évidence le peu de coordination sur le terrain en dehors de celles mises en place par certains C.P.A.S.

¹ Extrait de l'exposé de Philippe BROGNIET, Inspecteur général de la D.G.O. 5 lors de son exposé dans le cadre des conférences organisées par le Relais Social Urbain de La Louvière le lundi 17 octobre 2011 durant la semaine de lutte contre la pauvreté.

Si ce n'est à travers les résultats enregistrés par les D.U.S. et les Maisons d'accueil, il était difficile pour la Région Wallonne d'avoir une vue d'ensemble sur le phénomène de grande précarité.

Des doubles emplois étaient constatés ou encore, l'absence de certains dispositifs.

Il n'y avait pas de gestion concertée des situations individuelles.

Une réaction s'imposait...

Le présent : L'insertion sociale

En 1999, le Contrat d'avenir pour la Wallonie a prévu le renforcement de l'action sociale pour les plus démunis.

Ce Contrat comprenait un axe qualifié « d'essentiel » par le Gouvernement wallon, celui de la **mise en réseau** de l'ensemble des intervenants publics et privés qui œuvraient autour de la grande précarité.

La légitimité d'un tel choix trouvait son fondement autour de deux constats portant sur la question de la lutte contre la précarité sociale et le « sans-abrisme » :

- La pauvreté ne recule pas malgré tous les efforts déployés (de tels efforts sont dispersés) ;
- Il manque un lien entre l'urgence et l'insertion ;

En 2001, le travail de mise en réseau fut expérimenté dans les Villes de Liège et de Charleroi, sous le vocable « Relais Sociaux ».

Sur base de cette expérience positive, un décret a vu le jour le **17 juillet 2003**, décret relatif à l'insertion sociale, fondant une structure originale de coordination et de soutien en réponses aux différents manques, **les Relais Sociaux**.

Par la mise en œuvre des Relais Sociaux dans les grandes villes Wallonnes, les objectifs espérés sont :

- De dépasser les séparations disciplinaires et sectorielles au profit d'une démarche de coordination, de concertation ;
- D'organiser une offre étendue et d'évaluer les actions menées ;
- D'identifier les difficultés qui touchent les usagers et les professionnels en recherchant des solutions adaptées ;
- De renforcer le professionnalisme des services impliqués.
- D'assurer un accueil inconditionnel ;
- D'améliorer la connaissance du phénomène du sans-abrisme ;
- De favoriser la participation active des usagers.

Un cadre juridique était donné et d'autres villes allaient pouvoir s'inscrire dans la mouvance en créant leur propre Relais Social (Verviers, Mons, La Louvière, Namur et Tournai).

A La Louvière, notre Relais Social s'est créé le **23 décembre 2004**.

La mise en réseau s'opérait dans les grandes Villes Wallonnes.

En 2009, La Déclaration de Politique Régionale Wallonne 2009-2014 allait accorder une attention particulière aux personnes en précarité aigüe et aux Relais Sociaux Urbains Wallons.

Le futur : D'autres stratégies-outils avec moins de moyens ?

Nous traversons un contexte de crise financière et observons l'augmentation du phénomène de précarisation des citoyens.

La Pauvreté avance...les subsides risquent de s'amenuiser, nous devons travailler plus avec moins de moyens.

D'autres stratégies pourraient-elles apparaître ?

Notre action s'inscrit dans ce contexte social en perpétuelle mouvance, étroitement lié à la précarité sociale, évoluant quant à elle vers la croissance.

1.2. Du contexte légal et sémantique du Relais Social

1.2.1. Définition générale du Relais Social

Il s'agit d'un **dispositif de coordination** d'opérateurs locaux publics et privés œuvrant dans le domaine social de la grande précarité au sein d'un réseau partenarial.

Il constitue le premier maillon d'une chaîne menant vers l'insertion.

Au-delà du rôle de coordination, le relais social est chargé **d'assurer un rôle d'étude et de tenue de statistiques** afin de permettre de réorienter, le cas échéant, le dispositif en vue d'atteindre une plus grande efficacité dans la lutte pour l'inclusion du public cible.

1.2.2. Le travail en réseau

Le Décret du 17 juillet 2003 relatif à l'insertion sociale pose le cadre général des Relais Sociaux et définit la reconnaissance des structures ayant pour mission d'assurer la **coordination** et la **mise en réseau** des acteurs publics et privés impliqués dans l'aide aux personnes en situation d'exclusion.

Quelle est la plus-value d'une action de mise en réseau ?

Par son travail en réseau, notre Relais Social local vise continuellement 4 axes essentiels :

- La création de liens entre institutions partenaires et leurs professionnels en dépassant les logiques de segmentation, en permettant une meilleure coopération suite à la mise en place de synergies ;

- L'importance de redonner la place première à l'utilisateur (Le développement optimal d'une meilleure approche individuelle) ;
- Le développement de nouvelles marges d'initiative de la part des intervenants sociaux ;
- La production de projets novateurs dans les réponses aux besoins des usagers.

1.2.3. Le public cible des Relais Sociaux

1.2.3.1. Définition issue du cadre juridique

Le Décret relatif à l'Insertion sociale du 17 juillet 2003 définit le public cible comme étant « **les personnes en situation d'exclusion** ».

L'article 3 dudit décret apporte un éclairage sur cette notion :

« Pour l'application du présent décret, est considérée comme personne en situation d'exclusion **toute personne majeure** confrontée ou susceptible d'être confrontée à la **difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine et d'exercer les droits reconnus par l'article 23 de la Constitution** et, en outre, pour ce qui concerne les services d'insertion sociale, **qui n'est pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle** ».

1.2.3.2 Définition de notre réseau local

Notre public cible se compose de personnes majeures désaffiliées, victimes de polyhandicapologie et se trouvant en situation d'exclusion et de grande précarité.

Le Relais Social Urbain local définit donc son public cible autour de 4 notions spécifiques :

- La notion de « *désaffiliation* » : L'absence de travail et l'isolement social ;
- La notion de « *polyhandicapologie* » : Le cumul de nombreuses difficultés ;
- La notion « *d'exclusion sociale* » : Processus de fragilisation du lien social ;
- La notion de « *précarité* » : Absence de sécurités conduisant à la pauvreté.

Concrètement, nous visons :

- Les sans-abri chroniques ;
- Les personnes se trouvant en rue toute la journée même si elles disposent d'un logement ;
- Les personnes isolées et démunies ;
- Les personnes désaffiliées ayant des problèmes de santé physique ou mentale ;
- Les personnes qui ne collaborent pas avec les partenaires du réseau et se trouvent rejetées du système d'aide traditionnel ;
- Les personnes dites « chaotiques » qui ne sont pas prises en charge par les structures psychiatriques vu que leur état n'est pas jugé aigu mais qui ne peuvent s'inscrire dans un processus social d'aide ;

- Les personnes ayant des problèmes d'assuétudes ;
- Les personnes disposant d'un logement mais qui n'ont pas la possibilité de se nourrir, de se chauffer, ...;
- Les personnes mal logées ;
- ...

1.3. Du contexte géographique de l'action

1.3.1. L'arrondissement administratif

En principe, le champ d'action du Relais Social Urbain de La Louvière concerne l'arrondissement administratif dans lequel notre Ville se situe.

La Louvière se situe dans l'arrondissement administratif de **Soignies**, étendu sur une superficie est de 517,36 km² et comprenant une population de **184 306 habitants** au 01/01/2011.

8 communes composent cet arrondissement : Braine-Le-Comte, Ecaussinnes, Enghien, La Louvière, Le Roeulx, Lessines, Silly et Soignies.

Le tableau ci-après nous donne des éléments de géographie administrative permettant une comparaison de ces 8 communes.

D'après les fiches de présentation des 262 communes de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie (Données au 01/01/2011)

Communes	Nombre d'habitants	Surface En Km²	Densité population Habitants/Km²	Pourcentage d'urbanisation En %
Braine-Le Comte	21 286	84,68	251,37	11,96
Ecaussinnes	10 644	34,77	306,12	19,54
Enghien	12 973	40,59	319,61	20,42
La Louvière	78 287	64,16	1 220,18	43,49
Le Roeulx	8 266	42,79	193,17	14,64
Lessines	18 385	72,28	254,35	17,48
Silly	8 175	67,68	120,78	9,61
Soignies	26 290	110,30	238,34	12,95

Comparativement à La Louvière, ces chiffres nous montrent :

- Des communes moins peuplées et moins denses au niveau de la population ;
- Excepté Enghien, un pourcentage d'urbanisation inférieur à 20 % ;

Nous verrons plus loin que ces communes présentent des indicateurs plus favorables au niveau du Plan de Cohésion Sociale.

1.3.2. La Louvière pôle central de la Région du Centre et partenaire de la Communauté Urbaine du Centre

La Ville de La Louvière constitue le pôle central de la Région du Centre, région aux contours flous partagés entre trois arrondissements administratifs (Soignies, Thuin et Charleroi).

Dans les faits, à l'instar de deux autres Associations Chapitre XII², les statuts de notre Relais Social fixent son champ d'action sur le territoire de la **Communauté Urbaine du Centre (C.U.C.)**.

Ce choix stratégique de politique locale s'inscrivait dans une volonté supra communale de quête identitaire, de recherche de cohésion et de développement de synergies spécifiques.

En effet, même si la Région du Centre ne possède pas de reconnaissance institutionnelle officielle, elle est précisément reconnue de manière socio-économique et culturelle.

Or, il existait un passé riche de synergies au sein de la population de la Région du Centre qui a malheureusement essuyé une certaine « délocalisation » au niveau d'institutions sociales, syndicales, économiques et financières.

Une réponse : La création en 1998, sous forme d'A.S.B.L., d'une association de 13 communes de la Région du Centre ». 13 communes œuvrant ensemble dans une perspective de globalisation de plans et de programmes à l'intérieur du territoire.

La zone couverte par **la C.U.C.** comprend une superficie totale de 650 km² pour une population totale d'environ **268.411 habitants** pour une superficie de 639 km² (*Chiffre au 15 janvier 2011*)³. La particularité de cette région est de rassembler des communes où le milieu rural interpénètre l'urbain et l'industriel.

Outre les 5 communes relevant de l'arrondissement administratif de Soignies (Braine-Le Comte, Ecaussines, La Louvière, Le Roeulx et Soignies), la Communauté Urbaine du Centre comprend également les communes suivantes :

- Chapelle-Lez-Herlaimont, Manage et Seneffe, relevant de l'arrondissement administratif de Charleroi ;
- Anderlues, Binche, Estinnes, Merbes-Le-Château et Morlanwelz relevant de l'arrondissement administratif de Thuin.

² Association des C.P.A.S. de la Communauté Urbaine du Centre (A.C.C.U.C.) et l'association des services de coordination de soins et de services à domicile (Coordi 15).

³ Source Service Public Fédéral Intérieur : ibz.rm.fgov.be



Communes	Nombre d'habitants ⁴	Surface En Km ²	Densité population Habitants/Km ²	Pourcentage d'urbanisation En %
Chapelle-Lez-Herlaimont	14 419	18,09	782,97	29,70
Manage	22 468	19,68	1 141,66	44,56
Seneffe	10 826	62,76	172,49	19,60
La Louvière	78 287	64,16	1 220,18	43,49
Anderlues	11 758	17,02	690,83	30,21
Binche	32 955	60,66	543,27	19,43
Estinnes	7 742	72,73	106,44	8,33
Merbes-Le-Château	4 282	30,24	141,60	8,40
Morlanwelz	19 188	20,22	948,96	33,97

En considérant la situation des Communes de la C.U.C., nous observons une situation différente de celle observée pour l'arrondissement administratif.

Si ces communes ne sont pas aussi peuplées que La Louvière, certaines présentent un caractère d'urbanisation plus ou moins important (Manage, Anderlues et Morlanwelz).

⁴ D'après les fiches de présentation des 262 communes de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie (Données au 01/01/2011)

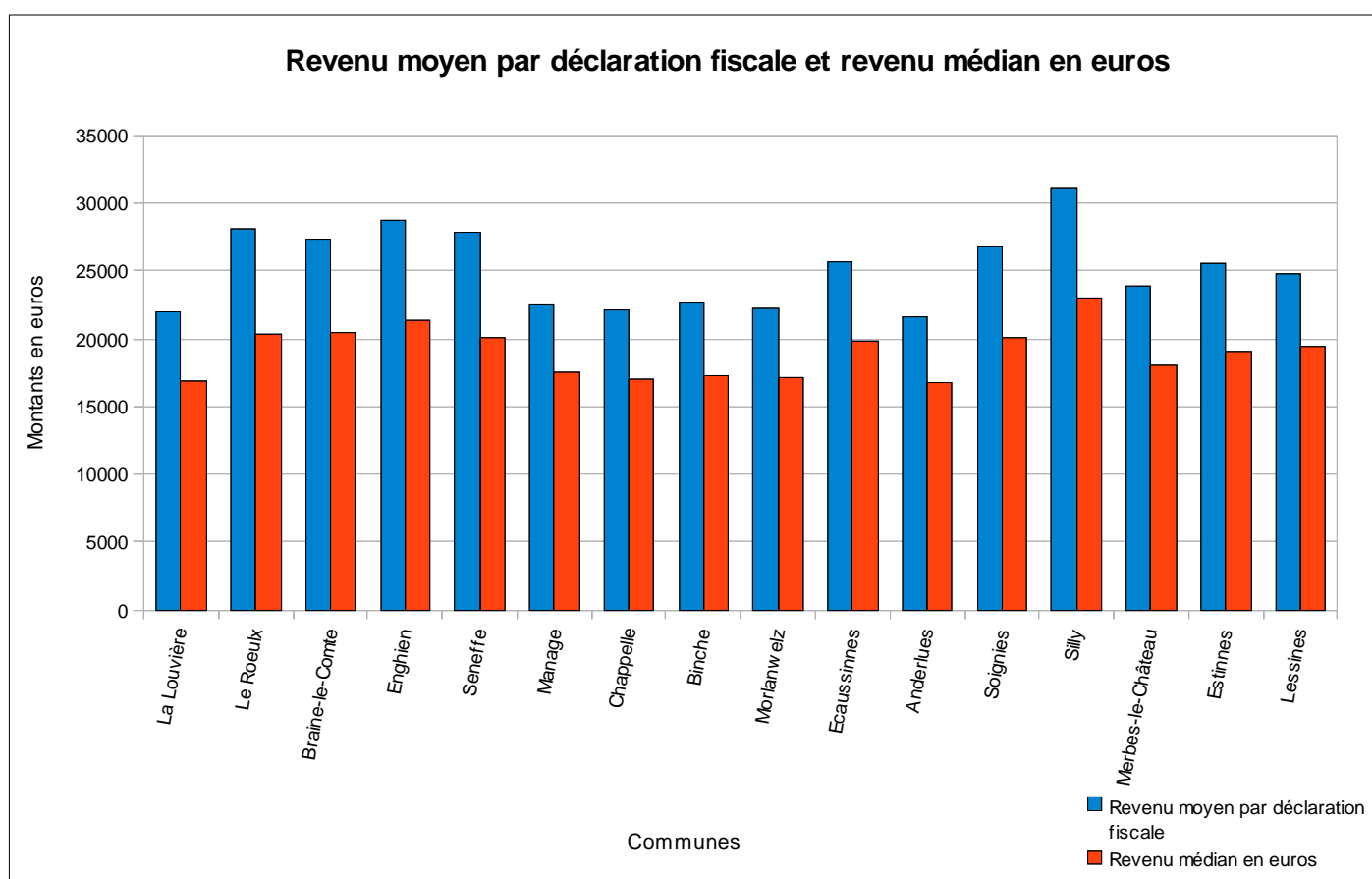
1.3.3. Quelques critères socio-économiques

1.3.3.1. Le Revenu médian

Au regard du **revenu médian**⁵, nous observons :

- Une situation économique plus délicate pour les habitants de La Louvière (16 850 €) et d'Anderlues (16 782 €) ;
- Une situation quasiment similaire pour les habitants de Chapelle-Lez-Herlaimont (17 073 €), Manage (17 512 €), Binche (17 246 €) et de Morlanwelz (17 090 €).

(Sources : Chiffres 2008 des revenus fiscaux – SPF Economie)



1.3.3.2. La population active

Examinons les données relatives à la **population active**⁶.

La compétence géographique de la Direction Régionale du Forem de La Louvière couvre les communes de l'arrondissement administratif de Soignies et celles de la Communautés Urbaine du Centre plus la commune d'Erquelinnes.

⁵ Le revenu médian est le revenu qui partage exactement en 2 la population : La moitié de la population dispose d'un revenu plus élevé que le revenu médian, l'autre moitié, d'un revenu moins élevé.

⁶ Etat des lieux socio-économique de la région de La Louvière, Edition 2011 – Editeur : Le Forem

Les données sont donc exploitables en vue de présenter le contexte socio-économique de la région.

Synoptique de la population active (Moyenne 2009) Direction régionale du Forem La Louvière					
Commune	Population en âge de travailler (15-65 ans)	Population active occupée	Population active inoccupée	Population active totale	Population inactive
Anderlues	7 552	3 879	1 006	4 884	2 667
Binche	21 429	11 471	2 757	14 228	7 201
Braine-Le-Comte	13 893	8 404	1 314	9 717	4 175
Chappelle-Lez-Herlaimont	9 474	4 919	1 266	6 185	3 289
Ecaussinnes	6 799	4 163	635	4 798	2 000
Enghien	8 278	5 293	642	5 935	2 342
Erquelinnes	6 275	3 373	823	4 196	2 079
Estinnes	5 091	2 919	533	3 452	1 639
La Louvière	51 550	25 764	7 314	33 078	18 471
Le Roeulx	5 452	3 248	526	3 774	1 678
Manage	14 955	7 757	1 991	9 748	5 207
Merbes-le-Château	2 847	1 593	313	1 906	941
Morlanwelz	12 383	6 530	1 590	8 119	4 264
Seneffe	7 155	4 257	656	4 913	2 241
Silly	5 403	3 517	323	3 840	1 563
Soignies	17 358	9 978	1 469	11 447	5 911
TOTAL	195 890	107 064	23 158	130 222	65 668

Petit lexique clarificateur :

Population active occupée : Personnes déclarant exercer une activité professionnelle rémunérée.

Population active inoccupée : Catégorie regroupant les chômeurs.

Population active totale : Population totale en âge de travailler + les personnes souhaitant travailler (Demandeurs d'emploi).

Population inactive : Personnes n'ayant pas d'activité professionnelle

La Direction Régionale de La Louvière compte près de 196 000 personnes en âge de travailler mais ce n'est pas pour autant que toutes ces personnes soient actives sur le marché de l'emploi.

Parmi les raisons d'inactivité, nous trouvons entre autres, l'obligation scolaire jusqu'à 18 ans, les activités bénévoles exclusives, les personnes au foyer, les prépensionnés,...

Plus de 130 000 habitants de la Région du Centre sont actifs sur le marché du travail.

Parmi eux, 107 000 personnes disposent d'un emploi (82,31 %) = Population active occupée.

23 000 personnes sont sans emploi et sont en recherche active = Population active inoccupée.

Sur base des sources Steunpunt WSE pour l'IWEPS (moyenne 2009), intéressons-nous aux taux d'activité et d'emploi.

Le taux d'activité (= *Pourcentage de personnes qui se présentent sur le marché du travail, qu'elles soient à l'emploi ou à la recherche d'un emploi (population active/ la population en âge de travailler)*).

Le Taux d'activité de la Région du Centre (en moyenne 2009) est de 66,5 % contre 67,6 % au niveau régional Wallon.

Ce taux d'activité est de 72,7 % chez les hommes et de 60,30 % chez les femmes.

Depuis 2003, le taux masculin est resté stable (+ 0,1 point de pourcent) alors que chez les femmes, il a progressé de 3,1 points de pourcent.

Le taux d'emploi (= *Population active occupée/population en âge de travailler*)

Le Taux d'emploi de la Région du Centre est de 54,7 % contre 56,6 % en Wallonie.

Au niveau du genre, le taux d'emploi est plus élevé chez les hommes (61,3 %) contre 48,2 % chez les femmes.

Depuis 2003, le taux d'emploi enregistre une hausse de 1,9 point de pourcent, ce qui amène le FOREM à conclure que « **La Louvière enregistre la plus forte hausse de son taux d'emploi et tend à rattraper son retard sur la moyenne wallonne.** »

Au niveau de la Région du Centre, 9 communes ont un taux d'emploi supérieur à la moyenne de celle de la Direction Régionale de La Louvière, dont 4 communes avec une moyenne supérieure à 60 % (Silly (65,1 %), Enghien (63,9 %), Ecaussines (61,2 %) et Braine-Le-Comte (60,5 %).

3 communes ont enregistré une hausse de plus de 3 points de pourcent entre 2003 et 2009 : Binche, Anderlues et Estinnes.

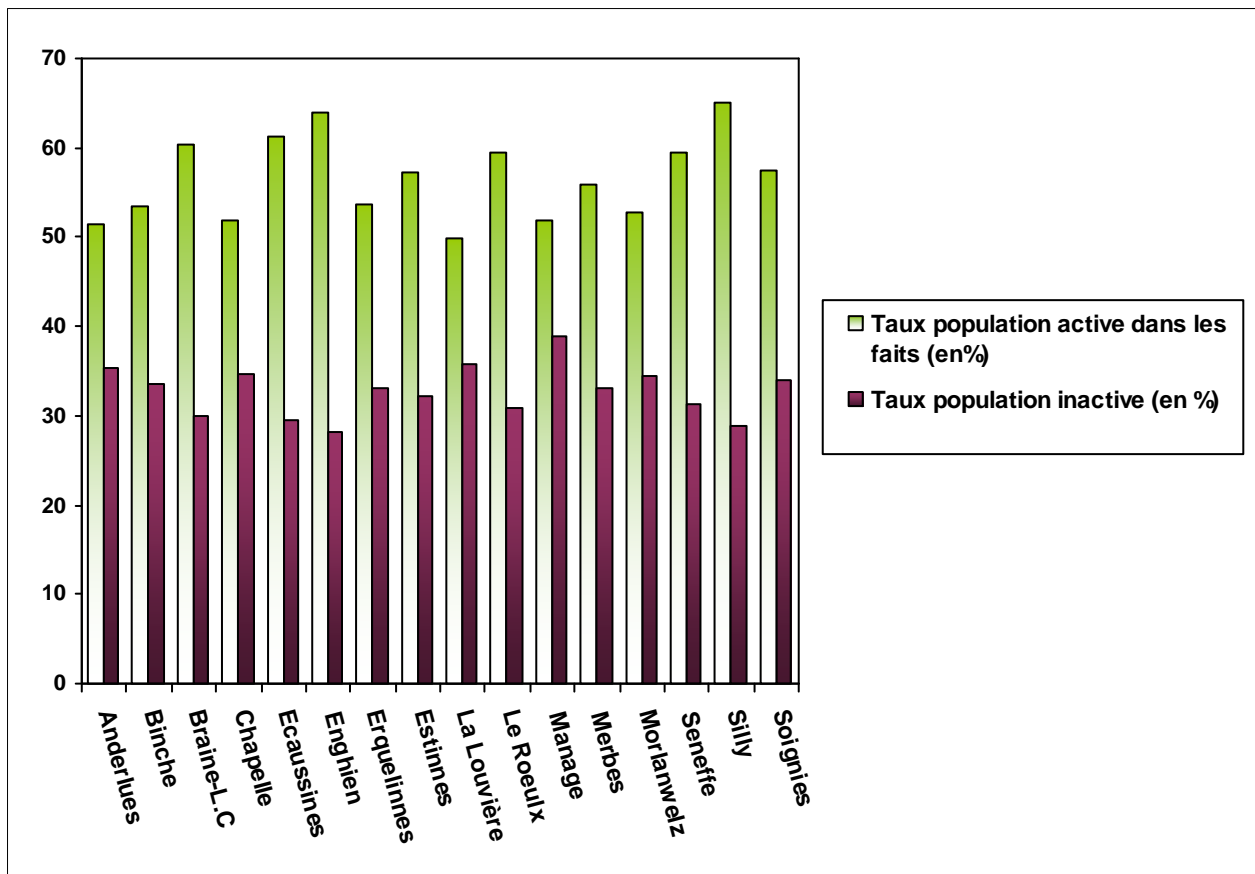
A l'opposé, la participation effective à l'emploi est plus faible que la moyenne du territoire et principalement dans les communes de La Louvière (50 %), d'Anderlues (51,40 %), Chapelle-Lez-Herlaimont et Manage (51,9 %).

Le Forem conclut que l'effet de la crise économique a été clairement perceptible sur la moitié du territoire.

Nous pouvons néanmoins dégager des taux permettant d'effectuer des comparaisons.

Taux de « population active dans les faits » =
$$\frac{\text{Population active occupée}}{\text{Population en âge de travailler}}$$

Taux de « population inactive » =
$$\frac{\text{Population inactive}}{\text{Population en âge de travailler}}$$



En ce qui concerne le taux de « **population active dans les faits** », nous observons qu'il oscille entre **49,97 %** (Taux le plus faible pour **La Louvière**) et **65,09 %** (Taux le plus élevé pour **Silly**).

11 communes présentent un taux compris dans la moyenne des 50 % de population déclarant un travail. Nous voyons aussi une situation difficile pour les communes d'Anderlues, Manage, Chapelle-Lez-Herlaimont et Morlanwelz.

Quant aux 4 communes les mieux loties (Silly, Enghien, Ecaussines et Braine-le-Comte), ce sont des communes plus aisées totalisant à elles 4 une moyenne de 62,68 % de population occupée.

Le **taux de population inactive** nous montre de manière générale une oscillation entre **28,29 %** (Enghien ayant le taux le plus bas d'inactifs) et **38,81 %** (Manage ayant le taux le plus élevé d'inactifs). Notons que **La Louvière** est à la seconde place des taux les plus élevés au niveau de la population inactive avec un résultat de **35,83 %**.

Globalement, dans la majorité des communes de la Région du Centre, plus de 3 personnes sur 10 ne travaillent pas.

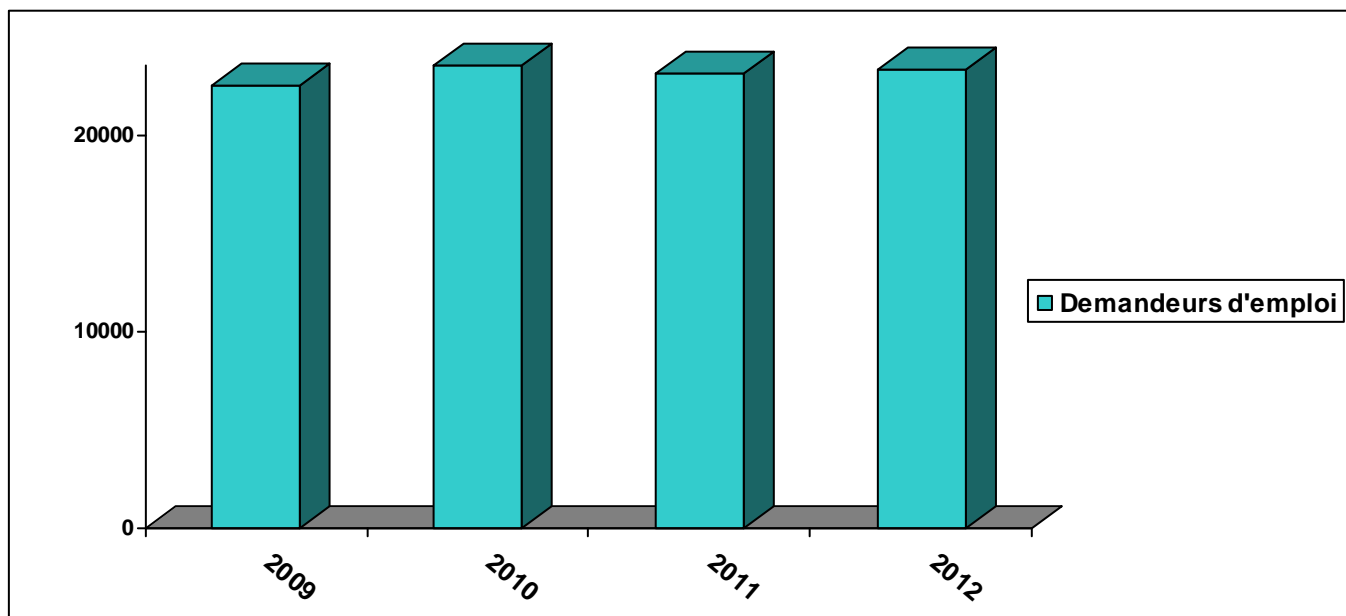
1.3.3.3. Le Taux de demandeurs d'emploi inoccupés et indicateur de demande d'emploi

En janvier 2012, la Direction régionale du Forem de La Louvière comptabilisait 23 302 demandeurs d'emploi inoccupés (Pour les 16 communes déjà citées).

Ce chiffre indiquait 22 504 personnes en janvier 2009.

Répartition des Demandeurs d'emploi inoccupés ⁷					
Catégories	Définitions	Nombre de D.E.I.	Nombre de D.E.I.	Nombre de D.E.I.	Nombre de D.E.I.
		Janvier 2009	Janvier 2010	Janvier 2011	Janvier 2012
Demandeurs d'allocations Et d'allocations d'attente + Jeunes en stage d'attente	Les personnes percevant une allocation de chômage ou des allocations d'attente	20 670	22 406	21 378	21 365
	Jeunes en stage d'attente d'allocation à la sortie des études				
Inscrits obligatoires + Inscrits librement	Les chômeurs exclus temporairement des allocations de chômage et les demandeurs d'emploi à charge des C.P.A.S.	1 834	1 823	1 718	1 937
	Personnes n'ayant pas droit aux allocations de chômage mais pouvant bénéficier des services du FOREM				
Total		22 504	24 229	23 096	23 302

⁷ « Emplois du temps » (Photo locale de la demande d'emploi – Région de La Louvière, mars 2012)



En 2011, dans son état des lieux socio-économique de la Région de La Louvière, le FOREM indiquait pour ce qui concerne la demande d'emploi, une inscription **en recul**.

En Région du Centre, un peu moins de 20 000 demandeurs d'emploi étaient recensés fin juin 2011, ce qui représentait 3,5 % en moins par rapport à l'année 2010.

Les caractéristiques de ce public en demande d'emploi restent marquées par une **inoccupation de longue durée** (près de 4 demandeurs d'emploi/10 sont inoccupés depuis plus de 2 ans) et une **faible qualification** (près de 6 demandeurs d'emploi/10 n'ont pas dépassé le niveau d'enseignement secondaire du deuxième degré). Cette faible qualification est un frein important au niveau de l'accès à l'emploi.

En complétant par les données de janvier 2012, cette baisse relative est moins évidente. Toutefois, nous pouvons conclure que **le chômage structurel reste relativement stable**. Ce chômage vise principalement les jeunes et les personnes plus âgées. Les personnes âgées de 25 à 45 ans sont plus à l'emploi.

La part des demandeurs d'emploi âgés de 50 ans et plus est sans cesse croissante.

Le constat de faible qualification n'est pas lié à la crise mais a déjà été posé depuis plusieurs années.

Nous voyons que le nombre de demandeurs d'emploi repart à la hausse à un an d'écart, ceci s'explique par le chômage de nature conjoncturel dont les fluctuations ont été perçues depuis le début de la crise économique de 2010.

Intéressons-nous au **taux de Demandeurs d'Emploi Inoccupés**⁸ de la région.

Lexique clarificateur :

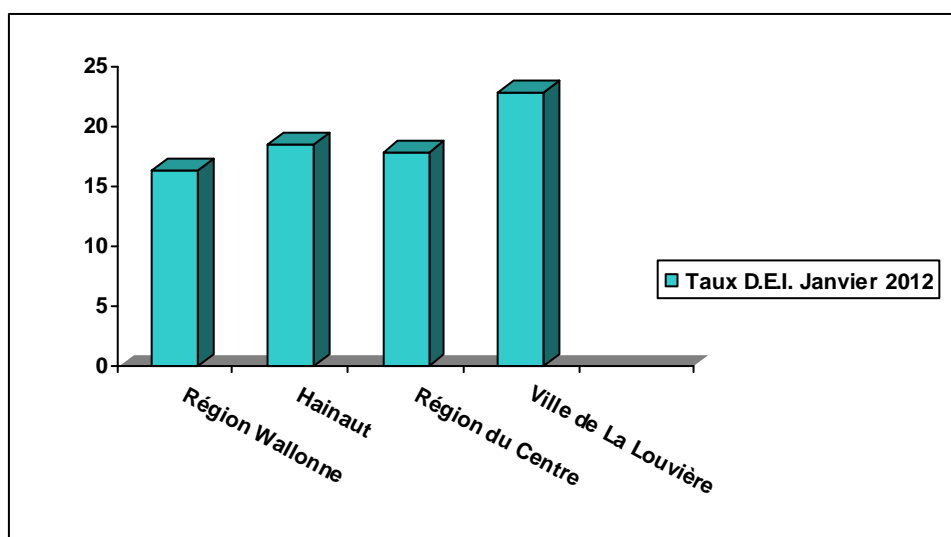
Le taux de demandeurs d'emploi inoccupés indique le rapport entre l'ensemble des demandeurs d'emploi inoccupés et la population active.

⁸ Lien informatique « Emplois du temps » - statistique locales du taux de demandeurs d'emploi inoccupés et de la demande d'emploi - Site du Forem consulté en février 2011.

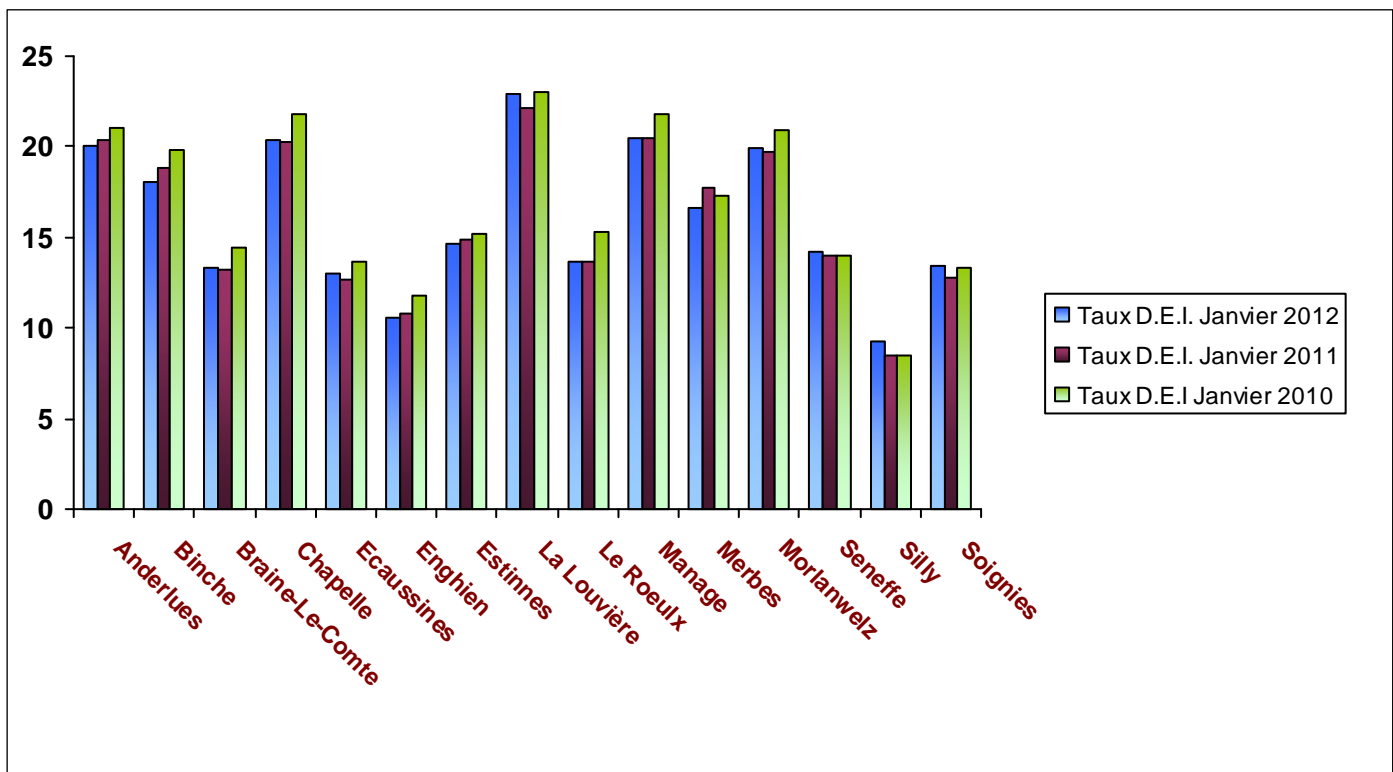
Taux de demande d'emploi (en %)				
	01/2009	01/2010	01/2011	01/2012
Région Wallonne	16,04	16,98	16,02	16,27
Hainaut	18,55	19,56	18,39	18,47
Direction Forem La Louvière (Région du Centre)	17,28	18,61	17,74	17,89
Ville de La Louvière	21,66	22,98	22,18	22,88

La Ville de La Louvière comprend un taux de demandeurs d'emploi inoccupés de 22,88 % en janvier 2012. Ce taux tend vers le taux enregistré lors de la crise économique de 2010.

Ce taux est largement supérieur à celui de la Région Wallonne (16,27 %), du Hainaut (18,47 %) et de la Région du Centre (17,89 %), ce qui laisse présager une situation toujours assez préoccupante.



Ville ou Commune	Taux D.E.I. 01/2012 (en %)	Taux D.E.I. 01/2011 (en %)	Taux D.E.I. 01/2010 (en %)
Anderlues	20,08	20,39	20,99
Binche	18,60	18,86	19,86
Braine-Le-Comte	13,33	13,22	14,47
Chapelle-Lez-Herlaimont	20,47	20,24	21,76
Ecaussines	12,98	12,63	13,65
Enghien	10,53	10,80	11,83
Estinnes	14,69	14,92	15,21
La Louvière	22,88	22,18	22,98
Le Roeulx	13,65	13,67	15,26
Manage	20,43	20,83	21,81
Merbes	16,63	17,68	17,25
Morlanwelz	19,92	19,71	20,92
Seneffe	14,23	14	14,02
Silly	9,30	8,49	8,44
Soignies	13,44	12,83	13,37



Notre tableau comparatif des villes et communes de la Région montre une tendance générale à la baisse du taux des Demandeurs d'emploi inoccupés par rapport à la situation dramatique de 2010.

Toutefois, nous constatons en janvier 2012, une hausse de ce taux pour 3 communes qui avaient été relativement épargnées en 2010 : Seneffe, Silly et Soignies.

Dans la région, La Ville de La Louvière n'est pas seule à présenter de moins bons résultats, nous voyons toujours une situation aussi difficile pour 3 Communes dont le taux de demandeurs d'emploi inoccupés avoisine les 20 % :

- Anderlues (20,08 %) ;
- Manage (20,43 %) ;
- Chapelle-Lez-Herlaimont (20,47 %)

Comparativement au taux de l'arrondissement administratif de Soignies (16,89 %), Morlanwelz, Binche et Merbes-Le-Château dépassent allègrement ce pourcentage.

Par rapport au taux D.E.I. du Hainaut (18,47 %), nous avons 6 Communes ayant un taux supérieur et donc assez touchées par la problématique du chômage.

Des raisons d'espérer :

Dans son état des lieux socio-économique de la Région de La Louvière de l'année 2011, le FOREM indique que la Région du Centre enregistre ces dernières années **la plus forte hausse du taux d'emploi de toute la Wallonie.**

Malgré la crise de 2009, l'emploi a augmenté de 10 % entre 2003 et 2009.

Trois secteurs sont porteurs :

- La construction (secteur de tradition) ;
- La santé et l'action sociale (premier employeur de la zone) ;
- Le transport et la logistique (secteur en expansion).

Les salariés Louviérois se montrent extrêmement mobiles (près d'une personne/5 travaille à Bruxelles, une personne/8 travaille dans la Région de Charleroi, une personne/10 travaille dans le Brabant Wallon et une personne/20 travaille en Flandre).

1.3.3.4. La Moyenne annuelle de personnes ayant un Revenu d'Intégration (R.I.)⁹

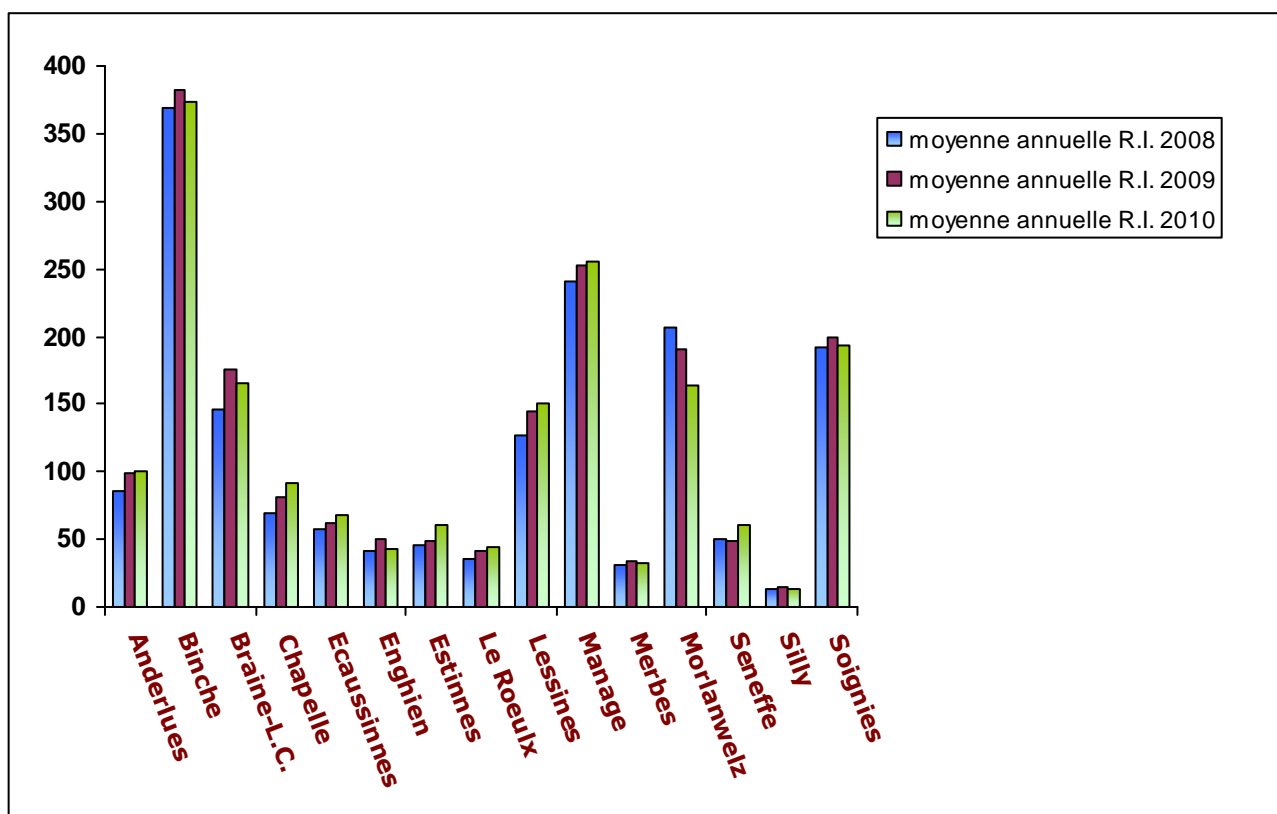
Le comptage annuel des dossiers R.I. des C.P.A.S. par le S.P.P. Intégration Sociale nous montre de fortes disparités au niveau des différentes communes.

Sachant que la moyenne atteignait 1 230 personnes ayant un R.I. à La Louvière en 2010, nous observons que 4 communes ont moins de 50 bénéficiaires (Le Roeux, Enghien, Merbes-Le-Château et Silly).

A l'inverse, la Commune de Binche a comptabilisé 373 bénéficiaires en 2010, ce qui en fait le C.P.A.S. le plus sollicité après celui de La Louvière.

Notons dans la Région l'importance de l'aide sollicitée auprès de plus petits C.P.A.S. à l'instar de Manage (256 bénéficiaires en 2010) et de Soignies qui en compte 193.

Quant à la Commune de Chapelle-Lez-Herlaimont (92 bénéficiaires), si elle avait un taux élevé de demandeurs d'emploi inoccupés, force est de constater que peu d'habitants sont aidés par le C.P.A.S.



⁹ S.P.P. Intégration Sociale : http://www.mi-is.be/be_fr/07/statistieken/detail%20RMI/index.html

De manière générale, au sein de certaines communes, il y a tendance à l'augmentation des bénéficiaires du revenu d'intégration et de manière plus marquée à Chapelle, Ecaussines, Estinnes, Lessines, Manage et Seneffe.

Il en appert que des communes relativement plus aisées ne sont pas non plus à l'abri de cette tendance à l'augmentation de bénéficiaires.

Nous partons de l'hypothèse que cette augmentation des moyennes R.I. est liée aux conséquences de la crise financière ayant éclaté en 2008 (*la plupart des pics étant situés en 2009*).

1.3.3.4.1. La situation louviéroise des bénéficiaires du Revenu d'intégration et d'une Aide sociale individuelle équivalente

Les statistiques 2011 du C.P.A.S. local¹⁰ relèvent une gestion de **1 708 dossiers** (Revenu d'Intégration Sociale (R.I.) + Aide sociale individuelle équivalente (A.S.E.) par les assistants sociaux de secteur dont :

- 1 488 dossiers R.I. (1 431 en décembre 2010) ;
- 220 dossiers A.S.E. (187 en décembre 2010).

Année	Dossiers R.I.	Dossiers A.S.E.	Total dossiers RI et A.S.E.
2011	1 488	220	1 708
2010	1 431	187	1 618
2009	1 371	140	1 511

La tendance générale est encore à **l'augmentation des dossiers.**

Répartition par âges des 1 708 dossiers R.I. et A.S.E. :

- 703 dossiers pour les moins de 25 ans (41,15 %) ;
- 1 005 dossiers pour les plus de 25 ans (58,85 %).

Sexe par catégories d'âge :

- Chez les moins de 25 ans :
 - o 55,80 % de femmes, soit 392
 - o 44,20 % d'hommes, soit 311
- Chez les plus de 25 ans :
 - o 52 % de femmes, soit 523
 - o 48 % d'hommes, soit 482

¹⁰ Tableaux de bord du C.P.A.S. de La Louvière de décembre 2011.

Activation des bénéficiaires :

Classification par type d'activité	Moins de 25 ans	Plus de 25 ans
Population en projet de vie	67,4 % (474 dossiers)	26 % (261 dossiers)
Population en suivi de développement d'un projet de vie	22,2 % (156 dossiers)	24,5 % (246 dossiers)
Population marginale difficile à insérer	10,4 % (73 dossiers)	49,5 % (498 dossiers)

Notons que si le nombre de jeunes aidés par le C.P.A.S. local est assez élevé (703 dossiers), il y en a 67,4 % qui sont en projet de vie (*Ex : suivi d'une formation*). Par contre, chez les plus de 25 ans, nous observons un taux élevé de personnes difficile à insérer. Près d'1 personne sur 2 est qualifiée de « marginale ».

En étendant la catégorie d'âge, cette population dite « marginale » représente globalement 571 dossiers sur 1 708 (soit 33,43 % de la population aidée).

Tendances observées par le C.P.A.S. :

Globalement, le C.P.A.S. observe :

- * Une augmentation des dossiers R.I., notamment liée par deux principaux facteurs :
 - Les conséquences non retombées de la crise économique de 2008 ;
 - Le durcissement des sanctions prises par l'O.N.E.M. à l'égard des chômeurs qui se voient exclus définitivement et non plus provisoirement. Cette population glisse alors sur le budget général du C.P.A.S. avec des aides à plus long terme. 183 personnes ont été sanctionnées en 2010 (212 en 2010 et 251 en 2009).
- * L'apparition d'un nouveau profil dans la population aidée (des personnes au travail ayant de petits salaires et sollicitant un complément pour vivre dignement) ;

1.3.4. Situation de la Région du Centre au regard du Plan de Cohésion Sociale

Des Indicateurs Synthétiques d'Accès aux Droits Fondamentaux (I.S.A.D.F.) mis en place par l'I.W.E.P.S. dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale ont classé les communes afin de déterminer celles qui sont le plus exposées aux difficultés sociales.

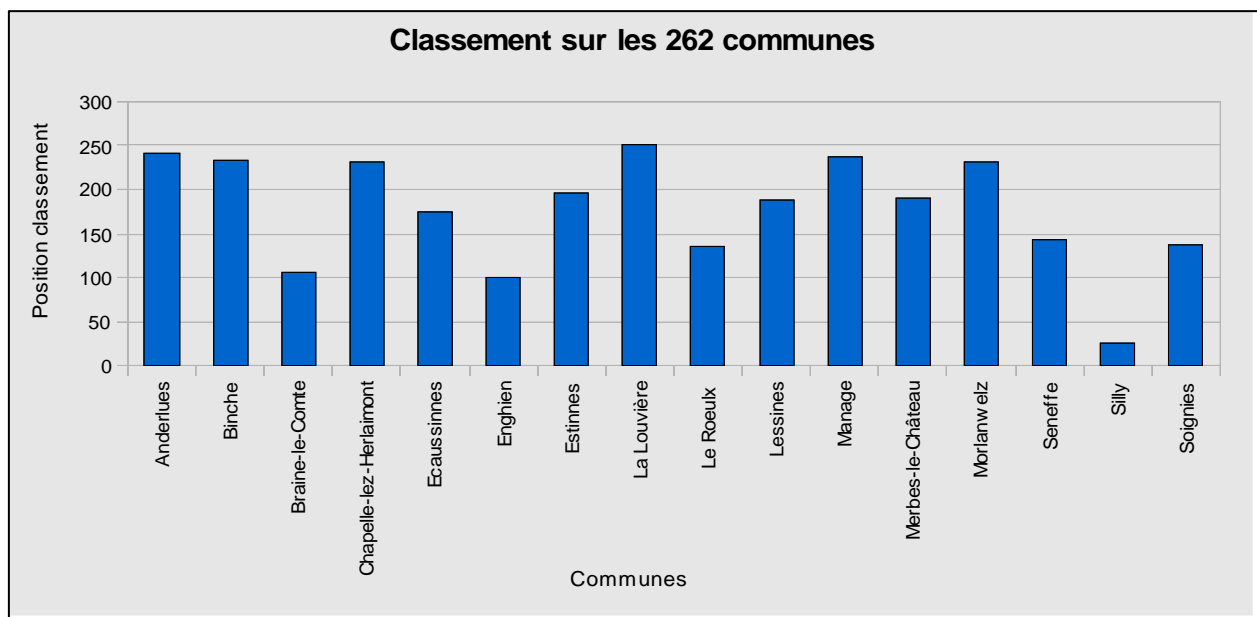
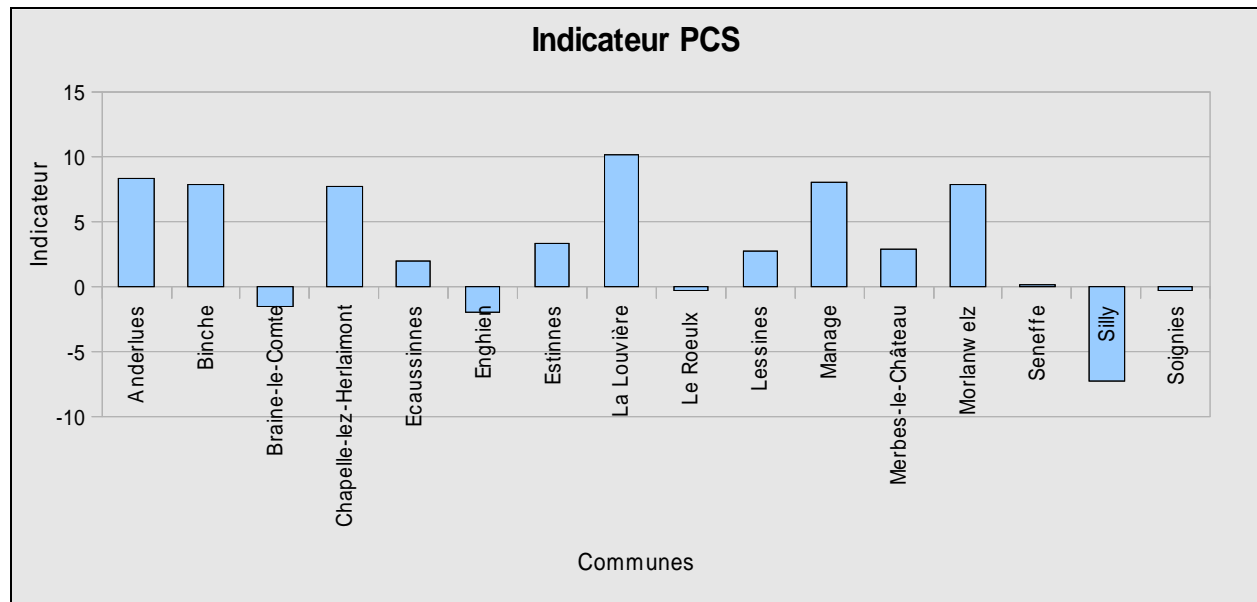
Ces classements ont été opérés par un système de « proratisation » de critères synthétiques d'accès aux droits fondamentaux :

- Le Droit à la protection de la Santé et à l'aide sociale et médicale ;
- Le Droit d'accès à un logement décent et à un environnement sain ;
- Le Droit au travail ;
- Le Droit à la formation ;
- Le Droit à l'épanouissement culturel ;
- Les facteurs de risques (*exemple : Famille monoparentale*).

Sur base du critère global attribué (10,108), la Ville de La Louvière se classe à la 250^{ème} place sur les 262 communes et villes de Wallonie.

Cela signifie concrètement que la Louvière occupe la **13^{ème}** position des Villes les plus exposées aux difficultés sociales.

Voici un bref aperçu de la situation des communes de notre Région :



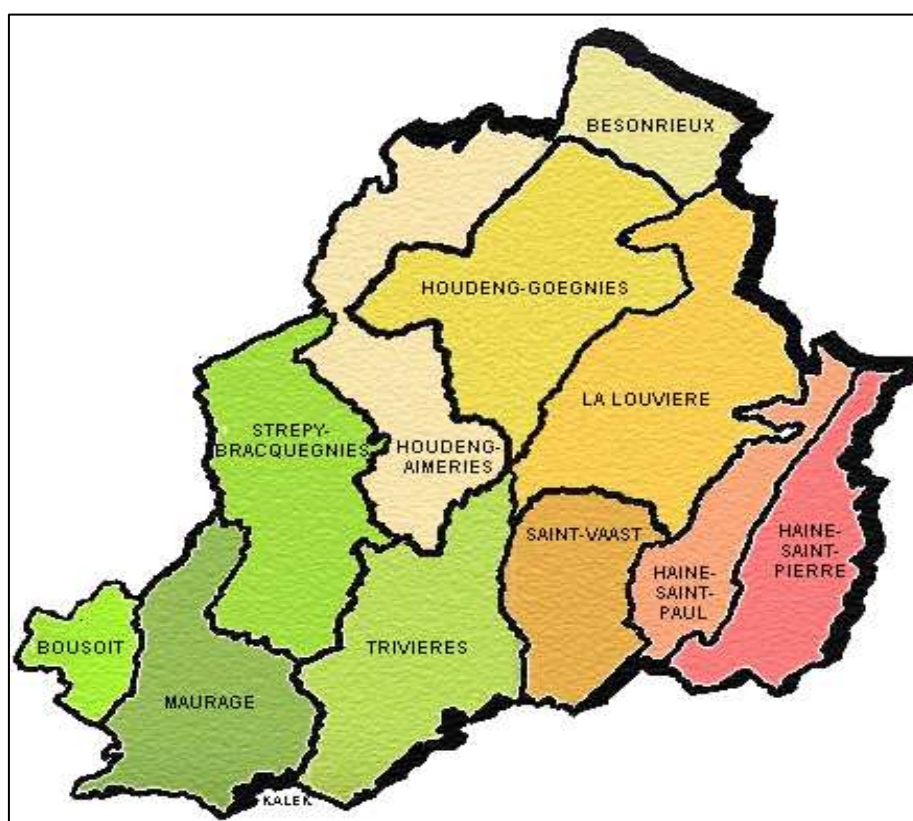
5 autres communes, même si elles obtiennent un indicateur global inférieur à 10, présentent une situation délicate sur les 262 communes Wallonnes :

- Anderlues occupant la 242^{ème} place (8,392) ;
- Manage occupant la 237^{ème} place (8,064) ;
- Binche occupant la 234^{ème} place (7,863) ;
- Morlanwelz occupant la 232^{ème} place (7,794) ;
- Chapelle-lez-Herlaimont occupant la 231^{ème} place (7,676).

Il est fréquent de trouver des usagers originaires de ces communes sur le territoire de La Louvière. Ils activent nos dispositifs espérant ainsi avoir une solution adaptée à leurs besoins.

1.3.5. En conclusion

Pour l'heure, le Relais Social Urbain de La Louvière opère essentiellement sur le territoire de la Ville de La Louvière regroupant 11 anciennes communes depuis la fusion des communes, opérée en 1977 (*Boussoit, Haine-Saint-Paul, Haine-Saint-Pierre, Houdeng-Aimeries, Houdeng-Goegnies, Maurage, Saint-Vaast, Strépy-Bracquegnies, Trivières, La Louvière et Besonrioux*).



Toutefois, dans nos actions quotidiennes, nous travaillons avec des services issus d'autres communes de la région :

- Le Relais Social local est partenaire du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Binche ;
- Notre Relais Social travaille sur un projet de santé avec les médecins généralistes, les C.P.A.S. et des représentants des communes de Manage et de La Louvière.
- Notre participation au travail d'information des étrangers en collaboration avec le CeRAIC s'est déroulé en présence de représentants des C.P.A.S. ou des communes de Binche, Chapelle-lez-Herlaimont, Manage et Morlanwelz.

2. Rappel des finalités et des missions (Mise en réseau et travail sur 4 axes)

2.1. Finalité du Relais Social

«Par finalité, nous entendons un but non daté, poursuivi en permanence et qui n'est jamais entièrement atteint » Définition de l'A.S.B.L. STICS

La principale **finalité** du Relais Social Urbain de La Louvière vise à lutter contre l'exclusion sociale en développant des actions permettant aux usagers de passer de la crise aiguë à l'insertion sociale, socioprofessionnelle et socioculturelle pour qu'ils puissent être acteurs de leur devenir.

« **L'insertion sociale** a pour objet, au travers d'un travail individuel et collectif, l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet individuel préparé avec la personne dans le but de favoriser ou maintenir sa participation dans la vie sociale, économique, politique et culturelle. Il s'agit d'une aide à l'acquisition d'habiletés sociales » **C.W.A.S. du 3 novembre 2009**

2.2. Des objectifs généraux du Relais Social

« Par objectif général, nous entendons une déclinaison abstraite de la finalité » in Définition de l'A.S.B.L. STICS.

Nous considérons que les **objectifs généraux** des Relais Sociaux sont fixés sur base des articles 3 et 8 §1er de l'arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais Sociaux qui déterminent le rôle du Coordinateur général dans le processus d'évaluation ainsi que le contenu de la Charte du Relais Social.

- Vérifier l'adéquation entre les objectifs assignés au Relais Social, les besoins des bénéficiaires et les services proposés par les partenaires du Relais Social ;
- Recueillir des demandes de formation du personnel des partenaires du Relais Social et organiser des programmes de formation ;
- Constituer un outil d'analyse de la manière dont les phénomènes d'exclusion sont pris en charge par les membres du Relais Social ;
- Créer un espace d'expression collective pour les bénéficiaires afin de leur permettre de participer au processus d'évaluation ;
- Informer le Comité de Concertation de l'état d'avancement du dispositif et recueillir ses avis et propositions quant à l'évolution de celui-ci ;
- Enfin, le Relais Social Urbain de La Louvière, à l'instar de ceux de Charleroi, Liège, Mons, Namur, Tournai et Verviers, est le réceptacle de subventions de la Région Wallonne permettant d'impulser des projets partenariaux visant à répondre aux situations de précarité sociale et à apporter une plus-value au dispositif existant.

2.3. Les axes d'intervention du Relais Social

Les Relais Sociaux Urbains Wallons travaillent principalement sur **5 axes d'intervention** fixés par leur cadre juridique.

Initialement, **4 axes** avaient été définis par l'Arrêté du Gouvernement Wallon du **29 janvier 2004** relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais Sociaux :

- **L'axe de l'accueil de jour :** « Par accueil de jour, il faut entendre toutes les activités offertes par les services travaillant la journée : lieux de rencontre, d'écoute, d'accompagnement et/ou de permanence sociale, de projet socioculturels ou d'insertion sociale permettant au public en situation d'exclusion de retrouver des liens sociaux et de se restructurer peu à peu ».
- **L'axe de l'accueil de nuit :** « Par accueil de nuit, il faut entendre toutes les activités proposées par les services travaillant en soirée ou la nuit : abris de nuit ou maison d'accueil qui, au-delà du refuge, assure un accompagnement et un suivi des personnes se trouvant sans logement ».
- **L'axe du travail de rue :** « Par travail de rue, il faut entendre toutes les activités proposées par les éducateurs de rue : contacts, écoute, orientation, accompagnement et suivi des personnes se retrouvant à la rue »
- **L'axe de l'urgence sociale :** « Par dispositif d'urgence sociale, il faut entendre le système d'intervention 24h/24 activé par le C.P.A.S. de 6 grandes villes : Charleroi, La Louvière, Liège, Mons, Namur et Verviers ; ce dispositif demande du personnel expérimenté et en nombre suffisant pour répondre aux demandes d'un public en situation de crise que ce soit pendant la journée ou la nuit ».

Un **5^{ème} axe** a été ajouté suite à l'Arrêté du Gouvernement Wallon du **27 mai 2009** modifiant, en ce qui concerne les **Relais Santé**, l'arrêté du Gouvernement Wallon du 29 janvier 2004.

- **L'axe Relais Santé**

L'objectif général principal de ce dispositif est de permettre aux personnes en grande précarité de retrouver l'accès aux soins par un travail d'accrochage visant à les réorienter dans le circuit de soin traditionnel et les amener à se prendre en charge de manière plus autonome.

2.4. Nos outils de mise en réseau

En vue de remplir ses missions décrétales, notre Relais Social a développé **5 pôles spécifiques¹¹** :

- Le pôle méthodologique
- Le pôle concertations
- Le pôle projets
- Le pôle formations
- Le pôle citoyenneté

Au sein de ces différents pôles, **nos outils sont variés dans la mise en réseau des partenaires** :

¹¹ Ces différents pôles sont développés dans le chapitre II du présent rapport

Sources	Outils
Les instances décisionnelles du Relais Social	<p>L'Assemblée Générale, le Conseil d'Administration et davantage le Comité de Pilotage vu les fréquences récurrentes des réunions.</p> <p>Bien qu'il s'agisse d'instances décisionnelles du Relais Social, nous pouvons aussi les considérer comme outils créateurs de liens entre décideurs, responsables et professionnels mandatés.</p>
A travers le pôle méthodologique	<p>Les interventions organisées avec les professionnels du réseau autour de problématiques de prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les interventions en santé mentale avec les psychologues de « Psy Chic » ; - Les interventions axées sur les problèmes d'assuétudes avec la Plateforme de Concertation en Santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi ; - Les interventions axées sur les problèmes d'hygiène avec La Louvière Ville Santé. <p>Les réunions de coordination psychosociales en présence de l'utilisateur et des intervenants afin de réfléchir quant à la prise en charge et aux solutions potentielles.</p> <p>Les réunions cliniques du centre d'accueil de jour « Le 109 » consacrées aux échanges entre intervenants et à l'analyse de l'évolution des usagers.</p> <p>L'organisation de conférences sur des sujets intéressant les professionnels du réseau.</p>
A travers le pôle concertations	<p>Nos réunions de coordination par axes Nos réunions Plan Hivernal Nos réunions Plan S.O.S. Canicule Nos Comités de concertation diffusant des informations précises sur des thématiques déterminées ou des fonctionnements de services.</p>
A travers le pôle projets	<p>Le financement de projets transversaux répondant à des besoins locaux.</p> <p>Chaque projet est aussi un outil de réseau en plus de sa vocation d'outil au service de l'utilisateur.</p>
A travers le pôle formations	<p>Nous offrons des formations adaptées aux besoins des professionnels tout en intégrant la place de l'utilisateur dans les contenus méthodologiques.</p>
A travers le pôle Citoyenneté	<p>Nos groupes de parole (<i>Maison d'accueil « L'Abri », groupe des mamans de l'A.S.B.L. « Utopie », les usagers du 109 et le groupe de parole du D.U.S.</i>)</p> <p>Nos activités préventives en santé avec les usagers en collaboration avec le Relais Santé.</p> <p>Les micro-projets centrés sur les usagers.</p>

3. Construction du Réseau et transversalité

3.1. Engagement des partenaires dans le Relais Social

Le Relais Social Urbain de La Louvière s'est créé le **21 décembre 2004** avec 12 partenaires constituant les membres fondateurs :

Pour le secteur public :

La Région Wallonne (*Pôle d'impulsion de politique sociale et de soutien financier*)
La Ville de La Louvière
Le C.P.A.S. de La Louvière

Pour le secteur privé :

Le Centre de Santé de Jolimont
Le Centre Hospitalier de Jolimont-Lobbes
Le Centre Hospitalier Universitaire de Tivoli
L'A.S.B.L. « L'Abri »
L'A.I.S. « Logicentre »
L'Association Pluraliste des Travailleurs Sociaux (*réseau*)
L'A.S.B.L. « Utopie »
L'A.S.B.L. « La Louvière Plus » (*réseau*)
L'A.S.B.L. « Psy Chic »

En 2006, nous rassemblions 5 partenaires supplémentaires :

L'A.S.B.L. « Aide et Prévention Enfants Parents du Centre »
L'A.S.B.L. « Ellipse »
L'A.S.B.L. « Plate-Forme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi » (*réseau*)
L'A.S.B.L. « Picardie Laïque »
L'A.S.B.L. « Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes Battues »

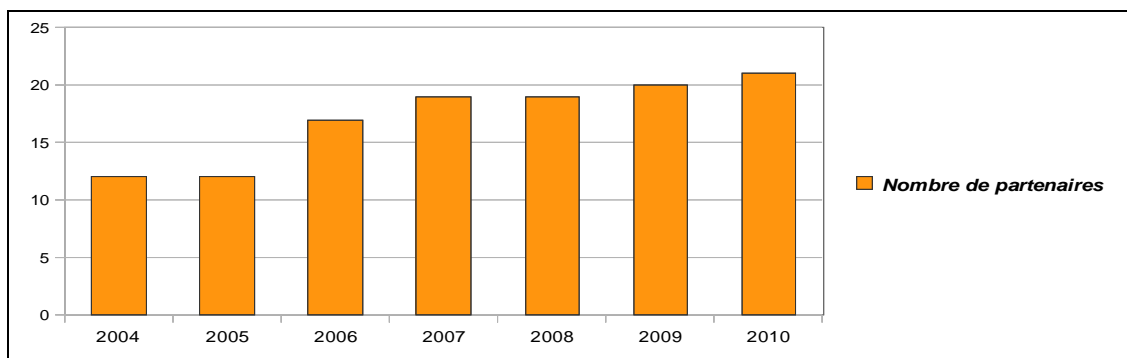
En 2007, deux nouveaux partenaires sont venus renforcer notre réseau Louviérois :

La Maison Croix-Rouge de La Louvière – Le Roeulx
Le Centre Régional d'Action Interculturelle du Centre (*CeRAIC*) (*réseau*)

En 2009, l'A.S.B.L. Régie des Quartiers La Louvière-Manage est devenue partenaire.

En cours d'année 2010, la S.C.R.L. « Centr'Habitat » a rejoint le réseau partenarial.

Nous avons donc, à ce jour, **21 partenaires** rassemblés autour de la mission d'insertion sociale du public vivant la grande précarité. Nous verrons plus loin les positions stratégiques de ces institutions à travers l'examen de la répartition des mandats.



Bien que nous n'ayons pas reçu de nouvelle demande de partenariat en 2011, notre réseau reste ouvert à tout partenaire désireux de s'inscrire dans le cadre du Décret relatif à l'Insertion sociale.

3.2. Classification de nos partenaires par axes du Relais Social

Voici la classification de nos partenaires par axes telle que prévue par notre cadre juridique en intégrant leurs compétences spécifiques par rapport aux Droits fondamentaux prévus à l'article 23 de la Constitution.

A. Axe de l'Urgence sociale

- Le Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.) du C.P.A.S.

B. Axe de l'Accueil de jour

L'Urgence Sociale hospitalière

- Le Centre Hospitalier de Jolimont
- Le Centre Hospitalier Universitaire de Tivoli

Accueil à bas seuil

- Le dispositif « 109 » de l'A.S.B.L. Picardie Laïque

Les Services de Logement et d'hébergement

- Le Service Logement de la Ville
- L'A.I.S. « Logicentre »
- Le Service Logement du C.P.A.S. et le projet « Loge-Toit ».
- La S.C.R.L. « Centr'Habitat »

Les Services d'aide alimentaire et vestimentaire

- L'A.S.B.L. « Utopie »
- Maison Croix-Rouge de La Louvière – Le Roeulx
- Les Magasins Citoyens du C.P.A.S. de La Louvière

Les Services d'aide en Santé mentale

- Le Centre de Santé de Jolimont
- L'A.S.B.L. « Psy Chic » (Service de Santé mentale)

L'Aide aux familles et aux enfants

- L'A.P.E.P. du Centre – Equipe SOS Enfants (Maltraitance à enfants)

L'insertion socioprofessionnelle des personnes les plus éloignées de l'emploi

- L'A.S.B.L. Régie des Quartiers La Louvière-Manage.

C. Axe de l'Accueil de jour et de soirée

Les services d'hébergement

- L'A.S.B.L. « L'Abri » (Maison d'accueil)
- L'A.S.B.L. « Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes Battues »
- L'Abri de nuit « Le Tremplin » de l'A.S.B.L. Picardie Laïque

L'Aide aux personnes ayant des problèmes d'assuétudes

- L'A.S.B.L. « Ellipse »

D. Axe du travail de rue

- L'Action de Prévention et de Citoyenneté de la Ville de La Louvière (P.C.S.)
- L'A.S.B.L. « Psy Chic » (Service de Santé mentale)

E. Axe Santé

- Le Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière.

F. Axe transversal

- Les autres réseaux membres du Relais Social

- L'A.P.T.S. (Association pluraliste des Travailleurs sociaux de la Région du Centre)
- L'A.S.B.L. « La Louvière Plus » (A.S.B.L. para communale)
- La Plate-forme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi
- Le CeRAIC (Centre Régional Interculturel)

Chapitre II : Rapport de la Coordination

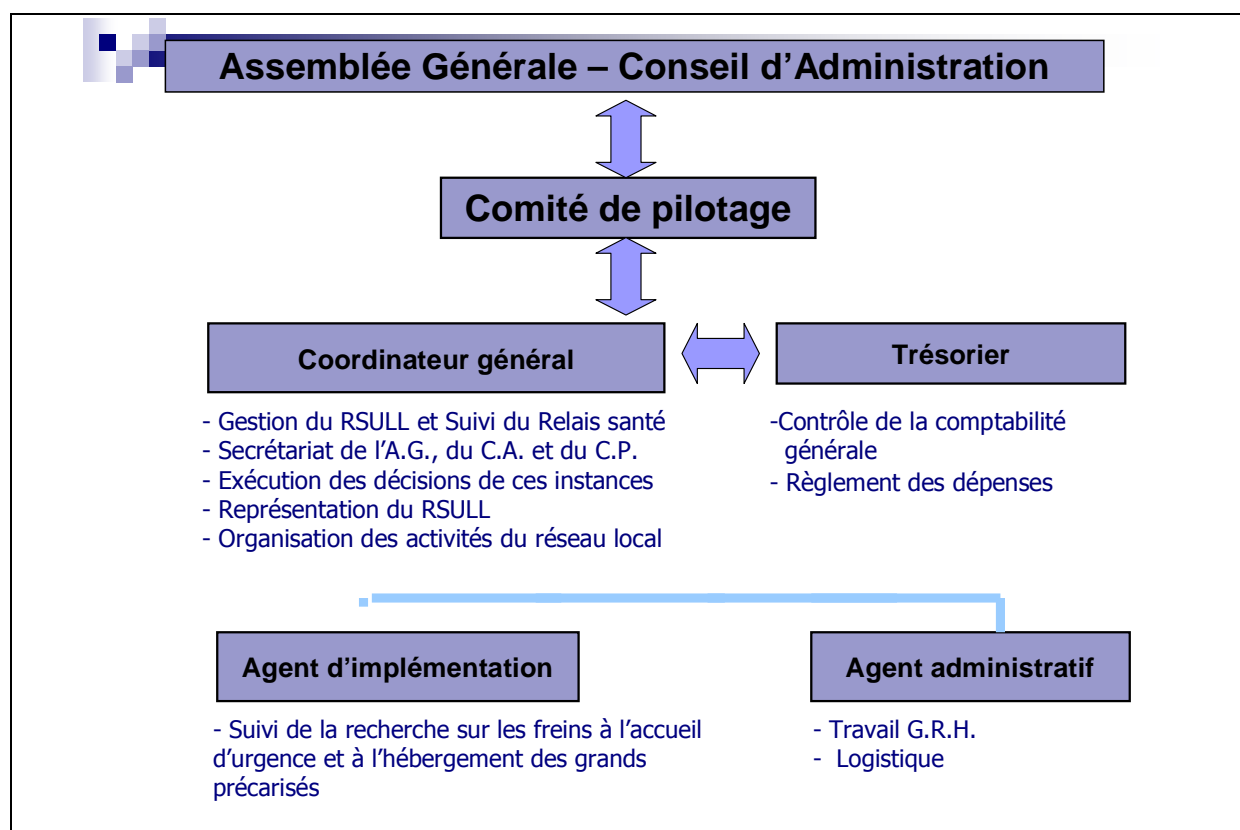
1. Analyse des modes de décision et des modes d'action

1.1. Les modes de décision

1.1.1. Les instances du Relais Social Urbain de La Louvière

Cinq instances déterminent l'orientation de notre travail de réseau conformément au système prescrit par l'Arrêté du Gouvernement Wallon relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais Sociaux (*Article 4*) et du Décret relatif à l'Insertion sociale (*Article 11 §1^{er}*) :

- L'Assemblée Générale
- Le Conseil d'Administration
- Le Comité de Pilotage
- Le Comité de Concertation
- La Coordination générale




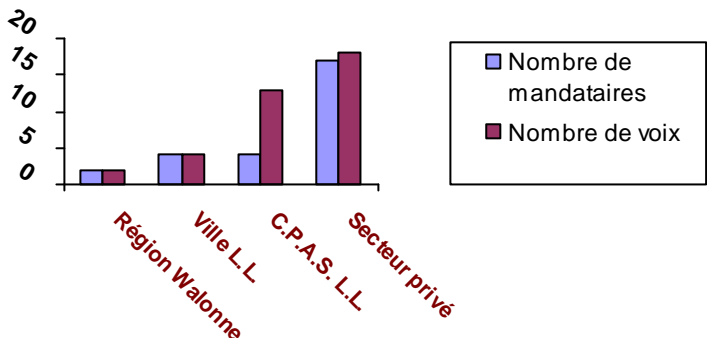
1.1.2. Composition et missions des instances du Relais Social Urbain local

1.1.2.1. L'Assemblée Générale

Elle est constituée des représentants des membres associés et est présidée par le Président du Conseil d'Administration. La durée du mandat des membres est de 6 ans.

Ses attributions sont, entre autres :

- *La modification des statuts ;*
- *La nomination et la révocation d'administrateurs ;*
- *L'approbation du budget et des comptes ;*
- *La dissolution éventuelle de l'association.*

Dates des réunions	Répartition des voix au sein de l'Assemblée Générale															
 <p>10 juin 2011 15 novembre 2011</p>	 <table border="1"> <caption>Data for the bar chart: Répartition des voix au sein de l'Assemblée Générale</caption> <thead> <tr> <th>Secteur</th> <th>Nombre de mandataires</th> <th>Nombre de voix</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Région Wallonne</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ville L.L.</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>C.P.A.S. L.L.</td> <td>3</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Secteur privé</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>	Secteur	Nombre de mandataires	Nombre de voix	Région Wallonne	1	1	Ville L.L.	3	3	C.P.A.S. L.L.	3	11	Secteur privé	15	16
Secteur	Nombre de mandataires	Nombre de voix														
Région Wallonne	1	1														
Ville L.L.	3	3														
C.P.A.S. L.L.	3	11														
Secteur privé	15	16														

Détail des répartitions des voix au sein de l'Assemblée Générale

Secteur Public	Secteur privé	Nombre total de voix
19 voix	18 voix	37 voix
<u>Région Wallonne</u> : 2 voix	18 institutions du <u>secteur associatif</u> 1 voix par représentant	- 25 voix sont nécessaires à des modifications statutaires
<u>C.P.A.S. de La Louvière</u> 4 représentants - 13 voix 7 voix pour la Présidente 2 voix par représentant		- 19 voix sont nécessaires pour les décisions courantes
<u>Ville de La Louvière</u> 4 représentants - 4 voix 1 voix/représentant		- 10 voix sont nécessaires au secteur public sur 18 - 9 voix sont nécessaires au secteur privé sur 18
10 représentants	17 représentants (dont 1 pour 2 institutions)	27 mandataires

En 2011, notre Assemblée Générale s'est enrichie de la présence de deux mandataires désignés par la Région Wallonne en séance du Gouvernement Wallon du 31 mars 2011 :

- Laurent MONT ;
- Luc MERTENS

Tous deux conseillers au Cabinet de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale.

Nous avons acté deux démissions suivies rapidement par des remplacements :

- La démission de Monsieur Angelo DI GIUSEPPE, mandataire représentant l'A.S.B.L. « Ellipse », remplacé par Samantha FELACO par désignation du Conseil d'Administration de cette A.S.B.L. en juin 2011 ;
- La démission de Monsieur Jean-Pierre MICHIELS, mandataire représentant la Ville, remplacé par Monsieur Francesco LICATA (Ecolo) désigné par le Conseil Communal en séance du 05 septembre 2011.

Nous attendons toujours un nouveau représentant pour l'A.S.B.L. « Plate-Forme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi » suite à la démission du Docteur Robert STERK.

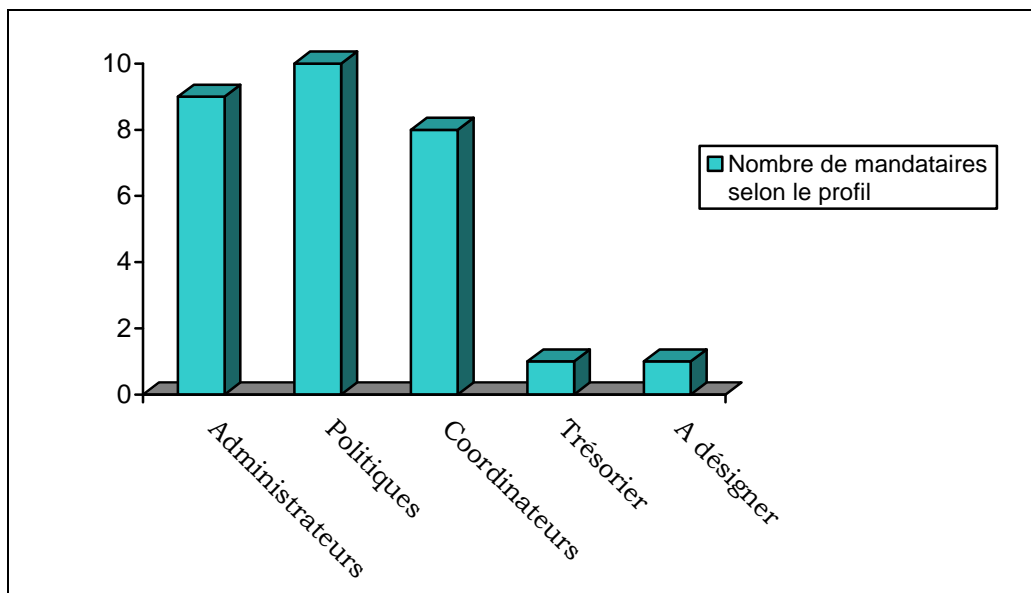
Identification des mandataires au sein de l'Assemblée Générale

SECTEUR PUBLIC	MANDAT
<u>Gouvernement Wallon</u>	
Laurent MONT Représentant du Gouvernement Wallon	Vice-Président du Conseil d'Administration (Secteur public) C.A. + A.G.
Luc MERTENS Représentant du Gouvernement Wallon	Assemblée Générale uniquement
<u>Ville de La Louvière</u>	
Françoise GHIOT Conseillère Communale	Administratrice + A.G.
Olga ZRIHEN Conseillère Communale	Administratrice + A.G.
Francesco LICATA Conseiller Communal	Administrateur + A.G.
Alain POURBAIX Conseiller Communal	Administrateur + A.G.
<u>C.P.A.S. de La Louvière</u>	
Danièle STAQUET Présidente et Conseillère de l'Action Sociale du C.P.A.S.	Présidente de l'association
Viviane MINON Conseillère de l'Action Sociale du C.P.A.S.	Administratrice + A.G.
Michel FASSIAU Conseiller de l'Action Sociale du C.P.A.S.	Administrateur + A.G.
Angelo CIOCE Conseiller de l'Action Sociale du C.P.A.S.	Administrateur + A.G.

SECTEUR ASSOCIATIF	MANDAT
Maryse VALFER Secrétaire générale INDC-Entité Jolimontoise Pour le Centre de Santé de Jolimont	Vice-Présidente du Conseil d'Administration (Secteur privé) + A.G.
Marie-Ghislaine SILEZ-LEGRAIN Administratrice au Centre Hospitalier de Jolimont	Administratrice + A.G.
Yvan BRUWIER Administrateur du C.H.U. de Tivoli	Administrateur + A.G.
André LEJEUNE Administrateur de l'A.S.B.L. « L'Abri »	Administrateur + A.G.
André LEJEUNE Administrateur de l'A.S.B.L. « Utopie »	Administrateur + A.G.
Nicolas LEBRUN Coordinateur de l'A.I.S. Logicentre	Administrateur + A.G.
Calogero MORINA Secrétaire de l'A.P.T.S.	Administrateur + A.G.
Cécile BOULANGIER Administratrice de l'A.S.B.L. « La Louvière Plus »	Administratrice + A.G.
Michel DI MATTIA Administrateur de l'A.S.B.L. « Psy Chic »	Administrateur + A.G.
Denise JACQUET Coordinatrice de l'A.P.E.P. du Centre	Assemblée générale uniquement
A désigner 1 Administrateur de l'A.S.B.L. « Plate-Forme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi »	Assemblée générale uniquement
Samentha FELACO Responsable résidentiel A.S.B.L. « Ellipse »	Assemblée générale uniquement
Jean-Paul RENIER Administrateur de l'A.S.B.L. « Picardie Laïque »	Assemblée générale uniquement
Josiane CORUZZI Directrice de l'A.S.B.L. « Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes Battues »	Assemblée Générale uniquement
Henri CLAUS Président antenne locale de la Croix-Rouge de Belgique	Assemblée Générale uniquement
Ertugrul TAS Coordinateur de projets Centre Régional d'Action Interculturelle du Centre	Assemblée Générale uniquement
Isabelle CARTON Coordinatrice A.S.B.L. Régie des Quartiers La Louvière- Manage	Assemblée Générale uniquement
Véronique ERMEL Assistante sociale S.C.R.L. « Centr'Habitat »	Assemblée Générale uniquement

Coordination générale du Relais Social	MANDAT
Dominique DEBELLE Coordinateur général	Secrétaire du Conseil d'Administration et de l'Assemblée générale.
Jean-Luc VANTYGHM Agent du Service Finances au C.P.A.S.	Trésorier

Profil des mandataires



1.1.2.2. Le Conseil d'Administration


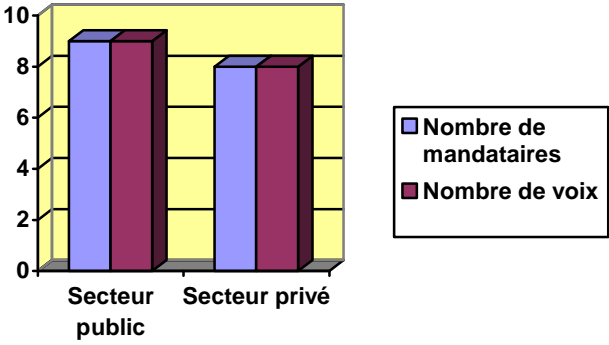
Il est constitué de membres désignés parmi les délégués de l'Assemblée Générale avec un mandat de 6 ans.

La présidence est assurée par un représentant issu du C.P.A.S. et la Vice-présidence est assurée par un membre de la Région Wallonne et un membre du secteur associatif.

Les principales attributions du Conseil d'Administration sont :

- *La désignation des membres du Comité de Pilotage ;*
- *Le contrôle et l'approbation du budget et les comptes de l'Association ;*
- *La décision de toutes les dépenses supérieures à 1 250 euros ;*
- *L'approbation des modifications budgétaires en cours d'exercice ;*
- *Sur proposition du Comité de Pilotage, la définition de la méthodologie générale, l'établissement du cahier de charges des projets partenariaux et la détermination des axes prioritaires et des actions à mener pour répondre aux objectifs de l'Association ;*
- *L'examen des dossiers de candidature de nouveaux partenaires potentiels ;*
- *L'arbitrage de tout litige qui pourrait survenir entre les membres de l'association quant à l'exécution des missions leur étant confiées conventionnellement.*

Les décisions se prennent à la majorité des voix tant dans le secteur public que privé.

<u>Dates des réunions</u>	<u>Répartition des voix au sein du Conseil d'Administration</u>
 <p>6 séances</p> <p>01^{er} Avril 2011 28 avril 2011 20 juin 2011 05 octobre 2011 15 novembre 2011 27 décembre 2011</p>	 <p>■ Nombre de mandataires ■ Nombre de voix</p>

Détail des répartitions des voix au sein du Conseil d'Administration

Secteur Public	Secteur privé	Nombre total de voix
Région Wallonne 1 représentant - 1 voix	8 représentants - 8 voix <i>1 voix par représentant</i>	<p>Règle du quorum : 9 membres présents ou valablement représentés</p> <p>Pour le <u>secteur public</u> 5 représentants - 5 voix</p> <p>Pour le <u>secteur privé</u> 4 représentants - 4 voix</p> <p><i>Durée du mandat : 6 ans</i></p>
Ville de La Louvière 4 représentants - 4 voix <i>1 voix par représentant</i>	C.H.U. de Tivoli	
C.P.A.S. 4 représentants - 4 voix <i>1 voix par représentant</i>	Centre Hospitalier de Jolimont	
	Centre de Santé de Jolimont	
	A.S.B.L. L'Abri	
	A.I.S. Logicentre	
	A.S.B.L. « A.P.T.S. »	
	A.S.B.L. « La Louvière Plus »	
	A.S.B.L. « Psy Chic »	
9 voix	8 voix	17 voix

1.1.2.3. Le Comité de Pilotage

Il est constitué de membres désignés parmi les membres associés.


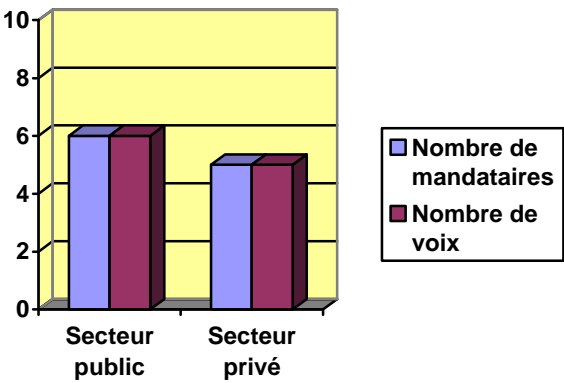
Conformément à l'article 36 des statuts constitutifs du Relais Social, le Comité de Pilotage est chargé de faire des propositions au Conseil d'Administration ou à l'Assemblée Générale et d'assurer la gestion journalière, déléguée par le Conseil d'Administration.

Par gestion journalière, il faut considérer les matières suivantes :

- L'élaboration de son propre règlement d'ordre intérieur ;

- La préparation du budget annuel ;
- La préparation de l'arrêt des comptes ;
- L'élaboration de la demande annuelle de subventions à introduire auprès de la Région Wallonne, en émettant un avis collectif et consensuel ;
- L'examen périodique de la situation financière de l'Association, présentée par le (la) Trésorier(ère) ;
- Les méthodes de travail à mettre en place afin de répondre aux missions et aux axes de travail prioritaires de l'association ;
- La préparation des modalités d'évaluation du dispositif ;
- L'organisation de la supervision du personnel et sa formation continuée ;
- La mise en place des groupes de travail et des comités d'accompagnement, s'il échet,
- L'organisation de journées d'études, de colloques et de formations à destination des partenaires ;
- La définition des modalités de la participation des usagers ;
- L'arrêt du rapport d'activités, rédigé par le (la) Coordinateur (trice) avant présentation au Conseil d'Administration ;
- La médiation de tout litige qui pourrait survenir entre les membres de l'Association et entre les membres et l'Association elle-même, quant à l'exécution des missions leur étant confiées conventionnellement ;
- Veiller au respect de la Charte du Relais Social par tous les partenaires qui l'ont signée ;

Toutes autres missions confiées ou déléguées par le Conseil d'Administration.

<u>Dates des réunions</u>	<u>Répartition des voix au sein du Comité de Pilotage</u>									
<div style="text-align: center;">  <p>9 séances</p> <p>07 février 2011</p> <p>21 mars 2011</p> <p>28 mars 2011</p> <p>09 mai 2011</p> <p>06 juin 2011</p> <p>28 septembre 2011</p> <p>28 octobre 2011</p> <p>21 novembre 2011</p> <p>19 décembre 2011</p> </div>	<div style="text-align: center;">  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Répartition des voix au sein du Comité de Pilotage</caption> <thead> <tr> <th>Secteur</th> <th>Nombre de mandataires</th> <th>Nombre de voix</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Secteur public</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Secteur privé</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Secteur	Nombre de mandataires	Nombre de voix	Secteur public	6	6	Secteur privé	5	5
Secteur	Nombre de mandataires	Nombre de voix								
Secteur public	6	6								
Secteur privé	5	5								

Détail des répartitions des voix au sein du Comité de Pilotage


Secteur Public	Secteur privé	Nombre total de voix
<u>Région Wallonne</u> 1 représentant - 1 voix En attente de désignation	5 représentants - 5 voix 1 voix par représentant	<i>Règle du quorum</i> Pour le <u>secteur public</u> - 4 représentants - 4 voix Pour le secteur privé - 3 représentants - 3 voix <i>Chaque représentant possède un suppléant en cas d'absence</i>
<u>Ville de La Louvière</u> 2 représentants - 2 voix 1 voix par représentant - Service Logement - A.P.C.	Service Social du C.H.U. de Tivoli Service Social du Centre Hospitalier de Jolimont Centre de Santé de Jolimont A.S.B.L. L'Abri A.S.B.L. Picardie Laïque, Relais de La Louvière	
<u>C.P.A.S.</u> 3 représentants - 3 voix 1 voix par représentant - Direction Service Social général - Direction Service d'Aide au Maintien à Domicile. - Service D.U.S.		
6 voix	5 voix	11 voix

En 2011, notre Comité de Pilotage s'est renforcé de la présence de Monsieur Luc MERTENS, représentant le Gouvernement Wallon.

Cette désignation tant attendue a été saluée très positivement par nos membres du Comité de Pilotage.

Nous attendons toujours que la Ville procède au remplacement de Madame FRANCKX.

Identification des mandataires au sein du Comité de Pilotage

SECTEUR PUBLIC	
MANDATAIRE(S)	SUPPLEANT(E)S
	
Représentant du Gouvernement Wallon	
Luc MERTENS	/
Ville de La Louvière	
Cyprien PONCIAU Coordinateur général de l'A.P.C. (Ville) Vice-Président (Secteur public)	Maria NIFFECE Responsable de Cohésion Sociale dans les quartiers (A.P.C.)
Christine FRANCKX A remplacer Coordinatrice du Service Logement de la Ville	Nicole GREUSE Agent administratif Service Logement
C.P.A.S. de La Louvière	
Christine LESSIRE Assistante sociale en chef du Service Social au C.P.A.S. de La Louvière Présidente du Comité de Pilotage	Anthony MAROTTA Attaché spécifique au Secrétariat général du C.P.A.S.

Philippe BALLEZ Responsable du Service d'Aide et de Maintien au Domicile (S.A.M.D.)	Dominique PERNET Responsable des Aides financières au C.P.A.S. de La Louvière
Aurélien VAN DEN ABEELE Assistant social au D.U.S.	Angela CARRU Assistante sociale D.U.S. et Service Logement
SECTEUR ASSOCIATIF	
MANDATAIRE(S)	SUPPLEANT(E)S
Laurence SENCIE Responsable du Service Social au Centre Hospitalier de Jolimont	Valérie BAUWENS Assistante sociale (Service de Psychiatrie)
Vinciane DEBEVE Responsable du Service Social au C.H.U. de Tivoli	Sarah GARGANO Assistante Sociale
Johan VERHEYEN Directeur du Centre de Santé de Jolimont	Barbara SCAPIN Assistante sociale
Valérie BRAN Directrice de l'A.S.B.L. « L'Abri » Vice-Présidente (Secteur privé)	Christine LEYSENS Assistante sociale de post-hébergement
Luc GAUTIEZ Coordinateur du Relais de La Louvière de Picardie Laïque ASBL	Vincent DUFOING Directeur général de Picardie Laïque
Coordination générale du Relais Social	
Dominique DEBELLE Coordinateur général et Secrétaire du Comité de Pilotage	/
Catherine LAGNEAU Secrétaire de la Coordination générale du Relais Social	/

Le Comité de Pilotage du Relais Social Urbain de La Louvière fonctionne principalement avec des responsables institutionnels qui peuvent relayer directement au sein de leurs équipes.

Actions du Comité de Pilotage sur l'année 2011

Notre Comité de Pilotage a bien fonctionné et nous avons connu une excellente assiduité dans la participation des mandataires.

Toutes les perspectives que nous nous étions fixées pour l'année 2011 ont été traduites en actions concrétisées.

Pour ce qui à trait à la prise de décision sur le subventionnement des projets, il a avait été décidé de revoir la méthodologie générale permettant aux membres de remettre un avis plus objectif.

Cette révision a été rendue possible par :

- L'organisation, le 21 mars 2011 d'une journée de présentation des résultats 2010 des projets soutenus par le Relais Social ;
- L'organisation, le 06 juin 2011 d'une journée spéciale comprenant :
 - L'évaluation intermédiaire de chaque action subventionnée par le Relais Social sur l'exercice 2011 ;
 - Un récapitulatif des démarches entreprises par tous les partenaires afin de réduire les coûts de personnel ou de fonctionnement ;
- L'état de la consommation budgétaire de l'exercice en cours ;
- Les prévisions budgétaires de l'exercice 2012.

Les cahiers des charges des projets 2012 ont été ajustés sur base des observations effectuées en juin 2011.

Evaluation de nos actions avec les membres du Comité de Pilotage

Lors de la réalisation de l'évaluation du travail effectué en 2011 avec les membres du Comité de Pilotage, il en est ressorti de nombreux constats positifs :

- Notre réseau vise plus d'efficacité ;
- Une année 2011 très positive, comprenant de nombreuses actions concrètes ;
- Le sentiment d'avoir plus de cohérence dans la prise en charge des grands précarisés ;
- Une meilleure communication sur le terrain ;
- Des avancées au départ de problèmes sur le terrain ;
- Une ambiance de travail plus sereine ;
- Des résultats qui ont été engrangés ;
- La présence d'un esprit constructif, d'un esprit de réseau ;

Quelques constats visant des points faibles à améliorer :

- Les projets portés par le Relais Social de La Louvière ne sont pas assez nombreux pour remplir les moyens attribués ; Nous devons penser à demain et préparer d'autres actions ;
- La nécessité de créer des outils spécifiques autour de la prise en charge de l'utilisateur ;
- La nécessité d'éviter les réunions trop proches et répétitives ;
- Le fait que notre Relais Social ne soit pas étendu à l'ensemble des C.P.A.S. et villes de l'arrondissement administratif.

Nos perspectives en 2012

Nous comptons maintenir cette méthodologie rigoureuse d'objectivation des analyses sur toutes nos actions.

1.1.2.4. Le Comité de Concertation

Il est constitué des partenaires signataires de la Charte et est présidé par le Coordinateur général.

Cette instance reçoit des informations sur les actions entreprises par le Relais Social et les participants ont aussi l'occasion d'émettre des idées.

La concertation a lieu en tout temps au sein du réseau à travers les différentes activités mises en place.

En 2010, nous avons organisé un Comité de concertation mettant en lumière les actions des différents services de l'A.P.C. (Ville) pratiquant le travail de rue.

En 2011, nous avons impulsé un véritable travail de coordination des services du réseau pratiquant le travail d'accroche en rue.

Lors des premières réunions, Il est apparu que certains professionnels de ce secteur spécifique, éprouvaient des difficultés à situer leur rôle et avaient parfois tendance à dépasser les limites de leurs attributions dans le cadre de la prise en charge de l'utilisateur.

En raison de cette difficulté abordée, les professionnels de l'accroche en rue ont souhaité organiser un Comité de Concertation destiné à présenter les rôles précis de chaque service du réseau et les limites de chacun.

En ce sens, nos professionnels proposaient une présentation en 6 axes :

- L'urgence sociale en rue ;
- L'accompagnement et l'orientation ;
- L'accroche en santé ;
- L'accroche en santé mentale ;
- L'approche préventive et sécuritaire ;
- Les lieux d'accueil.

En mai 2011, notre Comité de Pilotage a souhaité ajouter des objectifs à l'événement ; priorisant outre la présentation des limites de chacun, la présentation d'une situation ayant posé problème au service concerné et l'analyse croisée des solutions adaptées dans une perspective de présentation des bonnes pratiques.

Considérant qu'il était opportun de travailler davantage la maturation du groupe par rapport aux problèmes évoqués, il a été estimé qu'il était trop tôt pour organiser ce Comité de Concertation.

Nous avons toutefois organisé **deux événements en 2011** dans l'optique de la fonction du Comité de concertation :

- **La matinée du 17 octobre 2011 : sous l'intitulé « La grande précarité, triste réalité, et des raisons d'espérer... », nous avons proposé 5 conférences dans le cadre de la semaine de lutte contre la pauvreté.**

Notre **objectif** était de questionner des personnes ressources ciblées en vue d'alimenter les réflexions individuelles par une information actualisée.

Nous avons invité des experts afin d'évoquer les sujets exposés :

Madame Danièle STAQUET, Présidente du Relais Social Urbain de La Louvière, de la Cohésion Sociale de la Ville et du C.P.A.S. de La Louvière	« <i>Bilan de 5 années de politique sociale dans le cadre de la lutte contre la grande précarité à La Louvière</i> ».
Madame Marilène DE MOL, Attachée au Service Interfédéral de Lutte contre la Pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale	« <i>Rapport du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté sur les problématiques rencontrées par les personnes sans-abri : Quelles recommandations ? Quel suivi ?</i> ».
Madame Anne DEPPEZ, Attachée scientifique à l'Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique (I.W.E.P.S.)	« <i>Quels sont les indicateurs utilisés pour évaluer la pauvreté en Wallonie ? Quelles sont les tendances transversales des Relais Sociaux Wallons ?</i> »
Monsieur Pierre REMAN, Directeur de la F.O.P.E.S. (Faculté Ouverte de Politique Economique et Sociale de Namur et Louvain)	« <i>Forces et faiblesses de la sécurité sociale en Belgique</i> »
Monsieur Philippe BROGNIET, Inspecteur général de la Direction générale opérationnelle des Pouvoirs Locaux au Département de l'Action sociale	" <i>La Région Wallonne poursuit aussi des objectifs politiques de lutte contre la grande précarité sociale. Historiquement, quelles ont été les priorités en la matière ? Quelles sont les perspectives qui semblent se dégager ? Que pouvons-nous espérer en matière de lutte contre la grande précarité ?</i> "

Résultat :

Alors que nous comptons 40 inscriptions, nous avons compté **26 participants**, majoritairement issus du tissu partenarial local.

Les personnes présentes ont apprécié les sujets exposés et trouvaient qu'il y avait une certaine complémentarité dans les thématiques évoquées.

➤ Le Midi-rencontre du 18 novembre 2011 consacré à la présentation du Centre d'accueil de jour « Le 109 »,

Considérant qu'au sein de nos réunions de Coordination de l'accueil de jour il était apparu que suite aux changements des critères d'accès au « 109 », des partenaires du réseau sollicitaient des exceptions pour l'acceptation de certains de leurs usagers, il était opportun de clarifier les nouvelles règles et de répreciser la philosophie générale du projet.

Nous avons aussi évoqué le travail réalisé avec les mal logés n'ayant plus accès au centre de jour, notamment grâce à l'action du Service Laïque d'Accueil et d'Orientation (S.L.A.O.)

Nous avons invité 4 professionnels du réseau afin de développer les sujets ciblés :

Monsieur Luc GAUTIEZ, Coordinateur du Relais de Picardie Laïque	« Le contexte général des actions de Picardie Laïque ».
Madame Florence MANDERLIER, assistante sociale responsable du 109 (Picardie Laïque)	« Un abri de jour où créer du lien ».
Stéphane MANSY, Délégué Laïque et responsable du service « S.L.A.O. » de Picardie Laïque	« Présentation du travail effectué au S.L.A.O et activités du service d'aide à la rédaction des C.V. ».
Madame Marie-Laure D'URSO, éducatrice de rue de l'A.P.C.	« Les objectifs de la Cellule mobile autour du projet 109, les liens et les orientations des mal logés n'accédant plus au centre de jour »

Résultat :

Nous avons pu toucher **20 participants** issus majoritairement du tissu local.

Les professionnels des services sociaux de nos deux hôpitaux ont participé en nombre, ce qui a permis de clarifier le cadre du « 109 » avec eux.

Perspectives 2012

En novembre 2011, notre Comité de Pilotage a souhaité que soient organisés deux Comités de Concertation en 2012 :

- Le premier étant consacré à la présentation de nos services pratiquant le travail de rue sur base des bonnes pratiques de prise en charge ainsi qu'en présentant les limites d'intervention de chaque service.

Notons que certains changements annoncés dans le réseau pour l'année 2012 « légitiment » d'autant plus la nécessité de faire le point sur les missions et rôles de chacun.

- Le second étant consacré à l'hébergement en abri de nuit.

Nous évoquerons le principe de l'accueil inconditionnel et ses limites, les démarches utiles pour permettre la sortie des usagers de cette forme d'hébergement d'urgence, présenterons le travail effectué au sein de l'abri de nuit « Le Tremplin », évoquerons l'expérience des lits à projets telle que menée à Liège.

1.1.2.5. L'équipe de la Coordination générale

Comme annoncé dans le rapport d'activités 2010, l'année 2011 a été assez difficile pour l'équipe de la Coordination générale.

Jusque début juillet 2011, pour remplir ses missions, le Relais Social disposait d'une équipe comprenant le cadre suivant :

- Le Coordinateur général T.P. - **Dominique DEBELLE**
- L'assistante sociale – chercheuse - **Mélanie STAGNITTO**
- L'agent P.T.P. de soutien au réseau - **Weslie VANLAERE** (Agent du C.P.A.S., mise à disposition de la Coordination générale)
- La Secrétaire de la Coordination générale E.T.P. - **Catherine LAGNEAU**
- Le Trésorier 1/10^{ème} T.P. - **Jean-Luc VANTYGHM**

Durant les vacances estivales, l'équipe a perdu deux de ses agents :

- Weslie VANLAERE dont le contrat prenait fin le 03/08/2011, et non remplacée puisqu'il s'agissait d'un projet « one shot » ;
- Mélanie STAGNITTO, éprouvant de difficultés dans le cadre du suivi de ses objectifs, décidant de nous quitter le 08 août 2011 pour relever un autre challenge.

Fort heureusement, après organisation d'un examen de recrutement, le 18 novembre 2011, nous avons engagé Caroline MOREAU, assistante sociale ayant 6 années d'expérience dans le cadre de l'accompagnement social au logement, pour reprendre le travail d'implémentation.

C'est donc une équipe restreinte qui a poursuivi ses efforts pour mener de front nos nombreuses missions.

1.1.2.5.1. La formation du personnel

En vue d'enrichir ses connaissances théoriques et pratiques, seul le Coordinateur général a participé à une formation spécifique pour un total de **16 heures**.

<u>Programme de formation du personnel de la Coordination générale</u>	
Coordinateur général 16 h de formation	<u>2 jours de Formation</u> « Travailler en réseau – Approche en système intégré (I.S.A.) » dispensée par le réseau W.A.B.
Agent Administratif	Pas de formation suivie en 2011
Assistante sociale- Chercheuse	Pas de formation suivie en 2011

La gestion de nos tâches quotidiennes avec moins d'effectifs a impliqué moins d'investissement possible au niveau du suivi de formations.

Des annulations d'inscription ont été nécessaires en raison de la priorité mise à la gestion urgente de dossiers en lien avec nos missions courantes.

1.1.2.5.2. Les perspectives de l'équipe

Les perspectives sont claires pour l'année 2012.

Continuer à mener nos actions avec l'équipe en place avec la même abnégation.

Nous sommes heureux de constater que le recrutement de notre nouvelle assistante sociale a permis de renforcer l'équipe par une personne motivée, d'expérience qui a déjà beaucoup apporté en 1 mois et demi.

Nous sommes persuadés que les pistes d'implémentation trouveront en Madame MOREAU un terreau fertile aux avancées concrètes.

En ce qui concerne ce nouvel agent d'implémentation du Relais Social, nous avons reçu d'excellentes nouvelles de la part du Ministre Wallon de l'Emploi ayant donné son accord pour la poursuite de notre travail jusqu'au 31/12/2014.

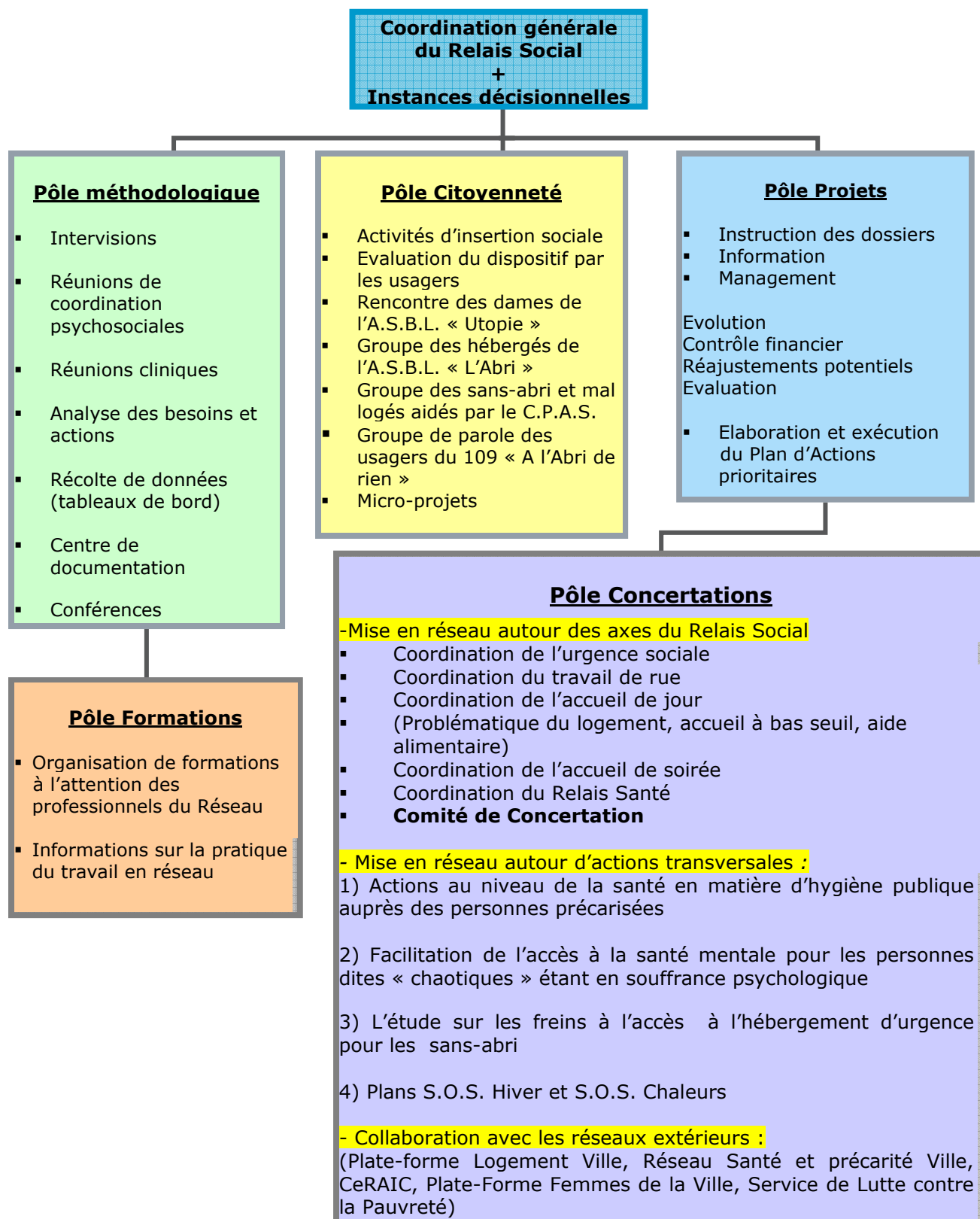
Cette bonne nouvelle s'est accompagnée de la décision de notre Ministre Wallonne de l'action Sociale de nous octroyer un subside facultatif nous permettant de couvrir les charges salariales restant dues jusqu'au 31/12/2012.

Sachant que notre agent administratif sera en congé de maternité en janvier 2012, nous avons organisé un examen de recrutement pour être en mesure de remplacer notre future maman le 25 janvier 2012.

4 lauréates se sont illustrées lors de ces épreuves ; nous pourrions donc compter sur la disponibilité d'une secrétaire de Direction.

1.2. Les modes d'action

En vue de suivre ses objectifs généraux, la Coordination générale du Relais Social Urbain local a développé différents pôles d'action permettant de structurer le travail en réseau effectué.



Les 5 pôles d'action de la Coordination générale

Depuis sa création, le Relais Social Urbain de La Louvière a développé 5 pôles spécifiques destinés à remplir ses missions décrétales :

- Le pôle méthodologique
- Le pôle projets
- Le pôle concertations
- Le pôle formations
- Le pôle citoyenneté

1.2.1 Le pôle méthodologique

Ce pôle a pour objectifs :

- d'organiser toute la **méthodologie** utile à l'émergence d'un **travail de réseau** ;
- de **construire des outils** adaptables par les partenaires leur permettant d'évoluer vers la dynamique de réseau ;
- de remplir le **rôle d'observatoire de la précarité sociale** sur la Ville de La Louvière en :
 - Etudiant la prise en charge du public ;
 - Déterminant les caractéristiques de ce public ;
 - Réfléchissant sur l'adéquation de l'offre des services par rapport aux demandes ;
 - Mettant en lumière les dysfonctionnements observés ou rapportés ;
 - Suggérant des améliorations possibles.
- de prêter des documents méthodologiques aux partenaires via le **Centre de Documentation** créé par la Coordination générale ;
- d'assurer un véritable travail d'**information** aux membres du réseau ;
- de récolter les besoins en formation des professionnels du réseau auprès des services chargés du suivi des formations.

En 2010, ce pôle avait permis l'émergence de **3 nouveaux outils** au sein du réseau :

- Les interventions en santé mentale « Santé mentale et précarité »
- Les réunions de Coordination psychosociale
- Les réunions cliniques au niveau de l'accueil de jour.

1) Les interventions en santé mentale « Santé mentale et précarité

Organisées par le Relais Social en étroite collaboration avec les psychologues mobiles du service de santé mentale « Psy Chic », elles permettent à nos professionnels d'apprendre :

- A penser la clinique de la désocialisation ;
- A rencontrer le sujet dans un espace de partage et d'accueil favorisant l'émergence d'une relation de confiance, de sécurité et de respect mutuel ;
- A ne pas enfermer les usagers dans des catégories stigmatisées en évitant de leur imposer nos idéaux de « normalité », tout en laissant ouverte la porte du savoir de chacun

Lors de ces séances, nous travaillons en 2 temps :

- Un temps consacré à la présentation d'une situation clinique par un professionnel d'un service du réseau suivi de questions et d'échanges entre participants ;
- Un temps d'articulation théorique permettant l'émergence de bonnes pratiques dans les situations problématiques étudiées collégialement.

En 2011, nous avons poursuivi l'organisation du **1^{er} cycle d'intervisions** amorcé en 2010.

5 séances ont été dispensées les 03/02, 10/03, 28/04, 19/05 et 09/06/11, réunissant en moyenne 10 à 12 professionnels sur 15 inscrits.

Nous avons démarré **le second cycle d'intervisions** rassemblant aussi une moyenne de 10 à 12 professionnels mais avec la particularité d'accueillir 5 nouveaux professionnels de 4 autres services.

3 séances ont été dispensées les 13/10, 10/11 et 22/12/11.

Résultat :

Les participants apprécient beaucoup ce type de travail permettant de pousser la réflexion et présentant la particularité, à chaque séance, de leur donner un outil concret en relation avec la thématique étudiée.

2) Les **réunions de Coordination psychosociale** :

Cet outil avait été mis en place pour permettre aux professionnels de notre réseau, ayant des difficultés au niveau du suivi de tel ou tel usager, de se rencontrer en vue d'échanger leurs informations, de partager leurs points de vue et de clarifier les modalités de prise en charge et d'orientation dans l'idée d'une complémentarité entre services.

Nous travaillons sous deux formules :

- La réunion entre professionnels appartenant à diverses institutions et visant :
 - à clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun ;
 - à harmoniser leurs interventions.
- La réunion des professionnels en présence d'un usager afin :
 - de faire le point avec lui sur sa situation psycho-médico-sociale ;
 - de fixer la poursuite du suivi.

En 2011, **5 réunions** de ce type ont été activées par des professionnels du réseau :

- L'une s'est déroulée en présence de l'utilisateur et de 2 services ;
- Les 4 autres se sont déroulées uniquement entre professionnels et ont réuni entre 5 et 7 services.

Résultat :

Par ce type de réunion, nous avons permis la mise en évidence de nouvelles voies d'accroche et d'approche de l'utilisateur en favorisant une rencontre plus sereine avec celui-ci. La mise en commun d'informations reste fondamentale dans la mise en réseau.

3) Les réunions cliniques au niveau de l'accueil de jour.

Suite à nos différentes réunions de coordination, l'équipe du Centre d'Accueil de jour « Le 109 » et ses partenaires (Relais Santé, D.U.S., Cellule mobile de l'A.P.C., Psy Chic) ont eu l'idée de créer un nouveau type de réunion davantage focalisée sur le suivi des usagers fréquentant le Centre de jour. Ce sont les réunions cliniques.

Elles sont organisées à raison d'une fois par semaine en présence des services partenaires du projet et durent deux heures :

- Une heure est consacrée au fonctionnement journalier du dispositif « 109 » ;
- La seconde heure est consacrée à l'évolution de la situation de tous les usagers qui fréquentent le « 109 ».

En 2011, il y a eu **42 réunions cliniques**.

Résultat :

Par rapport à 2010, enregistrant l'organisation de 26 réunions, il y a eu intensification de la démarche (Augmentation dans l'utilisation de ce dispositif à concurrence de 161,5 %)

Ce type de réunion présente l'avantage de questionner les professionnels au niveau de leur pratique et des modalités de prise en charge des usagers.

En outre, ils peuvent ajuster les réponses apportées au cas par cas, en fonction des besoins réels de l'utilisateur ou encore, éviter de poursuivre des orientations inadaptées.

L'intégration du point de vue d'acteurs de la santé mentale dans ce lieu d'échange est une véritable plus-value.

5 autres grands défis étaient inscrits à l'ordre du jour de nos objectifs généraux de l'année 2011 :

- L'organisation de la méthodologie d'évaluation des projets ;

Ce travail a été concrétisé comme nous vous l'avons expliqué dans la partie relative aux actions du Comité de Pilotage.

Une nouvelle méthodologie générale d'évaluation et de suivi des projets a été mise en place l'année.

- L'organisation d'outils d'information dans le cadre des Plans Hiver et Chaleurs ;

Nous avons réactualisé nos outils utilisés dans le cadre du Plan Hivernal et du Plan SOS Chaleurs.

- L'organisation du travail de récolte de données quantitatives au sein du réseau ;

En 2011, le travail de collaboration avec l'Institut Wallon de l'évaluation, de la prospective et la statistique (IWEPS) a abouti à la création d'un outil de récolte des données statistiques des Relais Sociaux Wallons. L'outil a été validé par la Région Wallonne en décembre 2011.

Nos partenaires ont été coopératifs et ont eu l'occasion d'expérimenter le nouvel outil à partir de septembre 2011.

- **L'implémentation des pistes locales résultant de la recherche portant sur l'hébergement et l'accueil d'urgence des grands précarisés ;**

Dans le cadre de cette action, conformément au cahier des charges, d'autres outils théoriques devront être finalisés et soumis au réseau :

- Le cadastre de l'accès aux différentes formes de logement via les services du réseau ;
- Le travail d'analyse théorique de la notion de parcours d'insertion ;
- Le cadastre des activités d'insertion sociale au niveau local ;
- L'étude sur les logements de transit ;
- L'étude sur l'accompagnement social ;
- La note théorique sur la bonne pratique de l'accueil à bas seuil.

- **La création d'un outil informatif axé sur les services du réseau pratiquant le travail de rue.**

La mise en œuvre de la coordination consacrée au travail de rue a fait émerger d'autres priorités d'actions et il semble trop tôt pour créer cet outil, d'autant plus qu'en 2012, nous nous attendons à certains changements organisationnels qui nécessiteront une adaptation des informations à transmettre au réseau.

Perspectives du pôle méthodologique en 2012 :

Nos principaux objectifs en 2012 seront :

- D'intégrer la responsable de l'abri de nuit aux **réunions cliniques** du centre d'accueil de jour et d'instaurer ce type de réunions au sein de l'abri de nuit en présence des éducateurs ;
- Poursuivre le **suivi rigoureux des projets du Relais Social** et tenter d'avancer dans la réflexion préparatoire à l'émergence de futures actions à mettre en place pour répondre à des besoins locaux (exemple : Créer une structure d'accueil pour les familles en grande précarité sociale) ;
- Organiser un dispositif supplémentaire en cas d'urgence dans le cadre du **Plan Hivernal** et intégrant l'offre massive de dons des citoyens touchés par l'action médiatique ;
- L'évaluation, auprès de nos partenaires et avec la Région Wallonne, de l'utilisation de **l'outil statistique** développé par les Relais Sociaux en collaboration avec **I.W.E.P.S.** ;
- La finalisation des outils prévus dans **le travail d'implémentation** des pistes locales :
 - Le cadastre de l'accès aux différentes formes de logement via les services du réseau ;
 - Le travail d'analyse théorique de la notion de parcours d'insertion ;
 - Le cadastre des activités d'insertion sociale au niveau local ;
 - L'étude sur les logements de transit
 - L'étude sur l'accompagnement social
 - La note théorique sur la bonne pratique de l'accueil à bas seuil.
- La création d'un outil informatique axé sur les services du réseau pratiquant **le travail de rue**.

1.2.2 Le pôle projets

Né en 2006 au sein du Comité de Pilotage, ce pôle a été créé suite à la volonté de certains partenaires :

- d'avoir un cadre rigoureux définissant les modalités de rentrée des projets au sein du Relais Social ;
- d'avoir des éléments méthodologiques permettant d'utiliser un langage commun ;
- de voir apparaître, clairement, les limites budgétaires ;
- de connaître les priorités politiques définies par le Conseil d'Administration.

Nous avons donc organisé le processus complet du traitement des projets depuis leur écriture jusqu'à leur examen au niveau des instances décisionnelles du Relais Social.

Des modalités de contrôle ont été ajoutées en instaurant un **Comité de suivi des projets** en vue :

- d'**évaluer** la **progression** dans le temps ;
- de **vérifier** le respect des **objectifs initiaux** et leur justification financière.

En outre, ce pôle rassemble toutes les actions entreprises pour suivre notre Plan d'Actions Prioritaires issu de l'évaluation diagnostique ou pour avancer sur les tâches à effectuer suite aux concertations.

Nous espérons ainsi répondre aux besoins non couverts par des offres spécifiques dans le réseau. Toutes les informations récoltées au sein des concertations et des animations diverses nécessitent la concrétisation d'un travail ayant pour vocation de tenter de remédier aux situations insatisfaisantes.

Nous nous inscrivons ici dans un cadre d'opérationnalisation.

Il existe une forte interaction entre les mesures prises au niveau du pôle méthodologique et le pôle projets.

Le changement de méthodologie générale du suivi des actions en 2011 a considérablement apporté une meilleure qualité du suivi des projets.

1.2.3 Le pôle concertations

Ce pôle comprend notre action visant à insuffler, entre partenaires, un travail de **concertation** sur des **problématiques révélées** à travers leur pratique.

Ces problématiques sont perçues comme nécessitant une réflexion commune destinée à élaborer des stratégies consensuelles d'intervention.

La volonté est :

- de faciliter le développement d'une **réflexion** approfondie sur les différentes **solutions envisageables** permettant d'appréhender certains problèmes sociaux de manière proactive ;
- de susciter **l'émergence de projets transversaux** pouvant apporter une réponse satisfaisante aux besoins constatés ;
- d'assurer la **coordination** spécifique entre opérateurs locaux autour des axes de l'accueil d'urgence, de l'accueil de soirée, de l'accueil de jour ou du travail de rue.

Nous visons ici la facilitation de la prise en charge des usagers par les services ou encore l'amélioration de la collaboration entre partenaires en tentant de trouver des solutions consensuelles aux dysfonctionnements constatés.

Nous poursuivons ces mêmes objectifs en intégrant des réseaux extérieurs et partageons notre expérience et les informations récoltées au sein des coordinations par axes.

De manière générale, à travers ce pôle, nous développons notre travail en réseau **à 3 niveaux** :

1) Autour des 5 axes du Relais Social

Nous organisons des réunions de Coordination d'accueil d'urgence, d'accueil de soirée, d'accueil de jour, de travail de rue et du Relais Santé et nos Comités de concertation.

2) Autour d'actions transversales (*les thématiques abordées concernent tous les axes du Relais Social*)

Dans les actions transversales, nous :

- organisons les Plans S.O.S. Chaleurs et S.O.S. Froid ;
- développons des actions en santé ;
- développons des actions en vue de faciliter l'accès à la santé mentale pour les usagers ;
- poursuivons le travail d'implémentation des pistes résultant de la recherche sur les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés.

3) Par une collaboration avec des réseaux extérieurs

En vue d'étendre nos actions au champ institutionnel existant, nous collaborons avec d'autres réseaux et dans ce cadre, nous participons aux projets développés pour autant qu'ils soient en lien avec notre mission générale.

Au niveau de ces collaborations, nous comptons actuellement neuf partenariats distincts :

- Nous participons au suivi du Plan Communal du Logement au sein de la Plate-Forme Logement de la Ville de La Louvière ;
- Nous participons au développement du Plan Local d'Intégration du Centre Régional d'Action Interculturelle de la Région du Centre (CeRAIC) ;
- Nous participons aux travaux de coordination inter réseaux avec le réseau supra-local W.A.B., les Réseaux d'Aide en assuétudes et les plateformes de concertation en Santé mentale ;
- Nous participons régulièrement aux travaux du Service Fédéral de Lutte contre la Pauvreté ;
- Nous participons aux travaux de l'Association Pluraliste des Travailleurs Sociaux (A.P.T.S.) au niveau d'actions de cohésion sociale ;
- Nous participons au suivi du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de La Louvière et de celui de la Ville de Binche ;
- Nous participons à l'évolution du plan quinquennal du Réseau d'Aide en Assuétudes de la Région du Centre (R.A.S.A.C.)
- Nous participons aux travaux de la Commission Violences de la Plate-Forme Femmes de la Ville de La Louvière.
- Nous participons aux travaux de l'ASBL « Promo Santé et Médecine générale »

En 2011, nous avons répondu à l'invitation du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (R.W.L.P.) d'apprendre à nous connaître.

Le 21 septembre, nous avons présenté les missions des Relais Sociaux Wallons à l'équipe du R.W.L.P.

En 2012, il est prévu de nous pencher sur les missions de ce réseau et de réfléchir à des collaborations possibles entre nous.



1.2.4 Le pôle Formations

Ce pôle a pour objectifs :

- de procéder à l'**état des lieux des besoins** en formation des professionnels du réseau ;
- d'instruire les dossiers liés à la formation auprès des instances décisionnelles du Relais Social ;
- de procéder à un appel d'offres dans le cadre de la loi sur les marchés publics pour **commander des formations adaptées** aux besoins des professionnels du réseau ;
- d'organiser des formations dont les objectifs sont dûment établis et qui toucheront les professionnels dans une optique de mixité et de **pluridisciplinarité** visant à **créer du lien et donner des outils communs**;
- de mettre en place un **processus de supervisions collectives** ciblées sur des thématiques en relation avec l'accueil des usagers ;
- de préparer des **colloques**, des rencontres entre professionnels ;
- d'assurer la prise en charge de stagiaires au sein de la Coordination générale en vue de les initier au travail de réseau
- de dispenser des informations sur le Relais Social Urbain auprès de professionnels n'appartenant pas au réseau couvert par notre Association ou auprès d'autres organismes ...

1.2.5 Le pôle Citoyenneté

Ce pôle a pour objectifs :

- d'organiser les activités centrées sur les **usagers** rencontrés par le Coordinateur du Relais Social et/ou le Relais Santé dans une dynamique d'animation de **groupes de parole** en collaboration avec les éducateurs des usagers de l'A.S.B.L. « L'Abri », de l'A.S.B.L. « Utopie » et du « 109 »;
- d'observer le groupe initié par le C.P.A.S. à l'attention des sans-abri et des mal logés comprenant des animations liées directement à notre mission décrétales ainsi que de soutenir les autres partenaires du réseau qui travaillent en groupe de parole avec les grands précarisés ;
- de **rassembler** les **témoignages** des usagers qui peuvent s'exprimer librement en participant ainsi au **processus d'évaluation** des actions développées au sein du réseau ;
- d'inviter des spécialistes et professionnels à s'exprimer sur des sujets divers pour permettre un **échange dynamique** ;
- d'impulser des projets participatifs par le parrainage d'initiatives d'usagers par une institution membre du réseau et/ou des micro-projets.

1.2.6 Bref bilan des actions de mise en réseau des partenaires au sein du pôle concertations

Pour rappel, notre Relais Social effectue un travail de mise en réseau selon 3 orientations bien distinctes :

- La mise en réseau autour des 5 axes du Relais Social ;
- La mise en réseau autour des actions transversales ;
- La collaboration avec des réseaux extérieurs.

La mise en réseau autour des 5 axes du Relais Social :

Dans le cadre légal de notre mission, nous organisons des réunions de Coordination selon les axes de Coordination d'un Relais Social :

- De l'urgence sociale ;
- Des partenaires du travail de rue ;
- Des partenaires de l'accueil de jour ;
- Des partenaires de l'accueil de soirée ;
- Du Relais Santé.

La mise en réseau autour des actions transversales

En outre, pour nos actions autour de la santé mentale et de la précarité, elles relèvent d'un axe intitulé « **Coordination transversale** » vu que le sujet abordé vise les différents axes du Relais Social.

La Coordination générale organise donc 6 types de réunions de Coordination par axes :

- Les réunions de Coordination de l'urgence sociale ;
- Les réunions de coordination du travail de rue ;
- Les réunions de Coordination de l'accueil de jour ;
- Les réunions de Coordination de l'accueil de soirée ;
- Les réunions de Coordination du Relais Santé ;
- Les réunions de Coordination transversales.

Deux autres missions confiées par la Région Wallonne aux Relais Sociaux, nécessitent la mise en place de réunions de Coordination :

- L'organisation du Plan Hivernal (Plan Grand Froid) ;
- L'organisation du Plan S.O.S. Canicule.

Au total, nous avons donc 8 types de réunion de Coordination avec des objectifs souvent différents et parfois communs en ce qui concerne le travail d'articulation entre services.

COORDINATION URGENCE SOCIALE

Réalisations par rapport aux objectifs

Rappel des objectifs poursuivis :

- Informer les partenaires du réseau et du D.U.S. sur le fonctionnement actuel du dispositif (Modalités de prise en charge, comment contacter le service ?, qui fait quoi ? ...)
- Identifier avec le D.U.S. les limites exactes de la prise en charge des usagers au niveau de l'urgence sociale ;
 - Revoir le cahier des charges du D.U.S. et l'adapter à l'évolution actuelle du service (Revoir la pertinence des critères et indicateurs) ;
 - Imprégner les professionnels du réseau de la philosophie d'intervention du D.U.S. et dépasser les divergences de point de vue.

Dans notre rapport d'activités 2010, nous expliquions que sur base d'une brochure réalisée en collaboration avec le D.U.S., nous allions rencontrer le réseau en groupe pour clarifier l'approche du D.U.S., ses compétences, ses limites à l'intervention, sa philosophie générale.

Depuis lors...

La brochure a été finalisée et a été soumise au C.A.S. du C.P.A.S. pour validation sur le contenu.

Le 14 juin 2011, une réunion de Coordination a eu lieu avec l'équipe du D.U.S. et l'assistante sociale en chef – Nous avons rediscuté de la méthodologie à suivre pour atteindre les différents objectifs. Décision de changer la méthodologie initiale et de prioriser les rencontres services par services pour aller au plus près de leurs attentes.

En novembre 2011, Madame LESSIRE a écrit un texte évoquant l'hébergement par le D.U.S.- Cet outil sera aussi utilisé pour les rencontres de services

Perspectives 2012 :

Envoyer courrier aux partenaires du réseau pour leur proposer de rencontrer le D.U.S. individuellement en présence de la Coordination générale :

Contenu :

- Préciser les missions du D.U.S.
- Définir les limites du service au niveau des prises en charge
- Evoquer à plat et calmement les situations qui ont posé problème aux partenaires

Nous devrions sans doute organiser les premières réunions dans le courant de l'année 2012.

Après les rencontres individuelles, nous réfléchirons à l'organisation d'une réunion de synthèse en grand groupe.

Réalisations par rapport aux objectifs

Rappel des objectifs poursuivis :

- Identifier et enrichir les orientations actuelles des services d'accrochage en rue
- Viser la pratique d'un zonage pluridisciplinaire
- Identifier les lieux où trouver notre public-cible sur tout le territoire géographique de la Ville
- Enrichir les cercles géographiques de zonage

Cette coordination avait été amorcée le 28/09/2010

Depuis lors... 4 réunions de coordination ont eu lieu :

- **Le 08/02** : Les services ont présenté leurs missions et ont évoqué le fait qu'ils ne sont pas toujours activés pour des situations relevant de leurs compétences, il semble aussi qu'il y ait dispersion et confusion des rôles entre les services.

2 objectifs prioritaires ont été formulés par les membres :

- * Améliorer les échanges et collaborations entre services pour mieux travailler ensemble ;
- * Déterminer ensemble les compétences au niveau de la prise en charge de telle ou telle situation

- **Le 16/03** : Le groupe a évoqué la situation difficile d'un usager décédé et le jeu de ping-pong qui a été perçu au niveau de la prise en charge globale de la situation.

Afin de clarifier les missions de chacun et les limites de leur intervention, les professionnels de ce groupe décident qu'une journée soit organisée sous forme de Comité de Concertation pour informer le réseau élargi.

- **Le 07/06** : Nous avons évoqué les remarques du Comité de Pilotage avec le groupe. S'en est suivi un débat sur la difficulté de la pratique du travail de rue...

Lorsque nous travaillons avec des personnes en décrochage, il est difficile de les approcher avec des objectifs d'insertion sociale, la barre est placée trop haut.

D'autre part, pourquoi assurer un accompagnement avec ceux qui ont des ressources ? Ne faut-il pas viser l'autonomie ?

Quelles sont donc les limites de l'accroche en rue ?

- **Le 19/09** : Suite aux difficultés exprimées à la réunion de mai, j'ai proposé d'entrer dans une phase d'échanges de pratiques. Nous avons invité des professionnels de Carolo rue et du Dispositif sans-abri de Mons.

L'objectif était de poser les mêmes questions que celles soulevées par nos professionnels en mai 2011.

Résultat : Les services invités ont beaucoup apprécié la dynamique d'échanges.

Du changement dans le secteur...

En décembre 2011, le Coordinateur général a été informé que le Collège avait décidé de transférer l'équipe de la Cellule mobile des éducatrices de rue de l'A.P.C. au C.P.A.S. en vue de développer un pôle d'accroche socio-médicale.

Perspective 2012 :

Dans un premier temps, poursuivre la dynamique d'échanges avec d'autres services de travail de rue de Wallonie, ce qui intéresse beaucoup nos professionnels.

Dans un second temps, revenir sur l'objectif préparatoire d'un Comité de Concertation consacré aux services locaux pratiquant le travail de rue, présenter des exemples de bonnes pratiques, définir les limites précises des actions de ces services.

Préalablement à ce Comité de Concertation, il conviendra sans doute de travailler individuellement avec les institutions en vue de baliser les pratiques idéales et les limites précises de leurs actions.

Nous veillerons aussi à travailler sur les modalités du transfert de la cellule mobile des éducatrices au C.P.A.S. en assurant la poursuite des objectifs généraux du cahier des charges de ce projet. L'organisation générale du travail de rue devrait subir quelques ajustements.

COORDINATION ACCUEIL DE JOUR

Réalisations par rapport aux objectifs

En ce qui concerne cet axe, nous travaillons sur plusieurs thèmes :

- **L'accueil à bas seuil des usagers ;**
- **L'accès au logement ;**
- **L'aide alimentaire**

1) L'accueil à bas seuil des usagers

Rappel des objectifs poursuivis :

- * Poursuivre les échanges entre services en vue d'organiser de meilleures articulations entre eux
- * Dégager une certaine cohérence dans la prise en charge de l'utilisateur au-delà des spécificités de chaque partenaire
- * Mettre en adéquation l'offre de service avec les besoins des usagers

Nous avons organisé **5 réunions de coordination interne** autour du Centre d'accueil de jour (Réunions de coordination interne 109)

- **Le 02/02/2011 :** Bilan de l'année 2010 – tendances générales – le profil des usagers – Le fonctionnement des équipes ;
- **Le 07/04/2011 :** Problèmes de vols au 109 – relations voisinage – collaboration avec service Saccado – Projet de collaboration pour l'accès à la culture (Article 27) – actualisation de la brochure d'information
- **Le 08/06/2011 :** Lien entre le 109 et l'abri de nuit – les réunions communautaires avec les usagers – Les activités extérieures – Le décès d'un usager

- **Le 13/07/2011** : Réunion de crise suite à la saturation du dispositif en raison de la présence d'un grand nombre de personnes mal logées – Révision des critères d'accès sur base de la typologie ETHOS de la Feantsa.
- **Le 14/09/2011** : Evocation des nouveaux critères d'accès – Impact de la mesure – Nouveau public, nouveaux problèmes – Mobilisation du public – problématique du racisme chez les usagers – impact de la collaboration avec l'abri de nuit – problème de la mauvaise orientation des usagers par certains partenaires (les hôpitaux sont cités)

Bilan :

Une très bonne mobilisation des participants, un groupe rôdé, on perçoit les effets de la mise en réseau, la communication fonctionne, il y a de bons liens entre professionnels qui échangent.

Le groupe est productif.

Nous avons organisé **2 Comités d'accompagnement (Ouvert au réseau élargi)** :

- **Le 19/10 /2011** : En vue de définir une stratégie communicationnelle par rapport aux nouveaux critères d'accès et d'agir sur la problématique de la mauvaise orientation de certains services vers le dispositif « 109 » ;
- **Le 18/11/2011** : Sous forme de Midi-rencontre en présentant le projet 109, le travail réalisé par les partenaires, les nouveaux critères d'accès – ce qui a été fait avec les mal logés qui ne peuvent plus se rendre au « 109 ». 20 participants. Bilan, les hôpitaux ont participé via leurs services sociaux et les participantes ont donc reçu l'information utile.

Réunion de crise :

Le 22/11/2011 : à la demande de l'équipe du « 109 », une réunion de crise avec la Police a été organisée en raison des troubles causés par le même noyau dur qui pose problème à l'abri de nuit.

Perspectives 2012 :

- Faire le bilan des activités 2011 et tenter de mesurer l'impact du midi-rencontre au niveau des orientations vers le dispositif.
- Poursuivre les réunions de coordination interne qui renforcent la cohésion sur le terrain.
- **Par rapport aux problèmes de violences**, offrir une réponse adaptée de type accroche médicosociale au noyau posant des difficultés tant au réseau, aux autres usagers qu'aux riverains du centre d'accueil de jour et de l'abri de nuit.

2) L'accès au logement (Mission de l'assistante sociale d'implémentation)

Rappel de nos objectifs généraux :

- Déterminer des stratégies permettant de faciliter l'accès au logement pour les personnes en précarité sociale et veiller à relayer des propositions concrètes auprès des instances compétentes ;
- Assurer le rôle d'observatoire en matière d'accès au logement et récolter les données statistiques de l'offre par rapport à la demande.

Avant de nous quitter, Mélanie STAGNITTO travaillait sur la réalisation des fiches demandées par les membres du groupe.

Elle n'avait donc pas organisé de réunions entre janvier et août 2011.

Par volonté de maintenir le groupe en activité, le Coordinateur général a organisé une conférence sur la Réforme du Code du Logement Wallon le 21 octobre 2011 en invitant Luc Tholomé, attaché à la D.G.O 4.

Nous avons compté 21 participants.

Depuis son engagement, Caroline a réétudié tout ce qui a été réalisé avec le groupe et a programmé une réunion de mie au point le 14/12/2011.

Objectifs :

Redéfinir les attentes du groupe et présenter le projet de fiches avec quelques modifications constructives :

- Sous l'angle d'un outil pour les professionnels ;
- Sous l'angle du parcours de l'utilisateur.

Perspective 2012 :

La suite à réserver à ce travail sera négociée avec les participants au groupe Logement.

3) L'aide alimentaire (Mission confiée anciennement à la Coordinatrice adjointe)

Rappel des objectifs poursuivis :

- Affiner notre état des lieux existant en rencontrant les différents services d'aide alimentaire en vue d'analyser leur méthodologie d'intervention, philosophie, offres spécifiques et conditions d'accès ;
- Organiser des rencontres entre ces services en vue d'étudier les synergies possibles et de faciliter l'échange de pratiques ;
- Permettre de croiser les pratiques locales avec l'expertise de services extérieurs en vue de répondre aux questions des professionnels et volontaires de ce secteur.

La réduction des effectifs au sein de l'équipe de la Coordination générale ne permet pas d'être sur tous les fronts sociaux au même moment.

Toutefois, deux activités ont été réalisées durant l'année 2011 :

- **Le 11/10 /2011** : La participation à une réunion de concertation organisée par la Région Wallonne autour de la crise Européenne relative à l'aide alimentaire ;

- **Le 07/12/2011** : La participation à une réunion d'urgence en vue de soutenir une nouvelle A.S.B.L. « Les petits paniers du cœur » ayant pour projet de distribuer des colis alimentaires et à plus long terme, de créer un resto du cœur.

Il semble important d'aider cette A.S.B.L. à débiter son action dans une dynamique de réseau.

Perspectives 2012 :

Par rapport aux objectifs initiaux du secteur de l'aide alimentaire, il est difficile pour le Coordinateur général de poursuivre leur mise en œuvre, faute de moyens. Ce qui n'exclut pas des interventions sporadiques le cas échéant.

Il est possible d'aider l'A.S.B.L. rencontrée en décembre à développer une action en collaboration avec le réseau.

Réalisations par rapport aux objectifs

Rappel des objectifs poursuivis :

- Accompagner la mise en place de l'abri de nuit en organisant les concertations de réseau utiles à l'émergence d'un bon fonctionnement futur
- Analyser consensuellement la philosophie générale du projet, réfléchir sur les besoins du public visé, anticiper les problèmes susceptibles d'être rencontrés, déterminer les modalités d'accueil, les articulations avec les autres services du réseau
- Evaluer la progression du dispositif et sa concordance aux souhaits des différents opérateurs impliqués

De nombreuses réunions individuelles ont été organisées à l'initiative de Picardie Laïque pour travailler les articulations entre services et déterminer les modalités d'activation du service par le réseau.

Au niveau de la Coordination générale, nous avons eu des réunions en présence des responsables de Picardie Laïque et du C.P.A.S. en vue de réfléchir au problème de subventionnement de l'Abri de nuit.

Le 25/10/2011, suite à la sollicitation du Comité de Pilotage, nous avons eu une réunion de clarification au Cabinet de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale au sujet de l'abri de nuit en vue de solutionner le problème de cadre et de financement.

Pour ce qui concerne **la Coordination de cet axe**, nous avons eu deux réunions :

- **Le 23/09/2011 : Réunion de crise avec la Police** en vue de déterminer des stratégies d'action autour du problème causé par certains usagers au niveau du voisinage de l'abri de nuit. – Collaboration Police et équipe éducative.
- **Le 26/10/2011 : Réunion de Coordination accueil de soirée** – Bilan sur le fonctionnement général du dispositif depuis son ouverture – Les difficiles limites de la prise en charge – La suppression du lit sur réservation pour les partenaires du réseau – Les collaborations avec les partenaires – Le sentiment des éducateurs – Premières tendances observées au niveau des usagers.
- **Le 27/10/2011 : A leur demande, rencontre de l'équipe éducative** – les éducateurs ont souhaité exprimer des difficultés liées à l'exercice de leur mission et surtout les craintes de saturation à l'approche de l'hiver.

Il est apparu que ces réunions étaient constructives et positives.

Beaucoup de partenaires sont satisfaits de la collaboration avec l'abri de nuit.

Le dispositif fait ses armes et tout le monde est enclin à réfléchir sur les problèmes rencontrés.

Lorsque des difficultés apparaissent, les partenaires n'hésitent pas à se réunir pour réfléchir à des solutions.

L'équipe de l'abri de nuit faisant ses armes depuis l'ouverture des portes, Il était aussi utile de mener un travail spécifique sur le projet en lui-même :

- **Le 16/12 /2011, une réunion de coordination interne** a eu lieu avec Picardie Laïque et Psy Chic pour évoquer le rôle de l'assistante sociale et le travail social à réaliser avec l'utilisateur.

Nous avons précisé la philosophie générale de l'accueil au sein de l'abri de nuit et précisé le rôle exact de chaque membre de l'équipe (Le Coordinateur de Picardie Laïque, l'assistante sociale, les éducateurs).

Les nuisances causées dans le quartier accueillant l'abri de nuit ont généré des tensions avec les riverains qui en grande majorité, sollicitaient le Bourgmestre en vue de demander la fermeture pure et simple du dispositif.

Le 20/12/2011, le Bourgmestre a impulsé des rencontres citoyennes avec les riverains en vue d'entendre les griefs, de définir les axes sur lesquels intervenir pour ramener la quiétude au sein du quartier.
La Coordination générale du Relais Social a été associée à la démarche et est chargée de suivre le Plan d'actions négocié avec les participants. Nous comptons la participation de 11 riverains à ce type de réunion.

Perspectives 2012 :

Nous devons poursuivre notre travail à plusieurs niveaux :

1) Collaboration Abri de nuit / D.U.S. du C.P.A.S. de La Louvière

A partir de Janvier 2012, le Coordinateur général sera invité aux réunions consacrées à l'articulation entre le D.U.S. et l'Abri de nuit organisées par le C.P.A.S.

L'enjeu : Comment concilier une approche contractualisée (D.U.S.) visant à mobiliser les usagers pour les amener à sortir de l'urgence sociale et une approche d'accueil inconditionnel (Abri de nuit) risquant de laisser certains usagers dans l'urgence sociale ?

Comment travailler avec ceux qui ne sont pas identifiés par le D.U.S. ?

Quelle est l'orientation à proposer au départ de la permanence sociale de l'abri de nuit (permanence non obligatoire) ?

2) Poursuivre nos réunions de Coordination de l'axe de l'accueil en soirée en expérimentant un autre moment de rencontre permettant d'intégrer le point de vue de l'équipe éducative.

En vue d'apporter plus de cohésion au niveau de la prise en charge de l'utilisateur, nous tenterons d'impulser une **coordination de l'axe de soirée en soirée** à concurrence d'une réunion par mois de 19h à 20h en présence de Psy Chic, du D.U.S., du Relais Santé, de la Cellule Mobile, du service de cohésion sociale de quartier de l'A.P.C., de la Police, des services sociaux hospitaliers de Jolimont et Tivoli, le S.L.A.O. et le Centre d'accueil de jour « Le 109 ».

Se coordonner en soirée nous permettra d'échanger avec les éducateurs de l'abri de nuit qui, eu égard à leurs horaires, éprouvent de grandes difficultés à participer à nos réunions en journée.

A côté de ces réunions de coordination en soirée ciblant les acteurs principaux de l'axe de soirée, nous prendrons soin de relayer le fruit du travail réalisé ou encore, la soumission de petits problèmes potentiels aux services du réseau élargi.

Au niveau de cette **Coordination accueil de soirée en réseau élargi**, nous programmerons une réunion bilan, probablement aux alentours de **mai-juin 2012**.

Nous maintiendrons l'organisation de ces réunions ciblant les partenaires élargis du réseau **en journée** en vue de permettre une participation optimale.

3) Poursuivre le travail de coordination interne avec Picardie Laïque

Nous veillerons à outiller davantage l'équipe d'encadrement de l'abri de nuit en vue de les inscrire davantage dans une dynamique de réseau.

A cette fin, deux pistes seront suivies :

- La mise en place de **réunions cliniques** à concurrence de deux soirées par mois, réunions animées par nos psychologues de Psy Chic destinées évaluer la situation des usagers fréquentant l'abri de nuit ;
- Le travail d'amélioration de la collaboration entre le D.U.S. et l'abri de nuit (lien avec le premier objectif ci-dessus).

4) Poursuivre le travail de réduction des nuisances mis en place par le Bourgmestre avec les riverains du quartier dans lequel se situe l'abri de nuit.

Dans ce cadre, nous devons veiller à l'évolution du Plan d'Actions comprenant les pistes proposées pour la réduction des nuisances au sein du quartier.

Nous participerons aux réunions mensuelles permettant d'établir le bilan des avancées. Prochaine réunion fixée au 01/02/2012.

Parallèlement, **en janvier 2012**, nous devons organiser une réunion avec les services d'accroche en rue permettant de réfléchir sur le travail d'accroche à mettre en œuvre auprès du noyau plus difficile d'usagers responsables des diverses nuisances.

COORDINATION RELAIS SANTE

Réalisations par rapport aux objectifs

Nous rencontrons régulièrement les infirmières du Relais Santé qui veillent à informer le Coordinateur général de leurs activités (rencontres informelles).

6 réunions ont eu lieu cette année dans le cadre de la co-coordination du dispositif et c'est aussi l'occasion de faire le point sur les missions du service et de réfléchir à son développement :

- **Le 13 janvier 2011** : Evaluation du travail du Relais Santé (année 2010)
- **Le 03 mars 2011** : Inspection du Département Santé de la D.G.O. 5
- **Le 28 mars 2011** : Présentation du bilan du travail réalisé en 2010 au Comité de Pilotage du R.S.U.L.L.
- **Le 18 mai 2011** : Evaluation intermédiaire du Relais Santé (travail réalisé de janvier à mai 2011)
- **Le 06 juin 2011** : Evocation au Comité de Pilotage des avancées du travail des 2 infirmières sur l'année 2011
- **Le 30/09/2011** : Etude de l'organisation de la récolte de données au sein du Relais Santé sur base de l'outil proposé par l'I.W.E.P.S. et les Relais Sociaux

D'autre part, nous menons certaines missions conjointement :

- **Le 25/10/2011** : Participation du Relais Santé à la soirée de rencontre entre les travailleurs sociaux du réseau et les Médecins généralistes de Manage et La Louvière (Projet promo-santé Médecins généralistes et réseau local)

- **Le 27/10/2011** : Rencontre de la Firme Pharmaceutique « Pfizer » dans le cadre d'une proposition de développement de projet ;
- **Le 24/11/2011** : Rencontre du Docteur Bruno (Morlanwelz) en vue d'une potentielle collaboration.

Le 27 décembre 2011, une infirmière a été écartée du service pour cause d'heureux événement.

Perspectives 2012 :

Priorité sera donnée au remplacement de l'infirmière écartée pour être en mesure de poursuivre nos diverses actions.

D'autres priorités sont déjà inscrites à notre agenda :

- **Le 05/01/2012** : Réunion de mise au point par rapport à la structuration et au contenu du rapport annuel d'activités.
- **Le 20/01/2012** : Visiter l'A.S.B.L. « Médecins du Monde Bruxelles » en vue d'étudier les modalités d'une collaboration sur La Louvière et d'instaurer des consultations médicales au sein de notre Relais Santé.
- **Le 05/03/2012** : Bilan du service – analyse du rapport d'activités – discussion sur l'évolution du service – analyse de la récolte des données statistiques

COORDINATION TRANSVERSALE

Réalisations par rapport aux objectifs

Nous menons différentes actions en lien avec la Santé mentale :

- La collaboration avec les Psychologues de rue de Psy Chic ;
- La collaboration avec le RASAC et la Plateforme de concertation en Santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi ;
- La collaboration avec le Réseau du Centre en Santé mentale (projet dans le cadre de l'article 107 de la réforme des soins en santé mentale) ;
- **NEW**: La collaboration possible avec le réseau supra-local W.A.B.

Bilan :

- La collaboration avec les Psychologues de rue de Psy Chic

Les psychologues participent à toutes nos réunions de coordination par axes, ce qui permet d'apporter leur expertise au niveau des réflexions et débats.

En outre, nous proposons :

- **Des interventions « Précarité et Santé mentale » :**

En 2011 :

- Fin du 1^{er} cycle d'intervisions : 15 inscrits - 5 séances ont eu lieu
- Début du second cycle d'intervisions : 15 inscrits - 3 séances ont eu lieu

▪ **Des Conférences en lien avec la santé mentale et la précarité :**

2 conférences ont été organisées en 2011 :

- **Le 11/01** : Alfredo Zenoni : *Autonomie et réinsertion* »
- **Le 26/10** : Jean-Louis Aucremanne : « *Précarité et toxicomanie* »

▪ **Des réunions de Coordination Psychosociale entre professionnels (et si possible, en présence de l'utilisateur) pour les situations difficiles**

5 réunions de ce type ont eu lieu au départ de l'activation d'un service du réseau.

- La collaboration avec le RASAC et la Plateforme de concertation en Santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi

Le Coordinateur général participe **au Conseil d'Administration du R.A.S.A.C.** et peut donc faire le lien au niveau du Plan d'actions de ce réseau.

Des **supervisions** axées sur les personnes ayant des problèmes d'assuétudes sont organisées (Certains de nos partenaires y participent, le Relais Santé et, lorsque c'est possible à l'agenda, le Coordinateur général)

Dates : Les 14/02, 14/03, 03/05, 14/06, 12/09.

- La collaboration avec le Réseau Santé mentale de la Région du Centre (projet dans le cadre de l'article 107 de la réforme des soins en santé mentale)

Un nouveau réseau se crée...

Ce projet compte se développer également sur La Louvière, dès lors, nous nous devons d'étudier les collaborations possibles et les actions visées par ce réseau qui comprendra des équipes mobiles « cas chroniques » et « cas de crise ».

2 réunions transversales organisées avec les partenaires de notre réseau :

- **Le 10/05** : Rencontre des acteurs de la santé mentale (RASAC, PFRCC, Ellipse, L'Ancrage, Saccado, Réseau de Santé mentale du Centre) – Evocation de nos difficultés de prise en charge, de solution en hébergement et difficulté dans les demandes de mise en observation.
- **Le 27/05** : Présentation à notre réseau du projet de création du Réseau de Santé mentale du Centre (projet article 107)
- **NEW** : **La collaboration possible avec le réseau supra-local W.A.B.**

Pour nos situations difficiles, nous avons souhaité rencontrer le réseau W.A.B. pouvant proposer une orientation plus large dans les trajets de soins.

Le 29/11/2011 : Réunion de Coordination avec le Réseau W.A.B.

- Exposé des ses missions, de sa méthodologie générale, des modalités possibles de collaboration

Perspectives 2012 :

- La collaboration avec les Psychologues de rue de Psy Chic

- Assurer la continuité du second Cycle d'interventions en 2012 ;
- Veiller à ce que les réunions de coordination psychosociales soient utilisées par les professionnels du réseau pour les situations difficiles ;
- Veiller à ce que des conférences en lien avec la santé mentale et la précarité soient organisées en collaboration avec Psy Chic ;
- Permettre à Psy Chic d'aboutir dans son projet d'organisation d'une formation à l'attention des professionnels du réseau.

- La collaboration avec le Réseau Santé mentale de la Région du Centre (projet article 107)

- Intégrer la coordinatrice de ce réseau dans l'organisation de la réunion consacrée à l'accroche en rue du noyau dur d'usagers, générateur de nuisances.
- Suivre l'évolution de ce dispositif.

- La collaboration avec le RASAC et la Plateforme de concertation en Santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi

- Si possible, participer aux interventions assuétues ;
- Participer aux réunions inter réseaux ;
- Participation au C.A. du R.A.S.A.C. et analyse de l'évolution des actions

- La collaboration possible avec le réseau supra-local W.A.B.

Rédaction d'une note explicative aux partenaires du réseau en vue d'espérer avoir un opérateur local s'inscrivant dans le réseau WAB et pouvant alors devenir service ressource de notre réseau local pouvant évoquer les situations de certains usagers pour autant qu'ils soient volontaires au niveau de la prise en charge de sa situation par ce réseau supra-local.

COORDINATION PLAN GRAND FROID

Réalisations par rapport aux objectifs

- **Le 04/04/2011** : Réunion d'évaluation du Plan Hivernal 2010-2011 (récolte de données statistiques et émergence des tendances générales)
- **Le 14/10/2011** : Réunion d'analyse des projets déposés dans le cadre du P.G.F. 2011-2012
- **Le 20/10/2011** : Réunion organisationnelle des services dans le cadre du P.G.F. 2011-2012 – analyse du cahier des charges de la Région Wallonne – procédure - échanges

Perspectives 2012 :

- Evaluation intermédiaire du Plan : le 16/01/2012 à 9h30
- Evaluation finale : le 16/04/2012
- Rédaction du rapport d'activités P.G.F. 2011-2012

COORDINATION SOS CANICULE

Réalisations par rapport aux objectifs

- **Le 26/01/2011** : Réunion préparatoire au Plan SOS Canicule été 2011 (aménagement des outils – matériel à commander – organisation générale)
- **Le 15 /06/2011** : Réunion préparatoire au Plan SOS Canicule été 2011 (rappel du rôle de chacun – organisation – le point sur les ressources en eau et autres mesures)

Pas d'évaluation vu les conditions météorologiques déplorables.

Suivi à réserver :

Prochaines dates à déterminer par le Coordinateur en :

- **Mai 2012** : réunion préparatoire Plan SOS Canicule été 2012 ;
- **Juin 2012** : réunion de mise au point ;
- **Septembre 2012** : Sous réserve d'un été torride – réunion d'évaluation.

1.2.7. Bref bilan de la collaboration avec les réseaux extérieurs :

Notre Relais Social a continué de s'investir dans des actions en synergie avec d'autres réseaux dans les axes suivants :

- L'axe de la Santé ;
- L'axe du Logement ;
- L'axe des actions interculturelles ;
- L'axe des Plans de Cohésion Sociale.

A X E D E L A S A N T E

1) Collaboration avec La Louvière Ville Santé

Notons qu'en 2011, le travail mené avec La Louvière Ville Santé s'est orienté prioritairement et principalement vers l'organisation et le suivi de la formation d'initiation au développement de l'estime de soi de l'utilisateur mise en place pour les professionnels.

1.1. La formation d'initiation au développement de l'estime de soi de l'utilisateur

En 2011, nous avons concrétisé ce projet de formation.

Opérateur : La Louvière Ville Santé

Partenaires : Le Relais Social, le Relais Santé et les services de Cohésion sociale et d'insertion sociale du C.P.A.S. de La Louvière.

Rappel sur le contexte :

Le 30/09/2010, ensemble, nous avons rédigé un projet de formation destiné à 50 professionnels du réseau dans le cadre d'un appel à projets lancé par la Communauté Française.

Nous visions à outiller les professionnels chargés d'animer des groupes d'utilisateurs au développement de l'estime de soi de l'utilisateur dans un souci de responsabilisation par rapport aux questions de santé.

Nous visions donc des objectifs de changement au niveau des usagers (en rétablissant le lien avec l'individu lui-même) et au niveau des professionnels qui pourraient ainsi créer une culture commune au niveau de l'approche de la santé.

Nous souhaitons à travers cette action :

- Sortir l'utilisateur de ses représentations ;
- Envisager l'utilisateur au travers des différents déterminants de santé ;
- Permettre à l'individu de mettre en évidence ses ressources et ses contraintes ;

- Intégrer des outils pour permettre aux professionnels de comprendre leurs émotions et leurs besoins dans leur rapport à l'utilisateur ;
- Initier aux exercices de développement de la confiance en soi de l'utilisateur ;
- Transmettre des notions de résolution de problème ;
- Intégrer des notions de communication non-violente.

Transversalement, nous voulions lier toutes ces compétences à la promotion de la santé.

Fin 2010, notre projet a été sélectionné par la Communauté Française et l'enjeu qui se posait à nous était d'affiner nos objectifs et de co-organiser cette formation.

En 2011 :

Si la Coordination générale a participé depuis le début à cette action en intégrant le Comité de Pilotage de ce projet, un **Comité d'accompagnement** s'est aussi constitué pour contrôler la mise en œuvre de cette action. Le Coordinateur général a été mandaté par les instances décisionnelles du Relais Social pour en faire aussi partie et représenter le réseau.

Les 03/02, 24/02 et 23/05/2011, le Comité d'Accompagnement a développé le programme précis de la formation sur base des objectifs initiaux et a ciblé des services pouvant répondre aux besoins de nos professionnels.

En octobre 2011, la formation a été dispensée à 20 professionnels en 2 groupes ayant chacun suivi un module de 4 jours.

En séance du 30/11/11, notre Comité d'accompagnement a procédé à l'évaluation de cette action qui, sur base des évaluations complétées par les participants, a montré un excellent taux de satisfaction. Nous avons aussi fixé les perspectives pour 2012.

Perspective 2012

Sur base du résultat de l'évaluation des 2 groupes de professionnels formés, organiser des modules d'approfondissement :

- 1 module de 2 jours avec le C.F.I.P. pour le groupe 1 ;
- 1 module de 2 jours avec Mr OLISLAGERS pour le groupe 2.

Nous proposerons aux participants de faire une évaluation à froid du module d'initiation et d'analyser des situations professionnelles vécues.

Nous réfléchirons aussi à la possibilité d'impulser des interventions dans le cadre des situations vécues en lien avec une problématique liée à l'estime de soi.

Un subside de 7 500 € est sollicité auprès de la Communauté Française afin de mener ce travail.

1.2. Le réseau Santé et précarité

En 2011, dans le cadre de ce réseau, nous avons engrangé une avancée significative en aboutissant à la création d'un outil supplémentaire à l'attention des usagers en grande précarité.

Nos objectifs :

Participer aux réunions du réseau Santé et précarité de La Louvière Ville Santé en vue :

- de faciliter l'accès des personnes en précarité sociale aux différents services de santé et de soins existants

- d'aider au développement de ce réseau en vue de permettre d'organiser une réponse à des problèmes de santé précis en prenant en compte les besoins des individus et les ressources de la communauté
- d'assurer un travail d'information auprès des usagers en matière d'accès aux services et des offres (*Réalisation d'une B.D. évoquant l'offre, carte des numéros d'urgence, ...*)

Petit rappel de notre contexte de participation :

Après avoir participé à l'enquête sur l'accès à la santé pour le public en précarité sociale menée en 2008, nous aidons depuis 2009 au développement d'actions spécifiques destinées à répondre aux besoins des usagers.

Dans cette optique, nous poursuivons deux stratégies définies consensuellement :

- 1) Maintenir un réseau « Santé-Précarité » pour organiser une réponse des structures participantes à des problèmes de santé précis en prenant en compte les besoins des individus et les ressources de la Communauté ;
- 2) Assurer un travail de prévention au moment de la prestation des soins prodigués aux personnes en situation de précarité sociale ;

Notre Public cible :

Personnes en situation de handicap, personnes âgées, les illégaux, personnes isolées, personnes à faibles revenus, ...

En ce qui concerne ces deux stratégies, en 2011, nous avons essentiellement travaillé le second axe consacré au travail préventif, en finalisant **la bande dessinée**, outil d'accès aux soins destiné aux personnes en grande précarité sociale.

Nous espérons par cette action contribuer au développement des aptitudes du public pour ce qui concerne l'accès aux soins.

Ce guide pour l'accès aux soins comporte 14 thèmes illustrés et développés avec des conseils pratiques :

- Aller aux urgences ;
- Pour les personnes à mobilité réduite aussi ;
- Certains petits maux se guérissent à la maison ;
- Quand la visite chez le Médecin s'impose ;
- Comment trouver un médecin ?
- Une fois chez le médecin ;
- En cas de traitement pharmaceutique ;
- En cas d'examen ;
- En cas de visite chez le spécialiste ;
- En cas d'hospitalisation ;
- Parfois, on peut prévenir grâce à la vaccination ;
- En cas d'addictions ;
- Un soin tout particulier pour les seniors ;
- Glossaire et remerciements.

1.3. Le réseau « Hygiène »

Contexte :

Suite au diagnostic posé par le Relais Social Urbain de La Louvière lors de son évaluation opérée en 2007, le problème de l'hygiène de la population en grande précarité sociale a été révélé.

En sa séance du 30 juin 2008, notre Conseil d'Administration avait décidé de solliciter une action conjointe de La Louvière Ville Santé et du C.L.P.S.

Finalités :

- Améliorer les conditions d'hygiène de la population
- Prévenir certaines problématiques d'hygiène auprès des personnes en grande précarité

Objectif général : Impulser la création d'une nouvelle coordination susceptible d'amener des pistes concrètes en vue de travailler à l'amélioration de l'hygiène de notre population.

Nos objectifs :

- Echanger des méthodes et des outils
- Créer du lien entre professionnels
- Echanger sur des sujets en lien avec l'objet
- Définir une réponse locale adaptée en faisant participer les usagers
- Façonner un outil
- Mutualiser les pratiques des partenaires
- Instaurer des intervisions axées sur les problèmes d'hygiène.

Rappel du contexte de cette action :

Après le premier état des lieux opéré en février 2009 et comprenant des partenaires d'un réseau bien plus large (*Centre P.M.S. spécialisé de la Communauté Française, Ligue des Familles, Format 21, Lire et Ecrire Centre-Mons-Borinage, C.S.D. Centre-Soignies, ATD Quart Monde, Service de promotion de la Santé à l'école de Strépy-Bracquegnies*), l'année 2010 allait faire place à l'expérimentation d'intervisions centrées sur les problèmes d'hygiène.

4 intervisions furent organisées pendant lesquelles chaque intervenant était chargé de présenter une situation problématique du public de son institution et s'ensuivait un échange de pratiques autour de l'approche de l'hygiène du public.

Nous devons ensuite réfléchir sur les services pouvant être activés en vue d'apporter des réponses en fonction des besoins rencontrés.

Les intervisions effectuées autour du thème de l'hygiène s'étaient révélées intéressantes.

En 2011, nous n'avons pas eu l'occasion de travailler en intervision.

Perspective 2012

Nous devons réfléchir à la promotion de l'outil, à la nécessité de poursuivre les intervisions. Est-ce encore bien un besoin au sein du réseau élargi ?

Dans l'affirmative, nous devons relancer l'action et mobiliser les professionnels.

2) Collaboration avec Promo-Santé et les Médecins généralistes de La Louvière et de Manage

Contexte :

Nous participons à l'élaboration d'un projet pilote transversal porté par l'A.S.B.L. Promo Santé depuis septembre 2010.

Des Médecins généralistes de La Louvière et de Manage avaient demandé une action en vue de les **aider à créer un réseau d'intervenants** pour mieux traiter la complexité des problèmes rencontrés sur le terrain.

Deux problèmes sont majoritairement rencontrés par les Médecins généralistes :

- Un sentiment de se sentir démunis face aux situations complexes gérées et une certaine méconnaissance des partenaires locaux qui pourraient les aider à rechercher des solutions.
- Savoir qui contacter durant les gardes médicales le week-end ou la nuit.

Il y a aussi absence et/ou mauvaise communication entre les deux secteurs.

Finalité :

Outiller les médecins généralistes pour aider les familles défavorisées à trouver des solutions.

Objectifs généraux :

- Aider les médecins généralistes à connaître les aides administratives et d'autres types ou les aider à trouver les informations utiles.
- Aider les médecins à connaître les intervenants sociaux locaux et faciliter une collaboration entre eux.

Objectifs opérationnels :

- Pour aider les médecins généralistes à connaître les aides administratives et d'autres types :
 - o Créer un Vade-mecum comprenant les numéros et adresses de contacts de services ressource du réseau afin d'informer les Médecins et leur permettre d'orienter les patients vers les services adéquats ;
 - o Par l'organisation d'une soirée, mettre en lien les médecins généralistes de La Louvière et de Manage avec leurs réseaux sociaux respectifs.

En 2011, notre groupe composé de Médecins généralistes et de travailleurs sociaux s'est réuni en cadence soutenue pour pouvoir atteindre nos deux objectifs opérationnels.

En Vue de mener à bien ce projet, nous nous sommes réunis les 17/01, 14 et 28/02, 21/03, 09/05, 20/06, 12 et 26/09 et 10/10/2011.

Nos résultats :

Le Vade-Mecum a été réalisé et mis en page sous forme de livret.

Cet outil a été construit selon les axes définis par le Comité de Pilotage du Relais Social Urbain local.

Dans un second temps, nous avons préparé la rencontre entre travailleurs sociaux du réseau élargi et les médecins généralistes de Manage et de La Louvière. Cette rencontre était prévue en soirée le 25/10/2011.

En date du **25 octobre 2011**, notre projet a abouti :

- A la large distribution du vade-mecum aux médecins présents,
- A l'organisation d'une rencontre avec les Médecins généralistes au Centre de Saint-Vaast, à l'occasion de laquelle, nous avons présenté nos professionnels ressources des différents services du réseau.
- Le Coordinateur général a été chargé d'établir les perspectives du projet en adressant les requêtes des travailleurs sociaux aux Médecins généralistes :

- Notre volonté d'unir nos efforts avec ceux des Médecins ;
- Le partage de la technique méthodologique de la « consultation » consistant à échanger autour des situations, d'avoir un éclairage de l'expert en santé qu'est le Médecin ;
- La possibilité pour les travailleurs sociaux d'échanger autour du patient/usager et de solliciter un avis en respectant les contraintes liées au secret professionnel et au secret médical ;
- La possibilité de contacter plus facilement les médecins (téléphoniquement ou par mail) ;
- La possibilité de travailler avec des Médecins relais référents à qui nous pourrions faire appel pour certains besoins des usagers.

Le bilan de cette soirée :

Une rencontre ayant réuni **90 personnes dont :**

- **39 travailleurs sociaux représentant 29 services du réseau social présents** et tenant un stand...

- **24 médecins généralistes** présents qui sont allés à la rencontre des services du réseau.

Des échanges riches, beaucoup de gens contents et des Médecins intéressés et touchés par notre action.

Sur base des questionnaires d'évaluation de l'événement, une moyenne de taux de satisfaction de 8,16/10 pour les médecins et de 8,15/10 pour les travailleurs sociaux.

Perspectives 2012

Un débriefing a eu lieu le 14/11/2011 en vue de déterminer les perspectives.

6 pistes seront étudiées :

- **L'idée de désigner un référent santé** capable de renseigner tous les numéros utiles repris dans le Vade-mecum. ;
- **L'idée de créer un site interactif** pouvant apporter une réponse type via une arborescence informatique lorsque nous nous trouvons dans le cadre d'une approche de type psycho-médico-sociale ;
- **L'organisation de réunions de cas pratiques** via les GLEMS et les dodécagroupes destinées à pratiquer le Vade-mecum (sur base d'un cas concret, présenter les orientations possibles ;
- **L'évaluation du Vade-mecum dans 6 mois ;**
- **La mise en place de cliniques de concertation** avec les Médecins généralistes. ;
- **Action sur la difficulté de mobiliser les médecins** : Faut-il rétribuer les Médecins pour les fidéliser à ce projet ? Comment ?

AXE DU LOGEMENT

1) Suivi dans le cadre du Plan Communal du Logement au sein de la Plateforme Logement de la Ville de La Louvière

Nos objectifs au sein de cette Plate-forme :

- Tenir notre rôle d'observatoire de l'accès au logement pour les personnes en grande précarité en suivant l'évolution du Plan Communal du Logement
- Inviter cette Plate-forme à développer un véritable travail de coordination des services de logement dans une perspective de mise en réseau en facilitant les échanges sur différentes thématiques liées au logement.

2 réunions ont eu lieu dans ce cadre les 21/09 et 08/10/2011.

Un briefing a été organisé pour informer les participants quant à la circulaire relative au programme communal d'actions 2012-2013.

Nous avons aussi examiné les projets déposés dans le cadre du P.C.L. 2012-2013 axé davantage sur l'habitat Intergénérationnel.

En ce sens, nous examinons le développement d'un projet intergénérationnel regroupant logement moyen, logement social, logement de transit ...

A la demande de la Coordination générale, le bilan de tous les P.C.L. depuis 2001 a été réalisé pour nous permettre un regard plus global.

Nous continuons d'observer la part accordée au logement social parmi les différents projets déposés par les acteurs du logement.

Perspectives 2012 :

Intégrer le nouvel agent d'implémentation au sein de ces réunions pour lui permettre d'avoir une vue plus globale des projets locaux d'ancrage.

Ceci se justifie par le fait que sa mission prévoit quelques actions en lien direct avec le logement.

AXE DES ACTIONS INTERCULTURELLES

1) Nos actions dans le cadre du développement du Plan Local d'Intégration du Centre Régional d'Action Interculturelle de la Région du Centre (CeRAIC)

Nos objectifs :

- Aider à la mise en œuvre du développement du Plan Local d'Intégration du CeRAIC en vue de répondre aux besoins de la population étrangère et en s'intéressant particulièrement à ceux se trouvant en situation d'extrême dénuement
- Participer aux activités mises en œuvre via le groupe de travail psychosocial du C.E.R.A.I.C.

Nous participons activement au développement du **Plan Local d'Intégration (P.L.I.) du CeRAIC** qui s'articule à 2 niveaux :

- Renforcer le travail de partenariat et de réseau autour des besoins émergents sur les domaines de l'emploi, du logement, de la santé, du social, de la culture, de l'éducation, de la communication, de l'environnement,...
- Mettre en place de nouvelles initiatives répondant aux lacunes et aux attentes tant pour les acteurs sociaux que pour le public cible.

Le P.L.I. œuvre dans différents secteurs d'activités sur base des missions du Centre Interculturel :

- La formation ;
- Le travail au sein du secteur associatif ;
- L'insertion socioprofessionnelle ;
- Le Service Social (164 dossiers ouverts dont 110 nouveaux en 2011) ;
- L'action en milieu scolaire ;
- La documentation ;
- La communication ;
- Le travail en partenariat ;

Nous avons participé au Comité d'accompagnement du P.L.I. le 18/02/2011.

En outre, la Coordination générale participe essentiellement au travail réalisé dans le cadre du **groupe « psychosocial »** mettant en œuvre des actions ciblées en lien avec le secteur social.

En 2010, dans le cadre d'un projet participatif, notre Relais Social avait subventionné l'impression de 5 000 répertoires « Repère-toi » destinés à informer les primo-arrivants sur 5 communes de la région du Centre.

La coordination générale avait participé activement au travail de création de ce guide informatif.

Le 13/04/2011, le C.é.R.A.I.C. a organisé une conférence de presse en vue d'assurer la promotion de ce nouvel outil.

Ce répertoire a remporté un grand succès tant auprès du public ciblé qu'auprès des professionnels et, à ce jour, il suscite encore de nombreuses demandes.

Le groupe psychosocial a décidé de lancer des actions d'information auprès des étrangers sur base des thèmes du répertoire.

Ceci a nécessité l'organisation de réunions préparatoires et de suivi au sein de ce groupe (les 16/09/2011 et 29/11/2011).

Les actions informatives ont été organisées :

- Le 06 octobre 2011 sur l'accès aux soins de santé en y associant des intervenants (la CAAMI et Médecine pour le peuple) ;
- Le 20 décembre sur la gestion d'un budget avec le Centre de Référence du Hainaut ;

Perspectives 2012 :

- Poursuivre la participation au Comité d'accompagnement du P.L.I. ;
- Poursuivre le travail mené au sein du groupe psychosocial qui visera à s'élargir à d'autres partenaires ;

- Poursuivre les actions informatives auprès des étrangers sur les thèmes suivants :

- L'O.N.E..(en février 2012)
- Le C.P.A.S. (en avril 2012);
- Le logement (en juin 2012) ;
- L'emploi (Forem, Onem, MRC,...) (en octobre 2012);
- L'emploi (Le contrat de travail, le travail intérimaire,..) (en décembre 2012)

A X E D E S P L A N S D E C O H E S I O N S O C I A L E

1) Nos actions dans le cadre du suivi du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de La Louvière et de celui de la Ville de Binche

Notre objectif :

Apporter l'expertise du Relais Social Urbain aux Commissions de Cohésion Sociale des Villes de Binche et de La Louvière dans le cadre de notre partenariat avec les Plans de Cohésion Sociale

- Pour le **P.C.S. de la Ville de La Louvière**, nous avons eu 2 réunions les 04/03 et 16/09/2011 afin d'examiner le bilan des différentes actions et d'obtenir des informations sur l'évolution des projets financés.

Notre Relais Social s'intéresse davantage aux projets co-financés dans le cadre du P.C.S. :

- Le dispositif « 109 »
- L'abri de nuit
- Le projet de carte médicale du C.P.A.S.

En outre, puisque nous co-coordonnons le projet de psychologue mobile du service de santé mentale « Psy Chic », financé dans le cadre du P.C.S., nous glanons de précieuses informations au niveau budgétaire.

- Au niveau du **P.C.S. de la Ville de Binche**, notre Relais Social a participé aux Comités d'accompagnement :
- Le 27 janvier 2011 en vue d'examiner l'évolution des actions ;
 - Le 29 mars 2011 en vue d'approuver le rapport d'activités 2010.

Perspectives 2012 :

Maintenir la participation aux Comités d'accompagnement des 2 P.C.S..

Rencontrer la nouvelle coordinatrice du P.C.S. de la Ville de Binche afin de faire le point sur notre collaboration et la soutenir au niveau de l'évaluation en mettre en place dans le cadre de son service conformément aux items définis par la Région Wallonne.

T R A V A I L E N C O L L A B O R A T I O N A V E C L A R E G I O N W A L L O N N E

1) Mise en œuvre du travail sur la récolte des données en collaboration avec l'I.W.E.P.S.

Nous avons fait le point quant aux avancées de ce travail à la D.G.O. 5 les 03/03 et 15/06/2011.

Le 22/11/2011, le travail finalisé a été présenté pour validation. La validation du nouvel outil de récolte de données a été obtenue le 08/12/2011.

2) Inspection de la D.G.O. 5

A la demande des **inspecteurs de la D.G.O.5.**, nous avons organisé **deux journées de visite** des services porteurs d'un projet les **03 et 07/03/2011**.

Cette démarche a permis aux opérateurs de présenter le fruit de leur travail et aux inspecteurs de visualiser le contexte.

Nos 3 inspecteurs ont salué la bonne organisation de cet événement.

Le 24/06/2011, nous avons accueilli l'inspection financière de la D.G.O. 5.

3) Suivi du travail d'implémentation des Relais Sociaux sur les pistes locales développées en réponse aux freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés

Le 17/03/2011, le Coordinateur général a présenté les perspectives de cette action aux responsables de la D.G.O. 5.

4) Evaluation du Plan hiver 2010-2011

Le 08/06/2011, le Coordinateur général a présenté le bilan des actions menées dans le cadre du Plan Grand Froid 2010-2011 à la D.G.O. 5.

1.3 Moyens financiers du Relais Social en 2011

Association Chapitre XII	
<u>Exercice 2011</u>	<u>Exercice 2010</u>
Subside global : € 837 128,80	Subside global : € 881 974,89
- Frais de personnel : € 95 612,37	- Frais de personnel : € 92 337,29
- Frais de fonctionnement : € 44 831,54	- Frais de fonctionnement : € 43 952,49
- Frais de projets : € 696 684,89	- Frais de projets : € 675 685,11
Subsides alloués dans le cadre du Relais Social	
Pôle de l'urgence sociale	
- Dispositif d'Urgence Sociale : € 148 015,02	- Dispositif d'Urgence Sociale : € 150 000
Pôle de l'accueil de journée	
- LogeToit : € 43 234,01	- LogeToit : € 40 000
- Accompagnement locataires chaotiques (Logicentre) : € 41 602,26	- Accompagnement locataires chaotiques (Logicentre) : € 15 776,19
- Accueil de jour à bas seuil - « 109 » - : € 131 088,22	- Accueil de jour à bas seuil - « 109 » - : 118 553,20 €

Pôle du travail de rue	
- Cellule mobile éducateurs de rue – (Citoyen dans ma Ville, j’y trouve ma place) € 83 518,69	- Cellule mobile éducateurs de rue – (Citoyen dans ma Ville, j’y trouve ma place) € 122 540,22
Pôle de l’accueil de soirée	
- Accueil de soirée à bas seuil – « Mise en place d’un Abri de nuit » - € 136 361,24	- Accueil de soirée à bas seuil – « Mise en place d’un Abri de nuit » - : € 111 432,98
Pôle transversal	
- Plan Marshall : Service d’appui aux projets Relais Social (agent de soutien P.T.P. au réseau) : € 19 574,67	- Plan Marshall : Service d’appui aux projets Relais Social (agent de soutien P.T.P. au réseau) : € 11 000
Relais Santé	
- Relais Santé : Subside récurrent intégré à l’enveloppe projets : € 71 400	- Relais Santé : Subside récurrent intégré à l’enveloppe projets : € 70 000
Coordination Générale	
Mi-temps administratif : € 21 890,78	Mi-temps administratif : € 21 151,72
/	Coordinatrice adjointe : € 55 440,32
Projets participatifs et micro-projet	
	Code du savoir vivre ensemble (L’Abri) : 8 000 €
Micro-projets	Micro-projets
Pas de moyens disponibles en 2011	Projet Jardin de CASA-Ellipse : 4 500 €
	Répertoire du Ceraic : 5 000 €
	Film en santé mentale de L’Ancre : 3 500 €
Subsides facultatifs et autres financements	
- Etude sur les freins à l’accès à l’accueil d’urgence et à l’hébergement des grands précarisés : € 21 000 (2011-2012) - Subside Plan Hivernal (2011-2012) : € 45 000	- Etude sur les freins à l’accès à l’accueil d’urgence et à l’hébergement des grands précarisés : € 21 666, 67 - Subside Plan Hivernal (2010-2011) : € 45 000
/	Arrêté de subvention pour octroi d’une indexation sur nos enveloppes : € 4 409,60 (A.R. R.W. du 31/12/2010)
Moyens budgétaires totaux :	Moyens budgétaires totaux :
€ 903 128,80	€ 953 051,16

Depuis notre création, nous avons observé une augmentation de la masse budgétaire globale grâce au soutien de la Région Wallonne en vue d’alimenter nos projets locaux.

Notons qu'en 2011, nous avons reçu moins de moyens que les autres Relais Sociaux Urbains Wallons.

Ceci s'explique par la décision du Gouvernement Wallon de ne pas accorder le subside total demandé pour l'abri de nuit par l'A.S.B.L. Picardie Laïque.

L'impact de cette décision était une diminution de 69 669,94 € de notre masse budgétaire relative aux projets.

Si la masse budgétaire est conséquente, il convient de souligner qu'il y a actuellement de gros projets à soutenir dans une optique d'impulsion.

En effet, notre réseau a développé des projets dans tous les axes du Relais Social en visant le réel renforcement de la prise en charge des usagers et de l'offre de services spécifiques centrées sur les besoins de notre public cible.

Pour l'année 2012, notre Relais Social a sollicité un subside global de **926 841,51 €** :

- 99 431,41 € en frais de personnel de la Coordination générale ;
- 45 728,17 € en frais de fonctionnement ;
- 781 681,93 € en frais de projets en incluant le Relais Santé.

Au niveau de l'enveloppe relative aux frais de fonctionnement, nous attirons votre attention sur **la politique de formation des professionnels du Réseau** qui est encouragée par une affectation optimale de crédits.

Année	Budget annuel relatif aux frais de fonctionnement	Montant consacré à la formation	Pourcentage correspondant sur enveloppe frais de fonctionnement
2011	€ 44 831,54	€ 11 781,54	26,28 %
2010	€ 43 952,49	€ 12 557,15	28,57 %
2009	€ 43 952,49	€ 12 852,49	29,24 %
2008	€ 42 448,32	€ 20 548,38	48,41 %
2007	€ 42 448,00	€ 19 398,00	45,70 %
2006	€ 41 616,00	€ 23 321,08	56,04 %
2005	€ 40 800,00	€ 21 000,00	51,47 %
Pourcentage moyen			40,81 %

Nous observons en 2011 la poursuite de la diminution des moyens injectés dans le programme de formation déjà amorcée en 2009 suite à notre déménagement et à la fin du système forfaitaire mensuel de 500 € regroupant le loyer, les frais de chauffage, d'électricité, de téléphonie, de courrier, ...

Toutefois, nous réservons un maximum de crédits nous permettant de répondre aux besoins des professionnels, toujours en veillant à diversifier l'offre de formation.

Nous veillons aussi à échelonner le programme sur plusieurs exercices budgétaires.

Chapitre III : Partie quantitative

1. Introduction

Dans sa mission d'observatoire de la précarité sociale, notre Relais Social est tenu de récolter des données quantitatives conformément au cadre juridique régissant son fonctionnement.

L'intérêt d'effectuer un tel travail répond à plusieurs attentes ou permet d'atteindre des objectifs selon les acteurs sociaux qui traitent de telles données :

- **Pour la Région Wallonne :** Objectiver les prises de décision quant aux subventionnements de nos dispositifs sur base des résultats ;
- **Pour la D.G.O. 5 :** Evaluer l'efficacité des projets subventionnés, objectiver les avis, répondre aux questions parlementaires en lien avec les missions des Relais Sociaux, dégager les tendances locales des différents Relais Sociaux, comparer nos réalités et pouvoir relayer les besoins au Gouvernement Wallon.
- **Pour l'I.W.E.P.S. :** Récolter des données statistiques relatives à la grande précarité en Wallonie et pouvoir mesurer ses tendances.
 - **Pour les Relais Sociaux Urbains :** Dégager les tendances locales, assurer notre rôle d'observatoire de la précarité, informer nos instances décisionnelles locales quant aux besoins rencontrés.

En outre, au-delà de ces attentes, le Relais Social a aussi pour mission d'articuler les services entre eux.

Les données quantitatives permettent à la Coordination générale :

- De voir comment les usagers sont orientés et par qui ?,
- De détecter les mauvaises orientations, ce qui nous permettra ensuite de réajuster en cas de besoin;
 - D'étudier les offres de services des partenaires en vérifiant leur adéquation par rapport aux besoins des usagers qui sont aussi révélés à travers ces données statistiques).
 - **Pour les partenaires de notre réseau,** si ce travail peut sembler fastidieux, il sert aussi à mettre en avant le fruit du travail quotidien réalisé par les professionnels dans le cadre des projets subsidiés en vue de répondre aux besoins des usagers.

Depuis leur création, les relais sociaux Wallons ont rapidement utilisés leurs propres outils permettant de poser les bases d'une analyse quantitative.

Après lecture des rapports annuels des Relais Sociaux Wallons, le besoin d'avoir un socle commun à tous les Relais Sociaux est apparu au sein de la D.G.O. 5.

Il pourrait être ainsi possible de comparer les réalités des différentes Villes Wallonnes couvertes par un Relais Social au-delà des spécificités locales de chacun et de dégager des tendances supra-locales.

A cette fin, depuis 2009, un travail de création d'outil a été mené avec les équipes de coordination générale des Relais Sociaux et l'Institut Wallon pour l'Évaluation, la Prospective et la Statistique (I.W.E.P.S.).

Notre but commun était d'harmoniser la récolte de données des Relais Sociaux et, de choisir et construire les indicateurs nécessaires en fonction de nos axes spécifiques.

Après avoir finalisé ce travail en 2011, et sur base de la validation de la Région Wallonne, nous avons convenu que les données quantitatives relatives à l'année 2011 seraient intégrées dans le nouvel outil à titre d'expérimentation.

Le présent chapitre vous relatara l'expérimentation menée avec tout le courage de nos professionnels du réseau concernés par la récolte abordant deux types de données :

- Les données de profil sur les usagers fréquentant les services ;
- Les données d'utilisation des services.


Chaque partenaire a été amené à modifier ses propres outils de récolte préexistants en adaptant certains items en fonction de ceux contenus dans le nouveau tableau co-construit avec l'I.W.E.P.S.

Les chiffres présentés sont issus des tableaux de bord des projets subsidiés par le Relais Social local. Nous avons en effet à cœur d'avoir des données chiffrées sur le fonctionnement et l'utilisation des services que nous subsidions.

A. Accueil de nuit et hébergement

Cet axe comprend uniquement les abris de nuit agréés ou non.

A.1) L'Abri de nuit « Le Tremplin »

<p>Opérateur : A.S.B.L. Picardie Laïque</p>	
<p>Projet subventionné depuis : 01/10/2009</p> <p>L'abri de nuit a reçu un agrément de la Région Wallonne</p>	
<p>Cadre du personnel subsidié</p>	<p><u>6 agents TP</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 A.S. responsable TP - 2 éducateurs A1 T.P. - 3 éducateurs A2 T.P.
<p>Fonctionnement du service</p>	<p>Le dispositif fonctionne 7 jours/7 de 21h à 8h30. L'accueil a lieu de 21h à 22h et est assuré par deux professionnels de l'équipe de Picardie Laïque.</p>
<p>Méthode de collecte de données</p>	<p>Au départ du tableau de collecte de données construit avec l'I.W.E.P.S., l'assistante sociale responsable de l'abri de nuit a créé un système de fiche de collecte de données qu'elle a donné à l'équipe éducative chargée d'assurer l'accueil et l'encadrement des usagers. Les éducateurs complètent certaines données et le lendemain, lorsqu'elle rencontre l'utilisateur lors de la première rencontre obligatoire, l'assistante sociale ajoute les données qui seraient manquantes.</p>

L'abri de nuit « Le Tremplin » a ouvert ses portes le 24 mai 2011.

Par conséquent, nous présentons ici les données du 24/05 au 31/12/2011.

Nous n'avons pas de comparatif possible avec une autre année vu qu'il s'agit de notre première année de fonctionnement.

- Données d'utilisation de service :

	- RSULL : frais personnel - PCS : frais fonctionnement et investissement
Pouvoir subsidiant principal	
Nombre de jours d'ouverture par an	365
dont nombre de jours d'ouverture théorique période hivernale	153
Ouverture le WE	Oui
Nombre ETP au 31 décembre au sein du service	6
Dont nombre ETP au 31 décembre subsidiés RSU au sein du service	6

Hébergement d urgence													
Offre de service	Total annuel	Janv	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Juil	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc
Nombre moyen par mois	13					12	12	12	12	12	12	16	16
Nombre de lits en abris de nuit homme	48					6	6	6	6	6	6	6	6
Nombre de lits en abris de nuit femme	32					4	4	4	4	4	4	4	4
Nombre de lits en abris de nuit modulable	24					2	2	2	2	2	2	6	6
Nombre de lits hivernaux en abris de nuit homme	0										0	0	0
Nombre de lits hivernaux en abris de nuit femme	0										0	0	0
Nombre de lits hivernaux en abris de nuit modulable	12										4	4	4
Utilisation													
Nombre de nuits d'ouverture effectives	365	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
Nombre de nuitées en abris de nuit homme	1554					22	158	225	240	186	155	259	309
Nombre de nuitées en abris de nuit femme	549					3	69	73	42	74	39	109	140
Nombre de nuitées en abris de nuit enfant	137					1	38	19	3	34	9	31	2
Nombre de réorientations	12					0	0	0	2	6	2	1	1
Nombre de refus pour quota dépassé	0					0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de refus par manque de place	59					0	1	0	1	29	10	9	9
Nombre de refus pour arrivée hors horaire	2					1	0	0	0	0	1	0	0
Nombre de refus pour non respect du règlement	12					0	1	2	0	3	3	3	0
Nombre de refus autres	6					0	0	0	0	6	0	0	0

Au total, **nous recensons 79 refus** dont :

- 59 en raison d'un manque de place, soit 74,68 % des refus ;
- 12 en raison du non respect du Règlement d'ordre intérieur, soit 15,19 % des refus (Nous trouvons dans cette catégorie les personnes tentant de consommer de la drogue ou de l'alcool sur place, celles auteurs de violences verbales et physiques) ;
- 6 pour autres raisons (raisons non précisées et non connues de la Coordination générale), soit 07,59 % ;
- 2 pour arrivée après 22h et urgence non détectée, soit 02,54 %.

2240 nuitées ont été enregistrées du 24/05 au 31/12/2011.

	Total annuel	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Nov.	Oct.	Déc.
Nombre de nuitées en abris de nuit	2240	26	265	317	285	294	203	399	451
Nombre de lits en abris de nuit	116	12	12	12	12	12	16	20	20
Taux d'occupation en abris de nuit	529%	7%	74%	85%	77%	82%	41%	67%	73%
Nombre de demandes satisfaites (=nuitées)	2240	26	265	317	285	294	203	399	451
Nombre de réorientations	12	0	0	0	2	6	2	1	1
Nombre de refus	79	1	2	2	1	38	14	12	9
Nombre de demandes globales	2331	27	267	319	288	338	219	412	461

1554 nuitées hommes/2240 nuitées ont été enregistrées, ce qui représente 69,37 %

Les nuitées sont plus importantes en novembre et décembre 2011, ce qui s'explique par le fait que la capacité d'accueil a été portée de 12 à 16 lits en période hivernale.

2331 demandes ont été répertoriées pour 2240 nuitées, ce qui représente une satisfaction de la demande globale réelle à 96,09 %.

La durée moyenne d'hébergement est de 15 jours (2240 nuitées/142 personnes).

- Données de profil :

<u>Genre</u>		totaux annuels
Nombre total d utilisateurs différents homme		87
Nombre total d utilisateurs différents femme		37
Nombre d'utilisateurs dont sexe non connu		0
Nombre total d utilisateurs différents mineurs (en famille ou non accompagnés)		18
- dont nombre de mineurs non accompagnés		0
<p>142 personnes différentes ont été hébergées au Tremplin (124 adultes et 18 mineurs). Les hommes représentent 61 % du public hébergé, les femmes 26 % et les mineurs 13 %. En ce qui concerne les 18 mineurs, 12 garçons et 6 filles ont été hébergés. En intégrant la répartition par sexe des mineurs, nous comptons 99 hommes/142 personnes, ce qui représente 70 % du public accueilli. Les femmes, au nombre de 43, représenteraient 30 %.</p>		
Nombre de primo-utilisateurs Adultes		124
dont nombre de primo utilisateurs homme		87
dont nombre de primo utilisateurs femme		37
<p>En 2011, tous les utilisateurs de l'abri de nuit étaient primo-utilisateurs vu que le dispositif est nouveau.</p>		

Age – Hommes		
Nombre d hommes <18 ans		0
Nombre d hommes 18-24 ans		17
Nombre d hommes 25-29 ans		15
Nombre d hommes 30-34 ans		7
Nombre d hommes 35-39 ans		8
Nombre d hommes 40-44 ans		18
Nombre d hommes 45-49 ans		7
Nombre d hommes 50-54 ans		8
Nombre d hommes 55-59 ans		3
Nombre d hommes 60 ans et +		2
Nombre d hommes d âge inconnu		0
<p>La majorité des hommes hébergés est âgée de 40 à 44 ans (21 % pour 18 hommes).</p> <p>Notons que la présence de jeunes hommes est aussi importante si nous considérons les 18-24 ans (19,54 % pour 17 jeunes) et les 25-29 ans (17,24 % pour 15 jeunes hommes).</p>		
Age – Femmes		
Nombre de femmes <18 ans		0
Nombre de femmes 18-24 ans		8
Nombre de femmes 25-29 ans		3
Nombre de femmes 30-34 ans		4
Nombre de femmes 35-39 ans		10
Nombre de femmes 40-44 ans		3
Nombre de femmes 45-49 ans		2
Nombre de femmes 50-54 ans		3
Nombre de femmes 55-59 ans		1
Nombre de femmes 60 ans et +		1
Nombre de femmes d âge inconnu		1
<p>- La majorité des femmes hébergées est âgée de 35 à 39 ans, soit 27,02 % des femmes accueillies.</p> <p>- Les jeunes femmes de 18-24 ans sont aussi fortement représentées avec 21,62 % pour 8 femmes.</p> <p>Tant chez les hommes que chez les femmes, nous constatons que nous accueillons de nombreux jeunes adultes de 18-24 ans car en cumulant les genres, nous obtenons 25 personnes sur les 124 adultes, soit 20,16 % de ce public.</p> <p>→ 1 personne sur 5 est donc un jeune adulte.</p>		
Types de ménages		
Nombre d utilisateurs isolés sans enfants		97
Nombre d'isolés avec enfant		5
Nombre de couples sans enfants		5
Nombre de couples avec enfants		3
Nombre de situations familiales autres		2
Nombre d utilisateurs dont la situation familiale est inconnue		0

L'abri de nuit accueille majoritairement des personnes se déclarant isolées, 97 personnes/112 situations familiales identifiées, soit 87 %.

8 familles ont été hébergées depuis l'ouverture du dispositif, soit 07,14 % des types de ménage.

En ce qui concerne les personnes seules qui sont allées à l'abri de nuit avec un ou plusieurs enfant(s), ce sont uniquement des femmes.

Nationalité		
Nombre d'utilisateurs différents belges		92
Nombre d'utilisateurs différents étrangers UE		15
Nombre d'utilisateurs différents étrangers hors UE		28
Nombre d'utilisateurs différents de nationalité inconnue		7
Nombre d'utilisateurs étrangers différents situation autre (apatrides, binationaux...)		0

Sur les 142 personnes accueillies, 92 personnes étaient de nationalité Belge, soit 64,79 %.

Les étrangers représentent 30,28 % du public accueilli.

Ils proviennent majoritairement de pays hors Union Européenne, 28 personnes/43, soit 65,12 %.

Pour 7 personnes, il n'y a pas eu d'identification de nationalité, cela représente 4,93 % de la population globale hébergée au Tremplin.

Titre de séjour des utilisateurs étrangers		
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec un titre de séjour		3
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec une demande en cours de titre de séjour		7
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans titre de séjour		8
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans information sur le titre de séjour		14

La récolte de ce type de donnée est assez difficile pour l'équipe car les personnes hébergées n'abordent pas spécialement cet aspect, certains ne savent pas expliquer où elles en sont exactement dans leurs démarches administratives, d'autres parlent peu notre langue maternelle.

Pour 14 étrangers/43, nous n'avons pas d'information sur le titre de séjour, soit 32,56 %.

Types de revenus (plusieurs types de revenus sont possibles)		
Nombre d'utilisateurs différents avec revenus professionnels		2
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'une alloc. de chômage		18
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'un RIS ou d'une autre aide sociale		35
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'une pension de retraite		7
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité)		13
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'allocations aux personnes handicapées		4
Nombre d'utilisateurs différents sans ressource financière		44
Nombre d'utilisateurs bénéficiant d'autres types de revenus		3
Nombre d'utilisateurs dont la source de revenus est inconnue		10

Pour les 124 adultes hébergés, 136 types de revenus ont été identifiés parmi la typologie faite avec l'I.W.E.P.S.

Les interprétations sont donc sujettes à caution.

Pour 10 personnes, la ressource est inconnue, soit 08,07 % (10/124).

Les personnes dépourvues de ressources financières représentent 35,48 % sur les 124 personnes.

Nous observons une forte proportion des personnes bénéficiant d'allocations sociales (Chômage, R.I.S., allocation pour handicap et mutuelle) 70 personnes, soit 56,45 %.

Notons la présence de 5,65 % de personnes ayant une allocation de retraite.

Situation de logement / hébergement à l'entrée		
Nombre d utilisateurs différents en logement autonome et adéquat (pas de problèmes de logement)		Non récolté
dont nombre d'utilisateurs différents en logement privé		
dont nombre d'utilisateurs différents en logement social/public		
dont nombre d'utilisateurs différents en logement AIS		

Les 124 adultes accueillis ont déclaré venir de la rue au moment de leur entrée à l'abri de nuit.

Notons que dans le type de problème de logement, après entretien réalisé par l'assistante sociale, des précisions ont été apportées.

Nombre d utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)		
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...		0
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais autre problème		1
Nombre d utilisateurs différents en rue		56
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - expulsion		15
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé en famille		9
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé chez un tiers		7
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - rupture familiale		22
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - logement de transit, d'insertion,...		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Caravane		2
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - En squat		4
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - en voiture, tente		0
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement insalubre (pas de commodités)		3
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement surpeuplé		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hébergement d'urgence		10
Nombre d utilisateurs différents en institution - Maison d'accueil		6
Nombre d utilisateurs différents en institution - Prison		1
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital général		8
Nombre d'utilisateurs différents en institution - centre de postcure		0

Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital psychiatrique		2
Nombre d utilisateurs différents en institution - Secteur de l'aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - AWIPH		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Centres pour demandeurs asile		2
Nombre d utilisateurs différents en institution - Autres		1
Nombre d utilisateurs différents logés dans d'autres endroits		0
Nombre d utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu		4
<p>Les 124 personnes adultes ont déclaré avoir un problème de logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 56 personnes se trouvent en itinérance dans la rue, soit 45,16 % du public. - 22 personnes étaient en rupture familiale et donc en situation de logement précaire, soit 17,74 %. - 15 personnes avaient fait l'objet d'une expulsion, soit 13%. - 10 personnes viennent d'autres institutions d'hébergement d'urgence, soit 8,07 %. - 9 personnes se logent chez un membre de la famille, soit 7,26 %. - 8 personnes sont issues des hôpitaux généraux, soit 6,45 %. 		
Origine géographique		
Nombre d utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU		67
Nombre d utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)		20
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une commune germanophone		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement wallon		15
Dont nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement RSU		13
Nombre d utilisateurs différents issus de la région flamande		1
Nombre d utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles		10
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France		4
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Pays-Bas		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Allemagne		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Luxembourg		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre pays		7
Nombre d utilisateurs différents dont le dernier territoire fréquenté est inconnu		5
<p>Sur nos 142 personnes accueillies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 67 sont originaires de La Louvière, soit 47,18 %. - 20 personnes viennent d'une commune de la Communauté Urbaine du Centre, soit 14,08 %. - 15 personnes viennent d'un autre arrondissement de Wallonie, soit 10,56 %. <p>Notons que 13 personnes sont venues d'un autre arrondissement couvert par un autre Relais Social (Charleroi et Mons), soit 9,15 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 personnes sont venues de Bruxelles, soit 7,04 %. 		
Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)		
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés financières		59
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés administratives		61
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Emploi/Formation		12

Nombre d utilisateurs avec un handicap reconnu		13
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé physique (hors handicap reconnu)		23
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé mentale/ difficultés psychologiques		28
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Assuétudes		22
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux)		13
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence conjugale		8
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence intrafamiliale		7
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés liées à l'isolement social		76
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - autres		1
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Inconnues		4

Outre la problématique de logement, les 142 personnes accueillies ont évoqué ou laissé transparaître majoritairement 3 types de problèmes :

- 76 personnes rencontrant un problème en lien avec l'isolement social (53,52 %),
- 61 personnes rencontrant des difficultés administratives, soit 42,96 %.
- 59 personnes ayant des difficultés financières, soit 41,55 %.

Les problèmes de santé mentale représentent 19,72 % de notre public hébergé, les assuétudes, 15,49 %.

Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)		
Nombre d utilisateurs différents orientés vers hébergement - Maison d'accueil		1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence		9
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Autre		1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers services d'aide au logement		39
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide financière		31
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide administrative		27
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/formation		4
Nombre d utilisateurs différents orientés vers des services d'accueil de jour		48
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un SIS		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un service d'éducateurs de rue		3
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Services d'orientation sociale - Autre		5
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé physique		21
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé mentale		4
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes		3
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire		2
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire		5
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences		2
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide juridique		4
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Autres		45
Nombre d utilisateurs différents sans orientation nécessaire		11

Nombre d utilisateurs différents sans orientation possible		10
Nombre d utilisateurs différents - orientation inconnue		14

Les 142 personnes hébergées ont fait l'objet de 289 orientations.

L'orientation vers le centre d'accueil de jour a été majoritairement proposée (48 pour 142 personnes, soit 33,80 %).

45 orientations ont été encodées dans la catégorie « autres », hélas, nous ne savons pas ce que représente cette orientation. Nous demanderons à l'équipe de préciser cette catégorie.

La 3ème orientation majoritaire s'est faite vers les services d'aide au logement, 39/142, soit 27,46 %.

31 orientations vers des services d'aide financière ont eu lieu, principalement le C.P.A.S., soit 21,83 %.

D'autres orientations présentent un caractère représentatif, l'orientation vers un service administratif 19,01 % et l'orientation vers un service se soin (principalement le Relais Santé et Médecine pour le Peuple, 14,79 %.

Provenance de l'orientation vers la structure		
Nombre d utilisateurs venant spontanément		3
Nombre d utilisateurs orientés par la famille		3
Nombre d utilisateurs orientés par un tiers		11
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service		13
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service		
	Abri de nuit	9
	Maison d'accueil	1
	Centre d'accueil de jour	4
	Travail de rue	2
	DUS	31
	Autres services du CPAS	10
	Service d'aide matérielle (ex.: alim., vestimentaire, mobilier, hygiène)	0
	Service d'aide au logement	3
	Maison médicale	0
	Relais Santé	1
	Hôpital général	10
	Hôpital psychiatrique	0
	Service de santé mentale (SSM)	0
	Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudés	0
	Police	15
	Aide jeunesse	1
	Mutuelle	0
	Services immigration	3
	Services prostitution	0
	Justice	1
	Services Pers handicap.	0
Origine Inconnue		7

Pour les 124 adultes, l'origine de l'orientation des hébergés vers l'abri de nuit a été identifiée 128 fois. Nous présumons qu'il y a eu des origines cumulées au niveau du comptage.

Si nous considérons les 7 personnes pour lesquelles l'équipe de l'abri de nuit n'a pas reçu d'information, nous pouvons estimer que ces résultats portent sur 117 personnes (soit 94,35 %).


Nous observons que l'orientation s'est faite par les services du réseau dans 91 situations (soit 77,77 %) alors que 30 démarches liées soit à l'utilisateur, soit à son propre réseau spécifique ont été encodées (soit 25,64 %).

5 services orientent de manière conséquente vers l'abri de nuit le Tremplin :

- Le D.U.S., 31 fois ;
- La Police, 15 fois ;
- L'hôpital général, 10 fois ;
- Les services du C.P.A.S., 10 fois
- D'autres abris de nuit (Mons et Charleroi, 9 fois).

Pour ce qui concerne l'orientation venant du réseau des usagers, nous pensons que le bouche à oreille fonctionne bien, 27 situations.

A.2) L'hébergement d'urgence du Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S.

<p>Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière</p> 	
<p>Projet subventionné depuis :</p> <p>Conformément au cadre légal, le service est subventionné par le Relais Social depuis sa création en 2004.</p>	
<p>Cadre du personnel subsidié</p>	<p><u>3 agents TP :</u> 3 A.S.</p>
<p>Fonctionnement du service</p>	<p>Le dispositif fonctionne 7 jours/7 et 24h/24.</p> <p>Le service comprend 3 assistants sociaux qui fonctionnent du lundi au vendredi de 8h à 16h30 dans le cadre des urgences diurnes.</p> <p>En semaine, à partir de 16h30, et pour couvrir le week-end, une tournante est organisée parmi les 3 assistants sociaux pour définir l'agent qui sera en système de garde dormante.</p> <p>Cet agent rentre à domicile mais est appelable en cas de situation d'urgence nocturne, via un numéro vert et les appels étant préalablement filtrés par un opérateur de téléassistance.</p> <p>Il ne se déplacera qu'en cas d'absolue nécessité si la réponse par téléphone ne suffit pas à solutionner le problème du demandeur.</p>
<p>Méthode de collecte de données</p>	<p>Au départ du tableau de collecte de données construit avec l'I.W.E.P.S. et sur base d'un tableau construit par la Direction du C.P.A.S., les urgentistes récoltent les données lors de leurs interventions et procèdent à l'encodage au sein du tableau global du Dispositif d'Urgence Sociale reprenant 3 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'hébergement d'urgence ; - Les interventions diurnes ; - Les interventions nocturnes. <p>Après vérification par la Direction du C.P.A.S., le tableau de récolte de données est transmis au Coordinateur général.</p> <p>Nous insistons sur le fait que les données du D.U.S. doivent toutes se lire en nombre d'interventions, ce qui diffère du nombre de personnes différentes.</p>

- Données d'utilisation de service :

Pouvoir subsidiant principal	RSULL
Nombre de jours d'ouverture par an	365
dont nombre de jours d'ouverture théorique période hivernale	151
Ouverture le WE	oui
Nombre ETP au 31 décembre au sein du service	3
Dont nombre ETP au 31 décembre subsidiés RSU au sein du service	3

Hébergement d urgence													
Offre de service	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mail	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total annuel
Nombre de jours d ouverture effectifs	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
Nombre de lits hors abris de nuit homme	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Nombre de lits hors abris de nuit femme	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Nombre de lits hors abris de nuit modulable	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Nombre de lits hivernaux hors abris de nuit homme	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Nombre de lits hivernaux hors abris de nuit femme	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Nombre de lits hivernaux hors abris de nuit modulable	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Utilisation													0
Nombre de nuitées hors abris de nuit homme													383
Nombre de nuitées hors abris de nuit femme	71	74	76	12	2	1	0	28	43	40	9	27	
Nombre de nuitées hors abris de nuit enfant													
Nombre de réorientations													32
Nombre de refus par manque de place													0
Nombre de refus pour arrivée hors horaire													0
Nombre de refus pour non respect du règlement													0
Nombre de refus autres													17

383 nuitées ont été enregistrées du 01/01 au 31/12/2011. En regroupant avec d'autres items, ces nuitées représentaient 153 interventions.

Lors de la fin de la période hivernale du Plan Grand Froid 2010-2011, nous comptabilisons **221 nuitées**, ce qui correspond à la période de transition avant l'ouverture de l'abri de nuit, pendant laquelle une collaboration s'est faite entre l'équipe du D.U.S. et des éducateurs de l'abri de nuit. Ces éducateurs ont assuré l'accueil des usagers au sein d'un logement d'urgence du D.U.S. et avaient ainsi l'occasion d'expérimenter le travail d'encadrement.

Le début du Plan Grand Froid 2011-2012, uniquement couvert par les urgentistes, comptabilise pour novembre et décembre 2011, **36 nuitées** et ce, cette fois, malgré l'existence d'un abri de nuit. Il est vrai qu'au regard des données de l'abri de nuit, à cette période, 18 refus faute de place ont été enregistrés. Le D.U.S. a donc assuré le relais pour une partie de ce public (principalement pour les primo-utilisateurs, non connus du D.U.S.).

Au total, **nous recensons 17 refus** et **32 réorientations** qui sont sans doute liés à des demandes de personnes ne répondant pas aux critères d'accès à l'hébergement du D.U.S.. Sur les **432 demandes globales**, le refus représente 3,94 % et la réorientation, 7,41%.

Nombre utilisateurs	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nombre total d utilisateurs différents homme	<p style="text-align: center;">Ces données ont été récoltées sous forme de cumul entre genres.</p> <p style="text-align: center;">Les primo-utilisateurs n'ont pas été identifiés.</p> <p style="text-align: center;">Pour 2012, le service devra affiner ses statistiques.</p>											
Nombre total d utilisateurs différents femme												
Nombre total d utilisateurs différents mineurs												
Nombre d'utilisateurs dont sexe inconnu												
Nombre de primo utilisateurs homme												
Nombre de primo utilisateurs femme												

Age par genre cumulé	Total annuel 2011
Nombre d hommes et femmes cumulés < 18 ans	0
Nombre d hommes et femmes cumulés 18-24 ans	31
Nombre d hommes et femmes cumulés 25-29 ans	4
Nombre d hommes et femmes cumulés 30-34 ans	33
Nombre d hommes et femmes cumulés 35-39 ans	2
Nombre d hommes et femmes cumulés 40-44 ans	35
Nombre d hommes et femmes cumulés 45-49 ans	2
Nombre d hommes et femmes cumulés 50-54 ans	20
Nombre d hommes et femmes cumulés 55-59 ans	1
Nombre d hommes et femmes cumulés 60 ans et +	13
Nombre d hommes et femmes cumulés d âge inconnu	12
Total	153

Sur 153 personnes, l'âge a été identifié pour 141 personnes, soit 92,16 %. Trois tranches d'âge se dégagent au niveau de la sollicitation d'un logement d'urgence du D.U.S., les jeunes de 18 à 24 ans, soit 21,99 %, les adultes de 30 à 34 ans, soit 23,40 % et les adultes de **40 à 44 ans**, catégorie d'âge majoritaire représentée à **24,82 %**. Les individus âgés de plus de 50 ans représentent 24,11 % pour 34 individus, ce qui reste assez interpellant. Les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 9,22 %. C'est un public qui pose de grandes difficultés au niveau de l'orientation.

- **Données de profil :**

Types de ménages	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs isolés	120
Nombre d utilisateurs en couple	12
Nombre d utilisateurs en famille	21
Nombre d utilisateurs en autres situations familiales	0
Nombre d utilisateurs en situation familiale inconnue	0
Total	153
Les interventions pour des personnes isolées représentent la tendance majoritaire de l'hébergement d'urgence, soit 78,43 %.	
Nationalité	Total annuel 2011
Nombre d utilisateurs belges	26
Nombre d utilisateurs étrangers UE	2
Nombre d utilisateurs étrangers hors UE	1
Nombre d utilisateurs d origine inconnue	124
Total	153
Le service n'a identifié que 29 situations dans le cadre de leurs 153 interventions, soit 18,95 % du public hébergé.	
Pour 2012, nous devons inviter l'équipe à récolter ce type d'intervention.	

Titre de séjour des utilisateurs étrangers	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs étrangers avec un titre de séjour définitif	Données non collectées par le service
Nombre d'utilisateurs étrangers avec un titre de séjour provisoire	
Nombre d'utilisateurs étrangers avec une demande de titre de séjour en cours	
Nombre d'utilisateurs étrangers avec refus de titre de séjour	
Nombre d'utilisateurs étrangers sans demande de titre de séjour	
Nombre d'utilisateurs étrangers sans information sur le titre de séjour	
Total	153

En fonction de l'intérêt pour le S.P.W., nous devons inviter le D.U.S. à indiquer ce type de renseignement.

Types de revenus	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs avec revenus professionnels	4
Nombre d'utilisateurs avec chômage	26
Nombre d'utilisateurs avec RIS et assimilés	30
Nombre d'utilisateurs avec pension	10
Nombre d'utilisateurs avec mutuelle	23
Nombre d'utilisateurs avec handicap	3
Nombre d'utilisateurs sans ressource	45
Nombre d'utilisateurs avec autres revenus	0
Nombre d'utilisateurs avec source de revenus inconnue	12
Total	153

L'identification n'a pas été faite dans le cadre de 12 interventions sur les 153, soit 7,84 %.

Parmi les personnes hébergées, les 45 personnes sans ressources sont majoritaires, soit 31,91 % du public aidé.

Les allocataires sociaux restent fortement représentés si nous cumulons les chômeurs, bénéficiaires du R.I.S. et assimilés, les revenus de mutuelle et allocations de handicap, soit 58,16 % du public aidé pour 82 interventions.

Au sein de cette catégorie :

- nous observons la forte présence de personnes ayant un R.I.S., soit 21,28 % dans le cadre de 30 interventions.
- suivent les bénéficiaires d'une allocation de chômage, 18,44 % ;
- et les personnes ayant un revenu à la mutuelle, 16,31 %.

Les personnes aidées ayant un revenu professionnel représentent 2,84 % du public aidé.

Nombre d'utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...	Données non récoltées par le service
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais autre problème	
Nombre d'utilisateurs différents en rue	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - expulsion	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - Logé en famille	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - Logé chez un tiers	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - rupture familiale	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - logement de transit, d'insertion,...	

Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Caravane
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - En squat
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - en voiture, tente
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement insalubre (pas de commodités)
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement surpeuplé
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hébergement d'urgence
Nombre d utilisateurs différents en institution - Maison d'accueil
Nombre d utilisateurs différents en institution - Prison
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital général
Nombre d'utilisateurs différents en institution - centre de postcure
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital psychiatrique
Nombre d utilisateurs différents en institution - Secteur de l'aide à la jeunesse
Nombre d utilisateurs différents en institution - AWIPH
Nombre d utilisateurs différents en institution - Centres pour demandeurs asile
Nombre d utilisateurs différents en institution - Autres
Nombre d utilisateurs différents logés dans d'autres endroits
Nombre d utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu

L'équipe du D.U.S. n'a pas récolté ce type de données. Pour l'année 2012, nous devons les inviter à affiner ces données.

Origine géographique	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU	137
Nombre d utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)	10
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une commune germanophone	2
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement wallon	1
Dont nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement RSU	1
Nombre d utilisateurs différents issus de la région flamande	0
Nombre d utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles	0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France	0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Pays-Bas	0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Allemagne	0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Luxembourg	0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre pays	0
Nombre d utilisateurs différents dont le dernier territoire fréquenté est inconnu	2
Total	153

Dans le cadre des 153 interventions du D.U.S. en 2011, pour 151, il y a eu identification de l'origine géographique du demandeur, soit 98,68 %.

Les Louviérois représentent 90,73 % du public aidé.

10 interventions se sont déroulées pour des personnes originaires de la Communauté Urbaine du Centre, soit 6,62 %.

1 seule intervention s'est déroulée dans le cadre de l'hébergement d'urgence du D.U.S. pour une personne issue d'une Ville couverte par un autre Relais Social Wallon, soit 0,06 % du public aidé.

Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs avec problème(s) de logement (perte ou problème(s) techniques)	129
Nombre d'utilisateurs Financières	0
Nombre d'utilisateurs Administratives	0
Nombre d'utilisateurs Emploi/Formation	0
Nombre d'utilisateurs Santé physique	0
Nombre d'utilisateurs Santé mentale	3
Nombre d'utilisateurs Assuétudes	0
Nombre d'utilisateurs en conflits extrafamiliaux	2
Nombre d'utilisateurs Violence conjugale	2
Nombre d'utilisateurs Violence intrafamiliale	20
Nombre d'utilisateurs Socio-sanitaire ou hygiène	0
Nombre d'utilisateurs Isolement social	0
Nombre d'utilisateurs Autres	0
Nombre d'utilisateurs Inconnu	5
Total	161

Dans le cadre des 153 interventions, 161 problèmes ont été identifiés par les urgentistes.

Sur les 153 interventions du service liées à l'hébergement, 129 problèmes de logement ont été identifiés, il s'agit essentiellement de problème de perte de logement. Le D.U.S. observe que ces usagers sont en situation avérée de sans-abri. De telles situations représentent 84,31 % du type de difficultés rencontrées par l'équipe.

Notons aussi la représentativité des situations de violence intrafamiliale, soit 13,07 % des interventions.

Malgré les critères d'accès du service ne prévoyant pas la prise en charge des problématiques de santé mentale, 3 situations ont été identifiées lors de l'accès à l'hébergement, soit 1,96 %.

Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers hébergement - Maison d'accueil	13
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence	30
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Autre	1
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers services d'aide au logement	0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide financière	0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide administrative	0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/formation	0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers des services d'accueil de jour	0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers un SIS	0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers un service d'éducateurs de rue	0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Services d'orientation sociale - Autre	0

Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé physique	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé mentale	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire (magasins Citoyens)	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide juridique	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Autres	38
Nombre d utilisateurs différents sans orientation nécessaire	0
Nombre d utilisateurs différents sans orientation possible	0
Nombre d utilisateurs différents - orientation inconnue	0
Total	82

Au départ de l'hébergement au sein du D.U.S., 82 orientations ont été recensées sur les 153 interventions de prise en charge du D.U.S. dans ce cadre de l'accueil d'urgence, soit 53,59 %.

La majorité des orientations ont été effectuées vers d'autres types de dispositifs « autres » que ceux répertoriés dans la typologie, nous n'avons hélas pas de précisions sur cet item, qui représente 46,34 % des orientations totales.

Notons aussi l'importance des orientations des orientations vers d'autres formes d'hébergement d'urgence, représentant 36,59 % des orientations totales pour 30 situations.

En ce qui concerne la sortie d'usagers du secteur de l'urgence sociale, le D.U.S. est parvenu à orienter vers des maisons d'accueil pour 13 situations, soit 15,85 % des orientations.

Provenance de l'orientation vers la structure	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs venant spontanément	47
Nombre d utilisateurs orientés par la famille	0
Nombre d utilisateurs orientés par un tiers	22
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service	/
Abri de nuit	11
Maison d'accueil	4
Centre d'accueil de jour	1
Travail de rue	1
DUS	0
Autres services du CPAS	1
Service d'aide matérielle (ex.: alimentaire, vestimentaire, mobilier, hygiène)	0
Service d'aide au logement	0
Maison médicale	0
Relais Santé	0
Hôpital général	18
Hôpital psychiatrique	0
Service de santé mentale (SSM)	0

Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudes	0
Police	32
Aide jeunesse	0
Mutuelle	0
Services immigration	0
Services prostitution	0
Justice	0
Services Pers handicap.	0
Coordination de soins et service à domicile	0
Origine autre	0
Origine Inconnue	16
Total	153

En 2011, sur les 153 interventions, l'origine de l'orientation a été identifiée pour 137 situations, soit pour 89,54 % des situations.

L'orientation s'est faite par les services du réseau dans 68 situations (soit 49,64 % des origines identifiées) alors que 69 démarches liées à la spontanéité de l'utilisateur ont été encodées (soit 50,36 % des origines identifiées).

Il ne semble donc pas y avoir de différence significative à ce niveau.

Pour ce qui concerne l'origine d'une orientation venant du réseau de l'utilisateur, nous observons une forte majorité de venues spontanées, soit 68,12 % pour 47 situations sur les 69 orientations émanant de l'utilisateur, pour 31,88 % d'orientations par un tiers (pour 22 situations).

En ce qui concerne les 68 orientations faites par les services du réseau, les 3 principaux services orientant vers l'hébergement d'urgence du D.U.S. sont :


- La police avec 32 orientations/137 orientations identifiées, soit 23,36 %;
- Les hôpitaux généraux avec 18 orientations/137 orientations identifiées, soit 13,14 % ;
- L'abri de nuit avec 11 orientations/137 orientations identifiées, soit 8,03 %.

Ceci s'explique aisément par le fait que ce sont les seuls services fonctionnant en soirée à La Louvière.

Notons que des services fonctionnant en journée orientent aussi vers l'hébergement D.U.S., soit au total, 7 orientations/137 orientations identifiées, soit 5,11 %. Parmi ces orientations venant de services de journée, nous observons une majorité d'orientations venant de maisons d'accueil, soit 4 orientations/137 orientations identifiées, soit 2,97 % pour un pourcentage de 57,14 des orientations faites par les services de jour (4/7).

B. Accueil de Jour

B.1) Le Dispositif « 109 » - Accueil de jour à bas seuil

<p>Opérateur : A.S.B.L. Picardie Laïque</p> 	
<p>Projet subventionné depuis : 01/10/2009</p>	
<p>Cadre du personnel subsidié</p>	<p><u>3 agents :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 A.S. Coordinatrice TP - 1 éducateur A1 TP - 1 éducateur A2 TP <p>Les 2 premiers week-end de chaque mois : Deux éducateurs A1 de la cellule mobile des éducateurs de rue de l'A.P.C. (Ville).</p>
<p>Fonctionnement du service</p>	<p>Le « 109 » est accessible de 9h30 à 19h30, 7 jours sur 7, pendant l'hiver (du 1^{er} janvier au 31 mars et du 1^{er} novembre au 31 décembre). En dehors de cette période, l'accès au 109 se fait du lundi au vendredi jusque 15h30 et les 2 premiers week-end de chaque mois, grâce à l'action de la cellule mobile de l'A.P.C., le samedi et le dimanche de 10h à 15h.</p> <p>Permanences de travailleurs sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 assistant social du D.U.S. : 4h/semaine et en cas d'urgence - le psychologue mobile de l'A.S.B.L. « Psy Chic » : 2h/semaine et en cas d'urgence - les infirmières du Relais Santé : 4h/semaine
<p>Méthode de collecte de données</p>	<p>L'équipe éducative chargée d'assurer l'accueil et l'encadrement des usagers tient à jour un cahier de communication et complète des fiches individuelles.</p> <p>C'est l'assistante sociale qui croise toutes les données récoltées pour les intégrer dans ses propres tableaux de bord construits sur base du nouvel outil créé avec l'I.W.E.P.S.</p> <p>L'équipe de l'A.P.C. assurant l'ouverture les 2 premiers week-ends de chaque mois complète également le cahier de communication et les fiches individuelles des usagers pour permettre l'encodage et indiquer les observations générales des usagers.</p>

- **Données d'utilisation de service :**

Capacité d'accueil : 10 places

Période de fonctionnement annuel :

Le dispositif a ouvert ses portes 292,5 jours sur l'année :

- 33 jours le week-end
- 259,5 jours en semaine

Le dispositif a fermé ses portes 72,5 jours.

Fréquentation :

En 2011, le 109 a accueilli **188 personnes différentes** pour un nombre total de **2 821 accueils**.

Répartition mensuelle de la fréquentation en termes d'accueils

Mois	Jan	Fév	Mars	Avril	Mail	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
Nombre d'accueils 2010	208	197	166	130	142	188	120	137	115	139	196	158	1896
Nombre d'accueils 2011	230	362	355	206	234	241	254	185	179	129	196	250	2821

En 2010, 71 personnes avaient été accueillies au centre de jour pour un nombre total de 1896 accueils.

Nos constatons une **augmentation de population de 265 %** par rapport à l'année **2010**.

Le total des accueils, quant à lui, a augmenté de 149 % par rapport à l'année 2010.

TYPES D'AIDE	Nombre en 2011	Nombre en 2010
Nombre d'aides alimentaires - repas	471	441
Nombre d'interventions infirmières via Relais Santé	90	42
Nombre d'ateliers occupationnels (en nombre total d'activités organisées au sein du local (Jeux de société, Jeux internet, Films, ateliers cuisine)	366	Non récolté
Nombre d'activités externes (sorties avec usagers)	8	11
Possibilité d'entretiens individuels en vue démarches sociales (Oui/non)	Oui	Oui
Nombre d'entretiens individuels en vue démarches sociales	178	100
Ecoute	178	160
Accompagnement physique de l'utilisateur en extra-muros vers un service du réseau	8	4
Orientations	239	Non récolté
Réunions cliniques évoquant l'évolution des usagers	42	27
Permanences Relais Santé	93	Non récolté
Permanences du service de Santé mentale « Psy Chic »	76	Non récolté
Permanences D.U.S.	20	Non récolté

Nous observons que bien que le nombre d'usagers fréquentant le service ait doublé, il n'y a pas eu plus de prise de repas pour autant.

Par contre, il y a eu plus d'interventions du Relais Santé auprès du public (214,29 % en plus par rapport à 2010).

Les entretiens d'activation ont augmenté quant à eux de 178 %.

L'accompagnement physique de l'utilisateur en extra-muros a doublé, mais cette démarche reste assez sporadique au cas par cas.

Les réunions cliniques ont augmenté car cet outil d'analyse des usagers est utilisé tout au long de l'année vu l'intérêt de la démarche.

- **Données de profil :**

Genre	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre total d'utilisateurs différents homme	55	136
Nombre total d'utilisateurs différents femme	16	49
Nombre d'utilisateurs dont sexe non connu	0	0
Nombre total d'utilisateurs différents mineurs (en famille ou non accompagnés)	0	3
dont nombre de mineurs non accompagnés	0	0
Total	71	188
<p>188 personnes différentes ont été au Centre d'accueil de jour « Le 109 » (185 adultes et 3 mineurs).</p> <p>Les hommes représentent 72,34 % du public accueilli, les femmes 26,06 % et les mineurs 1,6 %.</p> <p>Par rapport aux 71 personnes accueillies en 2010, nous observons une augmentation de 265 % en 2011 en ce qui concerne le nombre de personnes différentes ayant accédé au 109.</p> <p>Chez les hommes, cette augmentation est de 247,27 % tandis que chez les femmes, elle s'élève à 306,25 %, ce qui s'explique en partie par l'ouverture du 109 et la majorité des orientations effectuées vers le 109 au départ de l'abri de nuit.</p> <p>Les 3 mineurs étaient des garçons.</p>		
Nombre de primo-utilisateurs Adultes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
dont nombre de primo utilisateurs homme	43	80
dont nombre de primo utilisateurs femme	11	23
Total	54	103
<p>En 2011, les primo-utilisateurs du 109 représentaient 54,79 % du public accueilli au sein de ce dispositif.</p> <p>Les hommes constituent majoritairement ce nouveau public, soit 77,67 % (80/103).</p> <p>Par rapport à 2010, nous observons une augmentation de 190,74 % de ces nouveaux utilisateurs.</p> <p>Chez les hommes, l'augmentation représente 186,05 % pour 209,09 % chez les femmes.</p>		

Age – Hommes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d hommes <18 ans	0	3
Nombre d hommes 18-24 ans	2	29
Nombre d hommes 25-29 ans	20	11
Nombre d hommes 30-34 ans		20
Nombre d hommes 35-39 ans		26
Nombre d hommes 40-44 ans		26
Nombre d hommes 45-49 ans	17	6
Nombre d hommes 50-54 ans		17
Nombre d hommes 55-59 ans		0
Nombre d hommes 60 ans et +	4	1
Nombre d hommes d âge inconnu	1 2	0
Total	55	139

En ce qui concerne l'âge des hommes, deux grandes tendances se dégagent :

- La présence d'une majorité de jeunes de 18 à 24 ans, ce qui représente 20,86 % du public.
- La présence d'adultes âgés de 35 à 39 ans et de 40 à 44 ans, soit 18,71 % pour chacune de ces catégories d'âge.

Notons que la présence de jeunes hommes est aussi importante si nous considérons les 18-24 ans (19,54 % pour 17 jeunes) et les 25-29 ans (17,24 % pour 15 jeunes hommes).

Sur base de la collecte de données de l'année 2010, nous voyons toujours se dégager une forte présence d'hommes âgés de 25 à 44 ans, soit pour 2011, 83 personnes (59,71 %).

Age – Femmes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre de femmes <18 ans	0	0
Nombre de femmes 18-24 ans	1	11
Nombre de femmes 25-29 ans	6	9
Nombre de femmes 30-34 ans		8
Nombre de femmes 35-39 ans		6
Nombre de femmes 40-44 ans		7
Nombre de femmes 45-49 ans	3	1
Nombre de femmes 50-54 ans		1
Nombre de femmes 55-59 ans		3
Nombre de femmes 60 ans et +	1	3
Nombre de femmes d âge inconnu	5	0
Total	16	49

La majorité des femmes accueillies est âgée de 18 à 24 ans, soit 22,45 % des femmes accueillies.

Considérant les femmes âgées de 25 à 34 ans, 17 femmes, elles représentent 34,69 % du public féminin ayant accédé au 109.

D'emblée, nous constatons la forte présence de jeunes femmes dans ce dispositif.

Nos observons aussi la présence de femmes 6 femmes âgées de 55 à plus de 60 ans, soit 12,24 % ce qui est plus important que la proportion des hommes de cette même tranche d'âge (1 homme, soit 0,72 %).

<u>Types de ménages</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs isolés sans enfants	36	153
Nombre d'isolés avec enfant		0
Nombre de couples sans enfants	6	27
Nombre de couples avec enfants	0	8
Nombre de situations familiales autres	12	0
Nombre d utilisateurs dont la situation familiale est inconnue	17	0
Total	71	188
<p>- Le 109 a accueilli une très nette majorité de personnes isolées, soit 81,38 %, ce qui suit la tendance enregistrée en 2010.</p> <p>- Les couples sans enfants représentent 14,36 % du public accueilli au 109.</p> <p>- 8 familles ont fréquenté le 109 en 2011, soit 4,26 %.</p>		
<u>Nationalité</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents belges	Non récolté	144
Nombre d utilisateurs différents étrangers UE		8
Nombre d utilisateurs différents étrangers hors UE		36
Nombre d utilisateurs différents de nationalité inconnue		0
Nombre d utilisateurs étrangers différents situation autre (apatrides, binationaux...)		0
Total		188
<p>Sur les 188 personnes accueillies :</p> <p>- 144 personnes étaient de nationalité Belge, soit 76,60 %.</p> <p>- Les étrangers représentent 23,40 % du public accueilli pour 44 personnes.</p> <p>Comme pour l'abri de nuit, ils proviennent majoritairement de pays hors Union Européenne, 36 personnes/44, soit 81,81 %.</p>		
<u>Titre de séjour des utilisateurs étrangers</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec un titre de séjour	Non récolté	3
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec une demande en cours de titre de séjour		0
Nombre d utilisateurs étrangers différents sans titre de séjour		0
Nombre d utilisateurs étrangers différents sans information sur le titre de séjour		41
Total		44
<p>La récolte de ce type de donnée est assez difficile pour l'équipe.</p> <p>En effet, les personnes accueillies n'abordent pas spécialement cet aspect, certains ne savent pas expliquer où elles en sont exactement dans leurs démarches administratives, d'autres parlent peu notre langue maternelle.</p> <p>Pour 41 étrangers/44, nous n'avons pas d'information sur le titre de séjour, soit 93,18 %.</p>		

<u>Types de revenus (plusieurs types de revenus sont possibles)</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents avec revenus professionnels	Non récolté	7
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'une allocation de chômage		51
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'un RIS ou d'une autre aide sociale		46
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'une pension de retraite		0
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité)		34
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'allocations aux personnes handicapées		3
Nombre d utilisateurs différents sans ressource financière		45
Nombre d utilisateurs bénéficiant d'autres types de revenus (à préciser)		0
Nombre d utilisateurs dont la source de revenus est inconnue		2
Total		188
<p>Notons que la tendance de 2011 présente la particularité d'être hybride vu que jusqu'en juillet 2011, les personnes mal logées pouvaient accéder au 109. A partir du mois d'août 2011, les critères d'accès ont changé et le public pouvant accéder au centre de jour est essentiellement composé de personnes en grande précarité sociale (sans-abri,...)</p> <p>Ce sera en 2012 que nous pourrons réaliser le profil type de ce nouveau public accueilli et il est fort probable que le caractère disparate de revenus disparaisse à terme.</p> <p>Pour les 188 personnes accueillies, nous observons une majorité de personnes ayant une allocation sociale (chômage, R.I.S. et assimilé, Mutuelle, allocation de handicap), soit 134 personnes (71,28 %).</p> <p>Parmi cette catégorie d'allocataires sociaux, nous constatons deux catégories fortement représentées, les chômeurs pour 27,13 % et les bénéficiaires du RIS pour 24,47 %.</p> <p>Les personnes dépourvues de ressources représentent 23,94 % du public accueilli.</p> <p>Notons la présence de 7 personnes ayant un revenu (3,72 % du public), ils ont certainement été accueillis dans la période de janvier à juillet 2011, lorsque les critères étaient plus larges.</p>		
<u>Situation de logement / hébergement à l'entrée</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents en logement autonome et adéquat (pas de problèmes de logement)	Non récolté	
dont nombre d'utilisateurs différents en logement privé		
dont nombre d'utilisateurs différents en logement social/public		
dont nombre d'utilisateurs différents en logement AIS		
L'équipe du 109 n'a pas récolté ce type de données.		
<u>Nombre d utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...		0
Nombre d'utilisateurs différents en logement autonome et adéquat		16
Nombre d utilisateurs différents en rue		50

Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - expulsion		11
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé en famille		3
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé chez un tiers		3
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - rupture familiale		5
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - logement de transit, d'insertion,...		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Caravane		1
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - En squat		8
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - en voiture, tente		0
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement insalubre (pas de commodités)		2
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement surpeuplé		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hébergement d'urgence (Abri de nuit)		88
Nombre d utilisateurs différents en institution - Maison d'accueil		1
Nombre d utilisateurs différents en institution - Prison		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital général		0
Nombre d'utilisateurs différents en institution - centre de postcure		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital psychiatrique		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Secteur de l'aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - AWIPH		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Centres pour demandeurs asile		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Autres		0
Nombre d utilisateurs différents logés dans d'autres endroits		0
Nombre d utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu		0
Total		188

En ce qui concerne les problèmes de logement, nous observons une majorité de personnes venant de l'abri de nuit, soit 46,81 %.

Notons qu'au total, 89 personnes disaient venir d'une institution, soit 47,34 % du public accueilli au 109.

Nous rappelons que parmi les personnes fréquentant l'abri de nuit :

- 45,16 % d'entre elles déclaraient venir de la rue,
- 17,74 % d'entre elles évoquaient un problème de rupture familiale les conduisant en logement précaire.

Le public fréquentant le 109 et déclarant venir de la rue représente 26,59 %.

Les personnes disposant d'un logement ne représentent que 8,51 % du public ayant fréquenté le centre d'accueil de jour.

Quant aux personnes disant être en logement précaire, toutes formes cumulées, elles représentent 16,49 % pour 31 personnes.

Il s'agit essentiellement de personnes ayant été expulsées ou vivant en squat.

<u>Origine géographique</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU	48	73
Nombre d utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)	4	51
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une commune germanophone	2	0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement wallon		16
Dont nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement RSU		35
Nombre d utilisateurs différents issus de la région flamande		0
Nombre d utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles		3
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France		5
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Pays-Bas		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Allemagne		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Luxembourg		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre pays		0
Nombre d utilisateurs différents dont le dernier territoire fréquenté est inconnu	17	5
Total	71	188
<p>Sur nos 188 personnes accueillies, 73 sont originaires de La Louvière, soit 38,83 %.</p> <p>51 personnes viennent d'une commune de la Communauté Urbaine du Centre, soit 27,13 % des usagers.</p> <p>16 personnes viennent d'un autre arrondissement de Wallonie, soit 8,51 %.</p> <p>Notons que 35 personnes sont venues d'un autre arrondissement couvert par un autre Relais Social (Charleroi et Mons), soit 18,62 %.</p> <p>Pour 5 personnes, nous n'avons pas d'information sur leur origine géographique, soit 2,66 %.</p>		
<u>Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés financières	48	112
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés administratives	47	91
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Emploi/Formation	25	45
Nombre d utilisateurs avec un handicap reconnu	0	0
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés d'ordre socio sanitaire (hygiène)	0	58
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé physique (hors handicap reconnu)	0	48
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé mentale/ difficultés psychologiques	0	66
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Assuétudes	32	54
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux)	0	9
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence conjugale	0	5
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence intrafamiliale	0	16

Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés liées à l'isolement social	85	136
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - autres (Perte de logement)	0	173
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Inconnues	0	0
Total	237	813

Pour les 188 personnes accueillies en 2011, 813 problèmes ont été soit évoqués par les usagers, soit perçus par l'équipe d'encadrement du 109.

3 problèmes se rencontrent chez la plupart des usagers fréquentant le dispositif :

- 173 personnes vivant la perte d'un logement, soit 92,02 % du public (9 personnes sur 10)
- 136 personnes vivant un problème d'isolement social, soit 72,34 % (7 personnes sur 10)
- 112 personnes ayant évoqué des difficultés financières, soit 59,57 % (1 personne sur 2)

Notons qu'en 2010, ces 3 types de problèmes se démarquaient déjà au niveau majoritaire.

91 personnes ont sollicité de l'aide pour résoudre des difficultés administratives, soit 48,40 %.

Les problèmes de santé physique, cumulés aux problèmes d'hygiène représentent 56,38 % pour 106 personnes.

Les **problèmes de santé mentale** (cumulés avec celui des assuétudes) représentent **63,83 %** pour 120 personnes.

Les personnes disant être à la recherche d'un emploi représentent 23,94 % des usagers fréquentant le 109.

Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents orientés vers hébergement - Maison d'accueil	Non encodé	8
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence		35
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Autre		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers services d'aide au logement		29
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide financière		17
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide administrative		15
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/formation		10
Nombre d utilisateurs différents orientés vers des services d'accueil de jour		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un SIS		2
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un service d'éducateurs de rue		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Services d'orientation sociale - Autre		2
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé physique		9
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé mentale		11
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes		3
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire (magasins Citoyens)		62
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire	0	

Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide juridique		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Autres (Vers le D.U.S.)		26
Nombre d utilisateurs différents sans orientation nécessaire		10
Nombre d utilisateurs différents sans orientation possible		0
Nombre d utilisateurs différents - orientation inconnue		0
Total		239

Les 188 personnes accueillies en 2011 ont fait l'objet de 239 orientations.

L'orientation vers les Magasins Citoyens, service d'aide socio sanitaire, a été majoritairement proposée (62 pour 188 personnes, soit 32,98 %).

43 orientations ont été encodées dans la catégorie « vers hébergement», soit 22,87 % des usagers du 109.

Pour ce qui concerne ce type d'orientation, nous observons une forte collaboration avec l'abri de nuit, 35 personnes orientées vers ce dispositif, soit 18,62 % pour 8 personnes orientées en maison d'accueil, soit 4,26%.

La 3ème orientation majoritaire s'est faite vers les services d'aide au logement, 29/188, soit 15,43 %.

Il y a eu également bon nombre d'orientations vers le D.U.S. du C.P.A.S., soit 13,83 % pour 26 personnes.

17 orientations vers des services d'aide financière ont eu lieu, principalement le C.P.A.S., soit 09,04 %.

Au niveau d'une activation vers un processus d'insertion sociale, 2 personnes ont été orientées vers un S.I.S., soit 01,06 % et 10 personnes ont été orientées vers des services d'aide à l'accès à l'emploi, soit 05,32 %.

Provenance de l'orientation vers la structure	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs venant spontanément		21
Nombre d utilisateurs orientés par la famille		6
Nombre d utilisateurs orientés par un tiers		8
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service		9
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service		
Abri de nuit		77
Maison d'accueil		6
Centre d'accueil de jour		2
Travail de rue		5
DUS		9
Autres services du CPAS		13
Service d'aide matérielle (ex.: alimentaire, vestimentaire, mobilier, hygiène)		0
Service d'aide au logement		1
Maison médicale		0
Relais Santé		0
Hôpital général		3

Hôpital psychiatrique		0
Service de santé mentale (SSM)		2
Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudés		0
Police		2
Aide jeunesse		0
Mutuelle		0
Services immigration		0
Services prostitution		0
Justice		0
Services Pers handicap.		0
Origine Inconnue		24
Total		188

Pour les 188 personnes, l'origine de l'orientation vers le dispositif « 109 » a été identifiée pour 164 personnes, ce qui représente 87,23 % des personnes ayant fréquenté le centre d'accueil de jour.


Nous observons que l'orientation s'est faite par les services du réseau dans 120 situations (soit 63,83 %) alors que 44 démarches liées soit à l'utilisateur, soit à son propre réseau spécifique ont été encodées (soit 26,83 %).

10 services orientent vers le 109, dont 4 de manière plus conséquente :

- L'abri de nuit, 77 fois (46,95 % : 77/164);
- Les services du C.P.A.S., 13 fois (7,93 %) ;
- Le D.U.S., 9 fois (5,49 %) ;
- Les maisons d'accueil, 6 fois (3,66 %).

Pour ce qui concerne l'orientation venant de l'utilisateur ou de son réseau, nous observons qu'il vient majoritairement de manière spontanée, soit 12,80 % pour 21 personnes.

B.2) Dispositif « Service Logetoit » - Accueil de jour pour aide à la recherche de logement

<p>Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière</p> 	
<p>Projet subventionné depuis : 01/02/2008</p>	
<p>Cadre du personnel subsidié</p>	<p><u>1 agent :</u> - 1 A.S. TP</p>
<p>Fonctionnement du service</p>	<p>1) Suivi individuel et déplacement à domicile :</p> <p>En ce qui concerne le suivi individuel, le service, situé dans les locaux du C.P.A.S., est accessible de 8h00 à 16h00, tous les jours de la semaine. Les personnes sont reçues sur rendez-vous.</p> <p>Pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer, l'assistante sociale se rend à leur domicile.</p> <p>Les hôpitaux sollicitent également l'assistante sociale qui peut se déplacer en milieu hospitalier.</p> <p>2) Activités collectives délocalisées :</p> <p>En outre, le service propose des activités collectives aux usagers via des ateliers de recherche de logement et propose des animations sur des thèmes en lien avec le logement.</p> <p>Ces activités collectives sont effectuées dans un local extérieur au C.P.A.S. (exemple : Maison de quartier d'Houdeng).</p> <p>3) Activités avec les propriétaires</p> <p>En vue de créer une base de données comprenant les offres possibles en logement, l'assistante sociale contacte les propriétaires pour les informer de la procédure existant au C.P.A.S. au niveau des garanties locatives.</p> <p>4) Le suivi des personnes en logement d'urgence, de transit et d'insertion du C.P.A.S.</p> <p>L'assistante sociale assure le suivi des personnes se trouvant dans les logements de dépannage du C.P.A.S. en vue de les aider à trouver un logement stable.</p> <p>De même, l'agent est chargé d'inscrire les candidats locataires à ce type de logement et de les encadrer dans la recherche d'un logement stable pour éviter la transition en logement de dépannage.</p>
<p>Méthode de collecte de données</p>	<p>L'assistante sociale retranscrit les données relatives aux usagers dans un tableau de bord interne du service basé sur l'outil créé par l'I.W.E.P.S.</p> <p>Lors de l'évaluation, il est apparu que l'assistante sociale n'encodait que les usagers se présentant une seconde fois dans son service.</p>

	<p>De même, les personnes ayant été rencontrées lors des activités collectives n'ont pas été encodées.</p> <p>Enfin, les données statistiques portent sur 11 mois en 2011, il y manque donc le mois de décembre.</p> <p>Il résulte de ces 3 problèmes que les statistiques ne sont pas représentatives du travail réellement accompli.</p> <p>Pour l'année 2012, il sera demandé au nouvel assistant social engagé en remplacement de corriger le travail de récolte et de l'ajuster sur une année complète.</p>
--	--

- **Données d'utilisation de service :**

TYPES D'AIDE	Nombre en 2011
Nombre de jours effectifs d'ouverture	188
Nombre de rendez-vous programmés	784
Nombre de rendez-vous honorés	390
Nombre d'entretiens d'information et d'orientation	279
Nombre d'entretiens d'accompagnement psychosocial	222
Nombre d'entretiens d'accompagnement à la recherche d'un logement	168
Nombre de suivis au domicile des demandeurs et chez les locataires des logements de dépannage du C.P.A.S.	115
Nombre d'activités collectives (ateliers de recherche de logement)	3
Nombre total de participants aux activités collectives	157

- **Fréquentation :**

Année de référence	Nombre de demandes enregistrées = Rendez-vous sollicités	Nombre de rendez-vous honorés et de demandes satisfaites	Pourcentage des demandes satisfaites par rapport à la demande initiale	Nombre de sollicitations réelles pour demande d'information, d'aide ou d'orientation	Nombre de personnes suivies en recherche de logement à partir d'un second entretien	Nombre de visites-interventions à domicile
2009	585	280	47,86 %	142	181	66
2010	818	297	36,31 %	250	171	94
2011	784	390	49,74 %	279	168	115

Du 01/01/2011 au 01/12/2011, le service a enregistré 784 demandes de rendez-vous.

Considérant 394 désistements de la part des personnes ayant activé le service, l'assistante sociale **a honoré 390 demandes** (les demandes réellement traitées représentent donc 49,74 % des sollicitations initiales, mais cette situation relève davantage de la responsabilité de l'utilisateur ne se présentant pas au rendez-vous que de celle de l'assistante sociale).

Nous observons que le nombre de demandes satisfaites est en augmentation depuis 2009, soit 1,88 %.

Sur ces 390 demandes, l'assistante sociale a répondu à 279 sollicitations des usagers pour des demandes d'information sur le logement, sur les primes, l'aide caution, une demande d'aide et d'orientation. Ce type de travail répondrait donc à 71,54 % des demandes.

Ces demandes diverses d'information, d'aide et d'orientation sont également en augmentation depuis 2009, soit de 196 %.

Les visites domiciliaires effectuées dans le cadre du suivi de personnes ne sachant pas se déplacer en permanence et auprès des locataires en logement de dépannage du C.P.A.S. a considérablement augmenté depuis 2009, soit de 174 %.

Notons en 2011 que sur les 115 visites à domicile, 22 visites ont concerné des personnes à mobilité réduite qui étaient en demande d'aide.

Les 93 autres visites concernaient les locataires des logements de transit, d'insertion et d'urgence du C.P.A.S.

En ce qui concerne les personnes en suivi de recherche logement (se présentant à plusieurs entretiens) il y a eu **168 personnes suivies**. Soit une diminution de 7,20 % par rapport à 2009.

C'est sur ces 168 personnes que porteront nos statistiques selon le modèle de l'I.W.E.P.S.

- Données de profil :

<u>Genre</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre total d'utilisateurs différents homme	67	60
Nombre total d'utilisateurs différents femme	104	108
Nombre d'utilisateurs dont sexe non connu	0	0
Nombre total d'utilisateurs différents mineurs (en famille ou non accompagnés)	0	0
dont nombre de mineurs non accompagnés	0	0
Total	171	168
<p>168 personnes différentes ont été suivies par le service Loge-Toit.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les hommes représentent 35,71 % du public accueilli, - les femmes 64,29 %. <p>Par rapport aux 171 personnes suivies en 2010, nous observons une légère diminution du nombre de personnes suivies en 2011 (1,75 %).</p> <p>Au niveau de la répartition des genres, la même tendance qu'en 2010 est observée.</p>		
<u>Nombre de primo-utilisateurs Adultes</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
dont nombre de primo utilisateurs homme	Non récolté	148
dont nombre de primo utilisateurs femme		
Total		148
<p>En 2011, les primo-utilisateurs de Loge-Toit représentaient 88,10 % du public accueilli au sein de ce dispositif.</p>		

Age – Hommes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d hommes <18 ans	0	0
Nombre d hommes 18-24 ans	13	11
Nombre d hommes 25-29 ans	18	11
Nombre d hommes 30-34 ans		
Nombre d hommes 35-39 ans	19	20
Nombre d hommes 40-44 ans		
Nombre d hommes 45-49 ans	12	10
Nombre d hommes 50-54 ans		
Nombre d hommes 55-59 ans	5	8
Nombre d hommes 60 ans et +		
Nombre d hommes d âge inconnu	0	0
Total	67	60

La majorité du public masculin suivi par le service se compose d'individus âgés de 35 à 44 ans, soit 33,33 % du public total masculin. :

Nous observons également une forte proportion d'individus plus jeunes :

- La présence de 11 jeunes de 18 à 24 ans, ce qui représente 18,33 % du public.
- La présence d'adultes âgés de 25 à 34 ans dans la même proportion.

Toutes proportions gardées entre 2011 et 2010, la tendance est sensiblement identique.

Notons que la catégorie des jeunes de 25 à 34 ans (soit 26,9 % du public 2010 pour 18,33 % du public 2011) semble diminuer au profit des plus âgés 55 ans et + (13,30 % en 2011 pour 7,5 % en 2010).

Age – Femmes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre de femmes <18 ans	0	0
Nombre de femmes 18-24 ans	25	20
Nombre de femmes 25-29 ans	21	22
Nombre de femmes 30-34 ans		
Nombre de femmes 35-39 ans	32	35
Nombre de femmes 40-44 ans		
Nombre de femmes 45-49 ans	14	19
Nombre de femmes 50-54 ans		
Nombre de femmes 55-59 ans	12	12
Nombre de femmes 60 ans et +		
Nombre de femmes d âge inconnu	0	0
Total	104	108

La majorité des femmes accueillies est âgée de 35 à 44 ans, soit 32,41 % des femmes accueillies.

Nous observons également une forte proportion de femmes plus jeunes :

- La présence de 20 femmes de 18 à 24 ans, ce qui représente 18,52 % du public.
- La présence de 22 femmes de 25 à 34 ans, ce qui représente 20,37 % de ce public.

Toutes proportions gardées entre 2011 et 2010, la tendance est, à l'instar de celle des hommes, sensiblement identique.

Notons que la catégorie des femmes de 18 à 24 ans (soit 24,04 % du public 2010 pour 18,52 % du public 2011) et des femmes âgées de 25 à 34 ans (24,03 % en 2010 pour 20,37 % en 2011) semble diminuer au profit des plus âgées :

- chez les femmes de 35 à 44 ans (30,77 % en 2010 pour 32,41 % en 2011) ;
- chez les femmes de 45 à 54 ans (13,46 % en 2010 pour 17,59 % en 2011) ;

<u>Types de ménages</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs isolés sans enfants	Non détaillé selon ces catégories	78
Nombre d'isolés avec enfant		
Nombre de couples sans enfants		
Nombre de couples avec enfants		
Nombre de situations familiales autres	0	0
Nombre d utilisateurs dont la situation familiale est inconnue	0	0
Total	171	168

Les personnes isolées représentent 46,43 % du public accueilli au sein du service Loge-Toit.

Il ne nous est pas possible de distinguer les isolés sans enfants des isolés avec enfants.

Nous inviterons ce service à adapter son tableau de récolte de données en vue de permettre une meilleure identification.

Le rapport d'activités de ce service met en exergue que le pourcentage d'hommes isolés sans enfants est plus marqué chez les hommes (90,2 % pour x hommes) que chez les femmes (41,30 % pour y femmes).

Pour expliquer cette disparité, le service émet l'hypothèse que les enfants restent plus souvent avec la maman.

<u>Nationalité</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents belges	Non récolté	124
Nombre d utilisateurs différents étrangers UE		14
Nombre d utilisateurs différents étrangers hors UE		30
Nombre d utilisateurs différents de nationalité inconnue		0
Nombre d utilisateurs étrangers différents situation autre (apatrides, binationaux...)		0
Total		168

Sur les 168 personnes accueillies :

- 124 personnes étaient de nationalité Belge, soit 73,81 %.
- Les étrangers représentent 26,19 % du public accueilli pour 44 personnes.

Ils proviennent majoritairement de pays hors Union Européenne, 30 personnes/44, soit 68,18 % des étrangers suivis par le service.

<u>Titre de séjour des utilisateurs étrangers</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec un titre de séjour	Non récolté	Non récolté
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec une demande en cours de titre de séjour		

Nombre d utilisateurs étrangers différents sans titre de séjour		
Nombre d utilisateurs étrangers différents sans information sur le titre de séjour		
Total		44

La récolte de ce type de donnée semble assez difficile pour l'assistante sociale qui priorise la récolte d'autres renseignements dans le cadre de son accompagnement.

<u>Types de revenus (plusieurs types de revenus sont possibles)</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents avec revenus professionnels	11	12
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'une allocation de chômage	34	58
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'un RIS ou d'une autre aide sociale	80	49
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'une pension de retraite	6	6
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité)	22	20
Nombre d utilisateurs différents bénéficiant d'allocations aux personnes handicapées	5	10
Nombre d utilisateurs différents sans ressource financière	13	13
Nombre d utilisateurs bénéficiant d'autres types de revenus (à préciser)	0	0
Nombre d utilisateurs dont la source de revenus est inconnue	0	0
Total	171	168

Pour les 168 personnes accueillies en 2011, nous observons une majorité de personnes ayant une allocation sociale (chômage, R.I.S. et assimilé, Mutuelle, allocation de handicap), soit 137 personnes (81,55 %).

Parmi cette catégorie d'allocataires sociaux, nous constatons deux catégories fortement représentées, les chômeurs pour 34,52 % et les bénéficiaires du RIS pour 29,17 %.

Les personnes dépourvues de ressources représentent 07,74 % du public accueilli.

Notons la présence de 12 personnes ayant un revenu professionnel (7,14 % du public).

<u>Situation de logement / hébergement à l'entrée</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents en logement autonome et adéquat (pas de problèmes de logement)	Non récolté	
dont nombre d'utilisateurs différents en logement privé		
dont nombre d'utilisateurs différents en logement social/public		
dont nombre d'utilisateurs différents en logement AIS		

L'assistante sociale n'a pas récolté ce type de données.

<u>Nombre d utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...		0
Nombre d'utilisateurs différents en logement autonome et adéquat		0

Nombre d utilisateurs différents en rue	Non détaillé selon ces catégories	0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - expulsion		27
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé en famille		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé chez un tiers		0
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - rupture familiale		34
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - logement de transit, d'insertion,...		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Caravane		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - En squat		0
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - en voiture, tente		0
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement insalubre (pas de commodités)		6
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement surpeuplé		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hébergement d'urgence (Abri de nuit)		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Maison d'accueil		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Prison		3
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital général		0
Nombre d'utilisateurs différents en institution - centre de postcure		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital psychiatrique		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Secteur de l'aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - AWIPH		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Centres pour demandeurs asile		4
Nombre d utilisateurs différents en institution - Autres (logement C.P.A.S.)	92	
Nombre d utilisateurs différents logés dans d'autres endroits	0	
Nombre d utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu	2	
Total		168

Sur les 168 personnes suivies, le type de problème a été identifié pour 166 personnes, soit 98,81 %.

En ce qui concerne les problèmes de logement, nous observons une majorité de personnes venant des logements du C.P.A.S., 92 personnes, soit 55,42 % (92/166).

Notons qu'au total, 99 personnes disaient venir d'une institution, soit 59,64 % du public accueilli par Loge-Toit.

Les personnes ayant vécu une situation de rupture familiale sont assez représentées avec 20,48 %, soit près d'une personne sur 5.

Les 61 personnes disant être en logement précaire, toutes formes cumulées, représentent quant à elles 36,75 %.

A côté des situations de rupture familiale, il s'agit essentiellement de personnes ayant été expulsées, ces dernières représentant 16,07 % du public soutenu dans la recherche d'un logement.

Origine géographique	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011	
Nombre d utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU	Non récolté par le service		
Nombre d utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)			
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une commune germanophone			
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement wallon			
Dont nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement RSU			
Nombre d utilisateurs différents issus de la région flamande			
Nombre d utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles			
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France			
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Pays-Bas			
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Allemagne			
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Luxembourg			
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre pays			
Nombre d utilisateurs différents dont le dernier territoire fréquente est inconnu			
Total		171	168
L'assistante sociale n'a pas récolté ce type de données.			
Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés financières	Non récolté	0	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés administratives		0	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Emploi/Formation		0	
Nombre d utilisateurs avec un handicap reconnu		0	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés d'ordre socio sanitaire (hygiène)		6	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé physique (hors handicap reconnu)		0	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé mentale/difficultés psychologiques		0	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Assuétudes		0	
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux)		34	
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence conjugale		0	
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence intrafamiliale		0	
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés liées à l'isolement social		0	
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Perte de logement		168	
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Inconnues		0	
Total		/	208

Pour les 168 personnes suivies en 2011, 208 problèmes ont été soit évoqués par les usagers, soit perçus par l'assistante sociale.

3 principaux problèmes se rencontrent chez la plupart des usagers fréquentant le service :
 - 173 personnes vivant la perte d'un logement, soit 92,02 % du public (9 personnes sur 10)
 - 136 personnes vivant un problème d'isolement social, soit 72,34 % (7 personnes sur 10)
 - 112 personnes ayant évoqué des difficultés financières, soit 59,57 % (1 personne sur 2)

Il semble surprenant de ne pas voir apparaître d'autres problèmes, à l'instar de la difficulté financière surtout que l'on sait que le public bénéficiant d'une allocation sociale représente 81,55 %.

<u>Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers héb. Maison d'accueil	Non encodé	
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence		
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Autre		
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers serv. d'aide au log.		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide financière		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide administrative		
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/form.		
Nomb. d'utilis. différents orientés vers des serv. d'accueil de jour		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers un SIS		
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers un serv. d'éduc. de rue		
Nomb. d'utilis. différents orientés vers Serv. d'orientation soc.		
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers Soins de santé phys.		
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers Soins de santé ment.		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide juridique		
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Autres		
Nombre d'utilisateurs différents sans orientation nécessaire		
Nombre d'utilisateurs différents sans orientation possible		
Nombre d'utilisateurs différents - orientation inconnue		
Total		

Le service n'a pas procédé à l'encodage des données relatives à l'orientation.

Nous posons l'hypothèse que l'assistante sociale n'oriente pas spécifiquement vers ces types de services en vertu de la typologie effectuée.

Nous pensons qu'il sera opportun de travailler à l'ajustement des items vu que dans le cadre d'une recherche de logement, il est certain que le service oriente majoritairement les usagers vers les services Centr'Habitat et Logicentre.

Il est donc impératif d'affiner l'arbre des orientations possible de ce service en 2012.

<u>Provenance de l'orientation vers la structure</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs venant spontanément		63
Nombre d'utilisateurs orientés par la famille		0
Nombre d'utilisateurs orientés par un tiers	63	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service		0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service	/	/
Abri de nuit	0	4
Maison d'accueil	0	0
Centre d'accueil de jour	0	0
Travail de rue	0	1
DUS	0	0
Autres services du CPAS	100	90
Service d'aide matérielle (ex.: alimentaire, vestimentaire, mobilier, hygiène)	0	0
Service d'aide au logement	0	2
Maison médicale	0	0
Relais Santé	0	0
Hôpital général	3	5
Hôpital psychiatrique	0	0
Service de santé mentale (SSM)	0	0
Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudés	0	0
Police	0	0
Aide jeunesse	0	0
Mutuelle	0	0
Services immigration	0	0
Services prostitution	0	0
Justice	0	0
Services Pers handicap.	0	0
Coordination de soins et service à domicile	0	3
Origine autre (non développée en 2010)	5	/
Origine Inconnue	0	0
Total	171	168

En 2011, pour les 168 personnes, l'origine de l'orientation vers le service LogeToit s'est toujours faite majoritairement par les services du C.P.A.S. pour 90 usagers, soit 53,57 %, à l'instar de la tendance de l'année 2010 (100 usagers, soit 58,48 %).

En 2011, nous observons que l'orientation s'est faite par les services du réseau dans 105 situations (soit 62,50 % du public global) alors que 63 démarches liées à la spontanéité de l'utilisateur ont été encodées (soit 37,50 % du public total).

Par rapport à l'année 2010, l'orientation des services du réseau représentait 63,16 % pour 108 situations alors que les démarches spontanées d'utilisateurs représentaient 36,84 %).

2011 présente la caractéristique d'une légère perte d'orientation de la part des services du réseau compensée par une légère augmentation des demandes spontanées des usagers.

Ce petit recul au niveau de l'orientation par les services du réseau s'observe aussi en ce qui concerne l'orientation par les services du C.P.A.S.

Mais il n'y a à rien nous semblant significatifs.

- Donnée spécifique de résultat

▪ Accès au logement :


Année de référence	Nombre de personnes suivies en recherche de logement à partir d'un second entretien	Nombre de personnes suivies par le service ayant trouvé un logement	Pourcentage de réussite par rapport au nombre total de personnes suivies
2009	181	53	29 %
2010	171	93	54,40 %
2011	168	77	46 %

Notons que ces statistiques tiennent compte des personnes qui étaient en suivi intensif et qui ont contacté l'assistante sociale pour l'informer qu'ils avaient trouvé un logement.

Il se peut donc que d'autres personnes trouvent par elles-mêmes sans spécialement informer le service.

Sur les trois dernières années, 223 personnes ont trouvé un logement alors qu'elles étaient suivies par le service. Cela représente un **pourcentage total de réussite de 42,88 %** sur 520 personnes suivies par Loge-Toit depuis 2009.

B.3) Agent d'accompagnement social des locataires dits chaotiques

<p>Opérateur : A.I.S. Logicentre Agence Immobilière Sociale agréée</p> 	
<p>Projet subventionné depuis : 01/08/2010</p>	
<p>Cadre du personnel subsidié</p>	<p><u>1 agent :</u> - 1 A.S. Temps plein</p>
<p>Fonctionnement du service</p>	<p>1) Suivi des locataires dits « chaotiques » : En ce qui concerne le suivi des locataires, le service les accompagne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit à leur domicile ; - Soit dans le bureau de l'assistante sociale (local de Logicentre) ; - Soit en réunion de coordination de réseau en présence de l'utilisateur et en dehors de son domicile. <p>Le service fonctionne en semaine, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.</p> <p>Le cadre du personnel comprend 5 agents ETP dont 1 A.S. T.P. subventionnée par le Relais Social.</p> <p>Le service bénéficie de 4 stagiaires en insertion sociale du C.P.A.S. dans le cadre de l'article 60§7 (Loi organique)</p>
<p>Méthode de collecte de données</p>	<p>L'assistante sociale retranscrit les données relatives aux usagers dans un tableau de bord interne du service basé sur l'outil créé par l'I.W.E.P.S.</p> <p>Le Directeur de l'A.I.S. Logicentre encode les données afin de contrôler leur adéquation par rapport au travail effectué par l'assistante sociale.</p>

- **Données d'utilisation de service :**

TYPES D'AIDE	Nombre en 2011
Nombre de jours effectifs d'ouverture	251
Nombre d'entretiens d'accompagnement (écoute, orientation, médiation)	564
Nombre de réunions en réseau	47
Nombre de contacts téléphoniques	753
Nombre de démarches sociales	1 364
<p>Par démarches sociales, il y a lieu d'entendre le total des entretiens d'accompagnement, d'écoute, d'orientation et de médiation + les réunions de coordination en réseau pluridisciplinaire + les contacts téléphoniques</p>	

Données de profil :

Pour toutes les données récoltées, le service calcule sur base de la situation du chef de ménage, ce qui est différent du nombre de personnes réellement couvertes par l'action du service. Les enfants des ménages ne sont pas repris, ni les situations des conjoints au sein des couples.

Ménages / Nombre de primo-utilisateurs Adultes	Totaux annuels 2011	
Nombre total de ménages rencontrés	87	
dont nombre de primo utilisateurs	30	
Sur les 87 ménages différents rencontrés : - 30 sont des primo utilisateurs soit 34,48 % - 57 étaient déjà locataires avant le 01/01/2011 soit 65,51 %		
Age des ménages (en prenons compte que nous considérons l'âge du chef de ménage)	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre de chefs de ménages <18 ans		2
Nombre de chefs de ménages 18-24 ans		15
Nombre de chefs de ménages 25-29 ans		9
Nombre de chefs de ménages 30-34 ans		8
Nombre de chefs de ménages 35-39 ans		12
Nombre de chefs de ménages 40-44 ans		14
Nombre de chefs de ménages 45-49 ans		10
Nombre de chefs de ménages 50-54 ans		9
Nombre de chefs de ménages 55-59 ans		7
Nombre de chefs de ménages 60 ans et +		1
Total		87
Sur les 87 chefs de ménages : 50,57% des chefs de ménages rencontrés par Logicentre ont entre 30 et 50 ans : - 14 ont entre 40-44 ans, soit 16,09% - 12 ont entre 35 et 39 ans, soit 13,8% - 10 ont entre 45 et 49 ans, soit 11,49% - 8 ont entre 30 et 34 ans, soit 9,19% 29,88% des chefs de ménages rencontrés par Logicentre ont moins de 30 ans: - 15 ont entre 18 et 24 ans, soit 17,24% - 9 ont entre 25-29, soit 10,34% - 2 sont mineurs d'âge, soit 2,30% 18,38% des chefs de ménages ont entre 50 et 60 ans : - 9 ont entre 50 et 54 ans, soit 10,34% - 7 ont entre 55-59 ans, soit 8,04% 1 chef de ménage a + de 60 ans, soit 1,15%		
Nombre d'utilisateurs homme/femme	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre total d'utilisateurs différents homme		40
Nombre total d'utilisateurs différents femme		47
Nombre total d'utilisateurs dont sexe non connu		0

<p>Sur les 87 chefs de ménages identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 47 sont des femmes, soit 54,02% - 40 sont des hommes, soit 45,98% 		
Nombres d'utilisateurs mineurs différents	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre total d'utilisateurs différents mineurs (en famille ou non accompagnés)		2
Dont nombre de mineurs non accompagnés		0
Nombre de primo-utilisateurs	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre de primo utilisateurs homme		15
Nombre de primo utilisateurs femme		15
Total		30
<p>Nous observons 30 chefs de ménages/87 sont des primo utilisateurs, soit 34,48 %.</p>		
Age-Hommes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'hommes <18 ans		0
Nombre d'hommes 18-24 ans		6
Nombre d'hommes 25-29 ans		3
Nombre d'hommes 30-34 ans		4
Nombre d'hommes 35-39ans		5
Nombre d'hommes 40-44 ans		5
Nombre d'hommes 45-49 ans		6
Nombre d'hommes 50-54 ans		5
Nombre d'hommes 55-59 ans		5
Nombre d'hommes 60 ans et +		1
Nombre d'hommes d'âge inconnu		0
Total		40
<p>Sur les 40 hommes :</p> <p>50% des hommes rencontrés par Logicentre ont entre 30 et 50 ans</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 ont entre 30 et 34 ans, soit 10% - 5 hommes ont entre 35 et 39 ans, soit 12,5% - 5 ont entre 40-44 ans, soit 12,5% - 6 hommes ont entre 45 et 49 ans, soit 15% <p>22,5% des hommes rencontrés par Logicentre ont moins de 30 ans.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 ont entre 18 et 24 ans, soit 15% - 3 ont entre 25-29, soit 7,5% <p>25% des hommes ont entre 50 et 60 ans</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 hommes ont entre 50 et 54 ans, soit 12,5% - 5 ont entre 55-59 ans, soit 12,5% 		
Age-Femmes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre de femmes <18 ans		2
Nombre de femmes 18-24 ans		9

Nombre de femmes 25-29 ans		6
Nombre de femmes 30-34 ans		4
Nombre de femmes 35-39 ans		7
Nombre de femmes 40-44 ans		9
Nombre de femmes 45-49 ans		4
Nombre de femmes 50-54 ans		4
Nombre de femmes 55-59 ans		2
Nombre de femmes 60 ans et +		0
Nombre de femmes d'âge inconnu		0
Total		47

Sur les **47 femmes** rencontrées par Logicentre :

51,06% des femmes rencontrées ont entre 30 et 50 ans :

- 4 femmes ont entre 30-34 ans, soit 8,51%
- 7 ont entre 35 et 39 ans, soit 14,89%
- 9 ont entre 40 et 44 ans, soit 19,15%
- 4 ont entre 45 et 49 ans, soit 8,51%

36,16% des femmes rencontrées par Logicentre ont moins de 30 ans :

- 2 femmes ont moins de 18 ans, soit 4,25%
- 9 femmes ont entre 18 et 24 ans, soit 19,15%
- 6 femmes ont entre 25 et 29 ans, soit 12,76%

12,76 % des femmes aidées par Logicentre ont entre 50 et 59 ans :

- 4 femmes ont entre 50 et 54 ans, soit 8,51%
- 2 femmes ont entre 55 et 59 ans soit 4,25%

<u>Types de ménages</u>	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d utilisateurs isolés sans enfants		34
Nombre d'isolés avec enfant		24
Nombre de couples sans enfants		7
Nombre de couples avec enfants		22
Nombre de situations familiales autres		0
Nombre d utilisateurs dont la situation familiale est inconnue		0
Total		87

Sur **les 87 types de ménages connus** :

- 34 sont isolés sans enfants, soit 39,08%
- 24 sont isolés avec enfants, soit 27,59%
- 22 sont en couples avec enfants soit 25,29%
- 7 sont en couples sans enfants, soit 8,04%

<u>Nationalité</u>	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d utilisateurs différents belges		62
Nombre d utilisateurs différents étrangers UE		13
Nombre d utilisateurs différents étrangers hors UE		12
Nombre d utilisateurs différents de nationalité inconnue		0
Nombre d utilisateurs étrangers différents situation autre (apatrides, binationaux...)		0
Total		87

Sur les informations connues :

- 62 personnes sont de nationalité Belge, soit 71,26%
- 13 sont étrangers UE, soit 14,94%
- 12 sont étrangers hors UE, soit 13,79%

Titre de séjour des utilisateurs étrangers	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec un titre de séjour		24
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec une demande en cours de titre de séjour		1
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans titre de séjour		0
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans information sur le titre de séjour		0
Total		25

Sur les informations connues :

- 24 étrangers ont un titre de séjour, soit 96%
- 1 étranger a une demande de titre de séjour en cours, soit 4%

Types de revenus (plusieurs types de revenus sont possibles)	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d'utilisateurs différents avec revenus professionnels		6
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'une allocation de chômage		25
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'un RIS ou d'une autre aide sociale		45
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'une pension de retraite		1
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité)		5
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'allocations aux personnes handicapées		5
Nombre d'utilisateurs différents sans ressource financière		0
Nombre d'utilisateurs bénéficiant d'autres types de revenus		0
Nombre d'utilisateurs dont la source de revenus est inconnue		0
Total		87

87 types de revenus ont été identifiés pour les différentes personnes aidées par Logicentre :

- 45 sont bénéficiaires d'un RIS ou d'une autre aide sociale, soit 51,72%, c'est la catégorie majoritaire ;
- 25 bénéficient d'allocations de chômage, soit 28,73% ;
- 6 personnes ont un revenu professionnel, soit 6,90% ;
- 5 bénéficient d'indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité), soit 5,75% ;
- 5 bénéficient d'autres types de revenus, soit 5,75%,
- 1 personne perçoit une pension de retraite, soit 1,15%

Situation de logement / hébergement à l'entrée	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d'utilisateurs différents en logement autonome et adéquat (pas de problèmes de logement)		18
dont nombre d'utilisateurs différents en logement privé		17
dont nombre d'utilisateurs différents en logement social/public		1
dont nombre d'utilisateurs différents en logement AIS		0
Total		18

18 personnes n'ont pas de problèmes de logement :

- 17 disposent d'un logement privé, soit 94,44%
- 1 personnes disposent d'un logement social / public soit 5,56%

Nombre d utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...		7
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais autre problème		2
Nombre d utilisateurs différents en rue		7
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – expulsion		4
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – Logé en famille		10
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – Logé chez un tiers		8
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire – rupture familiale		6
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire – logement de transit, d'insertion,...		3
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – Caravane		1
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – En squat		0
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat – en voiture, tente		1
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat – Logement insalubre (pas de commodités)		7
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat – Logement surpeuplé		5
Nombre d utilisateurs différents en institution – Hébergement d'urgence		0
Nombre d utilisateurs différents en institution – Maison d'accueil		10
Nombre d utilisateurs différents en institution – Prison		1
Nombre d utilisateurs différents en institution – Hôpital général		0
Nombre d'utilisateurs différents en institution – centre de postcure		0
Nombre d utilisateurs différents en institution – Hôpital psychiatrique		1
Nombre d utilisateurs différents en institution – Secteur de l'aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents en institution – AWIPH		1
Nombre d utilisateurs différents en institution – Centres pour demandeurs asile		2
Nombre d utilisateurs différents en institution – Autres		1
Nombre d utilisateurs différents logés dans d'autres endroits		0
Nombre d utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu		2
Total		78

Sur les **87 chefs de ménage**, nous rencontrons 78 difficultés en matière de logement, soit 89,66 % :

- 32 personnes vivaient en logement précaire soit 41,02% des difficultés identifiées
 - 10 sont hébergé dans la famille, soit 12,82%
 - 8 sont hébergés par un tiers, soit 10,26%
 - 6 sont en situation de rupture familiale, soit 7,69%
 - 4 sont en situation d'expulsion, soit 5,13%
 - 3 vivent dans un logement de transit, d'insertion, soit 3,85%
 - 1 vit dans une caravane, soit 1,28%

- 16 personnes vivaient en institutions, soit 20,51% dont une majorité de personnes vivent en maisons d'accueil, soit 12,82% (10 personnes).
- 13 personnes sont en logement inadéquat, soit 16,67%
 - dont 7 vivaient dans un logement insalubre, soit 8,97% et
 - 5 vivaient dans un logement surpeuplé, soit 6,41%
- 9 personnes avaient un logement, soit 11,53%
 - Mais 7 pers. avaient un problème de chauffage, électricité... soit 8,97%
- 7 personnes étaient en rue : soit 8,97%

<u>Origine géographique</u>	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d'utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU		72
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une commune germanophone		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement wallon		15
Dont nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement RSU		0
Nombre d'utilisateurs différents issus de la région flamande		0
Nombre d'utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Pays-Bas		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Allemagne		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Luxembourg		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre pays		0
Nombre d'utilisateurs différents dont le dernier territoire fréquenté est inconnu		0
Total		87

Sur les 87 personnes répertoriées :

- 72 sont issues de la ville de La Louvière, soit 82,76%
- 15 sont issues d'un autre arrondissement wallon, soit 17,24%

<u>Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)</u>	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés financières		33
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés administratives		8
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Emploi/Formation		26
Nombre d'utilisateurs avec un handicap reconnu		0
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé physique (hors handicap reconnu)		9
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé mentale/difficultés psychologiques		13
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Assuétudes		17
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux)		7
Nombre d'utilisateurs différents victimes de violence conjugale		4

Nombre d utilisateurs différents victimes de violence intrafamiliale		2
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés liées à l'isolement social		8
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - autres		2
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Inconnues		0
Total		129

Sur les 87 adultes rencontrés, 129 difficultés ont été répertoriées :

- 33 disent avoir des problèmes Financiers, soit 37,93%, ce serait le problème majoritaire.
- 26 d'entre eux disent avoir des difficultés liées à l'emploi, la formation, soit 29,88%
- 17 rencontrent des problèmes d'assuétudes, soit 19,54%
- 13 ont des difficultés de santé mentale/difficultés psychologiques, soit 14,94%
- 9 disent avoir des problèmes de santé (hors handicap reconnu), soit 10,34%
- 8 ont des difficultés liées à l'isolement social, soit 9,19%
- 8 disent avoir des problèmes administratifs, soit 9,19%
- 7 ont des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux), 8,04%
- 4 sont victimes de violence conjugale, soit 4,60%
- 2 sont victimes de violence intrafamiliale, soit 2,30%

2 personnes rencontrent des difficultés d'un autre type, 2,30% mais nous n'en connaissons pas la nature exacte.

Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)	<u>Totaux annuels 2010</u>	<u>Totaux annuels 2011</u>
Nombre d utilisateurs différents orientés vers hébergement - Maison d'accueil		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Autre		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers services d'aide au logement		3
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide financière		45
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide administrative		4
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/formation		7
Nombre d utilisateurs différents orientés vers des services d'accueil de jour		8
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un SIS		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un service d'éducatrices de rue		1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Services d'orientation sociale - Autre		3
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé physique		1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé mentale		2
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes		2
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire		7
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire		17
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences		1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse		4
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide juridique		1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Autres		0

Nombre d utilisateurs différents sans orientation nécessaire		16
Nombre d utilisateurs différents sans orientation possible		12
Nombre d utilisateurs différents - orientation inconnue		0
Total		134

Sur les 87 chefs de ménages rencontrés voici les 4 principales orientations proposées (plusieurs réponses possibles) :

- 45 des personnes ont été orientées vers un service d'aide financière, soit 51,72%
- 17 des personnes ont été orientées vers un service d'aide alimentaire, soit 19,54%
- 7 des personnes ont été orientées vers une aide emploi/formation, soit 8,04%
- 7 personnes ont été orientées vers une aide socio-sanitaire, soit 8,04%
- pour 16 personnes une orientation n'était pas nécessaire, soit 18,39%
- et pour 12 personnes une orientation n'était pas possible, soit 13,79%

Provenance de l'orientation vers la structure	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs venant spontanément		26
Nombre d utilisateurs orientés par la famille		12
Nombre d utilisateurs orientés par un tiers		5
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service		0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service		0
Abri de nuit		0
Maison d'accueil		10
Centre d'accueil de jour		0
Travail de rue		0
DUS		0
Autres services du CPAS		1
Service d'aide matérielle (ex.: alim, vestimentaire, mobilier, hygiène)		0
Service d'aide au logement		25
Maison médicale		0
Relais Santé		0
Hôpital général		0
Hôpital psychiatrique		1
Service de santé mentale (SSM)		0
Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudes		0
Police		0
Aide jeunesse		0
Mutuelle		0
Services immigration		2
Services prostitution		0
Justice		1
Services Pers handicap.		1
Origine Inconnue		3
Total		87

Sur les 87 chefs de ménage aidés par Logicentre, l'origine de l'orientation a été identifiée pour 84 personnes, soit 96,55 %.

En 2011, pour les 87 chefs de ménages, l'origine de l'orientation vers le service Logicentre s'est faite tant par :

- les services du réseau pour 41 usagers, soit 47,13 %
- par l'usager ou son propre réseau (43 usagers, soit 49,43 %).

En ce qui concerne la provenance de l'utilisateur, nous observons une prépondérance des venues spontanées, soit 29,89 % pour 26 personnes.

Au niveau des orientations par les services du réseau, ce sont surtout les services d'aide au logement qui ont orienté l'utilisateur vers Logicentre, soit 28,74 % pour 25 personnes.

Notons que 10 personnes sont issues d'une maison d'accueil, soit 11,49 %.

C. Dispositif d'Urgence sociale

Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière

Interventions nocturnes



- Données d'utilisation de service :

	Année 2011	Année 2010	Année 2009
Nombre d'interventions	181	151	123
Mode d'intervention	119 recensés/181 65,75 %		
entretiens téléphoniques	86		
Entretiens (au bureau)	/		
entretien en déplacement	33		
type d'interventions	142 recensées/181 78,45 %		
Contacts, écoute, information	18	Non récolté selon le modèle IWEPS non encore existant en 2010	Non récolté selon le modèle IWEPS non encore existant en 2010
Relais et dispatchings vers institutions	49		
Accompagnements physiques	1		
Aide financière	3		
Aide énergie (cartes pour compteurs à budget, bons mazout...)	0		
Aide hébergement	57		
Aide vestimentaire et/ou matérielle	0		
Aide matérielle (mobilier, chauffage,...)	2		
Aide médicale ou pharmaceutique	0		
Aide transport	1		
Autres	11		

Au niveau des interventions, depuis 2009, nous observons une **augmentation de 147,15 %**.

Parmi les types d'intervention du service, nous observons deux tendances majoritaires :

- 57 interventions relatives à l'aide à l'hébergement, soit 40,14 % des 142 interventions identifiées ;
- 49 interventions de relais vers d'autres institutions pouvant apporter une réponse, soit 34,51 % des 142 interventions identifiées.

L'équipe des urgentistes attire notre attention sur le fait que peu de personnes demandent une intervention financière en soirée, dans l'urgence, seules 3 situations de ce type ont été identifiées, ce qui représente 2,11 % des 142 interventions identifiées.

- **Données de profil :**

Pour toutes les données nocturnes récoltées par le D.U.S., elles portent sur les interventions réalisées et non sur les personnes différentes.

Genre	Année 2011	
Nombre total d utilisateurs différents homme	61 %	110
Nombre total d utilisateurs différents femme	39 %	71
Nombre d'utilisateurs dont sexe non connu	0	0
Nombre total d utilisateurs différents mineurs (en famille ou non accompagnés)	0	0
dont nombre de mineurs non accompagnés	0	0
Total	100 %	181

Sur 181 interventions, le D.U.S. a enregistré 61 % d'interventions auprès d'hommes.

En consultant les rapports d'activités du service, nous pouvons constater qu'en dehors de l'année 2010 où la proportion était de 70 % d'hommes pour 30 % de femmes, cette tendance reste identique à celle observée depuis 2007.

Nombre de primo-utilisateurs Adultes	Année 2011	
dont nombre de primo utilisateurs homme	62 %	112
dont nombre de primo utilisateurs femme		

Les primo-utilisateurs représentent 62 % des activations de l'urgence nocturne, soit 112 personnes.

Le rapport d'activités du D.U.S. 2011 nous montre qu'il y a une diminution des 1ères demandes de 15 % depuis 2010 et de 25 % par rapport à 2006.

Notre D.U.S. enregistre également les personnes activant le service 2 à 3 fois sur l'année, soit 32,58 % pour 33 personnes.

Les mutlrécidivistes (personnes activant le D.U.S. plus de 3 fois sur l'année et ayant tendance à rester ancrés dans l'urgence sociale) représentent 20 % des activateurs du service avec 36 personnes.

Le D.U.S. constate que les interventions portant sur les mutlrécidivistes sont en très nette augmentation (8 % en 2009 et 5 % en 2010).

Notre hypothèse est que les autres services du réseau, fonctionnant à bas seuil, ont tendance à activer le D.U.S. pour ces personnes ne pouvant accéder à leurs dispositifs. Face à leurs limites propres, ils activent alors le D.U.S., estimant qu'il y a urgence sociale, et ce, même si les usagers ne répondent pas aux conditions d'accès du D.U.S.

Age – Hommes et femmes cumulés		Année 2011
Nombre d hommes et femmes cumulés <18 ans	01 %	2
Nombre d hommes et femmes cumulés 18-24 ans	18 %	33
Nombre d hommes et femmes cumulés 25-29 ans	25 %	45
Nombre d hommes et femmes cumulés 30-34 ans		

Nombre d hommes et femmes cumulés 35-39 ans	29 %	52
Nombre d hommes et femmes cumulés 40-44 ans		
Nombre d hommes et femmes cumulés 45-49 ans	17 %	31
Nombre d hommes et femmes cumulés 50-54 ans		
Nombre d hommes et femmes cumulés 55-59 ans	10 %	18
Nombre d hommes et femmes cumulés 60 ans et +		
Nombre d hommes et femmes cumulés d'âge inconnu	0 %	0
Total	100 %	181

L'encodage du D.U.S. n'est pas réalisé par tranches de 5 ans comme le prévoit le tableau de l'I.W.E.P.S..

Nous observons une majorité d'interventions réalisées pour des personnes âgées de 35 à 44 ans, soit 29 % des interventions totales.

Les individus âgés de 25 à 34 ans constituent la seconde catégorie importante au niveau des interventions, soit 25 %.

Les jeunes de moins de 24 ans et mineurs cumulés atteignent 19 % des interventions pour 35 personnes.

Ce ne sont pas les plus demandeurs.

Notons les 18 personnes de plus de 55 ans, représentant 10 % des interventions et pour lesquelles le suivi est davantage complexe au regard des orientations possibles.

<u>Types de ménages</u>	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs isolés	132
Nombre d utilisateurs en couple	11
Nombre d utilisateurs en famille	38
Nombre d utilisateurs en autres situations familiales	0
Nombre d utilisateurs en situation familiale inconnue	0
Total	181

Les interventions pour des personnes isolées représentent la tendance majoritaire des interventions nocturnes, soit 73 %.

Le rapport d'activités du D.U.S. indique une moyenne globale de 75,20 % depuis 2007 au niveau de la représentation des isolés.

Pour les 38 utilisateurs en situation familiale, soit 21 %, le D.U.S. enregistre des données plus précises au niveau de la composition du ménage.

Il apparaît que les deux situations les plus fréquentes sont :

- Les personnes isolées avec deux enfants, soit 6 % pour 11 situations ;
- Les couples avec deux enfants, soit 5 % pour 9 situations ;
- Les isolés avec 1 enfant, soit 4 % pour 7 situations.

En ce qui concerne les personnes isolées avec 3 enfants et les couples avec 3 enfants, à elles deux, ces catégories représentent 5 % des situations pour 9 cas.

<u>Nationalité</u>	Total annuel 2011
Nombre d utilisateurs belges	Non récolté
Nombre d utilisateurs étrangers UE	
Nombre d utilisateurs étrangers hors UE	
Nombre d utilisateurs d origine inconnue	

Le service n'a pas identifié la nationalité des usagers ayant bénéficié des 181 interventions.
Pour 2012, nous devons inviter l'équipe à récolter ce type de donnée.

Titre de séjour des utilisateurs étrangers	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs étrangers avec un titre de séjour définitif	Données non collectées par le service
Nombre d'utilisateurs étrangers avec un titre de séjour provisoire	
Nombre d'utilisateurs étrangers avec une demande de titre de séjour en cours	
Nombre d'utilisateurs étrangers avec refus de titre de séjour	
Nombre d'utilisateurs étrangers sans demande de titre de séjour	
Nombre d'utilisateurs étrangers sans information sur le titre de séjour	
Total	153

En fonction de l'intérêt pour le S.P.W., nous devons inviter le D.U.S. à indiquer ce type de renseignement.

Types de revenus	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs avec revenus professionnels	14
Nombre d'utilisateurs avec chômage	34
Nombre d'utilisateurs avec RIS et assimilés	34
Nombre d'utilisateurs avec pension	11
Nombre d'utilisateurs avec mutuelle	22
Nombre d'utilisateurs avec handicap	2
Nombre d'utilisateurs sans ressource	62
Nombre d'utilisateurs avec autres revenus	0
Nombre d'utilisateurs avec source de revenus inconnue	2
Total	181

L'identification n'a pas été faite dans le cadre de 2 interventions sur les 181, soit 1,10 %.

Parmi les personnes aidées en soirée et le week-end, les 62 personnes sans ressources sont majoritaires, soit 34,25 % du public aidé.

Les allocataires sociaux restent fortement représentés si nous cumulons les chômeurs, bénéficiaires du R.I.S. et assimilés, les revenus de mutuelle et allocations de handicap, soit 50,83 % du public aidé pour 92 interventions.

Au sein de cette catégorie, nous observons une proportion équivalente de personnes ayant un R.I.S. et une ceux bénéficiant d'une allocation de chômage, soit 18,78 % dans le cadre de 34 interventions dans chacune de ces catégories.

Les personnes aidées ayant un revenu professionnel représentent 7,73 % des interventions.

Nombre d'utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)	Total annuel 2011
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...	Données non récoltées
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais autre problème	
Nombre d'utilisateurs différents en rue	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - expulsion	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - Logé en famille	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - Logé chez un tiers	

Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - rupture familiale	par le service
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - logement de transit, d'insertion,...	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - Caravane	
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - En squat	
Nombre d'utilisateurs différents en logement inadéquat - en voiture, tente	
Nombre d'utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement insalubre (pas de commodités)	
Nombre d'utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement surpeuplé	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Hébergement d'urgence	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Maison d'accueil	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Prison	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Hôpital général	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - centre de postcure	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Hôpital psychiatrique	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Secteur de l'aide à la jeunesse	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - AWIPH	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Centres pour demandeurs asile	
Nombre d'utilisateurs différents en institution - Autres	
Nombre d'utilisateurs différents logés dans d'autres endroits	
Nombre d'utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu	
L'équipe du D.U.S. n'a pas récolté ce type de données. Pour l'année 2012, nous devons les inviter à le faire.	
<u>Origine géographique</u>	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU	163
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)	12
Nomb. d'utilisateurs différents issus d'une comm. germanophone	0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre arrond. wallon	3
Dont nomb. d'utilisateurs différents issus d'un autre arrond. RSU	3
Nombre d'utilisateurs différents issus de la région flamande	0
Nomb. d'utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles	0
Nomb. d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier France	0
Nomb. d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier Pays-Bas	0
Nomb. d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier Allemagne	0
Nomb. d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier Luxembourg	0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre pays	0
Nomb. d'utilisateurs différents dont le dernier territoire est inconnu	0
Total	181
Dans le cadre des 181 interventions nocturnes du D.U.S. en 2011, les Louviérois représentent 90,05 % du public aidé.	
12 interventions se sont déroulées pour des personnes originaires de la Communauté Urbaine du Centre, soit 6,63 %.	

3 interventions se sont déroulées pour des personnes issues d'une Ville couverte par un autre Relais Social Wallon, soit 1,66 % du public aidé. C'est aussi la même tendance que pour les personnes venant d'un autre arrondissement Wallon.

Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs avec problème(s) de logement (perte ou problème(s) techniques)	143
Nombre d utilisateurs Financières	2
Nombre d utilisateurs Administratives	2
Nombre d utilisateurs Emploi/Formation	0
Nombre d utilisateurs Santé physique	0
Nombre d utilisateurs Santé mentale	3
Nombre d utilisateurs Assuétudes	0
Nombre d utilisateurs en conflits extrafamiliaux	23
Nombre d utilisateurs Violence conjugale	
Nombre d'utilisateurs Violence intrafamiliale	
Nombre d utilisateurs Socio-sanitaire ou hygiène	0
Nombre d utilisateurs Isolement social	0
Nombre d utilisateurs Autres (Problème matériel)	8
Nombre d utilisateurs Inconnu	0
Total	181

En ce qui concerne les problèmes de logement identifiés, il s'agit essentiellement de problème de perte de logement, soit 77 % des 181 interventions totales recensées (139 situations).

Dans ce cas, la demande portait sur l'accès à l'hébergement du D.U.S.

Pour les 4 autres situations de problème de logement/143, il s'agissait essentiellement de problèmes techniques. Sur les 181 interventions, ce type de problème représente 2,21 % des interventions totales.

Notons aussi la représentativité des 23 situations de violence intrafamiliale, conjugale ou extrafamiliale soit 12,77 % des interventions.

En cumulant les 139 situations de perte de logement et les 22 situations de violence conjugale, intra ou extrafamiliale, le D.U.S. observe que les usagers en situation avérée de sans-abri représentent 89,50 % du type de difficultés rencontrées par l'équipe.

Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents orientés vers hébergement - Maison d'accueil	16
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence	58
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Autre (chez 1 tiers)	14
Nombre d utilisateurs différents orientés vers services d'aide au logement	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide financière	1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide administrative	1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/formation	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers des services d'accueil de jour	0

Nombre d utilisateurs différents orientés vers un SIS	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un service d'éducateurs de rue	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Services d'orientation sociale - Autre	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé physique	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé mentale	5
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire (magasins Citoyens)	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire	1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences	3
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide juridique	0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Autres	55
Nombre d utilisateurs différents sans orientation nécessaire	
Nombre d utilisateurs différents sans orientation possible (Refus)	27
Nombre d utilisateurs différents - orientation inconnue	0
Total	181

La majorité des orientations ont été effectuées vers l'hébergement d'urgence D.U.S. qui représente 32,04 % des orientations totales.

Notons aussi l'importance des orientations vers la catégorie « autres » qui, représente 30,39 % des orientations totales pour 55 situations.

Si ce chiffre est important, c'est lié au fait que bien des orientations n'ont pas été définies par l'équipe, ni n'ont été triées selon l'outil de l'I.W.E.P.S.

27 refus ont été enregistrés par l'équipe, soit 14,92 % sur les 181 interventions.

Ces refus sont liés au fait que ces personnes ont des situations complexes mais ne relevant pas de la compétence du service. Il s'agit aussi de personnes qui n'ont pas respecté l'orientation suggérée en journée et qui espèrent trouver refuge en soirée en tombant sur un autre assistant social que celui qui avait cadré l'orientation en journée.

Le problème de compétence territoriale a été également soulevé par l'équipe.

En ce qui concerne la sortie d'usagers du secteur de l'urgence sociale, le D.U.S. est parvenu à orienter vers des maisons d'accueil pour 16 situations, soit 8,84 % des orientations.

<u>Provenance de l'orientation vers la structure</u>	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs venant spontanément	56
Nombre d utilisateurs orientés par la famille	3
Nombre d utilisateurs orientés par un tiers	15
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service	/
Abri de nuit	25
Maison d'accueil	5
Centre d'accueil de jour	3
Travail de rue	1
DUS	0

Autres services du CPAS	1
Service d'aide matérielle (ex.: alimentaire, vestimentaire, mobilier, hygiène)	0
Service d'aide au logement	0
Maison médicale	0
Relais Santé	0
Hôpital général	31
Hôpital psychiatrique	0
Service de santé mentale (SSM)	0
Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudes	0
Police	41
Aide jeunesse	0
Mutuelle	0
Services immigration	0
Services prostitution	0
Justice	0
Services Pers handicap.	0
Coordination de soins et service à domicile	0
Origine autre	0
Origine Inconnue	0
Total	181

L'orientation s'est faite par les services du réseau dans 107 situations (soit 59,12 % des origines identifiées) alors que 74 démarches liées à la spontanéité de l'utilisateur ont été encodées (soit 40,88 % des origines identifiées).

Pour ce qui concerne l'origine d'une orientation venant du réseau de l'utilisateur, nous observons une forte majorité de venues spontanées, soit 30,94 % des origines totales et 75,67 % pour 56 situations sur les 74 orientations émanant de l'utilisateur. Les orientations par un tiers représentent 20,27 % des situations d'orientation émanant de l'utilisateur ou de son réseau pour 15 situations/74.

En ce qui concerne les 107 orientations faites par les services du réseau, les 3 principaux services orientant vers l'hébergement d'urgence du D.U.S. sont :

- La police avec 41 orientations/181, soit 22,65 %;
- Les hôpitaux généraux avec 31 orientations/181, soit 17,13 % ;
- L'abri de nuit avec 25 orientations/181, soit 13,81 %.

Ceci s'explique aisément par le fait que ce sont les seuls services fonctionnant en soirée à La Louvière.

Notons que des services fonctionnant en journée orientent aussi vers l'hébergement D.U.S., soit au total, 7 orientations/137 orientations identifiées, soit 5,11 %. Parmi ces orientations venant de services de journée, nous observons une majorité d'orientations venant de maisons d'accueil, soit 4 orientations/137 orientations identifiées, soit 2,97 % pour un pourcentage de 57,14 des orientations faites par les services de jour (4/7).

Interventions diurnes

- Données d'utilisation de service :

	Année 2011	Année 2010	Année 2009
Nombre d'interventions	619	657	476
Mode d'intervention	612		
entretiens téléphoniques	Non encodé		
Entretiens (au bureau)	612		
entretien en déplacement	Non encodé		
Type d'interventions	678 recensées		
Contacts, écoute, information	100	Non récolté selon le modèle IWEPS non encore existant en 2010	Non récolté selon le modèle IWEPS non encore existant en 2010
Relais et dispatchings vers institutions	4		
Accompagnements physiques	0		
Aide financière	192		
Aide énergie (cartes pour compteurs à budget, bons mazout...)	0		
Aide hébergement	371		
Aide vestimentaire et/ou matérielle	0		
Aide matérielle (mobilier, chauffage,...)	0		
Aide médicale ou pharmaceutique	0		
Aide transport	3		
Autres	8		

Au niveau des interventions essentiellement orientées vers l'urgence, depuis 2009, nous observons une **augmentation de 130,04 %**.

Parmi les types d'intervention du service, nous observons deux tendances majoritaires :

- 371 interventions relatives à l'aide à l'hébergement (la recherche de maisons d'accueils,..), soit 54,72 % des 678 interventions identifiées ;
- 192 interventions d'aide financière, soit 28,32 % des 678 interventions identifiées.


- Données de profil des usagers :

L'équipe du D.U.S. doit se familiariser avec l'outil de l'I.W.E.P.S. pour ce qui concerne la récolte des données des interventions diurnes.

Il ne leur a pas été possible de transmettre de données de profil pour toutes les personnes différentes rencontrées en 2011.

D. Travail de rue

D.1) Projet "Citoyen dans ma ville, j'y trouve ma place"

Citoyens dans ma ville, j'y trouve ma place	
Opérateur : Ville de La Louvière (Service Action Prévention et Citoyenneté) (A.P.C.) <div style="float: right; text-align: right;">  </div>	
Projet subventionné depuis : Janvier 2009 (démarrage en août 2009)	
Cadre du personnel subsidié	2 éducatrices A1 – TP
Fonctionnement du service	<p><u>Travail de rue :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zonage en centre ville - Prise de contacts avec les usagers - Travail social individuel : travail d'écoute, d'orientation, d'accompagnement. <p><u>Ouverture du centre d'accueil de jour « le 109 » les 2 premiers WE de chaque mois.</u></p> <p><u>Travail de partenariat inter institutionnel.</u></p>
Méthode de collecte de données	<p>Lors de leurs déplacements, les éducatrices collectent les renseignements sur le profil des usagers et sur les réponses apportées dans un petit carnet de route.</p> <p>Elles procèdent ensuite à l'encodage de ces données et soumettent les résultats à la responsable du Travail social de quartier ainsi qu'à l'évaluatrice de l'A.P.C. qui peuvent les aider à effectuer l'analyse.</p>

L'équipe des éducatrices de rue a été réduite à deux en 2011. Elles tentent d'assurer un zonage en rue en moyenne de 10h/semaine et par éducatrice.

Depuis le mois de mai 2011, une éducatrice est en arrêt maladie.

Données d'utilisation de service :

Pouvoir subsidiant	<ul style="list-style-type: none"> - PCS - PSSP - RSULL (Frais de personnel) - PGV - ONE - FiPI - SPF justice
Période de fonctionnement annuel	De Janvier à décembre
jours de la semaine couverts	Du lundi au vendredi et les 2 premiers week-ends de chaque mois
Plages horaires, matin, après-midi (pendant les heures de bureau), soirée (jusque minuit), nuit (jusque 7h du matin)	Matin , après-midi, soirée
Nombre ETP au 31 décembre	Donnée non communiquée
Nombre ETP au 31 décembre subsidié RSU	2 éducatrices A1

Total des interventions	2 902
Ecoutes et informations	935
Relais et dispatchings vers institutions	121
Accompagnements physiques	88
Suivis et prises en charge	823
Contacts d'accroche	935

Au total, nous recensons 2 902 interventions :

- Les 935 contacts d'accroche représentent 32,22 % des offres de ce service ;
- L'écoute et l'information sont assurées systématiquement lors de tous les contacts d'accroche, ce qui correspond aussi à 32,22 % des offres de ce service et à 100 % de réponse aux 935 contacts d'accroche ;
- 121 relais et dispatching ont été assurés, soit 4,17 % des interventions globales et 12,94 % des réponses aux 935 accroches ;
- 88 accompagnements physiques ont été assurés par les éducatrices de rue, soit 3,30 % des réponses totales de l'équipe et 9,41 % des réponses aux 935 accroches ;
- Sur les 935 accroches, 823 suivis et prises en charge ont été enregistrés, soit 88,02 % des personnes accrochées.

- **Données de profil :**

Genre	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre total d utilisateurs différents homme	Non précisé en 2010 Seuls primo utilisateurs furent encodés	101
Nombre total d utilisateurs différents femme		51
Nombre d'utilisateurs dont sexe non connu		2
Nombre total d utilisateurs différents mineurs (en famille ou non accompagnés)		2
dont nombre de mineurs non accompagnés		
Total		156

Nous ne connaissons pas le sexe pour 2 personnes soit 1,28 % des personnes rencontrées.

En 2011, **156 personnes différentes** ont été accrochées par les éducatrices en rue.

- Les hommes représentent 64,74% du public accroché
- Les femmes représentent 32,70 % du public accroché
- Les mineurs représentent 1,28 % du public accroché

Nombre de primo-utilisateurs Adultes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
dont nombre de primo utilisateurs homme	31	81
dont nombre de primo utilisateurs femme	14	38
Nombre d'utilisateurs dont sexe non connu	10	
Total	55	119

Sur les 156 personnes différentes rencontrées, 119 sont des primo utilisateurs soit 76,28 %.

Sur les 119 personnes :

- 81 primo utilisateurs sont des hommes (68,07 %)
- 38 primo utilisateurs sont des femmes (31,93 %)

Nous observons une augmentation des primo utilisateurs de 200 % par rapport à l'année 2010.

La tendance de rencontrer plus de primo utilisateurs de sexe masculin reste bien présente (Elle passe de 68,88 en 2010 à 68,07 %).

En ce qui concerne les femmes, de 31,11 % en 2010 à 31,93 % en 2011, ce qui montre une petite augmentation dans cette catégorie de sexe.

Age – Hommes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d hommes <18 ans		2
Nombre d hommes 18-24 ans		19
Nombre d hommes 25-29 ans		11
Nombre d hommes 30-34 ans		9
Nombre d hommes 35-39 ans		6
Nombre d hommes 40-44 ans		18
Nombre d hommes 45-49 ans		16
Nombre d hommes 50-54 ans		3
Nombre d hommes 55-59 ans		8
Nombre d hommes 60 ans et +		13
Nombre d hommes d âge inconnu et femmes cumulés		2
Total		107

Le service a identifié l'âge de 105 hommes/107, soit 98,13 % des hommes accrochés par la Cellule mobile.

Sur les 105 hommes identifiés :

- 19 ont entre 18 et 24 ans, soit 18,10 %, c'est la catégorie d'âge majoritaire qui a été touchée par le service
- 11 ont entre 25-29, soit 10,48 %
- 2 sont mineurs d'âge, soit 1,90 %

Cela signifie que 30,48 % des hommes rencontrés en rue ont moins de 30 ans.

Nous observons que 46,67% des hommes rencontrés en rue ont entre 30 et 50 ans, soit 49 personnes.

Parmi cette tranche d'âge élargie, deux catégories sont davantage représentées :

- 18 ont entre 40-44 ans, soit 17,14 %
- 16 hommes ont entre 45 et 49 ans, soit 15,24 %

Notons que 24 individus sont âgés de plus de 50 ans, soit 22,86 %.

Parmi ces individus, 13 personnes étaient âgées de plus de 60 ans, ce qui représente 12,38 % des hommes accrochés par les éducatrices.

Age - Femmes	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre de femmes <18 ans		0
Nombre de femmes 18-24 ans		2
Nombre de femmes 25-29 ans		7

Nombre de femmes 30-34 ans		3
Nombre de femmes 35-39 ans		7
Nombre de femmes 40-44 ans		4
Nombre de femmes 45-49 ans		3
Nombre de femmes 50-54 ans		14
Nombre de femmes 55-59 ans		0
Nombre de femmes 60 ans et +		9
Nombre de femmes d âge inconnu		2
Total		51

Le service a identifié l'âge de 49 femmes/51, soit 96,09 % des femmes accrochées par la Cellule mobile.

La tendance majoritaire qui se dégage concerne des femmes âgées de 50 à 54 ans, soit 28,57 % du public féminin accroché.

Les femmes âgées de plus de 60 ans représentent 18,37 % du public féminin accroché.

Les femmes âgées de plus de 50 ans, en catégories cumulées, représentent 46,94 % du public féminin accroché.

Quant aux femmes âgées de moins de 30 ans, elles représentent 18,37 % des femmes accrochées en rue, avec au sein de cette catégorie élargie, une majorité de femmes ayant de 25 à 29 ans, soit 14,29 %.

<u>Types de ménages</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs isolés sans enfants		117
Nombre d'isolés avec enfant		15
Nombre de couples sans enfants		4
Nombre de couples avec enfants		0
Nombre de situations familiales autres		0
Nombre d utilisateurs dont la situation familiale est inconnue		0
Total		136

Sur **les 136 types de ménages connus** :

- 117 sont isolés sans enfants, soit 86,03 %, catégorie largement majoritaire touchée par le service ;
- 15 sont isolés avec enfants, soit 11,03% ;
- 4 sont en couples sans enfants, soit 2,94 %.

<u>Nationalité</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents belges		121
Nombre d utilisateurs différents étrangers UE		11
Nombre d utilisateurs différents étrangers hors UE		15
Nombre d utilisateurs différents de nationalité inconnue		9
Nombre d utilisateurs étrangers différents situation autre (apatrides, binationaux...)		0
Total		156

Sur les 156 personnes accrochées en rue, le service a identifié la nationalité pour 147 personnes, soit 94,23 %

Sur les 147 personnes identifiées :

- 121 personnes sont de nationalité Belge, soit 82,31 %
- 15 sont étrangers **hors UE**, soit 10,21 %
- 11 sont étrangers UE, soit 7,48 %

Les étrangers représentent donc 17,69 % du public accroché avec une majorité d'étrangers hors Union Européenne.

<u>Titre de séjour des utilisateurs étrangers</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec un titre de séjour		0
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec une demande en cours de titre de séjour		0
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans titre de séjour		2
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans information sur le titre de séjour		0
Total		2

Cette information est difficile à récolter pour les éducatrices.

Sur les 26 étrangers identifiés, 2 personnes dépourvues d'un titre de séjour ont été identifiées par le service, soit 7,69 % des personnes étrangères.

<u>Types de revenus (plusieurs types de revenus sont possibles)</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents avec revenus professionnels	0	2
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'une allocation de chômage	2	29
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'un RIS ou d'une autre aide sociale	12	39
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité)	13	0
Nomb. d'utilisateurs différents bénéficiant d'une pension de retraite	2	4
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'allocations aux personnes handicapées		38
Nombre d'utilisateurs différents sans ressource financière	16	15
Nombre d'utilisateurs bénéficiant d'autres types de revenus		0
Nombre d'utilisateurs dont la source de revenus est inconnue		0
Total	45	127

127 types de revenus ont été identifiés pour les différentes personnes rencontrées en rue sur les 154 adultes rencontrés, soit 82,47 %.

Les bénéficiaires d'une allocation sociale sont aussi majoritaires parmi les gens accrochés, soit 106 personnes/154 adultes, soit 68,83 %.

Parmi les allocataires sociaux, nous observons une majorité de bénéficiaires du R.I.S., 39 personnes, soit 30,71 % des personnes ayant un revenu identifié.

Notons aussi les 38 personnes disposant d'une allocation de handicapé, soit 29,92 % des personnes ayant un revenu identifié.

Les personnes démunies de ressources représentent 9,74 % des 154 adultes rencontrés et 11,81 % des personnes ayant un revenu identifié.

Seules 2 personnes avaient un revenu professionnel, soit 1,30 % des 154 adultes rencontrés.

Situation de logement / hébergement à l'entrée	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents en logement autonome et adéquat (pas de problèmes de logement)		36
dont nombre d'utilisateurs différents en logement privé		14
dont nombre d'utilisateurs différents en logement social/public		2
dont nombre d'utilisateurs différents en logement AIS		1
Total		53
<p>Sur les 154 adultes accrochés par le service, 36 personnes ont donné des informations sur leur situation de logement, ce qui représente une information couvrant 23,38 % de tout le public rencontré.</p> <p>Ces 36 personnes ont déclaré ne pas avoir de problème de logement.</p> <p>Sur ces 36 personnes, nous avons reçu davantage de précision quant au type de logement pour 17 situations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14 disposent d'un logement privé, soit 38,88 % - 2 personnes disposent d'un logement social / public soit 5,56 % - 1 personne loue un logement à l'AIS, soit 2,78% 		
Nombre d utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...		23
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais autre problème		5
Nombre d utilisateurs différents en rue		61
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – expulsion		6
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – Logé en famille		6
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – Logé chez un tiers		7
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire – rupture familiale		5
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire – logement de transit, d'insertion,...		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – Caravane		5
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire – En squat		16
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat – en voiture, tente		3
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat – Logement insalubre (pas de commodités)		2
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat – Logement surpeuplé		0
Nombre d utilisateurs différents en institution – Hébergement d'urgence		3
Nombre d utilisateurs différents en institution – Maison d'accueil		8
Nombre d utilisateurs différents en institution – Prison		3
Nombre d utilisateurs différents en institution – Hôpital général		2
Nombre d'utilisateurs différents en institution – centre de postcure		0
Nombre d utilisateurs différents en institution – Hôpital psychiatrique		5
Nombre d utilisateurs différents en institution – Secteur de l'aide à la jeunesse		0

Nombre d utilisateurs différents en institution – AWIPH		0
Nombre d utilisateurs différents en institution – Centres pour demandeurs asile		0
Nombre d utilisateurs différents en institution – Autres		0
Nombre d utilisateurs différents logés dans d'autres endroits		0
Nombre d utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu	32	0
Total	32	160

160 problèmes de logement ont été identifiés pour nos 154 adultes accrochés.

Nous observons que 61 personnes se déclarent vivre en rue, soit 39,61 % des usagers accrochés par le service.

Parmi les usagers :

- 28 disent avoir un logement/154, soit 18,18 % et 23 individus ont évoqué un problème de chauffage, soit 14,94 % des individus accrochés ;
- 45 individus se déclarent être en logement précaire, soit 29,22 % des 154 adultes accrochés. Parmi ces individus, 2 tendances se dégagent, 16 personnes vivent en squat, soit 10,39 % des adultes accrochés et 7 personnes sont logées chez un tiers, soit 4,55 % des adultes accrochés.
- 5 personnes sont en logement inadéquat, soit 3,25 % des usagers accrochés :
 - 3 vivent dans une voiture, une tente, soit 1,95 %
 - 2 vivent un logement insalubre, soit 1,30 %
- 21 personnes vivent en institutions, soit 13,64 % avec parmi eux, deux tendances qui se dégagent :
 - 8 personnes vivent en maisons d'accueil, soit 5,19 % des usagers accrochés
 - 5 personnes sont dans un hôpital psychiatrique, soit 3,25%

<u>Origine géographique</u>	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU	35	120
Nombre d utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)	5	0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une commune germanophone		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement wallon		0
Dont nombre d utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement RSU		
Nombre d utilisateurs différents issus de la région flamande		0
Nombre d utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France		2
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Pays-Bas		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Allemagne		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Luxembourg		0
Nombre d utilisateurs différents issus d'un autre pays		15
Nombre d utilisateurs différents dont le dernier territoire fréquente est inconnu	5	19
Total	45	156

L'origine géographique a été identifiée pour 137 personnes sur les 156 rencontrées en rue, soit 87,82 %.

Sur les 137 personnes répertoriées :

- 120 sont issues de la ville de La Louvière, soit 76,92 % des 156 personnes accrochées en rue
- 15 viennent d'un autre pays, soit 9,62 %
- 2 viennent de France, soit 1,28 %

Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés financières	29	95
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés administratives	16	95
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Emploi/Formation	3	55
Nombre d utilisateurs avec un handicap reconnu		4
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé physique (hors handicap reconnu)	12	30
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé mentale/difficultés psychologiques		25
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés - Assuétudes	13	25
Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux)		23
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence conjugale		2
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence intrafamiliale	6	5
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés liées à l'isolement social		5
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Décrochage scolaire	1	0
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Télé Bio Vigilance	1	0
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Inconnues		0
Total	81	364

Sur les 154 adultes rencontrés, 364 difficultés ont été répertoriées.

- 61,69 % des personnes accrochées disent avoir des problèmes Financiers
- 61,69 % des personnes accrochées disent avoir des problèmes administratifs
- 35,71 % d'entre eux disent avoir des difficultés liées à l'emploi, la formation
- 19,48% disent avoir des problèmes de santé physique (hors handicap reconnu)
- 16,23% ont des difficultés de santé mentale/difficultés psychologiques
- 16,23 % rencontrent des problèmes d'assuétudes
- 14,94% ont des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux)

Les usagers disent majoritairement avoir un problème financier et des problèmes administratifs lorsqu'ils rencontrent les éducatrices en rue.

Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers hébergement - Maison d'accueil		2
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence		56
Nomb. d'utilisateurs différents orientés vers Hébergement Autre		1
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers services d'aide au logement		58

Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide financière		60
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide administrative		59
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/formation		18
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers des services d'accueil de jour		58
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers un SIS		11
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers un service d'éducateurs de rue		0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Services d'orientation sociale - Autre		14
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Soins de santé physique		11
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Soins de santé mentale		7
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes		1
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire		15
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire		42
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences		3
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse		0
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Aide juridique		15
Nombre d'utilisateurs différents orientés vers Autres		0
Nombre d'utilisateurs différents sans orientation nécessaire		30
Nombre d'utilisateurs différents sans orientation possible		12
Nombre d'utilisateurs différents - orientation inconnue		19
Total		492

Sur les 154 adultes rencontrés voici les orientations proposées :

- 38,96 % des personnes ont été orientées vers un service d'aide financière
- 38,31 % des personnes ont été orientées vers un service d'aide administrative
- 37,66 % des personnes ont été orientées vers un service d'aide au logement
- 37,66 % des personnes ont été orientées vers un service d'accueil de jour
- 36,36 % des personnes ont été orientées vers un service d'hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence
- 27,27 % des personnes ont été orientées vers un service d'aide alimentaire
- 19,48 % des personnes n'ont pas eu besoin d'orientation

Provenance de l'orientation vers la structure	Totaux annuels 2010	Totaux annuels 2011
Nombre d'utilisateurs venant spontanément		15
Nombre d'utilisateurs orientés par la famille		31
Nombre d'utilisateurs orientés par un tiers		18
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service		14
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service		
Abri de nuit		21
Maison d'accueil		5
Centre d'accueil de jour		25
Travail de rue		30
DUS		0
Autres services du CPAS		20
Service d'aide matérielle (ex. : alimentaire, vestimentaire, mobilier, hygiène)		3
Service d'aide au logement		0

Maison médicale		0
Relais Santé		0
Hôpital général		4
Hôpital psychiatrique		0
Service de santé mentale (SSM)		0
Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudes		0
Police		10
Aide jeunesse		0
Mutuelle		0
Services immigration		0
Services prostitution		0
Justice		0
Services Pers handicap.		0
Origine Inconnue		0
Total		196

Pour les 156 personnes rencontrées, 196 provenances ont été enregistrées.


Nous pensons que ceci s'explique soit par le fait qu'un usager aurait annoncé plusieurs lieux de provenance mais aussi par le fait que la cellule mobile rencontre les usagers en rue mais aussi au 109, lorsque l'équipe assure l'ouverture des deux premiers week-ends de chaque mois.

Pour ce qui concerne l'origine d'une orientation venant du réseau de l'utilisateur soit de lui-même, nous observons 78 situations, soit 50 % des personnes accrochées, dont une majorité de personnes orientées par leur famille, soit 19,87 %. Ce type d'orientation représente globalement 39,80 % des orientations.

En ce qui concerne les 118 orientations faites par les services du réseau, elles représentent 60,20 % des orientations d'utilisateurs et est estimée à 75,64 % comme étant réalisée pour les 156 usagers.

les 4 principaux services orientant vers la Cellule mobile sont : 1 de nos autres services pratiquant le travail de rue, 15,31 %, Le centre d'accueil de jour « 109 », 12,76 %, l'abri de nuit, 10,71 % et les services du C.P.A.S., 10,20%.

D.2) Le Relais Santé

Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière		 Centre Public d'Action Sociale de La Louvière
Projet subventionné depuis : Le 02/11/2006		
Cadre du personnel subsidié	2 infirmières graduées TP 1 infirmière Coordinatrice en maladie	
Fonctionnement du service	Le service fonctionne du lundi au vendredi et est accessible aux usagers de 8h à 16h. Des permanences sont organisées chaque jour en matinée. Le service se déplace aussi en organisant des permanences à l'abri de nuit, à la maison d'accueil et au centre d'accueil de jour.	
Méthode de collecte de données	En attendant d'avoir des injonctions de la Région Wallonne quant à la création d'un outil adéquat, le service récolte des données selon le modèle qui a été créé en collaboration avec l'I.W.E.P.S. Toutes les tâches sont enregistrées ainsi que les personnes rencontrées profilées selon le modèle de l'IWEPS. Les données socio-épidémiologiques rapportées sont celles demandées par le cadre juridique du Relais Santé.	

- Données d'utilisation :

INTERVENTIONS DU RELAIS SANTE	Année 2010	Année 2011
Lieux d'intervention/axes et nombre de permanences/maraudes	234 dont :	600 dont :
Maraudes en rue	Non encodé	208
Nombre de permanences au Relais Santé	171	233
Nombre de permanences au centre d'accueil de jour « 109 »	63	93
Nombre de passages à l'abri de nuit « Le Tremplin » (depuis le 09/06/2011)	/	28
Nombre de permanences à la Maison d'accueil « L'Abri » (A partir d'avril 2011)	/	38
Total des interventions pour tous ces axes	830 dont :	3 198 dont :
Entretiens de suivi, d'écoute	307	1 013
Contacts d'accroche en rue	97	325
Relais et dispatchings vers institutions	99	251
Accompagnements physiques	5	9
Accompagnements téléphoniques	15	94
Soutiens psychologiques	69	586
Diffusion d'informations	112	123
Soins dispensés	126	797

En ce qui concerne l'organisation des permanences, le fait que notre Relais Santé fonctionne avec deux infirmières a permis d'augmenter les interventions du service et d'élargir le champ de rencontre des grands précarisés (passages à l'abri de nuit, permanences à la maison d'accueil « L'Abri »).

En 2011, notre Relais Santé a augmenté le nombre total des différentes permanences à concurrence de 256 % par rapport à 2010.

Cette augmentation a également eu un impact sur toutes les interventions par axes du service, soit une augmentation de 385 % par rapport à 2010.

Les 3 interventions les plus fréquentes du Relais Santé sont :

- Les entretiens de suivi et d'écoute, soit 31,68 % ;
- Les soins, soit 24,92 % ;
- Le soutien psychologique, soit 18,32 %

L'accroche en rue représente 10,16 % des interventions du service.

L'orientation vers les services adéquats représente, quant à elle, 7,85 %.

- **Données de profil :**

Dans le présent rapport, nous nous limiterons à vous présenter le profil global de toute la population rencontrée à travers les différents axes d'intervention du Relais Santé.

Notons que l'équipe a affiné le profil de l'utilisateur au regard de toutes ses interventions :

- La rue ;
- Le travail au sein du local de permanence et de soins du Relais Santé ;
- Le travail au Centre d'accueil de jour « Le 109 » ;
- Le travail à l'Abri de nuit ;
- Le travail au sein de la Maison d'accueil « L'Abri ».

Ces données sont consultables dans le rapport d'activités du service et disponible à la demande.

Nous vous présentons donc un **profil global transversal** correspondant à la somme des profils par axes d'intervention.

- **Population générale :**

Sexe	2008	2009	2010	2011
Nombre total d'utilisateurs différents hommes	30	8	46	114
Nombre total d'utilisateurs différents femmes	9	27	21	38
Nombre total d'utilisateurs différents mineurs	/	/	/	0
Nombre total d'utilisateurs dont sexe inconnu	/	/	/	0
Total	39	35	67	152

Nous pouvons observer, de manière générale, une nette **augmentation** du nombre d'utilisateurs rencontrés, **hommes et femmes**, en 2011.

Le Relais Santé a touché 389 % de plus d'utilisateurs que par rapport à 2008 et 227 % de plus que par rapport à 2010.

- **Primo utilisateurs :**

Il s'agit ici des personnes non connues du service l'année précédente, les nouvelles situations.

Types d'actions réalisées	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de primo utilisateurs hommes	/	/	/	/	93
Nombre de primo utilisateurs femmes	/	/	/	/	35
Nombre de primo utilisateurs hommes/femmes confondus	9	34	22	47	128

Sur 152 usagers aidés par le Relais Santé en 2011, nous observons un total de 128 primo utilisateurs, soit 84,21 %.

Parmi eux, 93 primo utilisateurs sont des hommes, soit 72,66 % du nouveau public rencontré.

- **Agés :**

Agés	Nombre d'hommes	Nombre de femmes
< 18 ans	0	0
18-24 ans	13	6
25-29 ans	13	4
30-34 ans	12	1
35-39 ans	12	5
40-44 ans	18	10
45-49 ans	11	2
50-54 ans	10	4
55-59 ans	9	3
60 ans et +	8	3
Age inconnu	8	0
Total	114	38

Sur 114 hommes, l'âge a été identifié pour 106 hommes, soit 92,98 %.

Sur les **106 hommes identifiés**, 18 ont **entre 40 et 44 ans**, soit 16,98 %, c'est la catégorie d'âge majoritaire qui a été touchée par le Relais santé.

Les hommes âgés de moins de 30 ans touchés par le Relais Santé représentent 24,53 % du public masculin avec 26 personnes :

- 13 ont entre 25-29 ans et 13 personnes ont entre 18 et 24 ans, soit 12,26 % pour chacune de ces deux catégories d'âge.

Nous observons que 50 % des hommes rencontrés en rue ont entre 30 et 50 ans, soit 53 personnes.

Parmi cette tranche d'âge élargie, en dehors de la catégorie d'âge majoritaire de 40-44 ans, il y a une quasi similarité de représentation des 30-34 ans, 35-39 ans et 45-49 ans.

Notons que 27 individus sont âgés de plus de 50 ans, soit 25,47 %.

Parmi ces individus, 8 personnes étaient âgées de plus de 60 ans, ce qui représente 7,55 % des hommes accrochés par les éducatrices.

Sur les **38 femmes identifiées**, 10 ont **entre 40 et 44 ans**, soit 26,32 %, c'est la catégorie d'âge majoritaire qui a été touchée par le Relais santé.

Les femmes âgées de moins de 30 ans touchées par le Relais Santé représentent également 26,32 % du public féminin avec 10 personnes.

18 femmes sont âgées de 30 à 50 ans, ce qui représente 47,37 % du public total.

10 femmes sont âgées de plus de 50 ans, soit 26,32 % du public féminin avec une légère majorité de femmes âgées de 50 à 54 ans, 4 femmes, soit 10,53 %. 3 femmes étaient âgées de plus de 60 ans, soit 7,89 % du public féminin.

- Types de ménages :

Ce type de données n'a été récolté par les infirmières que pour le public accroché en rue et pour le public ayant fréquenté la permanence de soins du Relais Santé ;

Pour les autres usagers ayant été touchés, au centre d'accueil de jour et à l'abri de nuit, il est possible de se faire une idée du profil global des usagers en consultant les données reprises dans le présent rapport.

Pour ceux touchés à la Maison d'accueil « l'Abri », il convient de consulter le rapport d'activités de cette A.S.B.L., consultable sur demande.

Statuts	Accroche en rue 2011	Permanences de soins 2011	Total 2011
Nombre d'utilisateurs isolés	30	33	63
Nombre d'utilisateurs en couple	7	6	13
Nombre d'utilisateurs en famille	1	1	2
Nombre d'utilisateurs en autres situations	2	1	3
Nombre d'utilisateurs en situation inconnue	7	13	20
Total	47	54	101

Sur les 152 personnes rencontrées, le Relais Santé a récolté des informations pour 81 personnes, ce qui représente 53,29 % du public.

Nous observons une majorité de personnes isolées, soit 77,78 % des personnes aidées par le Relais Santé pour lesquelles nous avons une information sur le type de ménage alors que les couples représentent 16,05 % de ce même public.

- Nationalité :

Nationalité	2009	2010	2011
Nombre d'utilisateurs belges	24	43	109
Nombre d'utilisateurs étrangers U.E.	11	16	25
Nombre d'utilisateurs étrangers hors U.E.	/	6	18
Nombre d'utilisateurs d'origine inconnue	/	2	0
Total	35	67	152

En 2011, nous observons une forte majorité de belges, soit 71,71 % du public rencontré.

Notons que parmi les étrangers, se trouve une plus grande proportion d'Européens, soit 16,45 % pour 11,84 % d'étrangers hors Union Européenne.

Les étrangers hors U.E. sont en augmentation de 2,61 % par rapport à 2010 (9,23 %),

- Problèmes d'ordre administratif (titre de séjour) des usagers étrangers :

Items	2011
Nombre d'utilisateurs étrangers avec un titre de séjour définitif	5
Nombre d'utilisateurs étrangers avec un titre de séjour provisoire	0
Nombre d'utilisateurs étrangers avec une demande de titre de séjour en cours	4
Nombre d'utilisateurs étrangers avec refus de titre de séjour	2
Nombre d'utilisateurs étrangers sans demande de titre de séjour	0
Nombre d'utilisateurs étrangers sans information sur le titre de séjour	32
Total	43

L'équipe du Relais Santé a été en mesure d'identifier 11 situations sur les 43 étrangers aidés, soit 25,58 %.

Les infirmières éprouvent des difficultés pour évoquer ce point avec les usagers étrangers qui ne parlent pas toujours spontanément de leur situation exacte.

- Revenus :

Items	2009	2010	2011
Nombre d'utilisateurs avec revenus professionnels	/	/	6
Nombre d'utilisateurs avec chômage	12	20	5
Nombre d'utilisateurs avec RIS et assimilés	8	7	24
Nombre d'utilisateurs avec pension	4	7	6
Nombre d'utilisateurs avec mutuelle	3	8	11
Nombre d'utilisateurs avec handicap	2	3	2
Nombre d'utilisateurs sans ressource	0	3	19
Nombre d'utilisateurs avec autres revenus	/	/	/
Nombre d'utilisateurs avec source de revenus inconnue	6	19	79
Total	35	67	152

En 2011, le Relais Santé a identifié la situation des revenus de 73 usagers sur les 152, soit 48,03 % du public total.

Il convient donc d'être prudent quant à l'interprétation des données.

L'équipe du Relais Santé ne pose pas ce type de question systématiquement mais juste lorsqu'il est nécessaire d'orienter vers un médecin traitant.

Sur les **73 usagers identifiés en 2011**, les allocataires sociaux représentent 57,53 % du public aidé par le Relais Santé pour 42 individus.

Les personnes dépourvues de revenus représentent 26,03 % du public tandis que nous observons 8,22 % de personnes disposant d'un revenu professionnel.

- Usagers disposant d'un Médecin Traitant :

Lorsque les infirmières établissent un dossier pour un nouvel usager, elles se renseignent afin de savoir si le dit usager a un Médecin Traitant et si celui-ci est accessible géographiquement, étant donné que certaines personnes changent fréquemment de lieu de vie.

L'information est manquante pour 76 usagers. Les raisons sont les suivantes :

- Soit les infirmières ne voient pas suffisamment le bénéficiaire pour obtenir l'information ;
- Soit la demande formulée aux infirmières ne concerne pas du tout l'orientation vers un Médecin.

Nous connaissons donc la situation de 50 % des usagers rencontrés.

Items	2011
N'ont pas de Médecin Traitant	24
Ont un Médecin Traitant	44
Ont un Médecin Traitant mais ne consultent pas	8
Sans information	76
Total	152

Sur les 76 personnes identifiées, 44 possèdent un Médecin Traitant et consultent en cas de besoin, soit 57,89 % de notre public identifié.

24 individus ne disposent pas d'un médecin généraliste, soit 31,58 %.

- Soins dispensés :

Soins dispensés en 2010	Soins dispensés en 2011
126	797

Nous voyons que le fait que le Relais Santé ait étendu ses services via d'autres collaborations en 2011 ont permis une augmentation de la couverture des soins, ce qui explique l'augmentation de 633 % par rapport à 2010.

- Lieux dans lesquels les soins ont été prodigués :

Lieux	2010	2011
« 109 »	110	181
Le Relais Santé	14	281
« Tremplin »	/	49
« Abri »	/	285
Au domicile	2	1
Total	126	797

Nous pouvons constater qu'un grand nombre de soins ont été prodigués au sein de la maison d'accueil « L'Abri », soit 35,76 % ainsi qu'au sein du **dispensaire** du Relais Santé, soit 35,26 % pour les 281 soins effectués.

Nous pouvons aussi couvrir les besoins des hébergés de la maison d'accueil et ceux des hébergés de l'abri de nuit.

Ces deux collaborations cumulées représentent 41,91 % pour 334 soins.

- Types de soins effectués et quantification :

Types de soins	2010	2011
Tension Artérielle	76	167
Prise des pulsations	7	2
Prise de la température	/	3
Prise du poids	2	20
Préparation de médicaments	2	282
Application de pommade	5	63
Application gouttes pour les yeux	/	8
Massage	4	20
Mise d'une attelle	/	1
Bains de pieds	4	2
Soins de pieds	6	41
Pansement	3	51
Bandage	1	48
Soin désinfectant	15	68
Enlèvement de fils de suture	1	4
Toilette	/	1
Mesure de la glycémie	/	8
Injection d'Insuline	/	1
Anti-douleur (DAFALGAN)	/	3
Médicaments contre nausées, vomissements (MOTILIUM)	/	4
Total	126	797

Sur les 797 soins prodigués par les infirmières en 2011, nous observons deux tendances majoritaires :

- Les préparations de médicaments, représentant 35,38 % des soins totaux ;
- La prise de la tension artérielle, représentant 20,95 % des soins totaux.

Notons au passage que tous les actes de type contrôle (T.A., prise des pulsations, du poids et de la température) représentent 24,09 % pour 192 prestations de ce type.

Les soins de pansement et bandage représentent 12,42 %

Les soins désinfectants représentent 8,53 %.

Les soins aux pieds représentent 5,40 % des interventions.

Le don de médicaments spécifiques (anti douleur et anti vomitif) représente 0,88 % des interventions.

- **Lieux de vie des usagers :**

Sur base du rapport d'activités 2011 du Relais Santé, nous regroupons ici les deux axes d'intervention pour lesquels les données relatives au lieu de vie de l'utilisateur ont été récoltées, l'accroche en rue et les rencontres au sein du dispensaire de soins. Ceci représente 101 personnes différentes rencontrées pour ces deux axes sur 152 individus rencontrés tous axes confondus, soit 66,45 %.

Lieux de vie	2011
Nombre d'utilisateurs en rue	9
Nombre d'utilisateurs en logement autonome adéquat	11
Nombre d'utilisateurs en logement précaire – situation d'expulsion	/
Nombre d'utilisateurs en logement précaire – logés par la famille	1
Nombre d'utilisateurs en logement précaire – logés chez un tiers	13
Nombre d'utilisateurs en logement précaire – rupture familiale	/
Nombre d'utilisateurs en logement précaire – squat	/
Nombre d'utilisateurs en logement inadéquat – provisoire, camping résidentiel	/
Nombre d'utilisateurs en logement inadéquat – insalubre	7
Nombre d'utilisateurs en logement inadéquat – surpeuplé	/
Nombre d'utilisateurs en institution – Abri de nuit	5
Nombre d'utilisateurs en institution – Maison d'accueil	2
Nombre d'utilisateurs en institution – Prison	/
Nombre d'utilisateurs en institution – Hôpital général	1
Nombre d'utilisateurs en centre de postcure (Ancrage, Ellipse, ...)	2
Nombre d'utilisateurs en institution – Hôpital psychiatrique	2
Nombre d'utilisateurs en institution – Aide à la jeunesse	/
Nombre d'utilisateurs en institution -A.W.I.P.H	/
Nombre d'utilisateurs en institution – logement de transit, d'insertion	/
Nombre d'utilisateurs en institution -Centre demandeurs d'asile	/
Nombre d'utilisateurs en institution – logement DUS, logement Abri	2
Nombre d'utilisateurs autres	/
Nombre d'utilisateurs inconnu	46
Total	101

Sur les 101 personnes accrochées en rue et rencontrées au dispensaire de soins du Relais Santé, le lieu de vie a été identifié pour 55 personnes, soit 54,45 % du public.

3 tendances majoritaires se dégagent :

- 13 personnes déclarent vivre en logement précaire chez un tiers, soit 23,64 % des lieux de vie identifiés ;
- 11 personnes disposent d'un logement autonome adéquat, soit 20 % des lieux de vie identifiés ;
- 9 personnes viennent de la rue, soit 16,36 % des lieux de vie identifiés.

Sur base de la typologie Européenne ETHOS, 14 personnes vivent en logement précaire, soit 25,45 %, même résultat pour les 14 personnes vivant en institution. Enfin, 7 personnes vivent en logement inadéquat, soit 12,73 %.

- **Localité d'origine :**

Ces données portent également sur les 101 personnes différentes rencontrées en rue et au dispensaire de soins.

Localité d'origine	2011
Nombre d'utilisateurs Ville siège du R.S.U	11
Nombre d'utilisateurs – Autre commune de l'arrondissement	10
Nombre d'utilisateurs – Communes germanophones	0
Nombre d'utilisateurs – Autre arrondissement R.S.U	7
Nombre d'utilisateurs – Autre arrondissement wallon	4
Nombre d'utilisateurs – Flandre	0
Nombre d'utilisateurs – Région de Bruxelles	2
Nombre d'utilisateurs – Pays frontaliers – France	4
Nombre d'utilisateurs – Pays frontaliers – Pays-Bas	0
Nombre d'utilisateurs – Pays frontaliers – Allemagne	0
Nombre d'utilisateurs – Pays frontaliers – Luxembourg	0
Nombre d'utilisateurs – Autre	3
Nombre d'utilisateurs – Inconnu	60
Total	101

Sur les 101 personnes accrochées en rue et rencontrées au dispensaire de soins du Relais Santé, la localité d'origine a été identifiée pour 41 personnes, soit 40,59 % du public.

Ici aussi, 3 tendances majoritaires se dégagent :

- 11 personnes déclarent être originaires de La Louvière, soit 26,83 % des lieux localités d'origine identifiées ;
- 10 personnes disposent d'une autre commune de la Communauté Urbaine du Centre, soit 24,39 % des localités d'origine identifiées ;
- 7 personnes viennent d'un autre arrondissement couvert par un Relais Social Urbain, soit 17,07 % des localités d'origine identifiées.

Nous couvrons donc 51,22 % du public de notre territoire de compétence.

- **Problèmes évoqués :**

Ces statistiques portent sur toutes les 152 personnes rencontrées par le Relais Santé pour tous les axes d'intervention.

Il peut y avoir plus de problèmes que d'individus vu que dans la réalité, les usagers présentent la particularité de cumuler plusieurs problèmes.

Problèmes	2011
Nombre d'utilisateurs avec problème(s) de logement (perte ou problème(s) technique(s))	208
Nombre d'utilisateurs avec problème financier	200
Nombre d'utilisateurs avec problème administratif	58
Nombre d'utilisateurs avec problème d'emploi/formation	30
Nombre d'utilisateurs avec problème de santé physique	81
Nombre d'utilisateurs avec problème de santé mentale	132
Nombre d'utilisateurs avec problème d'assuétudes	106
Nombre d'utilisateurs avec conflits extra-familiaux	1
Nombre d'utilisateurs avec violence conjugale	22
Nombre d'utilisateurs avec violence intrafamiliale	72
Nombre d'utilisateurs avec problème socio-sanitaire ou hygiène	68
Nombre d'utilisateurs en isolement social	21
Nombre d'utilisateurs – Autres	0
Nombre d'utilisateurs – Inconnu	4
Total	999

Pour 148 personnes sur 152 (soit 97,37 % du public total), 999 problèmes ont été identifiés par les infirmières du Relais Santé.

Les problèmes de logement (tant la perte que les problèmes techniques) sont majoritairement rencontrés par nos usagers.

Le second problème fortement évoqué, encodé 200 fois, est le problème financier. Considérant qu'il y a 148 personnes pour lesquelles ces données ont été récoltées, nous supposons que l'équipe a encodé plusieurs fois ce problème pour la même personne lors des entretiens. **Nous devons corriger la récolte à ce niveau.**

Nous sommes aussi interpellés par la représentativité des problèmes de santé mentale, soit 13,21 % des problèmes totaux mais sur base de 148 usagers, nous estimons un impact plus sévère, près de 89,19 % du public rencontré !!

Même constat avec le problème d'assuétudes qui toucherait 71,62 % du public rencontré.

Les problèmes de santé physique semblent toucher près de 54,73 % du public global.

Les problèmes d'hygiène ont été identifiés pour près de 45,95 % du public global.

- **Orientations réalisées :**

Ces statistiques portent sur toutes les 152 personnes rencontrées par le Relais Santé pour tous les axes d'intervention.

Il peut y avoir plusieurs orientations possibles proposées aux usagers.

Types d'orientation	Nombre total en 2011
Nombre d'utilisateurs orientés vers hébergement – Maison d'accueil « L'Abri » ou Autre	0
Nombre d'utilisateurs orientés vers hébergement – Abri de nuit « Le Tremplin » ou Autre	8
Nombre d'utilisateurs orientés vers hébergement – D.U.S. ou Autre	0
Nombre d'utilisateurs orientés vers services d'aide au logement (Logicentre, Loge-toit, Centr'Habitat...)	8
Nombre d'utilisateurs orientés vers Aide financière (C.P.A.S.)	6
Nombre d'utilisateurs orientés vers Aide administrative (C.P.A.S., Picardie Laïque...)	21
Nombre d'utilisateurs orientés vers Aide emploi/formation (F.O.R.E.M ou insertion C.P.A.S., E.F.T....)	0
Nombre d'utilisateurs orientés vers Services d'orientation sociale – Accueil de jour « 109 » ou Autre	21
Nombre d'utilisateurs orientés vers Services d'orientation sociale – S.I.S.	0
Nombre d'utilisateurs orientés vers Services d'orientation sociale – Éducateurs de rue A.P.C.	6
Nombre d'utilisateurs orientés vers Services d'orientation sociale – (service Laïque d'orientation, service d'insertion sociale C.P.A.S.)	1
Nombre d'utilisateurs orientés vers Soins de santé physique (Médecins généralistes, Médecins spécialistes, Urgences, Relais Santé, Pharmacie, Mutuelle....)	154
Nombre d'utilisateurs orientés vers Soins de santé mentale (Psy-Chic, Centre de Santé de Jolimont)	12
Nombre d'utilisateurs orientés vers Service spécialisé en Assuétudes (Ellipse, Symbiose, Rasac, Saccado, Ancrage...)	3
Nombre d'utilisateurs orientés vers Aide socio-sanitaire(Pédicurie) – Magasins Citoyens	11
Nombre d'utilisateurs orientés vers Aide alimentaire (Utopie, Croix-Rouge, épicerie sociale, Saint-Vincent de Paul)	3
Nombre d'utilisateurs orientés vers Aide par rapport aux violences (Refuge femmes battues ou praxis)	0
Nombre d'utilisateurs orientés vers l'Aide à la jeunesse (S.A.J, S.P.J...)	0
Nombre d'utilisateurs orientés vers Aide juridique	0
Nombre d'utilisateurs sans orientation nécessaire	136
Nombre d'utilisateurs sans orientation possible	0
Nombre d'utilisateurs orientés vers inconnu	0
Total	254 orientations 136 sans orientation nécessaire

Au regard des données encodées, il semble opportun d'être prudent quant à l'interprétation des résultats.

Sur 152 personnes, nous pouvons supposer que 136 personnes ne nécessitaient pas d'orientation, ce qui représente 89,47 % du public.

Dès lors, logiquement, toutes les données porteraient sur 16 personnes, ce qui semble peu probable au regard du chiffre d'orientations vers les services de soins.

D'autres orientations semblant plus adéquates à la réalité sont effectuées vers le centre d'accueil de jour « Le 109 » pour 21 personnes ainsi que vers l'aide administrative du C.P.A.S pour le même résultat. Ces deux catégories d'orientation possible représentent chacune près de 13,82 % du public global.

- **Origine des orientations vers le Relais Santé :**

Ces statistiques ne portent que sur les 54 personnes rencontrées au dispensaire de soins du Relais Santé sur les 152 personnes rencontrées dans tous les axes du service, soit 35,53 % du public.

Il est évident ici de ne présenter que l'origine de l'orientation lors de la venue des usagers au local de soins vu que pour toutes les autres interventions, les infirmières se déplacent soit à la rue où se trouvent les gens et au sein de services d'institutions partenaires.

Origine de l'orientation	2011
Nombre d'utilisateurs venant spontanément	0
Nombre d'utilisateurs orientés par sa famille	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un tiers	15
Nombre d'utilisateurs orientés par – Abri de nuit	1
Nombre d'utilisateurs orientés par – Maison d'accueil	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Centre de jour	1
Nombre d'utilisateurs orientés par – Travail de rue (A.P.C.)	1
Nombre d'utilisateurs orientés par – D.U.S.	5
Nombre d'utilisateurs orientés par – Autres services du C.P.A.S.	2
Nombre d'utilisateurs orientés par – Service d'aide matérielle (alimentaire, vestimentaire...)	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Service d'aide au logement	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Maison médicale	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Accrochage interne	27
Nombre d'utilisateurs orientés par – Hôpital général	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Hôpital psychiatrique	0
Nombre d'utilisateurs orientés par - Service de santé mentale (Psy-Chic)	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudés	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Police	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Aide jeunesse	0

Nombre d'utilisateurs orientés par – Mutuelle	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Services immigration	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Service prostitution	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Justice	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Services personnes handicapées	0
Nombre d'utilisateurs orientés par – Service inconnu	2
Total	54


Le service a identifié l'origine de l'orientation de l'utilisateur pour 52 personnes sur les 54 rencontrées au dispensaire de soins, soit 96,30 %.

Nous observons que les orientations vers le dispensaire émanent en majorité du fruit du travail d'accroche en rue, soit pour 27 personnes, 51,92 % des sources d'orientation identifiées.

15 usagers ont été orientés par un tiers, ce qui représente 28,85 % des sources d'orientation identifiées.

Les services du réseau ont orienté pour 10 situations, soit 19,23 % des sources d'orientation identifiées avec une orientation prédominante des services du C.P. A.S. (7 situations, soit 13,46 % des sources d'orientation identifiées).

D.3) Le Psychologue mobile de l'asbl « Psy Chic »

<p>Opérateur : A.S.B.L. « Psy Chic »</p> 	
<p>Cadre du personnel :</p> <p>Depuis décembre 2009, le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de La Louvière finance 1 poste de psychologue d'accroche en rue pour 1 ETP.</p> <p>Le travail confié à ce nouveau service est aussi coordonné par le Relais Social Urbain de La Louvière puisque cette action s'est développée suite à l'aboutissement du projet d'accès à la santé mentale des personnes dites « chaotiques » (Projet SAMENTA »).</p> <p>De décembre 2009 au 31 décembre 2010, le service a fonctionné avec 1 psychologue clinicien.</p> <p>Depuis janvier 2011, deux psychologues partagent le travail dans ce cadre d'1 E.T.P.</p> <p>Le second psychologue est de type cognitif.</p> <p>Deux approches complémentaires permettent d'aborder les usagers.</p>	
<p>Fonctionnement du service</p>	<p>Le service fonctionne en semaine, le lundi et du mercredi au vendredi durant les 12 mois de l'année.</p> <p>Les deux psychologues reçoivent sur rendez-vous dans les locaux de Psy Chic.</p> <p>Ils assurent une accroche en rue lors de maraudes pluridisciplinaires.</p> <p>En plus de leur travail extra-muros, les psychologues organisent des permanences au Centre d'accueil de jour "109" ainsi que l'organisation de supervisions cliniques en présence des équipes partenaires du projet d'accueil de jour.</p> <p>Les psychologues animent mensuellement les supervisions collectives à l'attention des professionnels du réseau.</p> <p>Depuis l'engagement du second psychologue, l'aide à domicile s'est aussi développée, ce qui permet de rencontrer des personnes en total isolement social ayant des soucis de santé mentale.</p> <p>Enfin, à la demande des professionnels du réseau, les psychologues peuvent activer des réunions de coordination de psychosociale en présence de l'usager.</p>
<p>Méthode de collecte de données</p>	<p>Les psychologues récoltent des données sur base de leur programme informatique de collecte de données (programme des services de santé mentale) Ils transmettent ensuite les données utiles au Relais Social sur base des items développés avec l'I.W.E.P.S..</p>

-Données d'utilisation de service :

Total des interventions pour tous les axes du service	1 100
Contacts d'accroche et d'information	822
Suivis et prises en charge	39
Entretiens individuels	140
Relais et dispatchings vers institutions (orientation)	34
Accompagnements physiques	0
Accompagnements de l'entourage (pour les suivis à domicile uniquement)	8
Evaluations psychométriques	2
Réunions cliniques au Centre d'accueil de jour	42
Organisation d'intervisions	8
Réunions de coordination psychosociale (avec ou sans l'utilisateur et professionnels)	5

Pour 2011, nous recensons 1 100 interventions :

- Les 822 contacts d'accroche représentent 74,72% des offres des psychologues mobiles ;
 - En consultant le rapport d'activités 2011 de ce service, nous observons que cette accroche est majoritairement effectuée au sein du Centre d'accueil de jour « Le 109 », soit 521 contacts d'accroche, ce qui représente 63,38 % de l'accroche globale, l'accroche en rue, quant à elle représente 176 interventions, soit 21,41 %
- Les entretiens individuels, fruits de l'accroche, représentent 12,72 % des interventions globales mais sont estimées à 17,03 % des contacts d'accroche ;
 - Toujours d'après le rapport d'activités 2011 de ce service, nous observons que les entretiens sont majoritairement menés dans les locaux de Psy Chic, soit 81 entretiens/140, ce qui représente 57,86 % du total des entretiens, au sein du 109, les 59 entretiens réalisés représentent 42,14 % des entretiens globaux.
- En terme d'orientation, ce type d'intervention représente 3,09 % des interventions totales, mais 24,29 % des entretiens individuels.

- Données de profil :

Genre	Totaux annuels
Nombre total d'utilisateurs différents homme	120
Nombre total d'utilisateurs différents femme	32
Nombre d'utilisateurs dont sexe non connu	0
Nombre total d'utilisateurs différents mineurs (en famille ou non accompagnés)	0
dont nombre de mineurs non accompagnés	0
Total	152
<p>En 2011, 152 personnes différentes ont été accrochées par les psychologues en rue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les hommes représentent 78,95% du public accroché, - les femmes, 21,05 % du public accroché. 	

Nombre de primo-utilisateurs		
dont nombre de primo utilisateurs homme		86
dont nombre de primo utilisateurs femme		26
Total		112
<p>Sur les 152 personnes différentes rencontrées, 112 sont des primo utilisateurs soit 73,68 %.</p> <p>Sur les 112 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 86 primo utilisateurs sont des hommes (76,79 %) - 26 primo utilisateurs sont des femmes (23,21 %) 		
Age – Hommes		
Nombre d hommes <18 ans		0
Nombre d hommes 18-24 ans		13
Nombre d hommes 25-29 ans		5
Nombre d hommes 30-34 ans		10
Nombre d hommes 35-39 ans		14
Nombre d hommes 40-44 ans		33
Nombre d hommes 45-49 ans		16
Nombre d hommes 50-54 ans		15
Nombre d hommes 55-59 ans		9
Nombre d hommes 60 ans et +		5
Nombre d hommes d âge inconnu		0
Total		120
<p>Sur les 120 hommes rencontrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 33 ont entre 40-44 ans, soit 27,5%, c'est la catégorie d'âge majoritaire qui a été touchée par le service. - 16 ont entre 45-49 ans, soit 13,33% - 15 ont entre 50-54 ans, soit 12,5% <p>Cela signifie que 53,33% des hommes rencontrés en rue ont entre 40 et 54 ans, soit 64 hommes.</p> <p>Il est interpellant de constater que les âgés de plus de 55 ans représentent 11,67 % du public global masculin.</p> <p>Les hommes entre 18-24 ans représentent 10,83%, soit 13 jeunes.</p>		
Age – Femmes		
Nombre de femmes <18 ans		0
Nombre de femmes 18-24 ans		2
Nombre de femmes 25-29 ans		7
Nombre de femmes 30-34 ans		7
Nombre de femmes 35-39 ans		2
Nombre de femmes 40-44 ans		5
Nombre de femmes 45-49 ans		1
Nombre de femmes 50-54 ans		2
Nombre de femmes 55-59 ans		4

Nombre de femmes 60 ans et +		2
Nombre de femmes d âge inconnu		0
Total		32
<p>La tendance majoritaire qui se dégage concerne des femmes âgées de 25-29 ans et de 30-34 ans qui représentent respectivement 7 personnes, soit 21,88%.</p> <p>La catégorie élargie des femmes entre 25-34 ans représente donc 43,75%</p> <p>Les femmes âgées entre 40 et 44 ans représentent 15,63% soit 5 personnes.</p> <p>Les femmes de plus de 50 ans, en catégories cumulées, représentent 25% du public féminin accroché, soit 8 femmes.</p>		
Types de ménages		
Nombre d utilisateurs isolés sans enfants		90
Nombre d'isolés avec enfant		20
Nombre de couples sans enfants		6
Nombre de couples avec enfants		7
Nombre de situations familiales autres		2
Nombre d utilisateurs dont la situation familiale est inconnue		27
Total		152
<p>Sur les 152 types de ménages identifiés, nous avons identifié 125 situations familiales, soit 82,24 % des situations familiales.</p> <p>Pour les 125 personnes dont la situation est connue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90 sont isolés sans enfants, soit 72%, catégorie largement majoritaire touchée par le service ; - 20 sont isolés avec enfants, soit 16% - 7 couples avec enfants, soit 5,83% 		
Nationalité		
Nombre d utilisateurs différents belges		97
Nombre d utilisateurs différents étrangers UE		22
Nombre d utilisateurs différents étrangers hors UE		18
Nombre d utilisateurs différents de nationalité inconnue		15
Nombre d utilisateurs étrangers différents situation autre (apatrides, binationaux...)		0
Total		152
<p>Sur les 152 personnes accrochées en rue, le service a identifié la nationalité de 137 individus, soit 90,13%</p> <p>Sur les 137 personnes identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 97 personnes sont de nationalité Belge, soit 70,80% - 22 sont étrangers UE, soit 16,06% - 18 sont étrangers hors UE, soit 13,14% <p>Les étrangers représentent donc 29,20% du public accroché avec une majorité d'étranger de l'Union Européenne.</p>		

Titre de séjour des utilisateurs étrangers		
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec un titre de séjour		7
Nombre d'utilisateurs étrangers différents avec une demande en cours de titre de séjour		4
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans titre de séjour		3
Nombre d'utilisateurs étrangers différents sans information sur le titre de séjour		26
Total		40
<p>Sur les 40 personnes étrangères identifiées, nous ne connaissons pas les informations concernant le titre de séjour pour 26 personnes, soit 65%.</p> <p>Cette information est effectivement difficile à récolter pour notre partenaire.</p> <p>Sur les 14 personnes dont nous connaissons la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 personnes ont un titre de séjour, soit 50% - 4 ont une demande de titre de séjour en cours, soit 27,57% - 3 ne disposent pas d'un titre de séjour, soit 21,43% 		
Types de revenus (prévoir possibilité de cocher plusieurs types de revenus)		
Nombre d'utilisateurs différents avec revenus professionnels		14
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'une allocation de chômage		20
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'un RIS ou d'une autre aide sociale		41
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'une pension de retraite		0
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité)		31
Nombre d'utilisateurs différents bénéficiant d'allocations aux personnes handicapées		12
Nombre d'utilisateurs différents sans ressource financière		8
Nombre d'utilisateurs bénéficiant d'autres types de revenus (à préciser)		0
Nombre d'utilisateurs dont la source de revenus est inconnue		28
Total		154
<p>154 types de revenus ont été identifiés pour 124 personnes/152, soit 81,58 % des usagers.</p> <p>Sur les 126 types de revenus identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bénéficiaires d'une allocation sociale sont aussi majoritaires parmi les personnes accrochées, soit 104 personnes ce qui représente 82,54 % des revenus identifiés. Sur cette catégorie : <ul style="list-style-type: none"> - les bénéficiaires du RIS sont majoritaires, 41 personnes, soit 39,42% des allocataires sociaux, - suivent les bénéficiaires d'une indemnité de mutuelle, soit 29,81 % des allocataires sociaux. - 14 personnes rencontrées en rue ont un revenu professionnel, soit 11,11% des revenus identifiés. - 8 personnes sont sans ressources, soit 6,35% des revenus identifiés. 		

Situation de logement /hébergement à l'entrée		
Nombre d utilisateurs différents en logement autonome et adéquat (pas de problèmes de logement)		43
dont nombre d'utilisateurs différents en logement privé		32
dont nombre d'utilisateurs différents en logement social/public		11
dont nombre d'utilisateurs différents en logement AIS		0
Total		43
<p>Sur les 152 personnes accrochées par le service, 43 disposent d'un logement et déclarent ne pas avoir de problèmes de logements, soit 28,29%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 32 personnes ont un logement privé, soit 74,42% - 11 ont un logement social/public, soit 25,58% 		
Nombre d'utilisateurs différents avec problème(s) de logement (plusieurs réponses possibles)		
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais problème chauffage, électricité, ...		1
Nombre d'utilisateurs différents avec logement mais autre problème		5
Nombre d utilisateurs différents en rue		8
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - expulsion		1
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé en famille		4
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Logé chez un tiers		29
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - rupture familiale		12
Nombre d'utilisateurs différents en logement précaire - logement de transit, d'insertion,...		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - Caravane		0
Nombre d utilisateurs différents en logement précaire - En squat		0
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - en voiture, tente		1
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement insalubre (pas de commodités)		3
Nombre d utilisateurs différents en logement inadéquat - Logement surpeuplé		1
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hébergement d'urgence		27
Nombre d utilisateurs différents en institution - Maison d'accueil		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Prison		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital général		9
Nombre d'utilisateurs différents en institution - centre de postcure		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Hôpital psychiatrique		6
Nombre d utilisateurs différents en institution - Secteur de l'aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - AWIPH		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Centres pour demandeurs asile		0
Nombre d utilisateurs différents en institution - Autres		0
Nombre d utilisateurs différents logés dans d'autres endroits		0
Nombre d utilisateurs différents dont le type de logement/hébergement est inconnu		14
Total		121

121 problèmes de logement ont été identifiés pour 109 personnes.

Parmi les usagers :

- 46 personnes déclarent vivre en logement précaire, soit 42,20% des 109 personnes.
Parmi ces individus, 2 tendances se dégagent :
 - 29 disent être hébergé par un tiers soit 26,61% des adultes accrochés
 - 12 sont en rupture familiale, soit 11,01%
- 42 personnes déclarent vivre en institutions, soit 38,53%
avec parmi eux, 2 tendances qui se dégagent :
 - 27 vivent en hébergement d'urgence, soit 24,77% des 109 personnes
 - 9 sont dans un hôpital général, soit 8,26% des 109 personnes.

Notons que 8 personnes déclarent vivre en rue, soit 7,34% des 109 personnes.

Origine géographique

Nombre d'utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU		74
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement (CUC pour La Louvière)		22
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une commune germanophone		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement wallon		3
Dont nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre arrondissement RSU		2
Nombre d'utilisateurs différents issus de la région flamande		1
Nombre d'utilisateurs différents issus de la région de Bruxelles		4
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France		4
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Pays-Bas		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Allemagne		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - Luxembourg		0
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre pays		33
Nombre d'utilisateurs différents dont le dernier territoire fréquenté est inconnu		9
Total		152

Sur les 152 personnes répertoriées :

- 74 sont issues de la Ville de La Louvière, soit 48,68%
- 22 sont issus d'une autre commune de l'arrondissement, soit 14,47%
- 33 sont issus d'un autre pays, soit 21,71%

Difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)

Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés financières		122
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés administratives		34
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Emploi/Formation		6
Nombre d'utilisateurs avec un handicap reconnu		12
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé physique (hors handicap reconnu)		12
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Santé mentale/difficultés psychologiques		103
Nombre d'utilisateurs rencontrant des difficultés - Assuétudes		25

Nombre d utilisateurs rencontrant des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux)		10
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence conjugale		4
Nombre d utilisateurs différents victimes de violence intrafamiliale		19
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés liées à l'isolement social		43
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - autres		114
Nombre d utilisateurs différents rencontrant des difficultés - Inconnues		0
Total		504

Sur les 152 personnes rencontrées, 504 difficultés ont été répertoriées :

- 80,26% des personnes accrochées disent avoir des problèmes financiers (122 problèmes)
- 67,76% des personnes accrochées disent avoir un problème de santé mentale/difficultés psychologiques (103 problèmes)
- 28,29% disent avoir des difficultés liées à l'isolement social (43 problèmes)
- 22,37% disent avoir des difficultés administratives (34 problèmes)
- 16,45% des personnes rencontrent des problèmes d'assuétudes (25)
- 12,5% disent être victime de violence intrafamiliale.

Sur l'item « autres », les psychologues soulignent rencontrer des personnes ayant des difficultés de type :

- Trouble du comportement ;
- Violence, bagarres ;
- Révolte contre la société et le système capitaliste ;
- Errance ;
- Absence de projets.

Orientations proposées (plusieurs réponses possibles)

Nombre d utilisateurs différents orientés vers hébergement - Maison d'accueil		34
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence		16
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Hébergement - Autre		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers services d'aide au logement		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide financière		5
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide administrative		26
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide emploi/formation		9
Nombre d utilisateurs différents orientés vers des services d'accueil de jour		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un SIS		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers un service d'éducateurs de rue		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Services d'orientation sociale - Autre		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé physique		25
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Soins de santé mentale		31
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Service spécialisé assuétudes		8
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide socio-sanitaire		8
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide alimentaire		5
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide par rapport aux violences		0

Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide à la jeunesse		0
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Aide juridique		1
Nombre d utilisateurs différents orientés vers Autres		0
Nombre d utilisateurs différents sans orientation nécessaire		18
Nombre d utilisateurs différents sans orientation possible		88
Nombre d utilisateurs différents - orientation inconnue		0
Total		274

Sur les 152 adultes rencontrés, 274 orientations ont été identifiées.

Notons que 88 orientations n'étaient pas possibles pour certains usagers, soit 32,12 % des orientations.

186 orientations ont donc été réalisées dont :

- 50 orientations vers une structure d'hébergement ont été nécessaires, soit 26,88 % des orientations réalisées dont une majorité d'orientations vers des maisons d'accueil (34 orientations, soit 18,28 % des orientations effectuées).
- 31 orientations ont été faites vers des soins de santé mentale, soit 16,67 % des orientations effectuées.
- 26 personnes ont été orientées vers un service d'aide administrative, soit 13,98 %
- 25 personnes ont été orientées vers un service de soins physique, soit 13,44 %

Notons que 9,68 % des personnes n'ont pas eu besoin d'orientation.

Provenance de l'orientation vers la structure

Nombre d utilisateurs venant spontanément		88
Nombre d utilisateurs orientés par la famille		1
Nombre d utilisateurs orientés par un tiers		0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service		3
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service		
Abri de nuit		10
Maison d'accueil		3
Centre d'accueil de jour		15
Travail de rue		12
DUS		3
Autres services du CPAS		0
Service d'aide matérielle (ex.: alimentaire, vestimentaire, mobilier, hygiène)		0
Service d'aide au logement		0
Maison médicale		0
Relais Santé		15
Hôpital général		2
Hôpital psychiatrique		0
Service de santé mentale (SSM)		0
Service d'aide aux toxicomanes et autres assuétudes		0
Police		0
Aide jeunesse		0
Mutuelle		0

Services immigration		0
Services prostitution		0
Justice		0
Services Pers handicap.		0
Origine Inconnue		0
Total		152

Sur les 152 personnes rencontrées :

- 88 personnes sont venues spontanément, soit 57, 89%
- 60 personnes ont été orientées par un autre service, soit 39,47%
 - Nous observons qu'il y a un prépondérance de 4 orientations :
 - 9,87% des personnes ont été orientées par le Relais Santé
 - 9,87% ont été orientées par le centre d'accueil de jour « le 109 »
 - 7,89% ont été orientées par le service de travail de rue
 - 6,58% des personnes ont été orientées par l'Abri de nuit.

L'utilisateur étant visé par l'accroche, il semble logique que le service mette tout en œuvre pour favoriser la venue spontanée de l'utilisateur vers les psychologues.

Chapitre IV : Partie qualitative

1. Situation de départ

En ce qui concerne les projets subventionnés par notre Relais Social, pour l'année 2011, il était prévu :

- Au niveau de l'axe de l'accueil de jour :

Accueil de jour « Le 109 »

- **Poursuite des réunions avec le groupe d'usagers** permettant aux bénéficiaires de se réapproprier le droit à la parole et d'induire par ailleurs chez eux une réflexivité nécessaire à leur évolution sur le chemin de la réinsertion ;

- **Travail sur le recueil de données**, en y apportant de nouvelles données quantitatives et qualitatives, dans l'idée que l'intervention soit toujours orientée le plus précisément possible en fonction des besoins du terrain ;

- **Réflexion sur l'impact des jours de fermeture du « 109 » :**

Vu le passage de 3 à 2 agents au sein des éducatrices de la Cellule mobile de l'A.P.C. garante de l'ouverture le week-end du Centre de jour, nous redoutions qu'il y ait une difficulté pour assurer ce service en 2011;

- **Renforcement des partenariats existants** avec le D.U.S., le service « LogeToit », l'asbl « SACCADO », le Relais santé, Psy Chic, ... et développement d'éventuels nouveaux partenariats en fonction des besoins observés.

Service « LogeToit »

En 2011, le service souhaitait particulièrement être attentif aux points suivants :

- Poursuivre les **réunions informatives** trimestrielles sur la problématique du logement ;

- Réaliser des **animations de groupe** basées sur le vécu des personnes et de là, réfléchir avec elles sur les « bonnes pratiques » en matière de recherche de logement. L'aboutissement de ce processus d'échanges serait de mettre en évidence, sur base de l'expérience des participants, des éléments permettant de gérer ce logement en « bon père de famille » et donc, de pouvoir s'y inscrire à long terme ;

- Impulser une **réflexion sur les avantages et les inconvénients de la garantie locative du C.P.A.S.**, qui semble constituer une difficulté supplémentaire lors de la négociation d'un contrat de bail pour le public précarisé ;

- Entamer une réflexion sur la **prévention des expulsions domiciliaires** ;
- Poursuivre la **participation aux réunions du Plan Communal du Logement**;
- Poursuivre la signature de conventions afin que celles-ci soient finalisées avant la fin de l'année 2011 ;

Accompagnement social et pédagogique des personnes « chaotiques » en logement à loyer modéré ou social.

L'A.I.S. « Logicentre » souhaitait en 2011 :

- **Poursuivre et intensifier les rencontres avec les locataires les plus fragiles**, en inscrivant le logement dans une perspective d'accompagnement social intégré ;
- Prévoir une **formation sur la gestion de l'agressivité des usagers** à destination de toute l'équipe devant composer avec ce phénomène de plus en plus prégnant ;
- Maintenir l'excellente collaboration entre l'A.I.S. et le Service « LogeToit » du C.P.A.S. ;
- Travailler à fournir des éléments quantitatifs et statistiques plus affinés lors des prochains rapports d'activités ;
- Sur base du constat de bon nombre de difficultés, dont l'illettrisme/analphabétisme chez certains usagers, **réfléchir à la pertinence d'établir un partenariat avec un service d'alphabétisation.**

- Au niveau de l'axe de l'urgence sociale :

Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S.

- Poursuivre le **travail d'information** auprès des partenaires du D.U.S., mieux identifier son fonctionnement et ses limites. Le D.U.S. prévoyait notamment d'organiser une campagne d'information relative aux limites du service ;
- **Créer un groupe « socio-gérontologique »** réunissant les professionnels du réseau ayant en charge cette population ;
- Amener les éléments nécessaires au Comité de Pilotage pour que ce dernier puisse se positionner sur la poursuite ou non du projet de groupes de parole du D.U.S. ;
- **Poursuivre la collaboration avec l'abri de nuit**, sur base de l'expérience relative à l'hébergement d'urgence de personnes sans-abri lors de la période hivernale ;

- Au niveau de l'axe de l'accueil de soirée :

L'abri de nuit « Le tremplin » de l'A.S.B.L. « Picardie Laïque »

Le principal objectif pour 2011 était de réunir les conditions permettant à cet établissement d'ouvrir concrètement ses portes.

Des jalons solides furent posés en 2010, tant au niveau de l'infrastructure que du personnel d'encadrement et de la méthodologie.

Force était de constater que nous devons faire face à des difficultés majeures en terme financier, au vu des restrictions budgétaires (*tant en points A.P.E. qu'en liquidités*) qui s'annonçaient, mettant le projet en péril.

- Au niveau de l'axe du travail de rue :

Projet de Cellule mobile des éducatrices de rue

- Continuer à assurer **l'ouverture du dispositif « 109 » le week-end** ;
- **Continuer d'expérimenter le travail de rue pluridisciplinaire**, en dégager les points forts, ainsi que les difficultés que cela pose ;
- **Evaluer l'extension du travail de rue** sur l'entité louviéroise ;
- Réfléchir à la manière de **poursuivre les rencontres avec différents services en lien avec le Bien-être et la qualité de vie**, sans pour autant déformer l'équipe, ni surcharger les usagers d'activités ;
- Maintenir, voire renforcer les **collaborations avec les services partenaires**, tels que le D.U.S., Psy Chic et le Relais Santé, entre autres.

- Au niveau de l'axe transversal :

Agent P.T.P. du C.P.A.S. de La Louvière

Le contrat de l'agent prenant fin le 31 juillet de l'année 2011, les perspectives sur ces 7 premiers mois de l'année étaient :

- Travailler sur la **création d'un folder à l'attention des usagers** leur précisant les services accessibles qui œuvrent dans l'aide aux personnes les plus démunies ;
- **Créer** dans la mesure du possible et des compétences de l'agent, **le site internet du Relais Social de La Louvière**, pour lui offrir une visibilité et surtout pour assurer une information « on line » de ses activités et de celles de son réseau partenarial ;

- Espérer que l'une ou l'autre mesure du Gouvernement permettra de réitérer l'engagement d'un tel agent, qui a été un réel soutien tant au niveau de la Coordination générale que du réseau du Relais social.

Relais Santé

- Assurer des **permanences quotidiennes** au sein de ses propres locaux.
- Veiller à établir des **collaborations avec l'abri de nuit** en vue d'assurer un passage régulier (*toujours sous réserve de l'ouverture du « Tremplin »*) ;
- Evaluer la pertinence de tenir toutes les permanences planifiées chez les partenaires et assurer d'éventuels ajustements ;
- **Poursuivre les animations d'éducation à la santé auprès des usagers**, qui à la fois amènent des outils à notre public cible, mais nous permettent également de prendre conscience de l'ampleur de certaines problématiques (*liées aux soins dentaires ou aux soins des pieds, par exemple*) et de réfléchir à des pistes de solutions adaptées ;
- **Développer d'indispensables collaborations avec des médecins généralistes.**

Travail d'ajustement de récolte des données statistiques

Dès l'achèvement du travail sur la récolte de données statistiques, réalisé avec l'I.W.E.P.S., un important travail d'implémentation par axes et par services concernés devait être entrepris pour que nous puissions déjà être opérationnels selon les exigences de la Région Wallonne.

Les partenaires devaient être rencontrés et nous devrions adapter leurs outils de collecte ainsi que les indicateurs à considérer.

Le travail d'implémentation

Nous attendions de nombreuses productions écrites de notre agent d'implémentation pouvant servir de support à l'avancée de nombreux chantiers.

De nouveaux outils concrets étaient attendus afin de renforcer l'orientation la plus adéquate de nos usagers.

2. Evaluation des objectifs établis en vue de répondre à la situation de départ

2.1. Axe de l'accueil de jour

2.1.1. Le centre d'accueil de jour « Le 109 » de l'A.S.B.L. Picardie Laïque

➤ Finalité de l'action :

Permettre aux personnes en situation de grande précarité sociale d'être reconnus en tant que citoyens et d'exercer leurs droits fondamentaux (reconnus par l'article 23 de la Constitution) en les amenant d'une phase de crise aiguë vers un processus d'émancipation et d'insertion sociale.

➤ Public cible :

Toute personne occupant de manière permanente ou temporaire l'espace public et donc par exemple : les sans-abri dans la rue, les mal-logés, sans-papiers, etc ...

➤ Principaux partenaires du réseau :

Réseau Laïque de Solidarité de Picardie Laïque, C.P.A.S. La Louvière (D.U.S., Relais Santé, Loge-Toit, Secteur, A.P.C., Psy Chic, Saccado,...)

➤ Budget 2011 :

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Novembre 2009	131.088,22 euros Modification Budgétaire opérée en 2011 122.000 euros	124 080,91 euros	2 821 accueils en 2011 pour 188 personnes différentes

Le subside couvre les frais de personnel d'une assistante sociale coordinatrice et de 2 éducateurs A1 pour faire fonctionner le dispositif.
Les frais de fonctionnement et d'investissement sont couverts grâce à un subside dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale.

➤ **Budget 2012 :**

Pour l'année 2012, Picardie laïque sollicitait auprès du Relais Social Urbain un budget total du **126.010 euros** :

- Frais de personnel : 121.684 euros (pour couvrir 1 A.S. TP coordinatrice du projet, 1 éducateur A1 – TP et 1 éducateur A2 - TP)
- Frais administratifs et techniques uniquement liés au personnel : 4.326 euros

Par décision de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration du Relais Social Urbain et sous réserve de l'accord du Gouvernement Wallon, ce projet bénéficiera d'un subside maximal de **125.761,90 euros**.

Objectif général 1 : Développer à La Louvière un dispositif socio-sanitaire permettant d'accueillir en journée les sans domicile fixe, les mal logés, les sans papiers ou toute autre personne présentant une grande précarité sociale dans une optique de bas seuil	
Objectif opérationnel 1 : Favoriser les échanges avec les usagers du 109 à propos de sujets qui les touchent au premier chef	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investissement de chacun dans les débats et qualité des échanges. ➤ Analyse qualitative des échanges quotidiens (autour d'un journal, de sujets d'actualités) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Analyse réalisée</u> : OUI/NON <p>Le 109 est abonné à la nouvelle gazette, qui est à la disposition des usagers tout les jours. Plusieurs débats ont lieu au cours de la journée de manière informelle et naturelle.</p> <p>Au niveau des réunions communautaires : Ces réunions sont organisées pour discuter du fonctionnement de la structure, des activités... Il n'est pas rare que le débat soit lancé en séance. Celui-ci se veut toujours constructif et respectueux de l'avis de chacun.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entendre et récolter les demandes de chacun au sein des espaces de parole : réunions communautaires et groupes des parole 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de personnes participant aux débats</u> : <p>En 2011, une réunion a été organisée tout les mois. Il y a en moyenne 6 à 8 participants.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Rédaction et suivi des rapports de réunion</u> : Oui/non <p>Un PV de la réunion est fait et est classé dans une farde à disposition des usagers.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse des changements d'attitude des usagers en relation avec les sujets abordés (citoyenneté responsable). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Observations individuelles</u> : Oui/non
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Nous soulignons l'abnégation de l'équipe du Centre d'accueil de jour qui, malgré les changements opérés au niveau de l'accès du service aux plus démunis, après avoir essuyé quelques difficultés quant au travail à mener avec un public plus difficile que ne l'était celui des mal logés, a été en mesure de redoubler d'efforts pour accrocher les nouveaux utilisateurs.</p>	

<p align="center">Objectif opérationnel 2 : Donner aux usagers l'accès au « 109 » de 9h30 à 15h30, 7 jours sur 7, sauf pendant l'hiver (jusqu'au 31 mars 2011) ou la fermeture est à 19h30. Au-delà du 31 mars, l'accès au 109 se fera jusque 15h30 ; samedi 10 à 15h et dimanche 10h à 15h (équipe mobile APC).</p>	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La capacité d'accueil maximale est limitée à 10 personnes par jour 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de personnes différentes qui fréquentent le « 109 » :</u> Le 109 a accueilli en 2011 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 188 personnes différentes : <ul style="list-style-type: none"> - 136 hommes - 49 femmes Cela représente 2.821 accueils
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>La population du 109 a changé au mois de septembre. L'accès au dispositif a été donné prioritairement aux personnes sans domicile (il était jusque là principalement occupé par des personnes mal-logées)</p> <p>L'équipe du 109 constate que de plus en plus de jeunes fréquentent la structure (sur les 188 personnes accueillies, 40 ont entre 18 et 24 ans et 20 personnes ont entre 25 et 29 ans. Donc près d'une personne sur 3 a moins de 30 ans !)</p>	
<p align="center">Objectif opérationnel 3 : Assurer l'ouverture du dispositif en continu</p>	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organiser l'équipe de la semaine afin d'assurer le bon déroulement des activités 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de jours d'ouverture en semaine :</u> 292,5 jours d'ouverture en semaine sur 2011 Les fermetures en semaine sont liées principalement aux jours fériés.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etablir un partenariat avec la cellule mobile d'accrochage des éducatrices de rue pour l'ouverture les week-ends 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de jours d'ouverture les week-ends :</u> Le partenariat est établi avec l'APC. En 2011, le service a assuré 33 jours d'ouverture.
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Nous pensons qu'il serait difficile pour l'APC d'assurer l'ouverture du dispositif les WE. car depuis le mois de mai 2011, une des deux éducatrices était en arrêt maladie. Grâce à l'organisation de la Direction de l'A.P.C., il a été possible de s'en tenir à l'ouverture des deux premiers week-ends de chaque mois.</p> <p>Il est prévu dans le Plan Hiver un renforcement de l'équipe du 109 pour assurer notamment l'ouverture les 2 derniers week-ends de chaque mois. Faute d'arrivée rapide de l'arrêté de subvention, les éducateurs n'ont pu être engagé en 2011.</p>	
<p align="center">Objectif opérationnel 4 : Organiser un accueil social individualisé pour les usagers du 109</p>	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontrer toute nouvelle personne qui arrive au « 109 » 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de dossiers ouverts par l'AS :</u> Le 109 a accueilli en 2011 - 188 personnes différentes dont 103 primo arrivants.

	L'AS a effectué 178 entretiens et 239 orientations ont été proposées.
Objectif général 2 : Donner des outils aux usagers du dispositif socio-sanitaire, appelé « Le 109 », leur permettant un processus d'émancipation en vue d'une insertion sociale par un encadrement adapté.	
Objectif opérationnel 1 : Donner aux usagers du 109 la possibilité de prendre un repas chaud	
Critères	Indicateurs
➤ Organiser la prise d'un repas de midi	➤ <u>Nombre de repas distribués</u> : 471 repas ont été distribués.
<u>Remarque particulière :</u>	
Il y a une diminution du nombre de repas chaud (payant 1 €) depuis le mois de septembre. En effet, cela s'explique par le changement du public cible. Le public accueilli est plus précarisé et opte davantage pour le repas « tartines » qui est gratuit.	
Objectif opérationnel 2 : Organiser des activités éducatives de manière collective pour les usagers du 109	
Critères	Indicateurs
➤ Mettre en place différents types d'activités en fonction des demandes des usagers	➤ <u>Nombre d'activités éducatives réalisées à l'extérieur</u> : 8 sorties extérieures organisées en 2011 : - Le parc de Mariemont : 3 participants - Cités Métrisse : 4 participants (activité sur 2 jours) - Fêtes des voisins : 7 voisins ont été accueillis - Le Pass à Mons : 3 participants - Pari Daiza : 8 participants - Ostende : 5 participants - Marché de Noël à Bruxelles - Cinéma à la Médiathèque de La Louvière : 8 participants ➤ <u>Activités organisées au sein du local</u> : 366 activités organisées en 2011 : - Jeux de société : activité organisée 128 fois - Jeux internet : activité organisée 105 fois - Films/documentaires:activité organisée 95 fois - Atelier Cuisine : activité organisée 38 fois
<u>Remarque particulière :</u>	
Il y a eu moins d'activités organisées en fin d'année (pas d'activité en août, septembre, octobre, 1 en novembre et 1 en décembre). Suite au changement de public cible, il a été nécessaire de prendre le temps de mieux connaître les besoins de ces nouveaux utilisateurs avant d'organiser des activités à l'extérieur. Le public cible actuel est plus demandeur d'activités de type jeux de société au sein du local.	

Objectif opérationnel 3 : Organiser un suivi social individualisé pour les usagers du 109	
Critères	Indicateurs
<p>➤ Rencontrer les usagers individuellement à leur demande</p>	<p>➤ <u>Nombre de suivis individuels réalisés :</u> l'AS a effectué en 2011, 178 entretiens. L'AS a réalisé 8 accompagnements extra muros.</p>
<p>➤ Orienter la personne vers le service adéquat en fonction de sa situation</p>	<p>➤ <u>Nombre et types d'orientations effectuées :</u> 239 orientations ont été proposées : - 62 vers l'aide socio-sanitaire (Magasins Citoyens) - 35 vers l'Abri de nuit - 29 vers des services d'aide au logement (Logicentre, Loge-toit, Centr'habitat...) - 26 vers le DUS - ...</p> <p>Certaines personnes ont besoin de plusieurs orientations, d'autres n'ont pas besoin d'orientation, l'équipe répond en direct à la demande de soutien et d'écoute.</p> <p>➤ <u>Accompagnements extérieurs :</u> 8 accompagnements dont : - 2 vers le CERAIC - 1 convocation à la Police - 1 RDV au Centre psychiatrique - 1 visite d'un logement avec demande d'accompagnement - 1 RDV pour un problème d'assuétudes au service « Maïa » - 1 accompagnement à Liège à l'asbl Surya (victime de la traite des êtres humains)</p>
<p>➤ Accompagner la personne dans sa démarche au sein du « 109 »</p>	<p>➤ <u>Description des différents types d'accompagnements faits au sein du « 109 »</u></p> <p>Les difficultés exprimées par les usagers fréquentant le 109 sont majoritairement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'ordre de problèmes de logement, - d'isolement social, - financier - et administratif. <p>Les personnes fréquentant le 109 sont demandeuses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de beaucoup d'écoute et - de soutien <p>En plus de ce travail d'écoute et de soutien, l'AS Orienté les personnes vers d'autres services plus spécifiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact les partenaires (pour des informations, une orientation...) - Aide les personnes dans leurs démarches administratives...

<p>➤ Travailler à une meilleure connaissance du réseau de services louviérois pour le public ciblé</p>	<p>➤ <u>Constitution d'un répertoire reprenant les différents services :</u></p> <p>OUI et celui-ci évolue au jour le jour.</p> <p>➤ <u>Nombre de visites de services effectuées : 5 visites</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Projet Maïa, - Symbiose - Diapason - Enaden - Surya
--	--

Remarque particulière :

L'équipe est amenée à accueillir de plus en plus de personnes avec des problèmes d'assuétude. Elle a donc développé des partenariats dans ce sens et a également visité des institutions spécialisées en la matière pour recueillir des conseils avisés au niveau de la prise en charge.

Objectif opérationnel 4 : Donner la possibilité aux usagers d'avoir accès à différents services au sein même du « 109 » sous forme de permanences

Critères	Indicateurs
<p>➤ Permettre l'accrochage « Santé » :</p>	<p>93 permanences ont été assurées par le relais santé au « 109 » en 2011.</p> <p>Les infirmières ont rencontrés 86 personnes.</p> <p>Les infirmières du Relais Santé de La Louvière dispensent de petits soins et font, pour les usagers, les liens nécessaires vers le réseau de soins traditionnels.</p> <p>Les infirmières réalisent également un travail d'éducation à la santé (prévention en matière d'hygiène, de maladies sexuellement transmissibles, etc.).</p> <p>Permanences organisées à raison de 4 heures semaine.</p>
<p>➤ Offrir un soutien psychologique individualisé</p>	<p>76 permanences ont été réalisées en 2011 au sein du « 109 »</p> <p>En collaboration avec les psychologues de l'asbl Psy-Chic, deux permanences hebdomadaires lundi de 10h à 12h et le mercredi de 14h30 à 16h30.</p>
<p>➤ Organiser une permanence du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) de La Louvière</p>	<p>20 permanences ont été assurées par le D.U.S</p> <p>Permanences organisées les jeudis de 14H à 16H. Ces permanences font, pour les usagers, les liens avec les services compétents du CPAS de La Louvière</p>

Remarque particulière :

Il semble plus difficile pour le D.U.S. d'organiser systématiquement ses permanences au sein du "109 ». Nous pensons que cette collaboration risque d'évoluer vers une intervention du D.U.S. à la demande.

Objectif général 3 : Coordonner les différents acteurs qui participent à la mise en œuvre du dispositif « 109 »

Objectif opérationnel 1 : Organiser la coordination des partenaires privilégiés (professionnels agissant au sein du « 109 »)

Critères	Indicateurs
➤ Organiser des réunions d'équipe hebdomadaires pour échanger des informations sur le fonctionnement de l'institution	➤ <u>Nombre de réunions organisées :</u> Le fonctionnement a quelque peu évolué : En effet, chaque jour, à la fermeture des portes, les éducateurs et la responsable se rencontrent pour remplir ensemble le cahier de communication. La communication est donc plus soutenue.
➤ Organiser des réunions cliniques hebdomadaires basées sur l'individu	➤ <u>Nombre de réunions organisées :</u> l'équipe a participé à 42 réunions
➤ Activer la réunion de coordination psychosociale en présence de l'usager lorsque c'est nécessaire	➤ <u>Nombre de réunions organisées :</u> L'AS a participé à 2 coordinations

Remarque particulière :

Tout est mis en œuvre pour soutenir l'équipe éducative et améliorer l'analyse du suivi de chaque usager fréquentant le dispositif.

Objectif opérationnel 2 : Participer aux réunions de coordination du R.S.U.L.L.

Critères	Indicateurs
➤ Participer aux réunions de coordination des équipes partenaires au sein du « 109 » : - réunions de coordination interne; - réunions entre responsables d'équipes	➤ <u>Présence de l'équipe du « 109 » à toutes les réunions :</u> 5 participations aux réunions de coordination du RSULL. ➤ <u>Nombre de réunions organisées entre responsables d'équipe :</u> 12 réunions - une réunion est organisée tout les mois
➤ Participer au Comité d'accompagnement du R.S.U.L.L. consacré au projet « 109 » ➤ Alimenter le Comité d'accompagnement sur l'évolution du dispositif	➤ <u>Présence de l'équipe du « 109 » à toutes les réunions :</u> 2 réunions de comité d'accompagnement

Remarque particulière :

Nous constatons une forte motivation de l'équipe à participer aux réunions de coordination.

L'envie de partager leur expérience est bien présente, tout comme celle de remettre leur pratique en question quitte à changer leur fusil d'épaule lorsque cela s'avère nécessaire.

Objectif opérationnel 3 : Rechercher de nouveaux partenariats utiles au développement du dispositif

Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envisager un partenariat privilégié avec l'asbl « Article 27 » en vue de faciliter l'accès des usagers du « 109 » aux événements culturels 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Développement du partenariat : OUI <p>En 2011, le « 109 » a signé une convention avec l'asbl Article 27</p> <p>Compte-rendu des démarches entreprises Nombre de bons délivrés aux usagers : 23</p> <p>Descriptif du type d'activités proposées : Activités culturelles</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envisager un partenariat privilégié avec l'asbl SACCADO en vue d'améliorer le suivi psychiatrique des usagers du « 109 » à domicile ➤ Envisager la mise sur pied de modules de sensibilisation sur les troubles psychiatriques destinés aux usagers 	<p>➔ NON ATTEINT MAIS DEMARCHE EFFECTUEE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Développement du partenariat : NON <p>Compte-rendu des démarches entreprises La convention avec SACCADO n'a pas pu se conclure. En effet, le service propose un accompagnement à domicile, cela ne colle pas avec le nouveau public du 109.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation de modules de sensibilisation : NON

Remarque particulière :

Considérant que le 109 accueille aussi des personnes étrangères, il semble se profiler la nécessité d'étudier une collaboration avec le CERAIC.

Remarques générales

Ce projet répond à un réel besoin. L'équipe met tout en œuvre pour offrir un service de qualité aux usagers.

Le professionnalisme est assez élevé au regard du dépassement constamment visé tant par l'équipe de Picardie Laïque que par les professionnels des institutions partenaires associées au projet.

Nous observons une bonne cohérence au niveau de la prise en charge des usagers.

Le fait de recentrer l'accès au service sur les personnes en grande précarité selon la typologie ETHOS de la FEANTSA, a impliqué une nouvelle nécessité ré organisationnelle pour notre réseau, la prise en charge des mal logés.

Le S.L.A.O. de Picardie Laïque a ouvert ses portes à ce public.

Nous devons réfléchir à la possibilité d'un accueil de type collectif selon un modèle proche du travail pratiqué au « 109 ».

En ce qui concerne les objectifs visés pour l'année 2011, ils ont tous été atteints pour ce projet.

Perspectives 2012

L'année 2012 permettra la continuité de certains projets initiés et réalisés auparavant mais aussi l'intensification du travail en réseau.

- Poursuivre les activités internes et externes déployées à l'abri de jour ;
- Il serait intéressant de négocier un nouveau local afin de permettre aux professionnels et aux personnes qui fréquentent le 109 de disposer d'un plus grand espace (sas d'entrée, espace communautaire, bureau). Ceci afin de garantir un travail de meilleure qualité ;
- Développer de nouvelles collaborations avec différentes institutions (comme le CeRAIC) ;
- Mettre en place des supervisions individuelles et collectives pour le personnel. Ces supervisions permettront de prendre du recul face aux situations rencontrées au sein de l'abri de jour ;
- Garder un fil conducteur avec l'abri de nuit pour tendre vers un travail de continuité avec les usagers du 109. L'assistante sociale de l'abri de jour va participer aux réunions de coordination interne à l'abri de nuit.

Considérant que nous observons que certains usagers s'installent dans un parcours abri de nuit – 109 – abri de nuit, nous comptons étudier les activations possibles et consulter l'expertise d'autres centres de jour sur ce sujet.

2.1.2. Le service LogeToit du C.P.A.S. de La Louvière

➤ Finalités de l'action :

Outre les chiffres que nous rapportent Centr'Habitat et l'AIS Logicentre sur les demandes de logement non rencontrées, nous constatons que la plupart des personnes inscrites sur notre liste d'attente (logements d'urgence, de transit et d'insertion) ne trouvent pas toutes les ressources nécessaires pour maîtriser de façon autonome leur recherche de logement.

Nous voulons donc permettre au demandeur de se sentir soutenu face à l'urgence et à ses conditions de vie précaires.

Le projet comporte 2 finalités :

- Accompagner toute personne, sans distinction d'origine culturelle, sociale ou philosophique, dans sa recherche active et participative de logement adapté à ses besoins et moyens ;
- Offrir un accompagnement personnalisé des candidats à la location d'un logement, via leur participation à l'atelier « Loge-Toit ».

➤ Public cible :

Les personnes vivant la précarité sociale, souhaitant résider sur l'entité et aidées par le CPAS et les partenaires du Réseau.

Les candidats locataires les plus précarisés ayant un besoin d'accompagnement dans leur recherche urgente de logement.

➤ Principaux partenaires du réseau :

- Ville de La Louvière : Le Service Logement, Le Service de l'Urbanisme et l' A.P.C.,
- C.P.A.S. La Louvière : Le D.U.S., le Service Logement,...
- Maison d'accueil « L'Abri »,
- A.I.S. Logicentre,
- S.C.R.L. Centr'Habitat, Psy Chic,
- A.S.B.L. Picardie Laïque : Abri de nuit et dispositif d'accueil de jour « 109 ».

➤ **Budget 2011 :**

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Janvier 2008	43.234,01 euros Modification Budgétaire opérée en cours d'exercice 42.578,58 euros	42 331,82 euros	390 demandes honorées 279 entretiens d'information et d'orientation 222 entretiens d'accompagnement psychosocial 168 entretiens d'accompagnement à la recherche d'un logement 115 suivis de locataires au sein des logements de dépannage du C.P.A.S.
La subvention couvre les frais de personnel de l'Assistante Sociale responsable du projet à temps plein.			

➤ **Budget 2012 :**

Pour l'année 2012, le CPAS de La Louvière sollicitait auprès du Relais Social un budget total de 45.673,01 euros :

- Frais de personnel : 44.098,01 euros
- Frais d'action : 1 575 euros (locaux, chauffage, matériel de bureau,...)

Par décision de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration du Relais Social Urbain et sous réserve de l'accord du Gouvernement Wallon, ce projet bénéficiera d'un subside maximal de **45.584,90 euros**

Durant l'année 2012, le C.P.A.S. est invité à trouver des pistes de financement alternatif pour cette action en vue de dégager des moyens permettant de soutenir d'autres actions potentielles.

Objectif général 1 : Encourager l'accès au logement	
Objectif opérationnel 1 : Informer les propriétaires	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacts avec les propriétaires de manière individuelle 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de contacts individuels avec des propriétaires:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ entretien: / ▪ Contacts téléphoniques : 26 (20 en 2010) ▪ Courriers/courrier électronique: Difficile à quantifier
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacts avec les propriétaires de manière collective 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de rencontres avec des responsables de sociétés de logement, des associations de propriétaires :</u> / ➤ <u>Nombre de réunions:</u> /
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diffusion du/des support(s) « papier » (poursuite) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de supports « papier » différents utilisés:</u> 1 ➤ <u>Nombre de supports « papier » distribués / sollicités:</u> 140 ➤ <u>Nombre de lieux de diffusion dans le réseau:</u> 4 lieux de diffusion : <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital de Tivoli - Hôpital de Jolimont - CPAS - Plateforme femmes de la Ville de La Louvière ➤ <u>Satisfaction exprimée par les propriétaires:</u> /
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rédaction d'un rapport d'évaluation quantitatif et qualitatif portant sur la satisfaction des propriétaires 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Action réalisée:</u> NON
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réflexion sur d'autres modes d'informations ou de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de propositions:</u> /
<p>Remarque particulière :</p> <p>Il est difficile d'accrocher les propriétaires tant de manière individuelle que collective. L'agent va tenter d'entrer en contact avec ceux-ci via le Syndicat National des Propriétaires (S.N.P.).</p> <p>Le contact avec les propriétaires ne représente que 15% des missions confiées à l'agent. Nous estimons que les outils qui ont été créés permettent d'approcher ce public cible.</p>	
Objectif opérationnel 2 : Informer les « demandeurs » de logements	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacts individuels avec les demandeurs de logement 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de contacts avec les demandeurs pour de l'information :</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretiens : <ul style="list-style-type: none"> - 390 rendez-vous honorés, - 279 entretiens d'information et d'orientation, - 222 entretiens d'accompagnement psychosocial,

<p>➤ Contacts collectifs avec les demandeurs de logement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 168 entretiens d'accompagnement à la recherche d'un logement et - 115 visites à domicile. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacts téléphoniques: Impossible à quantifier ▪ Courrier/courrier électronique: difficile à quantifier <p>➤ <u>Nombre de réunions de type informatif visant le « savoir »:</u></p> <p>12 animations organisées en 2011 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation « contrat de bail » organisée par le service loge-toit et animée par Lara Léonard (juriste au CPAS) - Animation « droits et devoirs locataires/propriétaires » animée par Luc Tholomé - Animations co-animées avec la maison d'accueil l'Abri (2 modules de 2 matinées) - Séances d'information en matière de logement (5 séances organisées en 2011) - Animations « logement » auprès des personnes sous contrat article 60 (3 animations organisées) <p>L'agent comptabilise au total 97 participants à ces séances.</p>
<p>➤ Diffusion des supports « papier » (poursuite)</p>	<p>➤ <u>Nombre de supports « papier » différents utilisés:</u> 1 folder créé</p> <p>➤ <u>Nombre de supports « papier » distribués / sollicités:</u> 220</p> <p>➤ <u>Nombre de lieux de diffusion dans le réseau:</u></p> <p>6 lieux de diffusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service loge-toit - AIS Logicentre - AS de secteur du CPAS de LL - RSULL - Accueil du CPAS de LL - Ellipse <p>➤ <u>Satisfaction exprimée par les demandeurs de logements:</u> Difficile à évaluer</p>
<p>➤ Rédaction d'un rapport d'évaluation quantitatif et qualitatif portant sur la satisfaction des demandeurs de logement</p>	<p>➤ <u>Action réalisée:</u> Difficile à évaluer</p>
<p>➤ Réflexion sur d'autres modes d'informations ou de communication</p>	<p>➤ <u>Nombre de proposition :</u> 1</p> <p>Projet : interpeller l'agence Alter Echo en vue de réaliser un Labiso sur les bonnes pratiques du service.</p>

Remarque particulière :

Le service essaye d'être plus régulier au niveau des visites à domiciles concernant les personnes en appartement de dépannage. Réaliser des visites au domicile permet de gérer les problèmes des personnes plus facilement en les rencontrant directement.

Le Service pourrait développer un outil d'évaluation de son action à l'attention des usagers. Il serait alors possible d'y introduire des items permettant de collecter des informations sur la satisfaction des utilisateurs.

Objectif opérationnel 3 : Donner des outils pour faciliter l'accès au logement

Critères	Indicateurs
<p>➤ Utilisation d'un outil permettant de répertorier les offres de logement - base de données « brutes »</p> <p>Mise à jour permanente de cette base de données</p>	<p>➤ <u>Une base de données créée</u>: OUI/NON</p> <p>Une copie est à chaque fois transmise à la coordination générale du RSULL et à tous les partenaires du réseau</p> <p>➤ <u>Nombre de mises à jour réalisées</u> : 1x/semaine</p> <p>Le réseau apprécie l'outil, son utilité et son caractère pratique</p>
<p>➤ Recherche d'un lieu d'accueil encadré</p>	<p>➤ <u>Nombre de contact, demandes réalisées</u>:</p> <p>3 lieux identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none">- En mai : Travail assuré au Laetare- En Septembre : animation assurée dans la maison de quartier de Houdeng-Goegnies- En novembre et décembre : animations assurées au sein de la maison de quartier de Saint-Vaast.
<p>➤ Accompagnement collectif des demandeurs (coaching de groupe)</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions thématiques, d'ateliers visant le « savoir-faire et/ou le savoir-être »</u>:</p> <p>13 animations organisées en 2011</p> <p>➤ <u>Nombre de personnes présentes + profil /réunion</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Maison de quartier de Houdeng-Goegnies</u> <p>« Atelier recherche logement sur internet » : 7 séances ont été organisées - 42 participants.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Maison de quartier de Saint-Vaast</u> <p>5 séances organisées en 2011</p> <p><u>Matin</u> animations : informations générales en matière de logement - Plus de 12 personnes ont été informées.</p> <p><u>Après - midi</u> : Atelier recherche logement via internet - Plus de 6 personnes ont participé aux ateliers.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de personnes stabilisées dans un logement après intervention: Non encodé</u>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accompagnement individuel pour les personnes les plus fragilisées 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre d'entretien ou de démarches d'accompagnement psycho-social:</u> 394 entretiens : <ul style="list-style-type: none"> - 279 auprès des demandeurs individuels et - 115 visites à domicile (dont 22 personnes à mobilité réduite) ➤ <u>Types de démarches:</u> <ul style="list-style-type: none"> - informations - recherche de logement - orientations - conseil ➤ <u>Profil des personnes accompagnées:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Sans-abri, - mal logés, - personne ayant des soucis avec les propriétaires - ou en menace d'expulsion ➤ <u>Nombre de personnes stabilisées dans un logement après intervention:</u> 77 personnes, soit 46 % des 168 personnes en accompagnement individuel.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivi des personnes « à risque » de récidence en matière de perte de logement 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de personnes suivies:</u> ➤ <u>Nombre de démarches:</u> ➤ <u>Type de démarches:</u> ➤ <u>Nombre de personnes ayant à nouveau perdu le logement obtenu/an:</u> ➤ <u>Raisons de la nouvelle perte du logement:</u> <p>Non communiqué</p>
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Après des difficultés organisationnelles lors des premières années de fonctionnement du service, Loge-Toit a été en mesure de lancer l'expérimentation du travail collectif.</p> <p>Cette action semble plus délicate à mener en comparaison avec les suivis individuels permettant de s'axer davantage sur le demandeur.</p> <p>Notons que les dynamiques observées sont intéressantes et le service poursuivra ce type de travail.</p> <p>Il est demandé de bien veiller à encoder le profil des personnes participant à ce travail collectif d'accroche.</p> <p>En ce qui concerne le suivi des personnes dites à risques, l'assistante sociale constate qu'elles ne souhaitent pas s'inscrire dans ce type de travail d'accompagnement alors qu'elles en auraient grandement besoin. La priorité de ces personnes est que le service les laisse se débrouiller dans leur relative autonomie.</p> <p>Cette tentative d'accompagnement a été essentiellement menée auprès des personnes ayant quitté un logement de dépannage du C.P.A.S.</p>	

Objectif opérationnel 4 : Établir des conventions cadre avec des partenaires du réseau	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formalisation d'une convention cadre ➤ Démarches en vue des signatures de part et d'autres (poursuite des actions de 2010) ➤ Mise à jour en fonction de nouveaux partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombres de partenaires contactés en vue de l'adhésion à la convention:</u> <p>2 partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'AIS « Logicentre » - L'Abri de nuit « le Tremplin » <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de conventions signées:</u> <p>1 Convention signée avec l'Abri de nuit.</p> <p>Les conventions signées avant 2011 sont toujours d'actualité à ce jour : Centre d'accueil de jour « le 109 », L'APC, Maison d'accueil « l'Abri asbl ».</p>
<p>Remarque particulière :</p> <p>Une convention a été proposée en 2011 à l'AIS Logicentre. Mais elle n'est toujours pas signée à ce jour, les termes sont à revoir.</p>	
Objectif général 2 : Garantir une information complète et de qualité	
Objectif opérationnel 1 : Donner des informations les plus complètes possibles en matière de logement	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recensement des questions les plus souvent posées au service - permettant d'orienter la collecte d'informations et l'organisation de séances d'informations □ 1.2.1. - ➤ Collecte d'informations de type législatif ou informatif en matière de logement – « mini bibliothèque » 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Typologie des questions les plus souvent posées :</u> ➤ <u>Nombre d'outils collectés:</u> Difficile à quantifier ➤ <u>Différents modes de collecte:</u> Internet, journaux, livres,... <p>L'AS se base sur les mémentos du logement et consulte régulièrement le site internet de la RW afin de vérifier si des nouvelles législations sont d'application.</p> <p>Rmq : Attention veiller à diffuser au réseau</p> <p>Un Centre d'information a été créé par l'assistante sociale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compléter la base de données d'offres de logement (1.3.1.) des différentes caractéristiques de chaque logement (type de logement, nombre de chambres, commodités, jardin, présence d'animaux admise, loyer, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Profil des logements répertoriés:</u> <ul style="list-style-type: none"> • studio • appartement à 1 chambre • appartement à 2 chambres • appartement à 3 chambres • Maison
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identification de logements frappés d'arrêté d'inhabilité, d'insalubrité,en collaboration avec le service salubrité de la Ville <p>Partenariat avec les services « Logement » de la Ville</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre d'informations de ce type communiquées par le service salubrité de la Ville: 2</u> ➤ <u>Nombre de logements frappés d'un arrêté:</u> ➤ <u>Type d'arrêtés:</u>

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interpellation du service salubrité de la ville en cas de détection de logements non-conformes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre d'interpellations au service Salubrité de la Ville: 3</u>
<p>Remarque particulière :</p> <p>L'AS est autodidacte s'informe et informe régulièrement des modifications législatives, des procédures pour faciliter l'accès au logement...</p> <p>Elle a organisé une bibliothèque. Elle est alimentée régulièrement par des articles de presses, nouvelles informations...</p> <p>Il serait intéressant d'établir un listing des ouvrages et articles disponibles à transmettre aux partenaires du réseau.</p> <p>Malgré la demande de contrôle exprimée par le Comité de Pilotage, l'assistante sociale précise qu'il n'est pas aisé d'entreprendre systématiquement une démarche de vérification pour tous les logements mis en location par les propriétaires.</p>	
Objectif opérationnel 2 : Participer aux réunions du Plan Communal du logement	
<p style="text-align: center;">Critères</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bilan des travaux ➤ Étude qualitative 	<p style="text-align: center;">Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de réunions:</u> 2 réunions ➤ <u>Analyse des travaux menés:</u> OUI/NON <p>Voir rapport d'activités</p>
<p>Remarque particulière :</p> <p>Cette participation permet au service d'évoquer le profil des usagers en recherche d'un logement et d'analyser l'évolution du Plan d'ancrage au regard des besoins des personnes ayant besoin d'accéder à un logement à loyer abordable.</p>	
Objectif opérationnel 3 : Prendre connaissance des autres expériences en Région Wallonne relative au logement	
<p style="text-align: center;">Critères</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse des autres expériences de ce type en Région Wallonne 	<p style="text-align: center;">Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de démarches entreprises en ce sens et résultat:</u> <p>1 visite en mars 2011 du service « Action logement » du CPAS de Namur. Objectifs du service du CPAS de Namur : - de favoriser l'accès au logement - aide au maintien du logement.</p>
<p>Remarque particulière :</p> <p>Cette visite a permis au service de se lancer dans l'organisation d'activités collectives en s'inspirant de quelques méthodes étudiées à Namur.</p>	
Objectif général 3 : Enrichir les connaissances générales de l'agent en matière de logement	
Objectif opérationnel 1 : Participer aux différentes actions menées autour de la problématique du logement	
<p style="text-align: center;">Critères</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux réunions réseau logement du Relais Social Urbain 	<p style="text-align: center;">Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de réunions:</u> <p>Le service a participé à 4 réunions en 2011 : - 2 réunions dans le cadre du Groupe réflexion logement.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Comité de Pilotage du mois de mars en vue de présenter le rapport d'activités 2010 et les perspectives 2011 - 1 Réunion avec la Coordination Générale en vue de l'évaluation intermédiaire des projets
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux réunions réseau hygiène de l'asbl « La Louvière Ville Santé » 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de réunions:</u> <p>Pas de réunion organisée en 2011 par La Louvière Ville Santé</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux différents colloques et journées d'études 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre d'occasions et leur titre:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Journée de la Femme 01 mars 2011 :</u> <p>Le service a tenu un stand dans le cadre de cette journée</p> <p>En 2010, le service loge-toit avait déjà participé à plusieurs rencontres en vue de préparer cet évènement. La séance plénière a eu lieu le 24 février 2011.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Intervisions :</u> <p>3 participations : le 03 février, le 10 mars et le 28 mai 2011</p> <p>Rmq : Il est difficile de participer à tout en raison de la charge de travail.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation à des formations 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de formations et types:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur le bien-être au travail organisée le 06 février par le CPAS de La Louvière - Formation sur la motivation des usagers à être suivi qui a été organisée le 26 mai, le 09 et 16 juin par l'Union des Villes.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse qualitative 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI - Voir rapport d'activités 2011
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Malgré la charge de travail conséquente, le service participe activement aux différentes activités de mise en réseau, de formation ou de réunions stratégiques.</p>	

Remarques générales

L'utilité de cette action ne fait guère l'ombre d'un doute au sein du réseau local.

Le point fort du service reste l'accompagnement individuel.

Nous observons que la plupart des objectifs fixés dans la situation de départ ont été atteints.

Il reste encore à affiner le travail de récolte de données statistiques en considérant tous les usagers fréquentant le service. Il sera important de poursuivre l'expérience du travail collectif en amenant des sujets.

Il convient d'améliorer le contact avec les propriétaires de logements et de développer le contrôle des logements mis en location conformément à la demande du Comité de Pilotage.

Perspectives 2012

Le service se préoccupera essentiellement de :

- Poursuivre les réunions informatives trimestrielles sur la problématique logement

Des idées ont été émises - par exemple - la visite d'une maison, le contrat de bail, droits et devoirs des locataires et des propriétaires...

- Réaliser des animations de groupes basées sur le vécu des personnes.

Toujours en ayant à l'idée de constater la pertinence de celles-ci. Il serait utile de voir si leur présence a encore du sens ou s'il ne faudrait pas orienter le travail vers du travail individuel.

- Poursuivre le travail de prévention au niveau des expulsions. C'est-à-dire convoquer les personnes en situation d'expulsion afin de voir où en est leur situation.

Nous étudions également les pistes possibles de financement alternatif de cette action.

2.1.3. Le projet d'accompagnement social et pédagogique des personnes « chaotiques » en logement à loyer modéré (A.I.S. Logicentre)

➤ **Finalité de l'action :**

Par l'intervention de l'assistante sociale, l'AIS vise à renforcer et à accroître le travail social d'accompagnement des locataires les plus « fragiles » afin de pérenniser leur insertion sociale par le logement (besoin primaire et droit constitutionnel ART 23).

➤ **Public cible :**

Des locataires, en précarité sociale, cumulant différentes difficultés (profil de polyhandicapologie tels que défini dans le Relais Social Urbain local) susceptibles, à terme, de conduire à une rupture de bail.

➤ **Principaux partenaires du réseau :**

Ville de La Louvière, C.P.A.S. La Louvière (Loge-Toit, Logement), Maison d'accueil « L'Abri », Refuge pour Femmes battues, ASBL Edelweiss,...

➤ **Budget 2011 :**

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Juin 2010	41 602,26 euros Modification Budgétaire opérée en 2011 44 734, 19 euros	43 686,30 euros	87 ménages ont été suivis dans le cadre de ce projet, dont 30 nouveaux ménages. 564 entretiens d'accompagnement 1 364 démarches sociales
Le subside couvre les frais de personnel d'une assistante sociale Temps plein pour assurer l'accompagnement des locataires. Les frais de fonctionnement sont aussi couverts par le subside octroyé.			

➤ **Budget 2012 :**

Pour l'année 2012, l'AIS Logicentre sollicitait auprès du RSULL pour ce projet, un budget total du **46.460,47 euros** :

- Frais de personnel : 40.516,21 euros (pour couvrir 1 A.S. TP)
- Frais d'action : 5.944,26 euros (locaux, chauffage, matériel de bureau,...)

Par décision de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration du Relais Social Urbain et sous réserve de l'accord du Gouvernement Wallon, ce projet bénéficiera d'un subside maximal de **46.370,84 euros**

Durant l'année 2012, l'A.I.S. Logicentre est invitée à trouver des pistes de financement alternatif pour cette action en vue de dégager des moyens permettant de soutenir d'autres actions potentielles.

Objectif général 1 : Développer et renforcer le travail social d'accompagnement dans le sens de la « pédagogie de l'habiter » tel qu'énoncé dans les missions des AIS.	
Objectif opérationnel 1 : Accroissement de l'équipe en vue de mieux répondre aux besoins des locataires ciblés	
Critères	Indicateurs
➤ Engagement d'1 AS ETP	➤ Une assistante sociale engagée depuis le 31août 2010
➤ Rencontre des locataires	➤ <u>Nombres de locataires rencontrés</u> : 87 ménages rencontrés - 30 nouveaux locataires - 57 ménages rencontrés étaient déjà locataires avant le 01 janvier 2011.
➤ Résultat de la rencontre	➤ <u>Analyse qualitative - Orientation faite (issue)</u> Sur les 87 ménages rencontrés : - 27 locataires ont été demandeurs d'un suivi. - 60 ménages ont été suivis à l'initiative de l'AIS.
Remarque particulière :	
L'AIS se veut proactive dans la mise en place de l'accompagnement social.	
Des rencontres plus nombreuses et approfondies avec les locataires les plus fragiles sont possibles grâce à l'action de l'assistante sociale. Le champ de l'action sociale est ainsi élargi et comme nous le verrons dans le second objectif opérationnel, des résultats peuvent être atteints, ce qui ne serait pas le cas en se cantonnant au placement pur et simple d'un candidat locataire au niveau de l'accès à un logement.	
Objectif opérationnel 2 : Augmenter la capacité d'accueil et d'accompagnement des locataires vu comme « indésirables » dans d'autres formes de logement	
Critères	Indicateurs
➤ Accueil et accompagnement social des locataires dits « chaotique » exclus des logements traditionnels et n'ayant pas leur place dans les structures institutionnelles d'hébergement.	➤ <u>Nombre de réunions de concertation, en présence de l'usager</u> : Pour les 87 ménages, 611 rencontres ont été programmées : - 443 au domicile de la personne (si nécessaire en présence de partenaires) - 121 ont eu lieu au sein des locaux de l'AIS - 47 réunions ont été organisées avec des partenaires en présence de l'usager

	<p>(mais pas à son domicile)</p> <p>➤ <u>Résultats concrets pour le locataire (analyse qualitative)</u></p> <p>20 ménages faisaient l'objet d'une procédure de résiliation anticipée de bail ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 sont partis de commun accord (sans expulsion) - 15 étaient encore locataires au 31 décembre 2011. <p>Aucun des locataires accompagnés spécifiquement dans le cadre de ce projet n'a été expulsé en 2011.</p>
<p>➤ Etoffer le réseau capable de mieux répondre aux besoins du public</p>	<p>➤ <u>Nombre d'institutions contactées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - C.P.A.S. La Louvière (AS de secteur, D.U.S., service logement, service loge-toit, fond des énergies) - CPAS de Manage, Binche, Charleroi, Mons - Edelweiss - L'Abri - L'asbl Utopie - Le Ceraic - S.A.J. - Services privés de l'Aide à la Jeunesse : Le Module, Les Gentianes, La Séquence, l'A.M.O. Transit - S.P.J. - René Thone - Les 4 vents - Internat de Binche - Hôpital Saint-Bernard - Hôpitaux de Jolimont et Tivoli - L'A.P.C. - Picardie Laïque - Refuge pour femmes battues - Le Rebond <p>Nouvelles collaborations en 2011 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service assuétude de la Ville de Mons - Prison de Mons (dans les 2 sens) - L'ONE <p>➤ <u>Types de collaboration :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - réunion de coordination social, - échanges sur l'aide à mettre en place, - prise de renseignement, - orientation, accueil, ...
<p>Remarque particulière :</p> <p>L' AIS tente au maximum de ne pas s'isoler et de s'intégrer au réseau. Dans le cadre de sa mission sociale, elle s'intègre ou installe un réseau autour de la personnes ou de la famille en fonction des besoins et des difficultés rencontrées.</p>	
<p>Objectif opérationnel 3 : Rédaction d'un rapport concernant la fonction et le travail de terrain de l'agent (analyse qualitative et quantitative) au niveau des locataires.</p>	
<p>Critères</p> <p>➤ Rapport qualitatif et quantitatif concernant</p>	<p>Indicateurs</p> <p>➤ Observation – tendance : Voir rapport</p>

le nombre de locataires aidés.	d'activités
<p>Remarque particulière :</p> <p>Les demandes de ces locataires en précarité sociale portent essentiellement sur le besoin d'accompagnement face à des difficultés socio-financières ainsi qu'à celles liées à l'environnement social.</p> <p>Quant à ceux accrochés de manière proactive sans qu'il y ait au départ de demande d'aide, visent également les difficultés socio-financières, les problèmes d'environnement social (conflits de voisinage suite à des plaintes de voisins) ou encore, en lien avec le fonctionnement interne de la famille (santé, éducation,..)</p> <p>Les difficultés financières constituent la porte d'entrée principale à l'accroche de ces non demandeurs, et c'est après qu'il est possible d'aborder les autres difficultés qui seront progressivement énoncées une fois le lien établi.</p>	
<p align="center">Objectif général 2 : Renforcer et accroître l'accompagnement des locataires ciblés en vue d'augmenter le lien social</p>	
<p align="center">Objectif opérationnel 1 : Créer plus de lien en proposant aux locataires une personne de référence pouvant répondre à leurs besoins et orienter leurs actions en vue d'améliorer leur situation</p>	
Critères	Indicateurs
<p>➤ Activation de l'agent et, dans un deuxième temps, du réseau</p>	<p>➤ <u>Institutions contactées</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'agent est souvent activé en interne via le service financier (retard de loyer) ou via le service techniques (visite à domicile qui révèle des difficultés d'entretien) - L'agent est également activé par des services extérieurs (services d'aide au logement et Maisons d'accueil, majoritairement).
<p>➤ Intervention proactive de l'agent auprès des locataires non demandeurs d'aide mais en situation difficile</p>	<p>➤ <u>Nombre d'interventions</u> :</p> <p>Sur les 87 ménages rencontrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 27 locataires ont été demandeurs d'un suivi. - 60 ménages ont été suivis à l'initiative de l'AIS. <p>➤ <u>Type de problématiques traitées</u> (qualitative et quantitative)</p> <p>Les interventions proactives de l'agent auprès des locataires non demandeurs d'aide mais en situation difficile visent globalement les mêmes problématiques :</p> <p>soutien et accompagnement face à des difficultés socio-financières essentiellement (car elles sont plus facilement visibles) mais aussi, liées à l'environnement ou en lien avec le fonctionnement interne de la famille (Santé, éducation,...).</p> <p>Pour cette dernière, ce n'est qu'après plusieurs rencontres que les locataires énoncent ce type de difficultés.</p> <p>Les difficultés financières restent la porte d'entrée principale.</p>

Remarque particulière :

Le travail d'accompagnement social est dans un premier temps d'aider les gens à se rendre compte qu'il y a une difficulté et quand ils ont intégré cette difficulté, de mettre en place avec eux, un plan d'actions en vue de trouver des solutions. Ce travail prend parfois BEAUCOUP DE TEMPS !

Le service a également rencontré des représentants de l'A.S.B.L. Lire et Ecrire pour tenter d'aider les usagers ayant des problèmes d'analphabétisme et d'illétrisme.

Il est apparu que le profil de ces personnes n'entre pas dans les conditions d'accès à l'aide proposée par cette A.S.B.L.

Objectif opérationnel 2 : Former l'agent

Critères	Indicateurs
➤ Suivi des formations	➤ 3 formations suivies : - La gestion de l'agressivité via le RSULL ; - L'estime de soi via La Louvière Ville Santé ; - Fin de la formation sur le module immo-assist. Auto-évaluation de l'apport de la formation par l'agent et l'AIS

Remarque particulière :

En ce qui concernait la formation du personnel en matière de gestion de l'agressivité, il s'agissait ici d'un objectif fixé pour 2011. Cet objectif a été atteint.

Remarques générales

Ce projet a permis :

- L'accès à des logements de Logicentre pour des usagers du réseau ;
- Le maintien de 15 ménages qui avaient fait l'objet d'une résiliation anticipée de bail ;
- Le renforcement de la collaboration entre services du réseau (Service logement C.P.A.S., LogeToit, Centr'Habitat, la Maison d'accueil « L'Abri »,...)

Nous voyons à travers cette action l'importance de l'accompagnement social des personnes en grande précarité sociale ainsi que l'énergie à déployer pour assurer leur maintien au logement.

En dehors de la possibilité d'aboutir à une collaboration permettant d'aider les personnes illettrées et analphabètes, tous les objectifs visés pour 2011 ont été atteints.

Perspectives 2012

L'AIS désire poursuivre le travail spécifique entamé dans l'intérêt du public visé et souhaite permettre au réseau d'utiliser davantage l'outil AIS lorsque le public est en recherche d'un logement salubre à loyer « modéré ».

Nous étudierons également les pistes possibles de financement alternatif de cette action.

Il serait intéressant de trouver une institution pouvant aider les personnes illettrées et analphabètes en adaptant l'approche à ce public difficile.

2.2. Axe de l'urgence sociale

2.2.1. Le Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S. de La Louvière

➤ Finalité de l'action :

Assurer l'aide sociale due par la collectivité, plus précisément et plus spécifiquement dans sa dimension urgente (soit 24h/24 et 7 jours/7) et évaluer les situations qui, de par leur gravité, nécessitent une intervention immédiate en dehors des permanences organisées et tenues par le service social.

➤ Public cible :

Toute personne en situation d'urgence sociale se trouvant sur le territoire de la Ville de La Louvière.

➤ Principaux partenaires du réseau :

A.P.C., Centre d'accueil de jour « Le 109 », bri de nuit « Le Tremplin », Psy Chic, C.H.U. Tivoli, Hôpital de Jolimont, Maison d'accueil « L'Abri », Le Relais Santé, la Police.

➤ Budget 2011 :

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Janvier 2005	148 015,02 euros Modification Budgétaire 156.565,86 euros	162.652,56 euros	181 interventions nocturnes en 2011 619 interventions diurnes en 2011 153 interventions d'hébergement D.U.S (383 nuitées)
En cours d'année 2011, il y a eu une modification du cadre de l'équipe au niveau de l'utilisation de la subvention couvrant désormais les frais de personnel de 3 assistants sociaux TP.			

➤ **Budget 2012 :**

Pour l'année 2012, le CPAS de La Louvière sollicitait auprès du Relais Social Un budget total du **178.194, 42 euros** :

- Frais de personnel : 171.794,42 euros (pour couvrir 3 A.S. TP)
- Frais administratifs et techniques uniquement liés au personnel : 6.400 euros

Par décision de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration du Relais Social Urbain et sous réserve de l'accord du Gouvernement Wallon, ce projet bénéficiera d'un subside maximal de **177.850,65 euros**.

Objectif général 1 : Pallier à la satisfaction des besoins primaires et vitaux du public rencontrés dans le cadre de l'urgence	
Objectif opérationnel 1 : Analyser les demandes d'intervention en apportant des réponses adaptées aux besoins matériels et immédiats relatif à la santé, à l'hébergement, financiers,... et en utilisant les ressources partenariales existantes lors de la prise en charge de l'utilisateur.	
Critères	Indicateurs
<p>➤ Apport d'une réponse structurelle à un problème qui ne peut attendre « le lendemain » ni même parfois « l'heure suivante »</p> <p>En cas de situation avérée, se rendre sur le terrain afin d'apporter une réponse adaptée à la situation de l'utilisateur</p>	<p>➤ <u>Nombre d'interventions nocturnes dans les domaines développés:</u></p> <p>181 interventions</p> <p>Sur les 181 interventions, le problème de perte de logement a été identifié pour 139 interventions, soit dans 77 % des interventions globales.</p> <p>27 interventions n'ont pas pu aboutir sur une orientation spécifique en fonction de la complexité de la situation et du profil différent des conditions d'accès à l'hébergement d'urgence DUS, soit 14,92 des interventions globales.</p> <p>➤ <u>Nombre d'interventions en hébergement d'urgence D.U.S. dans les domaines développés:</u></p> <p>153 interventions pour offrir l'accès à l'hébergement d'urgence du D.U.S. ont été enregistrées pour un total de 383 nuitées. En ce qui concerne l'accès à l'hébergement d'urgence D.U.S., il y a eu 432 demandes globales dont 17 refus enregistrés et 32 réorientations.</p> <p>Ces interventions sont effectuées en soirée et en journée. Nous observons qu'en soirée, elles représentent 37,25 % de l'hébergement d'urgence D.U.S. pour 57 interventions enregistrées.</p> <p>➤ <u>Nombre d'interventions diurnes dans les domaines développés:</u></p> <p>619 interventions enregistrées avec 678 réponses recensées.</p>

	<p>➤ <u>Type et nombre d'aides différentes</u> :</p> <p>Les 3 types d'aide les plus fréquemment apportés étaient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide logement / hébergement (information - orientation - hébergement) : 371 interventions - Aide financière : 192 aides - Soutien psychologique (contact - écoute - information) : 100 interventions <p>Le D.U.S. mène un gros travail de recherche de maison d'accueil en journée.</p>
<p>➤ Analyse quantitative des problématiques traitées (fonction d'observatoire des tendances et information à la Coordination générale du R.S.U.L.L.)</p>	<p>➤ <u>L'analyse a-t-elle été réalisée</u> : OUI</p> <p>Analyse réalisée : voir rapport d'activités 2011</p>
<p><u>Remarque particulière :</u> <u>Pour ce qui concerne les interventions nocturnes :</u></p> <p>Ce taux de refus s'explique entre-autres par des situations, certes complexes, mais qui ne sont pas nécessairement de la compétence de l'équipe, voire par des personnes multirécidivistes qui, bien qu'elles aient obtenu une réponse favorable en diurne, refusent de leur propre initiative de se rendre en maison d'accueil, et réitèrent leur demande en soirée espérant tomber sur un autre agent qui accéderait à leur demande.</p> <p>... mais parallèlement, 56 demandes (31 %) n'étaient pas de véritables urgences. A cela s'ajoutent les problèmes de compétences territoriales pour lesquelles le service n'était pas compétent dans 13% des cas. Cela dope ce chiffre de refus.</p> <p>Ce problème de compétence territoriale est relativement élevé...les urgentistes pensent qu'il serait peut-être utile d'agir au niveau des communes avoisinantes en sensibilisant ces dernières à la problématique de l'urgence sociale.</p>	
<p>Objectif général 2 : Relever les besoins généraux non satisfaits de la population en vue d'y apporter une réponse plus adaptée, spécifique et structurelle.</p>	
<p>Objectif opérationnel 1 : Poursuivre l'action menée autour de l'accueil d'urgence des personnes à mobilité réduite</p>	
<p>Critères</p>	<p>Indicateurs</p>
<p>➤ Apport d'une orientation vers une réponse mieux adaptée en terme de mobilité réduite, en adéquation avec les problèmes physiques rencontrés et ce, dans le respect de la dignité humaine.</p>	<p>➤ <u>Nombre de personnes hébergées dans ce type de logement</u>:</p> <p>Le D.U.S. nous a rentré les données quantitatives globales relatives à l'hébergement d'urgence mais sans mettre en évidence les données plus spécifiques au logement adapté aux personnes à mobilité réduite.</p>
<p>➤ Analyse qualitative des prises en charge des personnes hébergées</p>	<p>➤ NON</p>
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Nous devons étudier la possibilité d'encoder l'intervention en hébergement d'urgence pour ce public spécifique.</p>	

Objectif opérationnel 2 : Pallier la problématique des SDF âgés de plus de 60 ans vivant des problématiques multiples	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prolongement de la collaboration visant à organiser de façon structurée la gestion de cette problématique mise en place en 2010 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de réunions de concertation autour de cette problématique:</u> Le D.U.S. souhaite collaborer à la réflexion permettant de trouver des pistes concrètes pour agir au niveau de ce type de public.
<p>Remarque particulière :</p> <p>Le DUS avait pour projet de créer un groupe socio-gérontologique réunissant les professionnels du réseau ayant cette population en gestion. Les autorités du CPAS ont préféré que cette concertation soit menée par le Relais Social.</p>	
Objectif opérationnel 3 : Poursuivre la concertation autour de la problématique de la personnalité chaotique par l'apport d'une réponse adéquate à la problématique des personnes en souffrance psychologique et/ou Psychiatrique (qualifiées dans le réseau de « chaotiques »).	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux interventions, conférences et autres tables rondes qui traitent de ce thème et feed-back de nos expériences en la matière ➤ Analyse qualitative du processus de concertation mis en place 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre et types de participations:</u> <ul style="list-style-type: none"> - 5 interventions organisées par le RASAC et la PFRCC - 0/3 interventions « santé mentale » organisées par le RSULL en collaboration avec Psy chic - Participation du DUS aux coordinations : <ul style="list-style-type: none"> - Plan Hiver - Plan Chaleur - Travail de rue - Accueil de soirée ➤ OUI : Le DUS souhaite la mise en place d'une coordination Santé Mentale
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intervention extra-muros en collaboration avec des services externes tels que la cellule mobile, PSYchic, le 109, le BAPA, la police,... (services existants et nouveaux services du réseau) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre d'orientations vers le(s) service(s) adéquat(s):</u> <ul style="list-style-type: none"> - En diurne : 4 orientations ont été proposées - En nocturne : 49 orientations ont été proposées vers les services adéquats. ➤ <u>Nombre de demandes:</u> 800 interventions 619 interventions diurnes 181 interventions nocturnes <p>Sur base des statistiques transmises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En nocturne : <p>L'équipe du DUS s'est déplacée 33 fois</p> <ul style="list-style-type: none"> - En diurne : <p>Il y a eu 1 accompagnement physique, ce qui nous semble ne pas correspondre à la réalité (cela signifierait que les urgentistes ne sortent plus en journée).</p>

	<p>Dans le cadre de sa collaboration avec le 109, l'équipe du DUS a assuré 20 permanences en 2011. 16 personnes ont interpellés le DUS lors de ces permanences.</p> <p>➤ <u>Types et nombre de réponses apportées:</u></p> <p>Voir données quantitatives objectif général 1.</p>
<p>➤ Activation de la réunion de coordination psychosociale éventuellement en présence de l'utilisateur</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions:</u> 3</p> <p>➤ <u>Description des orientations:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 mises en observation - 1 médiation de dettes - 1 personne décédée
<p>➤ Observatoire de la prise en charge de ce public spécifique</p> <p>➤ Analyse qualitative de l'impact de la problématique pour les usagers et pour les professionnels</p>	<p>➤ OUI – Le service a détaillé ses observations générales dans son rapport d'activités 2011.</p>
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>L'agent du DUS rencontré souligne qu'il manque sur le centre-ville de La Louvière un lieu d'accueil convivial pour les familles sans abri ou mal-logés. Un lieu pour tisser des liens.</p> <p>L'agent insiste également sur le fait qu'il est de plus en plus difficile de trouver dans l'urgence des places en maison d'accueil (le délai d'attente est de 2 à 3 semaines).</p>	
<p style="text-align: center;">Objectif opérationnel 4 : Accroître l'accessibilité aux services sociaux du CPAS et prodiguer à la population visée une aide permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine</p>	
Critères	Indicateurs
<p>➤ Organisation de la garde extra-horaire</p>	<p>OUI</p> <p>OUI</p>
<p>➤ Garde dormante organisée en dehors des jours ouvrables et heures de bureau</p>	<p>➤ <u>Nombre d'appels au numéro vert permettant à tous de joindre le DUS:</u> 181 interventions</p> <p>➤ <u>Nombre de démarches établies en vue de poursuivre cette accessibilité:</u></p>
<p>➤ Analyse qualitative de l'accessibilité du DUS</p>	<p>OUI</p>
<p>➤ Etude qualitative et quantitative des activateurs</p> <p>➤ Analyse des besoins des usagers</p>	<p>OUI</p> <p>OUI</p> <p>➤ <u>Types et nombre de réponses du service:</u></p>
<p>➤ Analyse du profil des usagers en extra-horaire</p>	<p>Le profil des usagers ainsi que leurs besoins est détaillé dans notre partie quantitative sur base des données du D.U.S.</p>

Remarque particulière :

Il conviendra de compléter les données quantitatives par la situation de départ des usagers. En effet, nous n'avons pas reçu d'informations à ce sujet.

Objectif opérationnel 5 : Travailler en collaboration avec le réseau de partenaires louviérois ou autre

Critères	Indicateurs
➤ Rédaction d'un folder de présentation	➤ Diffusion du folder: OUI
➤ Sensibilisation du réseau par une campagne d'information Ces actions se font soit à la demande d'un partenaire, soit à l'initiative du DUS afin de partager leur expérience et affiner leur partenariat. Nouvelle campagne prévue en 2010-2011 ayant pour objet « les limites d'interventions »	➤ <u>Nombre de réunions d'information organisées avec les différents partenaires (police, pompiers, hôpitaux, APP, maison d'accueil,...) auxquels ils retournent leurs expériences et envisagent leurs orientations professionnelles:</u> En 2011, cette action a été essentiellement menée en collaboration avec la Coordination générale, des outils ont été créés en vue de clarifier les informations relatives au D.U.S. Des rencontres seront prévues en 2012 sur base des partenaires qui souhaiteront avoir les explications utiles aux spécificités du D.U.S. et en particulier sur les conditions d'accès.
➤ Participation aux réunions de coordination de l'urgence sociale du Relais Social ➤ Analyse de l'apport qualitatif des Agents du DUS	➤ <u>Nombre de réunions:</u> En cours, les invitations ont été envoyées : Au 31 décembre 2011, 9 services ont marqué un intérêt et se sont inscrits pour rencontrer le service. ➤ OUI/NON
➤ Utilisation des ressources partenariales existantes lors de la prise en charge de l'utilisateur	➤ <u>Nombre d'orientations vers le(s) service(s) adéquat(s): (Voir analyse quantitative)</u> Ces données apparaissent bien pour les interventions nocturnes mais pas pour les interventions diurnes.
➤ Plan S.O.S. « froid », plan S.O.S. « chaleur » ➤ Révélation des besoins des usagers au R.S.U.L.L. ➤ Analyse qualitative de la participation et des implications dans ces plans	➤ OUI ➤ OUI Le rapport d'activités 2011 du D.U.S. reprend ses activités dans le cadre du P.G.F. et du Plan SOS Chaleurs.
➤ Centre de jour le « 109 » ➤ Analyse qualitative des permanences hebdomadaires au sein du centre de jour le « 109 »	➤ <u>Nombre de permanences tenues:</u> 20 permanences OUI
➤ Relais Santé ➤ Analyse qualitative de la collaboration	➤ <u>Nombre d'interventions conjointes:</u> 5 situations ont été traitées conjointement ➤ OUI - Le rapport d'activités 2011 du Relais Santé mentionne ces interventions, leur nature exacte et évoque l'orientation qui a été faite.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Collaboration avec la nouvelle équipe mobile d'éducateurs ➤ Création de synergies en vue d'atteindre nos objectifs communs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de collaborations effectives avec la nouvelle équipe d'éducateurs de rue: <p>Nous n'avons pas d'éléments quantifiés au niveau de la collaboration entre le D.U.S. et la cellule mobile de l'A.P.C.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux réunions cliniques du « 109 » animées par PSYchic ➤ Analyse qualitative de la collaboration 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de réunions: Non quantifié ➤ OUI/NON En fonction de ses disponibilités, l'urgentiste tente de participer au maximum aux réunions cliniques organisées au 109 en vue de faire le point sur la situation des usagers.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envisager et mettre en oeuvre une collaboration avec l'abri de nuit « le tremplin » ➤ Analyse qualitative de la collaboration 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI <p>L'équipe des urgentistes a eu quelques réunions de mise au point avec les représentants de l'abri de nuit en vue de déterminer les modalités d'une bonne collaboration.</p>
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Nous espérons que les rencontres avec les partenaires visant à la clarification des missions du D.U.S. permettront de dépasser les incompréhensions qui étaient à l'origine de quelques tensions en 2010.</p> <p>Des outils concrets ont été créés et seront présentés au réseau. Nous comptons dès lors observer un impact au niveau de l'orientation de l'utilisateur par une meilleure connaissance des limites d'accès à l'intervention du D.U.S. et à l'hébergement d'urgence.</p>	

Remarques générales

Le dispositif d'urgence sociale reste un service central du réseau.

Il intervient dans deux moments bien distincts :

- En journée, la recherche de maisons d'accueil pour les sans-abri, l'octroi d'aides financières et matérielles aux plus démunis en l'absence des assistantes sociales de secteur ;
- En soirée, l'apport d'une solution immédiate la plus adaptée à la problématique traitée (accès à l'hébergement d'urgence D.U.S., aide financière ou matérielle, aide psychosociale, écoute, médiation, orientation).

L'urgence remet en question les équilibres, bouscule les organisations et oblige à tout réinventer.

Le D.U.S. ne peut agir que sur les effets directs à leur portée et non spécifiquement sur les causes.

Si le D.U.S. peut agir là où les autres services ne le peuvent pas, le cadre de l'urgence n'exclut pas pour autant de véhiculer une certaine philosophie d'action.

L'utilisateur est perçu comme étant porteur de sa demande. Le D.U.S. aura une action curative d'une situation d'urgence impérieuse résultant d'un accident social, situation qui ne pouvait pas être résolue durant les heures de service.

Un exemple concret s'offre à nous au niveau de l'articulation entre l'abri de nuit et le D.U.S.

En effet, faute de place à l'abri de nuit, le D.U.S. ne peut assurer l'hébergement des usagers s'installant dans l'urgence sociale puisque le bas seuil d'un abri de nuit va à contre-courant de la philosophie générale du D.U.S.

Les urgentistes aimeraient donc que les personnes hébergées à l'abri de nuit soient orientées vers les services du réseau en journée et non seulement dans un circuit abri de nuit – centre d'accueil de jour – abri de nuit.

Il est bien question de l'activation dans ce débat.

Une autre limite du D.U.S. réside dans le fait qu'il ne peut accepter les personnes qualifiées de « chaotiques » vu qu'il n'y a pas de staff d'encadrement au niveau de l'hébergement d'urgence. Ce qui est facilement compréhensible lorsqu'on est confronté à des personnes ivres, droguées, présentant des troubles psychiatriques inquiétants.

Pour l'heure, ces personnes sont orientées vers les hôpitaux ou vers l'abri de nuit.

Mais il nous manque une structure d'hébergement adaptée à ce public spécifique.

Le credo du D.U.S. est d'exhorter les partenaires à accrocher en journée pour ainsi espérer résorber les interventions extra-horaires.

Perspectives 2012

- Nous attendons beaucoup des rencontres entre le D.U.S. et les partenaires soucieux de mieux comprendre le cadre général d'intervention des urgentistes car nous voulons viser la cohésion générale au niveau de la prise en charge de l'utilisateur,
- Nous participerons au travail d'organisation de la collaboration entre le D.U.S. et l'abri de nuit qui nécessite d'enclencher un processus d'activation des hébergés à l'abri de nuit vers les services du réseau en journée.
- Il sera capital d'améliorer la récolte des données quantitatives relatives aux interventions diurnes.

Hormis cet ajustement, le D.U.S. apporte un éclairage sur les besoins non rencontrés au sein du réseau.

Quelques problématiques sont à mettre en chantier au sein du Relais Social :

- La prise en charge des sans-abri âgés de plus de 60 ans ;
- La création d'un lieu d'accueil pour les mal logés et les familles vu que le centre d'accueil de jour ne leur est pas destiné ni n'est adapté à l'accueil de ce public en les associant aux grands précarisés caractérisés par des troubles multiples.
- Il est de plus en plus difficile de reloger des couples en maison d'accueil vu la rareté des places pour familles dans ce type de dispositif ;

Notons à ce sujet que le D.U.S. a été amené à reloger 25 familles dans ses logements d'urgence au-delà d'une semaine, en attendant que se libère une place soit dans un centre adapté, soit l'accès à un logement privé. La capacité d'accueil des logements D.U.S. est alors saturée.

Si certaines personnes semblent reprocher au D.U.S. de n'être plus trop présent en journée sur le terrain, force est de constater que leurs missions sont multiples et que leur charge de travail est assez conséquente.

Leur rapprochement avec le service logement du C.P.A.S. a permis de fournir un travail de recherche de maisons d'accueil assez considérable et répondant à un réel besoin (371 personnes aidées pour trouver une formule plus durable que la réponse dans l'urgence).

Si la philosophie de cadrage des demandes peut parfois heurter les praticiens du bas seuil, elle possède un sens au niveau éducatif de l'utilisateur. Le service vise avant toute chose à autonomiser le demandeur et à ne pas l'installer dans l'urgence.

Le D.U.S. n'est pas en mesure de prendre en charge toutes les situations, ni celles relevant des limites du bas seuil.

La prise en charge de l'utilisateur dépendra essentiellement de son projet à vouloir se sortir de sa situation difficile. Le D.U.S. s'inscrit bien dans une logique d'activation.

2.3. Axe de l'accueil de soirée

2.3.1. L'abri de nuit « Le Tremplin » de l'A.S.B.L. Picardie Laïque

➤ Finalité de l'action :

Le Décret du 12/02/2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales prévoit en son article 6 que les abris de nuit ont pour mission d'assurer inconditionnellement, sous réserve de l'article 32, aux personnes en difficultés sociales dépourvues de logement, un hébergement collectif d'urgence pour la nuit.

➤ Public cible :

Le Décret du 12/02/2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales définit les personnes en difficultés sociales comme les majeurs, les mineurs émancipés, les pères mineurs, les mères mineures et mineures enceintes, caractérisés par une fragilité psychosociale ou matérielle ou se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants qui les accompagnent.

➤ Principaux partenaires du réseau :

Réseau Laïque de Solidarité de Picardie Laïque (Dispositif 109), C.P.A.S. La Louvière (D.U.S., Relais Santé, Loge-Toit, Secteur), Ville de La Louvière, A.P.C., Psy Chic,...), les Hôpitaux de Tivoli et de Jolimont, la Police locale,...

➤ Budget 2011 :

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Novembre 2009	136 361,24 euros via le Relais Social 10 000 via un subside facultatif de la Ministre Wallonne de l'Action sociale	163 582,23 euros Accord obtenu pour valoriser 3 1217,78 € du coût du pécule de sortie 2011 des éducateurs	142 utilisateurs 2 240 nuitées du 24/05 au 31/12/2011 Pour 2 331 demandes
Le subside couvre les frais de personnel du dispositif : - L'engagement toute l'année de la Coordinatrice à temps plein. - L'engagement de deux éducateurs A1 et de 3 éducateurs A2 du 01/02 au 31/12/2011.			

➤ Budget 2012 :

Pour l'année 2012, Picardie laïque sollicitait auprès du Relais Social pour le projet « le Tremplin » :

- Un budget total du **201.462 euros** en frais de personnel uniquement.
- Les frais de fonctionnement sont pris en charge par le PCS.

Par décision de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration du Relais Social Urbain et sous réserve de l'accord du Gouvernement Wallon, ce projet bénéficiera d'un subside maximal de **201 073,34 euros**.

Objectif général 1 : Offrir un accueil, un accompagnement social et une orientation adaptés aux problématiques de ces personnes	
Objectif opérationnel 1 : Organiser l'accueil de toute personne se présentant au sein du dispositif	
Critères	Indicateurs
➤ Le dispositif ouvre ses portes 7 jours sur 7 de 21h à 8h30. L'accueil a lieu de 21h à 22h. Il est assuré par deux professionnels.	➤ <u>Accueil organisé chaque jour</u> : OUI
➤ Si des personnes se présentent au-delà de la tranche d'heure prévue, l'accueil sera réalisé si elle est en état d'urgence et si des places sont encore disponibles	➤ <u>Nombre d'accueil réalisé en urgence</u> : 19 accueils au-delà de 22h. ➤ <u>Nombre de personnes refusées</u> : 2 refus (au-delà de 22h)
➤ Si le dispositif est complet, une réorientation sera prévue par les professionnels sur base d'un listing réalisé préalablement.	➤ <u>Nombre de personnes refusées</u> : 79 refus (voir analyse quantitative) dont majoritairement faute de place. ➤ <u>Types de réorientations proposées</u> - DUS - Autres abris de nuit (Mons – Charleroi) - Hôtel
➤ Toute personne fréquentant l'abri de nuit pour la première fois doit obligatoirement passer par le service social dès le lendemain matin afin de réaliser une anamnèse	➤ <u>Nombres de dossiers ouverts</u> : 142 personnes différentes sont venues passer au minimum une nuit à l'abri de nuit. L'AS, doit normalement les voir le lendemain matin. Il est techniquement impossible de rencontrer tous les primo utilisateurs. En effet, des personnes viennent passer une nuit en Week-end, l'AS n'est pas présente. Certains usagers refusent d'avoir un contact avec le travailleur social (pas le besoin de raconter son histoire une fois de plus...) Au minimum, les éducateurs remplissent une fiche d'identité pour toutes les nouvelles personnes venant passer la nuit.

Remarque particulière :	
Le tremplin a été contraint de fermer ses portes pendant une semaine en octobre 2011 pour permettre à l'équipe de récupérer les heures supplémentaires accumulées.	
Objectif opérationnel 2 : Organiser un accompagnement social sur base d'une demande	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une permanence sociale a lieu tous les jours de la semaine pendant une heure. Celle-ci consiste en une écoute active, des prises de contacts téléphoniques, aide administrative, soutien moral, conseils divers, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Permanence sociale organisée tous les jours</u> : NON Pas de permanence le lundi, la matinée est consacrée aux réunions d'équipe. ➤ <u>Nombre de dossiers ouverts</u> : Outil à mettre en place. (142 personnes différentes ont passé au moins une nuit au sein du dispositif – l'AS a rencontré la majorité d'entre eux parfois de manière informelle)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ En dehors des permanences, l'équipe se tient à disposition des personnes demandeuses pour un soutien moral ➤ Analyse qualitative des soutiens proposés 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Types de soutiens proposés</u> : Le soutien se fait principalement en groupe et de manière informelle. Les personnes hébergées ont besoin d'un lieu convivial et le soutien ou l'écoute des personnes qui vivent la même situation qu'eux. La solidarité du groupe est très importante pour eux. Les besoins premiers de l'abri de nuit sont principalement : se reposer et s'alimenter. ➤ <u>Analysée réalisée</u> : OUI
Remarque particulière :	
L'Abri de nuit a ouvert ses portes en mai 2011. La responsable doit mettre en place des outils (en plus de ceux demandé par l'IWEPS) en vue de quantifier son action.	
Objectif opérationnel 3 : Organiser une orientation vers un service adéquat le cas échéant	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Création d'un listing des partenaires proches et des services utiles 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Listing réalisé</u> : OUI L'Assistante sociale met en place depuis le début de fonctionnement de l'abri de nuit un répertoire téléphonique qui évolue quotidiennement. Elle a des personnes de contacts dans les différents services.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Effectuer des visites de services extérieurs utiles à la pratique de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre et types de visites réalisées</u> 1ère expérience... Durant le plan hivernal de novembre 2010 à mars 2011, l'équipe éducative et la responsable de l'abri de nuit ont eu l'opportunité de collaborer avec le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS de La Louvière.

	<p>Leur rôle fut d'encadrer en binôme, au sein d'un logement d'urgence situé à la rue du Moulin n°79 à La Louvière, les personnes en difficultés sociales dépourvues de logement et orientées par ce dispositif.</p> <p>Au total, nous avons comptabilisé 81 nuitées, 21 personnes ont été accueillies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 hommes différents - 5 femmes différentes - 3 enfants différents <p>Comparatif de pratiques... L'équipe a accueilli au sein du Tremplin, l'Abri de nuit le Triangle (situé à Charleroi) en vue de comparer leurs pratiques professionnelles.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur base de la demande de la personne, l'équipe effectue une analyse approfondie afin de trouver la solution adéquate ➤ Analyse qualitative des orientations effectuées par l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Types de réorientations proposées</u> : <p>289 orientations proposées</p> <ul style="list-style-type: none"> - 48 orientations ont été faites vers le 109. - 39 orientations ont été faites vers les services d'aide au logement. - 31 orientations ont été réalisées vers des services d'aide financière. - 21 orientations ont été faites vers des services de soins de santé physique. <p>Plusieurs orientations sont parfois proposées. (typologie complète, voir analyse quantitative)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Analysée réalisée</u> : OUI
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Tout a été mis en œuvre pour outiller au maximum l'équipe éducative de l'abri de nuit.</p>	
<p align="center">Objectif général 2 : Offrir un hébergement collectif d'urgence pour la nuit adapté aux problématiques des personnes</p>	
<p align="center">Objectif opérationnel 1: Permettre aux personnes fréquentant l'abri de nuit de dormir dans un lieu accueillant, sécurisé et chaud.</p>	
<p align="center">Critères</p>	<p align="center">Indicateurs</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Favoriser l'intimité de chacun des personnes fréquentant l'abri de nuit à travers des chambres individuelles et des cloisons modulables pour les couples et les familles ainsi que la présence de matériel adapté 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de personnes accueillies en chambre individuelles</u> ➤ <u>Nombre de couples accueillies dans un espace modulé</u> ➤ <u>Nombre de familles accueillies dans un espace familial</u> <ul style="list-style-type: none"> - Isolés sans enfants : 97 - Isolés avec enfants : 5 <p>Dans cette catégorie, aucun homme seul accompagné d'enfants n'a été accueilli.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Couples sans enfants : 5 - Couples avec enfants : 3 <p>8 familles ont été accueillies dans les chambres familiales.</p>

	<p>En vue d'accueillir au mieux les familles l'abri de nuit a acheté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 table enfant et 4 chaises - 1 ensemble bébé comprenant couette, housse de couette, taie, tour de lit - 2 oreillers bébé - 2 draps housse bébé - 1 lit bébé et 1 matelas - 1 table à langer et le matelas - 1 chaise haute bébé - 1 rail protect dentaire lit barreaux - 1 baignoire bébé - Assiettes et couverts bébé
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Favoriser l'accueil des personnes accompagnées d'un animal par la mise en place de chambres individuelles et d'un dispositif de sécurité adapté en conséquence 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de personnes accompagnées d'un animal</u> <p>4 personnes différentes ont été accueillies avec leur chien.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gérer la vie en collectivité grâce à une équipe professionnelle ➤ Analyse qualitative de la gestion de la vie quotidienne 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Analysée réalisée</u> : OUI <p>L'équipe a mis en place un règlement d'ordre intérieur qui doit être lu et signé par toutes nouvelles personnes hébergées par l'abri de nuit.</p> <p>De plus, l'équipe nous informe régulièrement des besoins des usagers, du fonctionnement de l'abri de nuit, des difficultés rencontrées par l'équipe et/ou par les hébergés...</p>
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Pour des raisons techniques, les parois modulables n'ont pu être installées. L'équipe de l'abri de nuit est attentive à ne pas séparer les couples (cela n'est pas toujours possible)</p>	
<p>Objectif opérationnel 2 : Permettre aux personnes fréquentant l'abri de nuit d'avoir un minimum d'hygiène corporelle</p>	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ A l'arrivée à l'abri de nuit, les personnes sont invitées à prendre une douche. ➤ Observation qualitative de l'usage des douches 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Observation réalisé</u> : OUI <p>A leur arrivée, tous les hébergés sont invités à prendre une douche. Un kit hygiène leur est distribué.</p> <p>Il est difficile de quantifier le nombre de personnes qui prennent réellement une douche.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avant leur départ, les personnes ont également la possibilité de disposer des douches ➤ Observation qualitative de l'usage des douches 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Observation réalisé</u> : OUI <p>Les éducateurs procèdent au réveil des usagers dès 7h15 pour qu'ils puissent prendre une douche et une collation avant leur départ.</p> <p>Il est difficile de quantifier le nombre de douches prises.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Au cas où l'équipe se rend compte d'un problème d'hygiène chez une personne, un dialogue sera engagé avec elle dans le but de faciliter la vie en collectivité et de lui apporter un mieux-être. ➤ Analyse qualitative de la gestion par l'équipe des problèmes d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Analysée réalisée</u> : OUI <p>Il est difficile pour l'utilisateur d'entendre la remarque de l'éducateur et de l'appliquer.</p>

Objectif opérationnel 3 : Permettre aux personnes fréquentant l'abri de nuit de d'avoir une collation à leur arrivée et à leur départ	
Critères	Indicateurs
➤ A leur arrivée, les personnes auront à disposition : tartines, café, soupe, confiture et beurre.	➤ <u>Nombres de collations prises</u>
➤ A leur départ, les personnes auront à disposition : tartines, café, confiture et beurre.	➤ <u>Nombres de collations prises</u>
Remarque particulière :	
<p>Du 23 mai au 31 octobre 2011 : 1162 collations ont été prises (chiffre pour le matin et le soir) Du 01 novembre au 31 décembre 2011 : 1654 collations ont été prises (825 le soir et 829 le matin)</p>	
Objectif opérationnel 4 : Dans le cadre du projet d'hébergement collectif, offrir aux personnes un endroit où se reposer, se mettre en sécurité et trouver une réponses à ses besoins élémentaires.	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une équipe de professionnels veille au bon déroulement de ce projet. ➤ Analyse qualitative du mieux-être de ces personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Analysée réalisée</u> : OUI <p>Il y a des changements de comportements en fonction de la période. Les personnes font plus de démarches en hiver.</p> <p>« L'ambiance » du groupe a également une influence sur le bien-être des personnes.</p>
Remarque particulière :	
<p>Bien que des nuisances ont été observées au sein du quartier dans lequel se situe l'abri de nuit, nous avons constaté que les éducateurs ont développé nombreuses stratégies visant à réduire lesdites nuisances qui sont tributaires du comportement inadapté de certains usagers.</p> <p>Il ne nous semble pas correct d'attribuer l'entière responsabilité de ces divers désagréments au personnel assurant sa mission quotidienne.</p> <p>Le rôle des éducateurs se limite bien à assurer le bon fonctionnement au sein des murs et à inviter les usagers à plus de vigilance au niveau du maintien de la propreté du site.</p>	
Objectif opérationnel 5 : Appliquer du règlement d'ordre intérieur	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dès leur arrivée, les personnes devront prendre connaissance du R.O.I. et le signer. L'équipe les accompagne dans cette tâche. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre et types de difficultés rencontrées dans cette tâche</u> <p>Aucun problème n'est rencontré. Le ROI est signé par tout les hébergés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'équipe veille à rappeler aux personnes le R.O.I. quand cela est nécessaire ➤ Analyse qualitative des types de difficultés rencontrées dans cette tâche 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Analysée réalisée</u> : OUI/NON <p>Le rappel à la règle est fait quand cela est nécessaire. La consommation d'alcool est interdite sur le site. Ce point fait régulièrement l'objet de dérapages et le rappel à la règle entraîne parfois de la violence donc des sanctions.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'équipe prendra la sanction nécessaire et proportionnelle à l'acte posé et veillera à son application 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre et types de sanctions prises et leur motif</u> <ul style="list-style-type: none"> - 4 sanctions pour violence verbale - 7 sanctions pour consommation de drogues et violence verbale - 1 sanction pour violence verbale et physique. 						
Objectif général 3 : Composer une équipe d'encadrement adéquate pour le public accueilli							
Objectif opérationnel 1: Assurer un accueil de qualité							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Critères</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Indicateurs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="177 629 754 801"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer l'ouverture de l'abri de nuit en continu. ➤ Disposer du personnel suffisant pour cette tâche </td> <td data-bbox="754 629 1417 801"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de jour d'inactivité et motif</u> <p>Le tremplin a été contraint de fermer ses portes pendant une semaine pour permettre à l'équipe de récupérer les heures supplémentaires accumulées.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="177 801 754 1037"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer l'ouverture de l'abri de nuit dans des conditions de sécurité suffisantes pour les professionnels ➤ Disposer du personnel suffisant pour cette tâche. ➤ Disposer du matériel suffisant pour cette tâche. </td> <td data-bbox="754 801 1417 1037"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre et types de défaillances du personnel et du matériel </td> </tr> </tbody> </table>		Critères	Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer l'ouverture de l'abri de nuit en continu. ➤ Disposer du personnel suffisant pour cette tâche 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de jour d'inactivité et motif</u> <p>Le tremplin a été contraint de fermer ses portes pendant une semaine pour permettre à l'équipe de récupérer les heures supplémentaires accumulées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer l'ouverture de l'abri de nuit dans des conditions de sécurité suffisantes pour les professionnels ➤ Disposer du personnel suffisant pour cette tâche. ➤ Disposer du matériel suffisant pour cette tâche. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre et types de défaillances du personnel et du matériel
Critères	Indicateurs						
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer l'ouverture de l'abri de nuit en continu. ➤ Disposer du personnel suffisant pour cette tâche 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de jour d'inactivité et motif</u> <p>Le tremplin a été contraint de fermer ses portes pendant une semaine pour permettre à l'équipe de récupérer les heures supplémentaires accumulées.</p>						
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer l'ouverture de l'abri de nuit dans des conditions de sécurité suffisantes pour les professionnels ➤ Disposer du personnel suffisant pour cette tâche. ➤ Disposer du matériel suffisant pour cette tâche. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre et types de défaillances du personnel et du matériel 						
<u>Remarque particulière :</u> Le Comité de Pilotage a invité Picardie Laïque à développer des stratégies permettant de limiter l'accumulation des heures de personnel et d'éviter la fermeture du dispositif.							
Objectif opérationnel 2: Assurer une formation continue au niveau de l'équipe							
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proposer aux professionnels des formations en lien avec leur pratique de terrain 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Types de formations proposées</u> ➤ <u>Nombres de jours de formation</u> <ul style="list-style-type: none"> - Colloque « vivre chez soi » - Organisé par l'AMA – 1 jour - Colloque « sortir du sans-abrisme » - Organisé par le Relais social de Charleroi – 2 jours 						
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participer aux formations et journées d'études proposées par le réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Types de formations ou journées d'étude proposées</u> ➤ <u>Nombres de jours de formation ou de journées d'étude</u> <ul style="list-style-type: none"> - « Le parcours d'accueil et l'intégration du primo-arrivant » proposée par le CeRAIC – 1 jour - « Gestion de l'agressivité » - proposée par le RSULL - 3 jours - « Approfondissement de la PNL » - proposée par le RSULL - 2 jours 						

Remarque particulière :	
Participation à l'évènement « cité métisse » le 04 mai 2011.	
Objectif opérationnel 3: Recherche d'informations sur le terrain en rapport avec leur pratique professionnelle	
➤ Visites d'autres abris de nuit	➤ <u>Nombres et types de visites</u> L'équipe a accueilli au sein du Tremplin, l'Abri de nuit le Triangle (situé à Charleroi) en vue de comparer leurs pratiques.
➤ Visites d'institutions diverses	➤ <u>Nombres et types de visites</u> L'Assistante sociale a participé à 6 réunions avec l'Association des Maisons d'Accueil (A.M.A.)
Remarque particulière :	
<p>Il y a deux types de réunions, celles spécifiques aux abris de nuit « membres » de l'AMA au cours desquelles sont abordées les difficultés rencontrées par chaque structure et la reconnaissance éventuelle par la Région Wallonne des abris de nuit.</p> <p>Les secondes réunions rassemblaient tous les membres de l'AMA (maisons d'accueil, abris de nuit, maisons de vie communautaires,...) et portaient sur l'avancement des demandes/questions formulées par les professionnels présents au pouvoir subsidiant (La Région Wallonne) ainsi que la présentation des projets portés par chacune des institutions.</p>	
<p align="center">Objectif général 4 : Créer un réseau d'institutions diverses autour de l'abri de nuit et le faire évoluer de manière adéquate</p>	
Objectif opérationnel 1: Créer une réseau de partenaires proches	
Critères	Indicateurs
➤ Organiser des permanences avec des services utiles au sein du dispositif notamment le Relais Santé, le Psy mobile, ...	➤ <u>Nombre et types de permanences organisées</u> Relais santé : 28 permanences en 2011
Faire connaissance et pouvoir mobiliser les services travaillant de nuit en fonction des situations rencontrées notamment le D.U.S., les urgences des hôpitaux, la Police locale, les autres abris de nuit, l'ambulance, le poste de garde, ...	➤ <u>Nombre et type de partenariats activés</u> - Collaboration avec le CPAS : 5 rencontres ont eu lieu en 2011
Remarque particulière :	
<p>Il est envisagé un partenariat plus actif avec les psychologues mobiles de Psy-chic. Celui devrait aboutir en 2012.</p> <p>L'Assistante sociale souhaite également renforcer le partenariat avec le CeRAIC, ce qui permettra d'orienter au mieux les sans papiers.</p>	
Objectif opérationnel 2: Créer une réseau de partenaires occasionnels	
➤ Création d'un listing des services utiles	➤ <u>Listing créé</u> : OUI

<p>➤ Faire connaissance de ces services et créer un contact privilégié en vue d'éventuelles orientations</p>	<p>➤ <u>Nombre de rencontres organisées avec les partenaires</u></p> <p>➤ <u>Partenaires rencontrés</u></p> <p>L'abri de nuit a ouvert ses portes en mai 2011. il était important pour l'équipe dans un premier temps de s'intégrer au réseau.</p> <p>Dans tous ses lieux de rencontre (réunions de l'AMA par exemple), l'Assistante sociale est amenée à créer des contacts.</p>
--	---

Objectif opérationnel 3: Participer aux activités organisées par le Relais Social Urbain de La Louvière

<p>➤ Participer au Comité d'accompagnement du R.S.U.L.L. consacré au projet «le tremplin »</p> <p>➤ Alimenter le Comité d'accompagnement sur l'évolution du dispositif</p>	<p>➤ <u>Nombre et type de réunions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Axe coordination Urgence sociale : 2 rencontres - Axe coordination travail de rue : 4 réunions - Coordination « 109 » : 6 réunions - Concertation liées au logement : 1 réunion - Concertation Abri de nuit <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 rencontre avec le Police ▪ 1 rencontre citoyenne ▪ 1 rencontre des partenaires ▪ Coordination interne à l'abri de nuit : 2 réunions : 1 en présence du RSULL l'autre en présence du RSULL et de l'abl psy-chic - Axe coordination transversale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervisions « Précarité Santé mentale » : 8 séances ▪ Collaboration avec le RASAC : 6 séances ▪ Collaboration avec le Réseau santé mentale de la Région du Centre : 2 rencontres - Axe coordination plan Grands Froids : 2 réunions - Axe coordination plan SOS Canicule : 2 réunions
--	--

<p>➤ Participer aux formations et journées d'études en lien avec le travail effectué au sein de l'abri de nuit organisées par le R.S.U.L.L.</p>	<p>➤ <u>Nombres et types de formations et journées d'étude auxquels l'équipe a participé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - « Gestion de l'agressivité » - proposée par le RSULL - 3 jours - « Approfondissement de la PNL » - proposée par le RSULL - 2 jours
---	--

Remarque particulière :

Le responsable du dispositif participe activement aux réunions de coordination du Relais Social. Nous souhaitons aussi pouvoir rencontrer les éducateurs pour échanger avec les professionnels du réseau. En 2012, nous lancerons l'idée d'organiser nos réunions de coordination en soirée, ce qui permettra de rencontrer les éducateurs en évitant les cumuls d'heures portant préjudice au bon fonctionnement de l'abri de nuit.

Remarques générales

Après moult péripéties, l'abri de nuit a ouvert ses portes en mai 2011.

L'équipe assure un accueil optimal dans la plus pure philosophie de l'accueil inconditionnel.

Lorsque le dispositif est saturé, les usagers étaient orientés vers le D.U.S. mais le relais n'a pas été toujours possible vu les critères d'accès à l'hébergement d'urgence (voir remarques générales de l'évaluation qualitative du D.U.S.).

Il conviendra de trouver une meilleure cohérence dans l'orientation.

Nous observons aussi qu'il est difficile d'activer tous les usagers utilisant l'abri de nuit.

Pour l'heure, les orientations se font essentiellement vers le centre d'accueil de jour mais nous pensons que c'est déjà une première porte ouverte à certains usagers non demandeurs, végétant dans les systèmes d'urgence.

Faut-il pour autant durcir les critères d'accès à l'abri de nuit ?

Rien n'est moins sur, mais nous pouvons réfléchir sur la fixation du quota des nuitées qui semble supérieur à la plupart des abris de nuit wallons (180 nuits).

Car lorsque nous considérons ces 180 nuits maximum, que nous cumulons ce quota avec le principe de levée des quotas en période hivernale, nous risquons de véhiculer un message tronqué, celui d'inviter certains usagers à se poser pour une longue durée.

Dès lors, si nous dispensons un accueil de qualité, à la rencontre des besoins du public fréquentant les abris de nuit, il est aussi fondamental de ne pas perdre de vue l'objectif d'activation progressive des personnes...

« Pour leur permettre de passer de la crise aigüe, de l'urgence à un processus d'insertion sociale. »

Nous pouvons déjà compter sur la forte motivation du personnel en place à s'acquitter de sa tâche en visant un haut degré de professionnalisme

Perspectives 2012

En vue de peaufiner ce dispositif, il y a encore bien des chantiers à mettre en œuvre.

En ce qui concerne la **mise en réseau et le travail de coordination**, nous souhaiterions :

- Réfléchir aux articulations à mettre en place en vue d'améliorer l'orientation des hébergés ;
- Valider la philosophie de l'abri de nuit au niveau des réunions de coordination du RSULL avec les autres partenaires du réseau ;

- Continuer à contribuer à l'apaisement du quartier au travers des réunions d'évaluation organisées par le Bourgmestre en présence des riverains concernant les nuisances autour du dispositif ;

- Mettre en place des **réunions de coordination en soirée** avec les services clés autour du dispositif (Le Relais de Picardie Laïque, le S.L.A.O, le 109, l'APC, Psy chic, le Relais Santé, le DUS,).

Les objectifs seront : L'évocation des collaborations entre partenaires, l'analyse de l'évolution du travail au sein de l'abri de nuit, la détermination des nouvelles collaborations à mettre en place, l'amélioration des orientations, la possibilité de mettre à plat une difficulté au niveau de la prise en charge de tel ou tel usager, révéler les besoins de nos usagers.

La fréquence serait d'une fois par mois pour commencer ;

- Mettre en place des réunions cliniques avec l'asbl psy-chic en soirée au sein de l'abri de nuit via la présence d'un psychologue avant l'accueil des candidats à l'hébergement et au début de l'accueil de ceux-ci. L'objectif est de permettre à l'équipe éducative d'évoquer la situation de certains hébergés, l'analyse des orientations qui ont été proposées et réfléchir aux difficultés de certaines prises en charge ;

En ce qui concerne **le travail avec les usagers** :

- Impulser un système de groupe de parole avec les hébergés afin d'évaluer l'action ;

En ce qui concerne la **poursuite des bonnes pratiques actuelles** :

- Poursuivre la collaboration avec le relais Santé qui assure un passage au sein du dispositif ;

- Poursuivre la collaboration avec les partenaires du réseau en ce qui concerne le Plan SOS Grand Froid ;

- Poursuivre la collaboration avec les partenaires du réseau en ce qui concerne le plan SOS Canicule ;

- Poursuivre la collaboration avec les magasins citoyens en vue de garantir l'accès au bien-être des plus démunis;

En ce qui concerne les **outils à mettre en place au sein du service** :

- Visiter d'autres institutions afin de confronter les pratiques professionnelles ;

- Continuer à participer aux interventions « précarité et santé mentale » organisées par les psychologues mobiles de Psy-chic ;

- Mettre en place une supervision collective suite à la demande de l'équipe éducative de l'abri de nuit ;

- La responsable-assistante sociale souhaite également avoir recours à une supervision individuelle ;

- Dans le cadre des visites institutionnelles mises en place par le Relais Social Urbain de La Louvière, préparer la visite de l'abri de nuit.

2.4. Axe du travail de rue

2.4.1. Le projet de cellule mobile des éducatrices de rue de la Ville de La Louvière

➤ Finalités de l'action :

- Développement d'actions favorisant l'insertion sociale maximale de la population résidant sur le territoire louviérois ;
- Renforcement de la cohésion sociale pour la lutte contre la grande précarité ;
- Soutien des demandes des citoyens dans l'accèsion aux droits fondamentaux et à leur émancipation sociale.

➤ Public cible :

Toute personne adulte qui se trouve dans l'espace public et semble être en situation de crise à un processus d'insertion sociale.

➤ Principaux partenaires du réseau :

Réseau Laïque de Solidarité de Picardie Laïque (Dispositif 109, abri de nuit), C.P.A.S. La Louvière (D.U.S., Relais Santé, Loge-Toit, Secteur), Psy Chic, Logicentre, Police de La Louvière, CERAIC, Centr'Habitat, autres services de la Ville de La Louvière et A.P.C. les Hôpitaux de Tivoli et de Jolimont, Maison du Sport,...

➤ Budget 2011 :

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Janvier 2009	83 518,69 euros Modification budgétaire opérée en 2011 72 873,07 euros	74 777,42 euros	2 902 interventions 935 contacts d'accroche 935 écoutes et informations 823 prises en charge et suivis 88 accompagnements physiques 121 relais vers les institutions du réseau

Le subside couvre les frais de personnel du dispositif : 2 éducatrices A1 TP

➤ **Budget 2012 :**

Pour l'année 2012, le Ville de La Louvière (Service Action Prévention et Citoyenneté) sollicitait auprès du RSULL un budget total du **89.769,37 euros** uniquement en frais de personnel pour les 2 éducatrices A1 TP.

Par décision de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration du Relais Social Urbain et sous réserve de l'accord du Gouvernement Wallon, ce projet bénéficiera d'un subside maximal de **89 596,19 euros**.

Objectif général 1 : Rencontre du public cible au sein de l'entité	
Objectif opérationnel 1 : Permanence dans l'espace public au sein de l'entité, en accentuant les lieux fréquentés par les personnes en grande précarité et sans abri	
Critères	Indicateurs
➤ Temps de présence dans l'espace public	➤ <u>Nombre d'heures de présence :</u> Même si l'équipe a été réduite à deux agents, le travail de rue continue à s'élever en moyenne à 10h/ semaine/éducatrice.
➤ Accessibilité du travailleur	➤ <u>Parcours régulier suivi par le travailleur dans l'espace public pour créer une régularité.</u> Actuellement, la Cellule mobile pratique essentiellement le zonage au centre ville, l'équipe est aussi compétente pour se déplacer sur d'autres aires géographiques de toute l'entité ; soit à la demande des éducateurs de quartiers de l'A.P.C., soit à celle des partenaires du réseau.
➤ Communication sur cette présence	➤ <u>Nombre d'articles et utilisation d'outils de communication sur cette présence et la personne désignée :</u> Notons que la restructuration connue par l'équipe (le passage de 3 éducatrices en 2010 à 2 en 2011) a nécessité un travail d'actualisation au niveau des outils informatiques. Depuis mai 2011, une éducatrice était en maladie de longue durée, ce qui a nécessité des ajustements pour que l'unique éducatrice puisse fonctionner selon les priorités de la mission du service. L'éducatrice continue à distribuer sa carte de service aux usagers rencontrés en rue ou au 109. Elle distribue également sa carte aux commerçants. Ceux-ci pourraient interpeller le service pour signaler des personnes en grande précarité. Le 18 novembre 2011, les membres du réseau ont eu droit à une présentation de la Cellule Mobile lors d'un midi rencontre organisé par le RSULL.

Remarque particulière :

Depuis le mois de mai, une éducatrice est en arrêt. Une seule éducatrice a donc effectué le travail de maraude jusqu'à la fin de l'année 2011.

Fort heureusement, elle a été accompagnée d'une stagiaire qui lui a été d'un grand soutien.

D'autre part, elle a aussi eu l'occasion d'assurer des maraudes pluridisciplinaires en compagnie des psychologues mobiles de Psy Chic.

Malgré cette situation difficile, l'éducatrice a été en mesure d'assurer 2 902 interventions dont :

- 935 contacts d'accroche
- 935 écoutes et informations
- 823 prises en charge et suivis
- 88 accompagnements physiques
- 121 relais vers les institutions du réseau

Objectif opérationnel 2 : Rencontre de professionnels dans des lieux où l'échange de l'information est organisée, que ces professionnels soient publics, privés et/ou associatifs.

Critères	Indicateurs
<p>➤ Participation active à des réunions de coordination de quartier</p>	<p>➤ Nombre de réunions avec présence :</p> <p>Il y a 7 types de réunions différentes auxquelles participent les éducatrices :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réunions d'équipe Cohésion sociale en quartier (tous les 15 jours) 17 réunions en 2011- Réunion de communication (une fois par semaine) 8 réunions entre agents éducateurs- Réunion d'équipe du 109 (une fois par semaine) 23 réunions d'équipe au 109- Réunions « Mise au vert » (en fonction du besoin des éducateurs – une fois en 2010) – Pas de réunion en 2011, pas nécessaire.- Rencontres de partenaires potentiels :<ul style="list-style-type: none">✓ 4 institutions rencontrées :<ul style="list-style-type: none">▪ asbl Praxis▪ Service insertion CPAS▪ Saint-Bernard▪ Médecine pour le peuple- Réunions psycho-sociales : 4 participations en 2011- Réunions de coordination interne (une fois par mois) : 5 réunions en 2011 <p>+ Participation aux coordinations Plan grands Froids et Plan SOS Chaleur.</p>

<p>➤ Organisation de lieux d'échanges appropriés en fonction de la thématique choisie.</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions organisées :</u></p> <p>Cet objectif se poursuit à travers deux activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La participation aux séances communautaires avec les usagers du 109 ; - L'inscription de la cellule mobile dans le large panel des activités proposées par l'A.P.C. <p>Activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fêtes des voisins le 29/05/11 - WE au bord de l'eau le 09/07/11 - « Au fil de l'eau » le 22/08/11 - « Consommons malins » le 13/09/11 - « Revenez Lundi » le 24/11/11
--	--

Remarque particulière :

Si la mission des éducatrices consiste à l'accroche en rue ainsi qu'à l'ouverture du centre d'accueil de jour à concurrence des deux premiers week-end de chaque mois, il apparaît aussi que des activités d'accompagnement d'usagers à des activités citoyennes soit d'actualité.

Il est indispensable que les éducatrices puissent assurer le relais de certains usagers qu'elles orientent vers les activités de ce type vu qu'elles ont tissé un lien de confiance.

Ce type d'intervention ne doit pas être considéré comme étant une substitution à un quelconque service chargé de développer des activités.

La limite imposée au service vise surtout la participation avec les usagers à des ateliers internes d'insertion sociale.

Il nous semble opportun que les éducatrices puissent accompagner les usagers avec lesquels elles ont noué des contacts à la rue ou au sein du centre d'accueil de jour.

Une fois ce premier accompagnement assuré, elles retourneront vers leurs priorités de travail de rue.

Objectif opérationnel 3 : Rencontre du public cible au sein de locaux décentralisés de la ville, et à vocation communautaire, y compris dans les lieux où un accueil spécifique pour le public en grande précarité et sans abri est prévue

Critères	Indicateurs
<p>➤ Organisation de permanences et temps de présence dans ces locaux</p>	<p>➤ <u>Nombre de jours de présence dans les locaux.</u></p> <p>L'équipe a mis en place une permanence au sein du service de l'A.P.C. de 09 à 10h du lundi au mercredi.</p> <p>L'équipe assure aussi l'ouverture du week-end au centre d'accueil du 109.</p> <p>Les éducatrices prestent les deux premiers week-ends de chaque mois.</p> <p>Après ouverture le samedi, l'équipe assure le travail de rue au centre-ville.</p> <p>Le dimanche, par contre, elles assurent uniquement l'ouverture du dispositif « 109 ».</p> <p>Au Centre d'accueil de jour du 109, l'équipe organise une permanence les mercredis de 10h30 à 11h30 afin de compenser et de garder un lien avec les usagers les semaines où elles n'ouvrent pas le centre le week-end</p>

	(Les deux dernières semaines du mois). (Ceci faisait suite à la diminution des effectifs, liée à la diminution de subside attribué à ce projet)
➤ Organisation d'activités qui permettent la rencontre et les échanges	➤ <u>Nombre et type d'activités réalisées</u> Le week-end, elles tentent de mettre en place des activités avec les personnes présentes : elles ont déjà organisé des séances de bricolages, de jeux de société... Il y a aussi des sorties culturelles qui sont mises en place. Par exemple, sept usagers ont participé à la pièce : « Revenez Lundi! » De même que des projets organisés par la Ville tel que le « week-end au bord de l'eau »,...En effet , le but est de démontrer aux personnes qu'elles peuvent aussi à prix très bas ou gratuitement, vivre une expérience de la vie socio-culturelle. Elles prévoient également une animation culinaire le dimanche où les citoyens accompagnés des éducatrices réalisent le menu et font les achats nécessaires et cuisinent ensemble.
➤ Communication sur ces lieux et temps de rencontre.	➤ <u>Nombre d'articles et promotion de l'accessibilité de ces locaux.</u> Tout est toujours consigné dans le cahier de communication.
<u>Remarque particulière :</u>	
<p>Nous pouvons craindre le pire avec la maladie de longue durée d'une éducatrice au sein de la petite équipe de 2 agents.</p> <p>Grâce à son organisation, l'A.P.C. a été en mesure de garantir la mission jusque fin décembre 2011.</p> <p>Le rôle de l'éducatrice de rue s'est imposé comme utilitaire au sein de notre réseau partenarial.</p>	
Objectif général 2 :	
Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle.	
Objectif opérationnel 1: Développement de lieux et temps d'expression du public.	
Critères	Indicateurs
➤ Activités de rencontre du public.	➤ <u>Nombre et type de ces activités.</u> Voir Objectif général 1 – Objectif Opérationnel 2
➤ Activités d'expression du public	➤ <u>Nombre et type de ces ateliers.</u> Voir Objectif général 1 – Objectif Opérationnel 2
<u>Remarque particulière :</u>	

La Cellule des éducatrices de rue veille à favoriser l'expression du citoyen à tout moment.

Concrètement cela signifie que les éducatrices travaillent à la possibilité d'expression des usagers :

- **En rue par leur accroche de manière formelle ou informelle ;**
- **Lors de leur présence le week-end au Centre de jour « Le 109 » ;**
- **Lors de leurs accompagnements socio-éducatifs.**

La Cellule mobile a tenté d'activer au maximum des relais pour le public mal logé qui n'est plus devenu prioritaire au centre d'accueil de jour.

Nous soulignons le partenariat qui s'est créé via le Service Laïque d'Accueil et d'Orientation de Picardie Laïque.

Il est désormais possible pour un mal logé d'obtenir une écoute et un encadrement individuel au sein du S.L.A.O.

Ce dispositif réalise des entretiens avec une ou plusieurs personnes portant sur tout problème et en fonction des demandes spécifiques, oriente les usagers vers les services compétents ou éventuellement, dans la limite de ses moyens, résout les problèmes posés.

Le délégué laïque responsable de ce service propose également un soutien de type psychosocial aux personnes étant plongées dans une précarité protéiforme ou vivant une souffrance intérieure, une douleur morale, un deuil difficile, un quelconque isolement, une maladie pénible ou qui ont en charge un proche malade, invalide ou/et handicapé.

L'approche méthodologique est principalement liée à l'assistance morale par une réelle écoute et une démarche empathique.

Cette écoute active permet de structurer la personne dans son cheminement personnel, tout en favorisant la relation d'aide et un accompagnement visant l'autonomisation du sujet.

Ce service propose aussi un soutien administratif ciblé. L'écrit est terriblement nécessaire et parfois vital, dans la quotidienneté de ces personnes souvent fragilisées.

Pour l'année 2011, 478 entretiens ont été enregistrés au sein de ce service : 79 personnes ont bénéficié d'un accompagnement psychosocial ou/et administratif régulier et 71 d'un accompagnement à court terme. Les autres usagers, soit ont été réorientés vers des services plus spécifiques, soit ont été informés sur la demande formulée préalablement.

Objectif opérationnel 2 : Collaboration à des événements qui favorisent cette participation du public

Critères	Indicateurs
➤ Espace citoyen organisé dans des événements plus importants.	➤ <u>Nombre de ces événements.</u> Voir Objectif général 1 – Objectif Opérationnel 2
➤ Préparation et accompagnement de ces publics dans ces événements.	➤ <u>Ateliers spécifiques organisés.</u> Voir Objectif général 1 – Objectif Opérationnel 2

Remarque particulière :

Les activités organisées par l'A.P.C. mobilisaient aussi les éducatrices de la Cellule mobile en vue de préparer les usagers rencontrés en rue ou au centre d'accueil de jour « Le 109 ».

L'objectif de ce travail préparatoire vise surtout à rendre les usagers plus participatifs. Il s'agit là d'une intervention sur du long terme.

**Objectif général 3 :
Améliorer le Bien-être et la qualité de vie**

Objectif opérationnel 1 : Informer l'autorité des difficultés et problèmes :

- Liés à l'accès au logement ;
- Liés à l'environnement ;
- Liés aux problèmes d'accès aux soins ;

dans le cadre des observations de la fonction et proposer des actions de remédiation

Critères	Indicateurs
➤ Intensité des relations institutionnelles	➤ <u>Nombre de rencontres, courriers, mails échangés en regard des situations.</u> ➤ <u>Nombre d'actions proposées</u>

Remarque particulière :

Dans le courant du premier quadrimestre 2011, via ce projet, 3 problèmes ont été soulevés et rapportés aux autorités communales :

1) Le rôle de l'A.P.C. face aux limites du D.U.S.

Le fonctionnement du dispositif supplétif du D.U.S. en période hivernale a nécessité une interpellation politique au niveau local.

Nous savons que le D.U.S. ne prend pas en charge les multirécidivistes.

L'A.P.C. s'est posé la question morale de la responsabilité de l'A.P.C. lorsqu'une personne relevant d'une problématique d'urgence sociale ne peut être aidée par le D.U.S. vu qu'elle n'entre pas dans leurs critères d'accès.

S'il arrive une catastrophe, qui est responsable ?

L'A.P.C. ?

Le D.U.S. ?

Est-ce bien à l'A.P.C. de prendre le relais face aux limites du D.U.S. ?

L'A.P.C. n'est pas un service qui travaille l'urgence sociale, ce n'est pas leur rôle.

Dans la pratique, les éducatrices de l'A.P.C. sont intervenues à plusieurs reprises pour trouver des solutions à des usagers non pris en charge par le D.U.S.

2) Les personnes qui restent dehors malgré les dispositifs qui existent

L'A.P.C. a sensibilisé les autorités politiques locales sur le fait qu'il est fréquent que des usagers restent en rue malgré les dispositifs qui existent.

3) Le rôle du service au niveau du suivi des sans papiers

En outre, une autre requête au niveau politique local a mobilisé l'A.P.C.

Peuvent-ils prendre en charge le suivi d'un sans papier ?

Quel est la nature de leur rôle exact dans ledit suivi avec ce public ?

Fort heureusement, notre réseau comporte un Centre d'Action Interculturelle qui possède une bonne expertise du travail d'accompagnement social de ce type de public.

Dès lors, nos partenaires se tournent logiquement vers le C.e.R.A.I.C., également partenaire du Relais Social, pour négocier des collaborations possibles.

Enfin, dans le courant du dernier quadrimestre 2011, l'A.P.C. s'est inscrit à une participation active aux réunions de rencontre des riverains de l'abri de nuit sur les problèmes de nuisances.

Via d'autres services spécifiques, l'A.P.C. joue un rôle de médiation au sein de ce lieu d'échanges.

Nous insistons sur le fait que les éducatrices de la Cellule mobile participent surtout pour entendre les remarques des citoyens, les réponses des acteurs sociaux et politiques ainsi que les propositions faites.

Ce qui est logique vu qu'elles ont des liens privilégiés avec le public accroché en rue. Face aux doléances des riverains, il peut être inconfortable pour l'équipe d'interagir.

Remarques générales

Fin décembre 2011, Madame HUREZ, Conseillère auprès de l'A.P.C., nous faisait part de la décision du Collège en sa séance du 19/12/2011 quant à un changement résultant d'un travail d'audit réalisé au sein des services de l'A.P.C.

Le problème soulevé :

Il apparaissait que les 2 postes d'éducateurs de rue travaillant au zonage "Sans-abrisme" semblaient isolés des équipes principalement dédiées au projet de prise en charge globale de la problématique des sans- abri.

Ces agents étaient, en quelque sorte, écartelés entre 4 services différents : le CPAS, Picardie Laïque, Psychic et l'A.P.C.

Leur vocation est de réaliser un zonage médicosocial. Or l'éducatrice de rue en fonction (L'autre éducatrice était en maladie de longue durée) se retrouvait au sein d'une équipe d'éducateurs de quartier et de rue qui exercent un travail d'animations et de zonage aux orientations bien différentes.

La solution adoptée :

Il semblait à la Direction de l'A.P.C. qu'il soit bien plus rationnel d'intégrer les 2 éducatrices au sein du CPAS disposant d'une équipe d'infirmières sociales qui pratiquent déjà avec elles un zonage commun ainsi que des services adaptés à la détresse médicale et socio-économique de cette population fragilisée.

Le réseau tissé entre les infirmières sociales, les éducatrices de rue et les psychologues devrait être resserré pour venir compléter ainsi l'offre de Picardie Laïque.

Pour concrétiser ce rapprochement, les subsides dédicacés pour l'instant à l'APC pour l'embauche des 2 postes d'éducateurs de rue "Sans Abri" devraient revenir au CPAS pour que ceux-ci fassent partie de l'équipe des infirmières sociales intégrées au même projet.

Perspectives 2012

Considérant la décision du Conseil Communal, **la première perspective vise le transfert des 2 éducateurs au sein du CPAS.**

Nous devons nous assurer de la légalité d'une telle opération auprès de la Région Wallonne.

Il sera important de ne pas changer les missions prévues par le cahier des charges.

De même, il sera opportun de rencontrer la Direction du C.P.A.S. en vue de réfléchir à différentes modalités afférentes à ce changement souhaité :

- L'intitulé du service ;
- Les missions de ces agents ;
- La complémentarité avec l'équipe du Relais Santé et autres services du C.P.A.S. ainsi que les collaborations avec les partenaires du réseau (définition de limites précises au niveau des interventions) ;
- La situation administrative, les horaires,... ;
- Le budget accordé par le Relais Social ;
- Le management de l'équipe : désignation d'un responsable, d'un référent social,... ;
- Les autres questions qu'il serait utile d'évoquer.

Il convient d'apporter une petite nuance à cette idée de synergie avec le Relais Santé

Si, sous réserve de la place disponible dans le local, nous pouvons installer physiquement l'équipe éducative au sein de l'équipe infirmière du Relais Santé, il semble très clair de garder l'identité propre des missions confiées aux éducatrices.

En ce sens, ce ne sera pas la cellule mobile du Relais santé vu que pour ce qui concerne l'équipe du dispositif santé, un subside spécifique est accordé au Relais Social et qu'il existe un cadre légal spécifique.

La seconde perspective visera à **organiser un travail d'accroche adapté au public plus difficile** générant des nuisances là où ils se trouvent.

Via nos réunions de coordination de travail de rue, notre Relais Social organisera une concertation afin de déterminer une méthodologie spécifique pour ce public non compliant en prenant soin d'inviter des services ressources spécialisés en assuétudes et en santé mentale.

Il est fort probable que le fruit de cette future réflexion amène quelques ajustements au niveau de la pratique d'accroche.

2.5. Axe transversal

2.5.1. Le service d'appui aux projets du Relais Social (agent P.T.P. du C.P.A.S. de La Louvière)

➤ Finalité de l'action :

Offrir un service d'appui au C.P.A.S. pour la concertation des partenaires et porteurs de projets dans le cadre du Relais Social en visant le développement optimal d'une meilleure transversalité entre les services du C.P.A.S. au niveau des projets subsidiés par le Relais Social Urbain et les partenaires du réseau.

➤ Public cible :

- Suivi des responsables de projets des différentes actions du C.P.A.S. soutenues par le Relais Social;
- Les partenaires du Relais Social.

➤ Budget 2011 :

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Janvier 2008	19 574,67 € Modification budgétaire effectuée en cours d'exercice 2011 16.281,17 €	17.224,93 €	Eu égard au nombre de projets impulsés par le C.P.A.S. depuis la création du Relais Social, la nécessité de prévoir un agent de coordination, interface entre les chargés de projets et la Direction du C.P.A.S., s'est révélée. Cette Interface est directement réalisée auprès de la Coordination générale du R.S.U.L.L.
Le subside couvre les frais de personnel de l'agent de soutien ainsi que les frais de fonctionnement utiles au bon déroulement de sa mission. Ce poste P.T.P. était prévu jusqu'au 31 juillet 2011.			

➤ Budget 2012 :

Cette action ayant pris fin, il n'y aura plus de subside dédié au C.P.A.S. en vue de supporter le solde du coût salarial.

En ce qui concerne le CPAS

Objectif général 1 :

Jouer le rôle de l'interface entre les différents services du CPAS visés directement ou indirectement par la collaboration avec le Relais Social

Objectif opérationnel :

Veiller à suivre un cursus de formation en parfaite adéquation avec les exigences de la fonction.

En ce qui concerne le Relais Social

Objectif général 1 :

Fournir les données existantes autour des projets du CPAS et veiller à diffuser les informations utiles aux différents acteurs concernés par la collaboration avec le Relais Social

Objectifs opérationnels :

- Regrouper tous les projets du CPAS subsidiés par le Relais Social :
 - Cahier des charges (objectifs)
 - Aspects financiers
 - Convention
- Etudier ces différents éléments qui seront repris dans le tableau de bord spécifique alimentant le tableau global du CPAS
- Veiller au respect des échéances et des objectifs posés dans les projets
- Rassembler trimestriellement les tableaux statistiques des projets alimentant le tableau de bord statistique général de la Coordination générale (en vue de remplir le rôle d'observatoire de la précarité sociale)
- En décembre de chaque exercice, réaliser un tableau annuel en compagnie des responsables de projets et commenter les observations générales.
- Rédiger une note de synthèse qui servira tant au CPAS dans sa politique générale qu'au Relais Social dans sa mission d'évaluation des besoins des usagers.

En ce qui concerne le CPAS

Objectif général 2 :

Créer des outils de gestion autour des différents projets subsidiés du CPAS facilitant leur évaluation, leur supervision continue.

Objectifs opérationnels :

- Par rapport aux projets (DUS, Loge-Toit, Relais Santé, Service de soutien au Réseau, l'utilisation de la carte médicale), créer un tableau de bord général comprenant la synthèse des 4 paramètres importants de gestion des projets ainsi que l'échéancier (appels à projets, rapport d'activités, données pour le rapport d'évaluation de la coordination générale, budget).
- Créer un tableau de bord spécifique pour chaque projet permettant d'en réaliser le suivi et d'observer le respect des échéances.
- Transmettre le tableau de bord général
 - mensuellement à la Direction générale du Service social
 - trimestriellement à la Coordination générale du Relais Social Urbain en vue d'en informer le Comité de Pilotage et le Conseil d'Administration du RSULL et aux responsables des projets du CPAS pour information.
- Veiller à assurer le suivi scrupuleux de tous les paramètres afférents à l'évolution des projets et contacter les responsables pour obtenir les informations utiles (rédiger des notes de service au besoin en cas de non respect des délais)

En ce qui concerne le Relais Social

Objectif général 2 :

Travail d'information à effectuer auprès du secteur médical en vue de diffuser les résultats de l'enquête sur la création d'une Maison Médicale.

Objectifs opérationnels :

- Organiser une réunion d'information en présence des Médecins généralistes de la FMGCB
- Assurer la diffusion du rapport auprès des organismes de Santé

En ce qui concerne le CPAS

Objectif général 3 :

Récolter les données existantes au sein des différentes services ou projets subsidiés et proposer une évaluation générale des actions pour les autorités du CPAS et le réseau partenarial du Relais Social.

Objectifs opérationnels :

Sur base des données existantes récoltées autour des différentes actions, rédiger un rapport de synthèse destiné à informer le Conseil de l'Action Sociale du CPAS ainsi que les différentes instances décisionnelles du RSULL

En ce qui concerne le Relais Social

Objectif général 3 :

Développer un travail de coordination avec les services spécialisés en aide alimentaire.

Objectifs opérationnels :

- Etablir une cartographie des services d'aide alimentaire de l'entité en allant à la rencontre des personnes de référence des services d'aide alimentaire.
- Etablir un cadastre des offres des services en synthétisant les éléments collectés lors de la construction de la cartographie et en élaborant une fiche d'information présentant l'offre.
- Constituer un répertoire de tels services.
- Diffuser ce répertoire aux différents services assurant une aide alimentaire ainsi qu'aux partenaires du Relais Social qui pourront orienter les usagers de manière plus précise.
- Etudier l'utilisation de ces services par les usagers en collectant des données sur le profil des usagers, la fréquence de l'utilisation des services, les marchandises utilisées, les conditions d'accès, les horaires, les limites de l'offre.
- Réfléchir sur les liens possibles entre les services pour proposer une offre en adéquation avec les besoins des usagers en créant une fiche de renseignement reprenant les marchandises disponibles et celles manquantes (chaque service pourra ainsi orienter le demandeur vers le service disposant des marchandises).
- Créer un folder d'information à l'attention des usagers en vue de leur préciser l'offre disponible à La Louvière et les services compétents en la matière (adresse, numéro de contact, marchandises généralement disponibles) et en assurer la diffusion.

En ce qui concerne le CPAS

Objectif général 4 :

Travailler en collaboration avec le Coordonnement général autour d'actions transversales spécifiques offrant une plus-value aux partenaires.

Objectifs opérationnels :

En vue de construire les tableaux de bord utiles au CPAS, rencontrer les attentes de la Coordonnement générale du Relais Social en vue d'intégrer les paramètres liés aux exigences décrétales de ce type de dispositif (demande de subside, suivi des objectifs, évaluation, contrôle budgétaire coordonné, respect des délais).

En ce qui concerne le Relais Social

Objectif général 4 :

Création d'un site internet permettant la diffusion des activités principales du RSULL en vue de faire circuler l'information auprès de son réseau partenarial.

Objectifs opérationnels :

- Veiller à l'alimentation régulière des informations utiles
- Utilisation d'un programme spécifique pour la création du site
- Récolter des informations auprès du service informatique du CPAS pour la diffusion du site sur le Web

En ce qui concerne le CPAS

Objectif général 5 :

Appuyer la Coordinatrice du Relais Santé dans ses activités

Objectifs opérationnels :

- Aider à la rédaction de différents rapports à remettre au Conseil de l'Action Sociale.
- Aider la Coordinatrice à élaborer son rapport d'activités

**Cadre du personnel subsidié
- 1 Agent PTP (TP)**

Remarques générales

Nous nous y attendions, cette action a pris fin en juillet 2011.

Le travail de l'agent de soutien apportait une réelle plus-value aux différents projets menés en partenariat avec le C.P.A.S.

En effet, elle accompagnait les différents travailleurs porteurs des projets afin de les aider à respecter les cahiers des charges des actions et nous rapportait leurs éventuelles difficultés.

Après avoir créé des outils de gestion de projets et veillé à leur bonne tenue, l'agent a essentiellement contribué à son travail de soutien logistique.

Elle a aidé à la réalisation des évaluations finales 2010 (effectuées dans le courant du premier trimestre 2011) et des évaluations intermédiaires des projets réalisées en mai 2011.

Elle a veillé à nous transmettre toutes les informations relatives aux aspects financiers des actions suivies, ce qui permettait d'opérer des modifications budgétaires en fonction des prévisions et tendances de consommation.

En plus de sa charge de travail, deux perspectives étaient programmées à l'agenda 2011 :

- Travailler sur la création d'un folder à l'attention des usagers leur précisant les services accessibles qui œuvrent dans l'aide aux personnes les plus démunies ;

- Dans la mesure du possible, essayer de créer le site Internet du Relais Social de La Louvière permettant ainsi la diffusion des activités auprès de son réseau partenarial.

Faute de temps, elles n'ont hélas pas été mises en œuvre.

Notons que si nous n'avons pas créé de folder général d'information, les folders spécifiques aux actions SOS Canicules et Plan Grand Froid ont été actualisés.

Quant à la création d'un site Internet, nous n'avons actuellement pas les moyens en personnel pour travailler à son développement.

Perspectives 2012

L'agent a terminé son contrat en juillet 2011.

Ce projet P.T.P. était une action one-shot de soutien aux Relais Sociaux Wallons.

Il n'y a donc plus de perspectives à ce niveau d'action.

En l'absence du travail de soutien, les tâches ont été réparties tant au sein du C.P.A.S. qu'au niveau de la Coordination générale en fonction des objectifs visés.

Si à l'avenir la Région Wallonne aura la possibilité de renforcer les moyens humains dédiés aux actions des Relais Sociaux Urbains via des mesures spécifiques, notre Relais Social sera preneur.

2.5.2. Le Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière

➤ **Finalité de l'action :**

Viser à faciliter l'accès aux soins aux personnes vivant la grande précarité en agissant comme moteur d'un partenariat psycho médico-social et en assurant un accompagnement personnel en vue de favoriser progressivement la prise en charge autonome de leur santé.

➤ **Public cible :**

La population Louviéroise, tous âges confondus, la plus précarisée en moins bonne santé et qui ne se soigne plus

➤ **Principaux partenaires du réseau :**

Ville de La Louvière (A.P.C. et La Louvière Ville Santé), C.P.A.S. La Louvière (D.U.S., Service Logement,...), Maison d'accueil « L'Abri », A.I.S. Logicentre, S.C.R.L. Centr'Habitat, Psy Chic, A.S.B.L. Picardie Laïque (Abri de nuit et dispositif d'accueil de jour « 109 »), l'A.P.T.S., l'A.P.E.P., le refuge pour femmes battues, la PFRCC, Ellipse, Utopie, L'O.N.E., le C.L.P.S., le SISD, Le FARES, l'Inami, l'O.S.H., les Médecins généralistes,...)

➤ **Budget 2011 :**

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Novembre 2006	71.400 euros	108 563,33 euros	797 soins dispensés 325 rencontres d'accrochage en rue 233 consultations au relais Santé 93 consultations au centre d'accueil de jour 28 passages à l'abri de nuit 38 permanences à la maison d'accueil « L'Abri »
La subvention couvre les frais de personnel de deux infirmières. L'infirmière coordinatrice engagée depuis novembre 2006 est en maladie de longue durée.			

➤ **Budget 2012 :**

Pour l'année 2012, le CPAS de La Louvière sollicite pour le Relais Santé, un budget total de **72.828 euros** :

- Frais de personnel : 58.031,92 euros (pour couvrir 2 infirmières TP – 1 infirmière contractuelle et 1 infirmière dans le cadre Maribel)
- Frais d'action : 14.796,08 euros (locaux, chauffage, matériel de bureau,...)

Le coût salarial du personnel est supérieur au coût de l'année 2011 car le C.P.A.S. n'utilisera plus le Maribel social que pour 1 seule infirmière.

Cette mesure réductrice de coût était aussi nécessaire à la rencontre d'autres priorités urgentes.

Objectif général 1 : Veiller à proposer des actions d'accrochage	
Objectif opérationnel 1 : Accueillir les personnes en situation d'exclusion sociale en assurant des permanences infirmières internes et externes pour le public cible (permanence dans le local, au sein du 109, au sein de l'abri de nuit	
Critères	Indicateurs
<p>➤ Tenir une permanence dans les locaux du Relais Santé le jeudi de 13h00 à 16h30</p>	<p>➤ <u>Nombre total de permanences:</u> 233 (171 en 2010)</p> <p>➤ <u>Nombre d'usagers accueillis:</u> 54 dont 18 nouveaux</p> <p>➤ <u>Type de demandes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'écoute, - soutien psychologique, - accompagnements, - orientations, - informations, - soins,... <p>➤ <u>Réponses apportées:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Soins: 281 (14 en 2010) Principalement : - Prise de tension artérielle, - Application de pommade - Soins désinfectants • Orientations: 93 - Médecins généralistes (46) Les infirmières donnent à l'utilisateur la liste de 3 médecins généralistes qui consultent à proximité de l'endroit où il se trouve OU elles prennent RDV pour la personne. - CPAS – Aide administratives (12) Principalement pour une remise en ordre des droits (RIS,...)

	<ul style="list-style-type: none"> - Centre de Jour 109 (9) - Abri de nuit - DUS - ...
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tenir une permanence au sein du dispositif « 109 » le mardi et le jeudi de 10h00 à 12h30 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre total de permanences:</u> 93 permanences ➤ <u>Nombre d'usagers accueillis:</u> 86 dont 39 nouveaux usagers ➤ <u>Type de demandes:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Psychologiques, - accompagnements, orientations, informations, soins,... ➤ <u>Réponses apportées:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Entretiens : 405 • Soins : 181 (110 soins en 2010) • Soutien psychologique : 154 • Orientations; 66 (64 en 2010) <ul style="list-style-type: none"> - Médecins généralistes / spécialistes / urgences - CPAS – Aide administratives <p>45 personnes n'avaient pas besoin d'orientation.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tenir une permanence au sein de l'Abri de Nuit le mardi de 07h00 à 08h00 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre total de permanences:</u> 28 permanences ➤ <u>Nombre d'usagers accueillis:</u> 52 personnes dont 29 nouveaux usagers ➤ <u>Type de demandes:</u> Principalement demande de soins : <ul style="list-style-type: none"> - Soins désinfectants - Pansements <u>Réponses apportées:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Entretiens : 122 • Soins: 49 interventions <p>En moyenne, 2 soins sont apportés par personne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutien psychologique : 41 • Orientations: /
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Souvent elles orientent les personnes vers plusieurs endroits. Il y a des personnes qui n'ont pas besoin d'orientation.</p>	

Objectif opérationnel 2 : Informer les personnes en situation d'exclusion sociale en matière de santé et d'existence des services de 1ère et seconde ligne, adaptés à leurs besoins, en se déplaçant sur le terrain ou chez les partenaires du réseau

<p>➤ Réunions d'information au sein de la maison d'accueil l'Abri</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions</u>: 4</p> <p>➤ <u>Nombre de participants différents rencontrés</u>: +/- 25 personnes différentes</p> <p>Au TOTAL, il y a eu 44 participants</p> <p>➤ <u>Relevé des questions posées et des besoins éventuels</u> : OUI</p>
<p>➤ Réunions d'information au sein d'Utopie</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions</u>: 3</p> <p>➤ <u>Nombre de participants différents rencontrés</u>: +/- 15 participants différents</p> <p>Au TOTAL, il y a eu 36 participants</p> <p>➤ <u>Relevé des questions posées et des besoins éventuels</u> : OUI</p>
<p>➤ Réunions d'information auprès des ateliers du CPAS de La Louvière</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions</u>: 14</p> <p>➤ <u>Nombre de participants différents rencontrés</u>:</p> <p>➤ <u>Relevé des questions posées et des besoins éventuels</u> : OUI</p> <p>Voir le point relatif aux groupes de parole dans le présent chapitre de ce rapport d'évaluation.</p>
<p>➤ Réunions d'information auprès des partenaires du Plan SOS Chaleur et du Plan SOS Froid du Relais Social Urbain de La Louvière</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions</u>:</p> <p>➤ <u>Nombre de participants différents rencontrés</u>:</p> <p>➤ <u>Relevé des questions posées et des besoins éventuels</u></p> <p>Le Relais Santé a participé activement aux réunions de coordination du Relais Social (Voir leur rapport d'activités)</p>
<p>➤ Lors du travail d'accrochage</p>	<p>➤ <u>Nombre de rencontres</u>:</p> <p>325 rencontres (97 en 2010)</p> <p>➤ <u>Nombre de personnes différentes rencontrées</u>:</p> <p>47 personnes différentes dont 18 primo-utilisateurs (39 en 2010)</p> <p>➤ <u>Relevé des questions posées et des besoins éventuels</u> Oui</p>

	<p>➤ <u>Orientations:</u> 33</p> <p>Les personnes sont principalement orientées vers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Médecins généralistes (20) ▪ Le 109 (9) ▪ Le Tremplin (4) <p><u>Remarque :</u> Les personnes rencontrées ne semblent pas avoir de demandes.</p>
<p>➤ Prévent Bar (prévention assuétudes) avec l'APP et La Louvière Ville Santé</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions:</u></p> <p>6 réunions préparatoires</p> <p>➤ <u>Nombre de présences sur le terrain:</u></p> <p>4 sorties sur le terrain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soumonce - carnaval de La Louvière - Arts urbains - Concert Maes Music box <p>➤ <u>Nombre de personnes rencontrées:</u></p> <p>75 personnes différentes ont été rencontrées</p> <p>➤ <u>Relevé des question:</u> Oui</p> <p>➤ <u>Mesure de l'impact de l'information</u> (orientation, demandes individuelles)</p>
<p>➤ Etablir des conventions avec les partenaires impliqués dans les différents projets afin de pérenniser les actions entreprises</p>	<p>Pour chaque projet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Combien de conventions ont-elles été signées et avec qui:</u> <p>1 avec l'Abri asbl signée au mois d'avril.</p>
<p>Objectif opérationnel 3 : Proposer un accompagnement physique à la personne se trouvant dans le besoin et assurer la liaison, la concertation, le travail d'équipe avec le ou les organismes utiles à la prise en charge de sa situation ou encore un soutien socio-psychologique</p>	
<p>➤ Accompagnement physique</p>	<p>➤ <u>Nombre:</u></p> <p>9 (5 en 2010)</p> <p>➤ <u>Type</u> (liaison/concertation/travail d'équipe):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Magasins citoyens, - Médecin, - CPAS, - 109 <p>➤ <u>Recenser les intervenants</u></p>
<p>➤ Écoute active et soutien socio-psychologique en collaboration notamment avec le psychologue mobile et l'abri de jour</p>	<p>➤ <u>Nombre:</u></p> <p>586 tout lieux confondus (Relais Santé, 109, en rue, abri de nuit) - (69 en 2010)</p>

	<p>➤ <u>Type</u> (liaison/concertation/travail d'équipe):</p> <ul style="list-style-type: none"> - personnes déprimées, - en rupture de lien social, - idées suicidaires, - personnes ayant consommé, - problèmes financiers, - problèmes familiaux ou de couple, - problèmes de logement <p>➤ <u>Recenser les intervenants</u></p> <p>C'est décrit dans le rapport d'activités du Relais Santé</p>
<p>Objectif opérationnel 4 : Assurer une offre de 1er soin soit dans le local adapté du Relais Santé sur base d'un rendez-vous préalable, à la demande urgente d'un usager ou encore par l'activation d'un partenaire extérieur.</p> <p>Ces premiers soins peuvent être dispensés sur le terrain ou lors des permanences effectuées au sein d'autres dispositifs (109, Abri de Nuit, l'Abri, logement d'urgences du CPAS...)</p>	
<p>➤ Soins dispensés au sein du local</p>	<p>➤ <u>Nombre</u>: Voir page 1</p> <p>➤ <u>Types</u>:</p> <p>➤ <u>Récolte de données épidémiologiques</u></p>
<p>➤ Soins dispensés à l'extérieur</p>	<p>➤ <u>Nombre</u>: 516 soins (110 en 2010)</p> <p>➤ <u>Types</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • « 109 » : 181 soins <ul style="list-style-type: none"> - 91 prises de tension artérielle - 17 pansements - 17 applications de pommade • l'abri asbl : 285 soins <ul style="list-style-type: none"> - 276 préparations de médicaments - 5 bandages • Le Tremplin : 49 soins <ul style="list-style-type: none"> - 14 soins de pieds - 13 pansements - 8 bandages • Domicile : 1 soin à la demande du SAMD (toilette d'une personne âgée) <p>➤ <u>Récolte de données épidémiologiques</u> : OUI</p>
<p>Objectif opérationnel 5 : Effectuer un travail d'accrochage auprès du public en se rendant dans la rue, en se tenant à la disposition des partenaires du réseau ou des dispositifs accueillant des personnes en grande précarité sociale</p>	
<p>➤ Maraude dans la rue et tissage d'une relation de confiance avec les sans-abri, les sans-papiers, les mal logés, les personnes en grande précarité sociale</p>	<p>➤ <u>Nombre de rencontres d'accrochage</u>:</p> <p>325 (97 en 2010)</p> <p>➤ <u>Profilage</u>: données épidémiologiques OUI</p>

<p>➤ Créer des synergies entre travailleurs de rue afin d'avoir une meilleure couverture géographique</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions de coordination du travail de rue: 5 réunions</u></p> <p>➤ <u>Nombre de maraudes communes effectuées avec d'autres professionnels: 22 maraudes</u></p> <p>11 maraudes avec psy-chic 11 maraudes avec l'APC</p>
<p>Objectif général 2 : Assurer la prévention à titre individuel et en terme de santé publique</p>	
<p>Objectif opérationnel 1 : Proposer des informations relatives à la prévention en matière de santé lors des permanences, lors des déplacements dans le cadre du travail d'accrochage et lors des interpellations d'après séances d'informations collectives (Abri, Utopie 109, CAPS,...)</p>	
<p>➤ Transmission d'informations préventives en permanence</p>	<p>➤ <u>Nombre d'information dispensée: 123</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanence Relais Santé : 25 • « 109 » : 48 • Abri de nuit : 16 • L'Abri asbl : 26 • En rue : 8 <p>➤ <u>Décrite le type d'informations</u></p> <p>Ces informations sont données en entretien individuel les sujets principalement abordés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Problème de diabète ▪ La tuberculose ▪ Le Sida ▪ La galle ▪ L'importance de ne pas s'automédiquer. <p>➤ <u>Suivi auprès de la personne: /</u></p> <p>➤ <u>Nombre de suivis: /</u></p>
<p>➤ Transmission d'informations préventives en travail d'accrochage en rue</p>	<p>➤ <u>Nombre d'information dispensée: 8</u></p> <p>➤ <u>Types d'informations:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Problèmes pulmonaires (Asthme, bronchite...) <p>➤ <u>Suivi auprès de la personne: /</u></p> <p>➤ <u>Nombre de suivis: /</u></p>
<p>➤ Transmission d'informations préventives à la demande d'une personne en groupe de parole</p>	<p>➤ <u>Nombre d'information dispensée:</u></p> <p>C'est assez rare. Les personnes osent peu parler devant le groupe (Sauf en groupe des centres communautaires, la dynamique est différente)</p> <p>➤ <u>Types d'informations:</u></p> <p>➤ <u>Suivi auprès de la personne: /</u></p> <p>➤ <u>Nombre de suivis: /</u></p>

<p align="center">Objectif opérationnel 2 : sur base des informations récoltées lors du travail préventif individuel, des concertations avec les partenaires du Relais Santé, promouvoir des actions spécifiques (dépistages, campagnes de vaccination,...)</p>	
<p>➤ Actions de santé publique</p>	<p>➤ <u>Nombre d'actions de santé publique réalisées ou en cours: 1</u></p> <p>➤ <u>Types:</u></p> <p>Information tuberculose + dépistage par l'intradermo-réaction</p> <p>➤ <u>Public cible:</u> Voir rapport d'activités du Relais Santé</p>
<p>➤ Transmission des données auprès des partenaires ayant une mission de santé publique (OSH, La Louvière Ville Santé, CLPS, Fédération des Médecins Généralistes du Centre et de Binche,...)</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunions dans ce cadre:</u></p> <p>6 réunions CBEC</p> <p>➤ <u>Type d'informations:</u></p> <p>évolution du projet gym douce en cours, développement des projets 2011 (comment éviter les chutes, pharmacie familiale + mélange alcool-médicaments, vie affective et sexuelle des personnes âgées, tuberculose, prévention alcool, hygiène alimentaire, bien manger chez l'enfant)</p>
<p>Objectif général 3 : Entretien et déployer le réseau de partenaires en étudiant les liens possibles permettant de développer l'action la plus adéquate aux besoins des usagers et envisager de nouvelles collaborations</p>	
<p>Objectif opérationnel 1 : Entretien des contacts dynamiques avec le réseau partenarial existant depuis la création du dispositif, diffuser les informations, les solliciter pour enrichir l'offre sur le terrain</p>	
<p>➤ Collaboration avec les partenaires indispensables et maintien du lien</p>	<p>Oui / non</p>
<p>➤ Développer des collaborations avec d'autres partenaires potentiels</p>	<p>Oui / non</p> <p>Projet : en 2011, des contacts ont été pris avec Médecins du Monde en vue de mettre une collaboration en place.</p> <p>Le 20 décembre 2011 une rencontre a eu lieu sur Bruxelles. L'objectif est de mettre en place une collaboration médicale sur la Louvière.</p>
<p>➤ Établissement de conventions avec les partenaires en fonction des services à mettre en œuvre</p>	<p>➤ <u>Nombre de conventions signées:</u> 1 avec l'abri en avril</p> <p>Attention, sur base de l'article 2 §3 de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 27 2009 Il faut prévoir la signature de conventions cadres avec la centre d'accueil de jour « le 109 » et l'abri de nuit « le Tremplin.</p>

Objectif opérationnel 2 : Assurer la coordination des actions de santé au niveau local en animant la Commission Bien être et Santé et en veillant à assurer l'opérationnalisation du Plan d'Actions sur le terrain	
➤ Au moins 1 réunion tous les 2 mois	Oui / non
➤ Avancée concrète dans les différents thèmes du Plan d'Action, au moins 80% des objectifs fixés sont atteints	Oui / non 4 thèmes portés en 2011 : - Comment éviter les chutes - Vie affective et sexuelle des personnes âgées - Hygiène alimentaire - Information sur le tabac
Objectif opérationnel 3 : Déployer le réseau Relais Santé auprès des communes avoisinantes dont le niveau de cohésion social et proche de celui de La Louvière (Anderlues, Manage, Binche, Morlanwelz, Chapelle-Lez-Herlaimont	
➤ Communes approchées	
➤ Institutions sociales installées géographiquement sur ces communes approchées	
➤ Aboutissement à une collaboration	
➤ Réflexion sur l'accrochage adapté du public cible	
Remarque particulière :	
Pour l'instant, en l'état actuel des choses, l'extension du dispositif sur l'arrondissement administratif n'est pas à l'ordre du jour. Le Relais Santé suivra les directives que leur donnera la Région Wallonne.	
Objectif opérationnel 4 : Établir sur l'accrochage une collaboration étroite avec le travailleur social chargé de la mise en oeuvre du dispositif « Carte Médicale » du CPAS de La Louvière	
➤ Au moins 2 réunions mensuelles	Oui/Non Il n'y a plus de réunions mises en place. Les contacts se font par téléphone
➤ Suivi des réunions de coordination	En ce qui concerne l'évolution de la collaboration entre ces deux services, depuis la mise en place de la carte pharmaceutique, les 2 infirmières prenaient soin d'informer les usagers de l'existence de ce dispositif. 2 usagers ont reçu la carte pharmaceutique suite à l'orientation faite par les infirmières.
Objectif opérationnel 5 : Participer au projet « Médecine, Action Sociale et Précarité » développé à La Louvière et Manage	
➤ Participation aux réunions de travail, min 1X/trimestre	Oui/Non 25 octobre 2011, le Relais Santé a tenu un stand : 30 médecins sont passés par ce stand et ont reçu l'info.

Objectif général 4 : Jouer le rôle d'observatoire de la santé des plus démunis en recensant auprès d'eux toutes les données épidémiologiques utiles récoltées dans le cadre des diverses actions du Relais Santé	
Objectif opérationnel 1 : Décrire les problèmes de santé	
➤ Diversité des problèmes de santé et élaboration d'un listing des pathologies d'un point de vue qualitatif et quantitatif	Oui/Non Enumération : <ul style="list-style-type: none"> - Physique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hypertension ▪ Problèmes dermatologiques ▪ Douleurs articulaires ▪ Douleurs musculaires ▪ Troubles du système digestif - Santé mentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schizophrénie ▪ Dépression ▪ Crises d'angoisse
Objectif opérationnel 2 : Observer la consommation des soins de la population très précarisée et en dégager des éléments statistiques	
➤ Recenser les bons médicaux délivrés par le CPAS dans le cadre des consultations chez un généraliste	➤ Nombre de bons médicaux Pas de recensement fait pas le Relais Santé
➤ Recenser les bons délivrés par le CPAS dans le cadre des frais pharmaceutiques des usagers	➤ Nombre de bons pharmaceutiques Pas de recensement fait pas le Relais Santé
Remarque particulière : Ces données sont calculées annuellement par la chef du service social administratif financier. Si cet objectif était surtout lié au projet d'étude sur la faisabilité de la création d'une maison médicale à La Louvière, étude bouclée il y a 2 ans, les infirmières pourraient continuer de consulter de telles données pour avoir une idée de l'évolution des consommations.	
Objectif opérationnel 3 : Observer l'accès aux soins d'hygiène de base	
➤ Observer le comportement des usagers	➤ <u>Nombre de douches prises:</u> 12 personnes orientées vers les magasins citoyens (2 accompagnées physiquement)
Objectif opérationnel 4 : Recenser les données socio-épidémiologiques auprès des usagers lors de l'accueil, lors de la réunion d'informations, lors du travail d'accompagnement et de soutien, lors des dispenses de soins au niveau local et à l'extérieur, lors du travail d'accrochage effectué	
➤ Accueil	Oui/Non
➤ Réunion d'informations	Oui/Non
➤ Travail d'accompagnement et de soutien	Oui/Non
➤ Dispense de soins au niveau local et à l'extérieur	Oui/Non

➤ Travail d'accrochage effectué	Oui/Non
➤ Passer progressivement à l'encodage unique des données sous format informatique	<p>➤ <u>Transition effectuée</u>: OUI/NON</p> <p>L'encodage est fait à la main au jour le jour.</p> <p>L'encodage informatique a lieu en fin d'année lors de la remise des données statistiques basées sur la récolte de données de l'IWEPS</p>
Remarque particulière :	
L'organisation du travail sur la collecte des données socio épidémiologiques par les Relais Santé aura lieu en 2012 avec la Région Wallonne et l'O.S.W.	
Objectif opérationnel 5 : Transmettre l'analyse des résultats et des pistes de travail exploitables sur base des besoins recensés en vue d'actualiser le plan d'actions et de développer les partenariats indispensables	
➤ Transmission de tableaux de bord au Comité de Pilotage du R.S.U.L.L permettant d'évaluer la problématique du sans-abrisme et les besoins de la population	OUI
Remarque particulière :	
Le service a assuré une présentation du bilan 2010 et des perspectives 2011 aux membres du comité de pilotage en sa séance du 28 mars 2011.	
Les infirmières du Relais Santé précisent également que chaque mois un tableau récapitulatif du travail effectué de manière générale est envoyé à leur coordinatrice. Une copie est aussi transmise au Coordinateur général du RSULL.	
Objectif opérationnel 6 : Informer la Région Wallonne quant à la réalité locale	
➤ Transmission du rapport d'activités dans les délais impartis	<p>OUI/NON</p> <p>Via le rapport d'activités du Relais Santé</p>
Objectif général 5 : Organiser de manière continue le fonctionnement général du Relais Santé	
Objectif opérationnel 1 : Offrir un service de qualité aux besoins des usagers en veillant à ce que l'équipe en charge du dispositif se l'approprie et développe les compétences et connaissances nécessaires à l'exercice de leur fonction	
➤ Appropriation du dispositif, découverte des différentes missions et des actions déjà entreprises par le Relais Santé	Oui/Non
➤ Participation à des formations adéquates à la fonction occupée	<p>Oui/Non</p> <p>➤ <u>Type de formations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Développement de soi de l'utilisateur - Gestion de l'agressivité - Création de projets <p>Les infirmières ne participent pas aux mêmes formations mais elles échangent autour des formations suivies.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Permettre à l'équipe de participer à des colloques, conférences, Forums lui offrant la possibilité d'enrichir ses connaissances générales au niveau des actions en santé 	<p>Oui/Non</p> <ul style="list-style-type: none"> - La psychothérapie institutionnelle - Fou de pauvreté, fou d'exclusion - Info drogues - Bien-être au travail <p>Visite du point cannabis/alcool à Lièges</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se présenter et se faire connaître aux divers partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nombre de partenaires informés</u>: 4 (CPAS – 2 groupes, APC, Relais Social et l'école d'infirmières de Jolimont – classe de 1^{er} année) ➤ <u>Type de communications effectuées</u>: Présentation du travail réalisé au quotidien (missions, public-cible, travail au RS, travail au 109, travail de rue, l'éducation à la santé, les partenaires, les perspectives 2011)
Objectif opérationnel 2 : Développer l'équipe du Relais Santé	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envisager l'engagement d'un agent administratif 	<p>Engagement réalisé: Oui/Non</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envisager la collaboration avec un médecin généraliste pour une consultation hebdomadaire 	<p>Collaboration concrétisée: Oui/Non</p>
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>Le 20 décembre 2011, on rencontre a été organisée avec Médecins du Monde. Nous espérons l'aboutissement de cette collaboration pour 2012</p>	
Objectif opérationnel 3 : Pérenniser le fonctionnement du Relais Santé en introduisant le dossier au Relais Social en vue d'obtenir le financement du projet (€70.000) et rétrocession du subside au CPAS, porteur du projet	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calcul du budget utile à l'action, écriture des objectifs et envoi à la D.G.O.5 en vue d'obtenir les moyens nécessaires pour l'exercice 2012 	<p>Oui/Non</p> <p>Les perspectives 2012 ont été transmises à la Région Wallonne via le Relais Social.</p> <p>Le 27 décembre 2011, une infirmière a été écartée. Le remplacement est à effectuer.</p>
Objectif opérationnel 4 : Définir, développer et assurer les suivis des actions lors des réunions de coordination avec la coordination du Relais Social Urbain de La Louvière	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réunion de coordination 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre: plus de 6 ➤ Suivi (OUI/NON) <p>Nous avons décrit ces réunions dans l'axe coordination du Relais Santé (Voir bilan des actions de mise en réseau au chapitre II)</p>



Remarques générales

Le Relais Santé a bien évolué en 2011 grâce au renforcement du personnel permettant d'enrichir l'offre de ce service.

Les statistiques montrent logiquement une augmentation des actions d'accroches, des soins prodigués et nous sommes en mesure d'assurer des passages fréquents au sein des structures d'hébergement ou d'accueil au sein du réseau.

L'essentiel des objectifs du service est atteint.

Les permanences au sein du nouveau local aménagé ont été assurées et quantitativement plus nombreuses que le travail qui pouvait être mené avec un seul agent.

Les collaborations avec l'abri de nuit ont abouti au passage systématique d'une infirmière le jeudi matin, ce qui a permis de toucher de nouveaux utilisateurs et d'assurer les soins utiles le cas échéant.

Les animations en éducation à la santé ont été menées de manière intensive, ce qui apporte une excellente dynamique avec des personnes se situant à des degrés divers dans des processus d'insertion sociale.

Quant à la collaboration avec des médecins généralistes, elle est actuellement à l'étude et devrait aboutir à une collaboration concrète avec Médecins du Monde.

Perspectives 2012

Nous poursuivrons selon 3 principales perspectives :

- L'organisation de consultations médicales via le partenariat avec Médecins du Monde à rendre opérationnel en 2012 ;

A cette fin, le 20/01/2012, en compagnie du Secrétaire du C.P.A.S., de la responsable du Relais Santé et d'une infirmière, nous sommes visiteront Médecins du Monde à Bruxelles.

Notre objectif sera de mieux cerner les missions de cet organisme et d'aborder notre besoin à La Louvière.

Le 23/02/2012, des représentants de Médecins du Monde viendront visiter notre Relais Santé local et nous pourrons étudier ensemble les modalités d'une collaboration.

- Participer activement au travail d'organisation de collecte des données socio épidémiologiques avec la Région Wallonne et l'Observatoire Wallon de la Santé ;

- Procéder au remplacement de l'infirmière écartée en décembre 2011 en vue de permettre le bon fonctionnement du service.

Nous continuerons d'assurer le passage d'une infirmière au sein de l'abri de nuit, du centre d'accueil de jour et de la Maison d'accueil « L'Abri ».

En relation avec l'accroche en rue et le transfert de la cellule mobile des éducatrices de rue au C.P.A.S., nous organiserons les liens utiles entre ces deux services en vue d'apporter un zonage pluridisciplinaire.

Les projets en suspens au sein de la Commission Bien être et Santé devront être retravaillés au sein de ce réseau « Prévention des chutes, Colloque sur le thème du tabac et de l'alcool ».

Enfin, nous poursuivrons également le travail avec les usagers rencontrés au sein des différents groupes de parole.

2.5.3. Le travail d'implémentation des pistes locales résultant de l'étude relative aux freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés

2.5.3.1. Contexte général

L'impulsion d'un travail de recherche...

Dans le courant du premier semestre 2008, Didier DONFUT, alors ministre de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Égalité des chances, avait initié **six projets de recherche** sur les freins à l'accueil et à l'hébergement des sans-abri en Région wallonne.

La recherche a été prise en charge par les six relais sociaux wallons, notamment par l'engagement d'un chercheur sous statut APE dans chaque ville (*Charleroi, La Louvière, Liège, Mons, Namur, Verviers*).

Pour La Louvière, le 19 mars 2008, nous engageâmes Mélanie STAGNITTO, assistante sociale afin de nous inscrire dans cette recherche.

La mise en place d'un soutien méthodologique...

La Région Wallonne avait désigné **l'Agence Alter** afin d'assurer l'accompagnement méthodologique du travail des chercheurs engagés.

Un travail par phases...

Les chercheurs ont pour la plupart réellement commencé leurs travaux aux environs de avril – mai 2008, avec comme objectif de rendre un rapport intermédiaire en octobre 2008.

Dans un premier temps, nous devions :

- Identifier et quantifier les ressources locales ;
- Identifier et quantifier (si possible) les demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement en maison d'accueil et abri de nuit ;
- Identifier les raisons pour lesquelles les sans-abri et grands précarisés ne sont pas ou ne peuvent pas être accueillis en abri de nuit ou en maison d'accueil :
 - Raisons tenant à l'organisation de l'établissement ;
 - Raisons tenant à l'organisation du réseau ;
 - Raisons tenant aux demandeurs (raisons objectives ou subjectives) ;
 - Autres raisons.

Mélanie STAGNITTO rédigea un rapport intermédiaire de 88 pages le 20 octobre 2008. (*Rapport disponible sur demande à la Coordination générale du Relais Social*).

Après les constats, des propositions concrètes...

Les chercheurs ont ensuite obtenu une année supplémentaire pour approfondir leurs travaux et **déboucher sur des propositions de solutions** aux freins à l'hébergement des sans-abri.

Concrètement, nous devons aboutir à l'élaboration de pistes de solutions adaptées à notre contexte local.

Nous devons répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les freins à l'accueil et à l'hébergement des sans-abri ?
- Quels acteurs sont concernés ?
- Quelles mesures proposer et avec quels moyens ?

Mélanie STAGNITTO rédigea un rapport final de 119 pages en mai 2009.

(*Rapport disponible sur demande à la Coordination générale du Relais Social*).

Dans un dernier temps, il nous était demandé d'identifier parmi ces pistes de solutions celles qui pouvaient être d'application pour l'ensemble de la région.

Les Relais Sociaux présentèrent le fruit de leurs travaux le 13 octobre 2009 :

- A des représentants de l'Administration (D.G.O. 5) ;
- A la représentante de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale, Eliane TILLIEUX ;

La nécessité de poursuivre ce travail...

Notre actuelle Ministre Wallonne de l'Action Sociale s'est montrée attentive à ce travail de recherche et a souhaité encourager la poursuite de l'action.

En juillet 2009, **la Déclaration de politique régionale wallonne 2009-2014** fut publiée et nous pouvions lire dans le chapitre « Permettre à chaque citoyen de vivre dignement » :

- « *Proposer des solutions en matière d'accueil et d'hébergement aux personnes en difficultés sociales* » :

« *Le Gouvernement entend continuer les efforts d'augmentation de la capacité d'accueil en faveur de personnes en difficultés sociales en prenant les mesures suivantes :*

▪ *(...) prendre en compte les résultats de l'étude en cours effectuée au sein des relais sociaux sur les freins à l'hébergement pour envisager les pistes telles que l'adaptation des projets d'accueil, les structures elles-mêmes, la formation du personnel, l'accès au logement, les animaux de compagnie et surtout l'accompagnement dans les premiers mois de l'insertion par le logement.* »

Sur base de ce travail de recherche des 6 Relais Sociaux, la Région Wallonne a dégagé des priorités autour de **5 thématiques générales prioritaires** :

Thématiques prioritaires de la Région Wallonne	Objectifs généraux à poursuivre
➤ <i>Renforcement du travail de réseau</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Généraliser les rencontres au sein des Relais Sociaux ; - Renforcer l'élaboration du travail en réseau ; - Envisager le réseau sous l'angle de « parcours d'insertion ».
➤ <i>Le parcours de l'utilisateur et le post-hébergement</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Réfléchir autour de la notion « parcours d'insertion » ; - Aider au maintien de la personne dans sa nouvelle structure d'accueil.
➤ <i>Les structures d'accueil</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer le suivi social dans les structures d'accueil ; - Réfléchir localement à l'inconditionnalité de l'accueil, aux quotas, à la durée de l'accueil.
➤ <i>La problématique de la Santé mentale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'accès des usagers aux structures de santé mentale.
➤ <i>La problématique des animaux de compagnie</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Envisager une action spécifique au sein de chaque relais en fonction de l'étendue de la problématique.



2.5.3.2. Les pistes qui avaient été dégagées à La Louvière :


Le rapport final de mai 2009 comprenait **12 pistes spécifiques**.





Toutes ces pistes résultaient :


- d'une approche qualitative basée sur des entretiens semi-directifs avec les professionnels du réseau ;
- de focus groups avec les hébergés de la Maison d'accueil l'Abri et du Refuge pour Femmes battues.

Pistes proposées	Aboutissement
Création d'une structure intermédiaire entre l'hébergement et le logement En chantier	La Maison d'Accueil « L'Abri » est notre seul partenaire à disposer de logements de type collectif.

	<p>Nous souhaitons étudier leur expérience et dégager les points forts de ce type de logement pour espérer relayer la pratique dans le cadre du Plan d’Ancrage Communal local.</p>
<p>Création d’une structure de post-hébergement : appartements transitoires supervisés pour Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes Battues</p> <p style="text-align: center;">En chantier</p>	<p>Depuis que nous subventionnons le projet d’accompagnement social de Logicentre, il est possible de trouver une réponse à ce besoin exprimé par l’A.S.B.L. Solidarité Femmes.</p> <p>Nous pensons qu’il soit opportun de réexaminer l’évolution de cette problématique avant toute autre démarche.</p>
<p>Création d’une structure d’hébergement : abri de nuit</p> <p style="text-align: center;"></p>	<p>Après moult péripéties, nous avons enfin un abri de nuit fonctionnel sur La Louvière.</p> <p>Il a été créé en tenant compte des différents paramètres permettant d’assurer un hébergement d’urgence de qualité et garant de la philosophie de l’accueil inconditionnel.</p> <p>Nous sommes en mesure d’accueillir des hommes, des femmes, des familles avec ou sans enfant(s).</p> <p>En outre, nous permettons l’accueil d’usagers accompagnés de chiens pour autant qu’il ne s’agisse pas de chiens dangereux. (maximum 2 chiens/nuit).</p>
<p>Création/pérennisation d’une structure d’accueil de jour à bas seuil</p> <p style="text-align: center;"></p>	<p>Nous continuons de soutenir le Centre d’accueil de jour « Le 109 » qui bénéficie depuis 1 an et demi d’une solide expérience en matière d’accueil.</p> <p>Nous avons recentré les priorités d’accès au dispositif sur les grands précarisés.</p> <p>Ce dispositif fonctionne avec de solides collaborations transversales du réseau, ce qui permet d’assurer des permanences spécialisées aux usagers.</p>
<p>Création d’une Maison d’accueil permettant l’hébergement de femmes, hommes ou couples accompagnés d’enfant(s)</p> <p>Et/ou augmentation du nombre de logements de transit</p> <p style="text-align: center;">En chantier</p>	<p>La Louvière ne dispose que d’une seule Maison d’accueil pour une population totale de plus de 77 000 habitants.</p> <p>Notre unique Maison d’accueil « L’Abri » n’est pas en mesure d’accueillir des familles accompagnées d’enfants.</p> <p>Ce besoin a donc été mis en exergue par les professionnels et usagers du réseau.</p> <p>Le logement de transit a été cité comme étant une alternative possible à cet accueil utile.</p> <p>Nous observons que le C.P.A.S. veille à créer des logements de ce type dans le cadre du Plan Communal du Logement.</p> <p>Hélas, depuis 2010, dans son patrimoine,</p>

	<p>le C.P.A.S. ne dispose plus de bâtiments pouvant s'inscrire dans cette optique de logement de transit ou d'insertion.</p> <p>Nous souhaitons d'étudier l'adéquation entre l'offre et la demande de logements de transit, d'insertion et d'urgence sur base de l'expérience du C.P.A.S. de La Louvière.</p> <p>Nous pourrions alors déterminer si ces formules de logement ont bien été une alternative possible à l'accueil des familles.</p> <p>Nous participons aussi aux réunions de Plateforme Logement de la Ville nous permettant d'observer l'évolution du P.C.L. par rapport aux besoins de la population.</p>
<p>Refuge à moindre coût pour personnes sans-abri (ou précarisées) accompagnées d'un chien/animal</p> <p style="text-align: center;">En chantier</p>	<p>L'abri de nuit autorise l'accueil d'usagers accompagnés de chiens non dangereux.</p> <p>Nous devons trouver des alternatives pour les usagers qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne pourraient pas avoir de place la nuit en raison de la règle existante n'autorisant que maximum 2 chiens ; - Auraient un chien dangereux et qui auraient pourtant besoin d'accéder à un hébergement d'urgence ; <p>Il est impossible d'accueillir les usagers accompagnés de chiens au Centre de Jour « le 109 ».</p> <p>Considérant que nous orientons de nombreux hébergés à l'abri de nuit vers le centre de jour, nous devons aussi trouver une alternative permettant la prise en charge de l'animal si nous voulons espérer accrocher l'utilisateur.</p>
<p>Création d'une cellule psychologique permettant l'intervention auprès des personnes dites chaotiques.</p> <div style="text-align: center;"></div>	<p>Grâce au projet du Service de Santé Mentale « Psy Chic » et au financement via le P.C.S. de la Ville, nous disposons de deux psychologues mobiles (1 ETP) réalisant un travail d'accroche en rue et allant à la rencontre de ce public difficile à l'abri de nuit et au sein du centre d'accueil de jour.</p> <p>Ils offrent également des supervisions à nos professionnels, un soutien clinique et peuvent être activés dans le cadre des réunions psychosociales en présence des professionnels et des usagers pour lesquels nous n'avons pas plus de solution.</p>
<p>Service d'accueil d'urgence pour personnes chaotiques Service de psychiatrie d'urgence</p>	<p>La réforme de la Santé mentale a eu comme implication la venue d'un nouveau réseau œuvrant dans le cadre de l'article 107.</p> <p>Actuellement, ce réseau se construit et nous</p>

	<p>devons réfléchir à de potentielles articulations avec les cellules qui seront mises en place, couvrant ainsi une partie du territoire du Relais Social.</p> <p>Nous craignons toutefois que cette politique de travail extra-muros ne permette pas d'envisager un hébergement d'urgence adapté à nos personnes dites « chaotiques ».</p> <p>Nous devons évoluer vers une meilleure prise en charge de cette population.</p> <p>Notons aussi que nous allons rencontrer le réseau W.A.B. afin de déterminer des collaborations possibles visant à proposer d'autres types d'orientations pour notre public ciblé, ayant généralement épuisé nos offres existantes.</p>
<p>Cellule Mobile de rue</p> 	<p>Via un subside du Relais Social, nous avons permis le fonctionnement d'une cellule composée de deux éducatrices spécialisées pouvant assurer l'accroche en rue des grands précarisés.</p> <p>Engagées par l'A.P.C. (Ville), elles assurent l'accompagnement physique indispensable à certaines personnes et constituent l'interface utile entre l'errance en rue et la possibilité d'accéder à certains services de nos institutions locales.</p>
<p>Visites des structures d'hébergement par les travailleurs sociaux impliqués dans l'orientation vers les maisons d'accueil et abris de nuit</p>  <p>Nous poursuivrons en 2012</p>	<p>Nous avons organisé des visites institutionnelles en 2009.</p> <p>Cela permet à nos professionnels de mieux cerner les dispositifs vers lesquels ils orientent les usagers.</p> <p>Nous souhaitons poursuivre cette action.</p>
<p>Réorganisation de services liés à l'hébergement et l'accueil d'urgence : service logement du C.P.A.S. et D.U.S. du C.P.A.S.</p> 	<p>En 2010, le C.P.A.S. a procédé à une réorganisation des tâches au sein de ses différents services touchant soit au logement, soit à l'hébergement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Service Logetoit du C.P.A.S. procure une aide à la recherche active d'un logement adapté aux ressources des demandeurs ; - Le Service Logement du C.P.A.S. et le D.U.S. (dans les cas d'urgence) procurent une aide à la recherche d'une Maison d'accueil ou à tout autre type d'hébergement existant relevant d'un accompagnement social.
<p>Création d'une structure permettant l'hébergement et l'accompagnement pluridisciplinaire de personnes majeures toxicomanes</p>	<p>Notons que notre Abri de nuit et le Centre d'accueil de jour « Le 109 » accueillent les personnes majeures toxicomanes. L'expérience nous montre qu'il est difficile de</p>

	<p>travailler avec ce public et ce, malgré notre approche pluridisciplinaire actuelle.</p> <p>Des collaborations avec des services spécialisés sont à l'étude.</p> <p>Nous devons aussi créer un lien avec le nouveau réseau se mettant en place dans le cadre de la réforme de la Santé mentale.</p>
---	---

Comme vous le constatez à travers ce tableau, 6 pistes sur les 12 ont pu être traitées grâce à l'action du Relais Social, au subventionnement de certains projets ainsi qu'à l'aide du soutien du Plan de Cohésion Sociale de la Ville qui a pu mettre des moyens là où le Relais Social Urbain n'en disposait pas.

En ce qui concerne la poursuite du travail à réaliser, il était indispensable de regrouper les différentes pistes dans les 5 thématiques prioritaires de la Région Wallonne.

2.5.3.3. Changement et réorganisation :

En août 2011, notre assistante sociale Mélanie STAGNITTO a décidé de nous quitter afin de relever un autre challenge professionnel.

Malgré un travail concret de recherche effectué, il lui était difficile d'agir au niveau de l'implémentation des pistes.

Nous avons alors lancé une procédure de recrutement pour espérer recruter la personne qui aurait l'expérience utile à l'accomplissement de cette mission complexe et exigeante.

Une lauréate a réussi avec distinction les épreuves de sélection.

Caroline MOREAU, assistante sociale ayant 6 années d'expérience dans le secteur du logement.

Nous comptons sur sa forte motivation pour permettre une évolution des différents chantiers en cours.

Parallèlement, le **Comité de Pilotage** a souhaité apporter un nouveau cadre à ce projet :

- La création d'un Comité de Suivi ;

Ce Comité centralisera toutes les actions autour du travail d'implémentation effectué.

Il sera composé de représentants des institutions concernées par nos différents axes ainsi que de représentants institutionnels du réseau élargi, en fonction de leur intérêt pour ce projet.

Le rôle global du Comité de Suivi sera de s'assurer de la bonne évolution du travail d'implémentation.

A cette fin, les membres du Comité veilleront à réfléchir sur les bonnes méthodes à utiliser en vue d'atteindre les objectifs généraux.

Des propositions concrètes pourront être faites.

Le Comité veillera à l'implémentation de toutes les pistes selon l'échéancier fixé.

- **La volonté d'associer les professionnels à la réflexion ;**

Nous souhaitons poursuivre le travail dans une dynamique de recherche participative en mobilisant au maximum les partenaires du réseau local.

Trois balises ont été ajoutées par notre Comité de Pilotage :

- L'importance de passer par une étape préalable consistant à déterminer les priorités dans les axes de mission via un tableau de cotation selon le degré d'urgence.
- La nécessité de travailler sur des situations concrètes déjà identifiées et d'essayer de trouver des réponses adaptées ;
- Ce travail doit partir des pratiques locales.

Il n'est pas exclu de prendre en compte les échos des pratiques extérieures mais nous devons nous concentrer sur les pratiques de notre Réseau.

Il est important de dégager le positif chez nous.

➤ **Finalité de l'action :**

Impulser les pistes locales résultant de la recherche exploratoire relative aux freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés.

➤ **Public cible :**

De manière directe, les usagers (pour certaines actions), les professionnels, responsables et décideurs politiques locaux, et de manière indirecte, les usagers (pour d'autres actions)

➤ **Budget 2011 :**

Projet subsidié depuis	Subvention accordée	Consommation réelle au terme de l'exercice	Demande globale réelle
Mars 2008	7 points A.P.E. + Subside facultatif de la Région Wallonne 21 000 €	15 851,58 €	Mission confiée par la Région Wallonne et répondant à des besoins du réseau local

➤ **Budget 2012 :**

Pour l'année 2012, nous avons obtenu l'accord du Ministre Wallon de l'Emploi, André ANTOINE pour la prolongation des 7 points A.P.E. jusqu'au 31/12/2014.

En vue de couvrir nos charges salariales restantes, nous obtiendrons un subside facultatif de 21 000 € accordé par la Ministre Wallonne de l'Action sociale pour la période du 01/01/2012 au 31/12/2012.

<p>Objectif général 1 : Renforcement du travail de réseau et généralisation des rencontres au sein du Relais Social local à travers les réunions de coordination de l'accueil de jour (A.J.) et de l'accueil de soirée (A.S.) :</p> <p>- Au sein du groupe logement (A.J.) - Etude des pratiques locales ; - Au sein du groupe de travail sur l'articulation des services entre eux (A.J. et A.S.).</p>	
<p>Objectif opérationnel 1 : Organisation du groupe logement et alimentation théorique en fonction des objectifs des participants.</p>	
Critères	Indicateurs
<p>➤ Mise en place d'un groupe de réflexion logement</p>	<p>➤ <u>Nombre de réunion organisées: 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le 21 octobre 2011 - Le 14 décembre 2011 <p>➤ <u>Nombre de participants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le 21 octobre 2011 : 21 participants - Le 14 décembre 2011 : 9 participants <p>➤ <u>Thématiques abordées/suivi : OUI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le 21 octobre 2011 : Présentation par Luc Tholomé agent DGO5 de la réforme du logement. - Le 14 décembre 2011 : clarification des attentes et des objectifs du groupe
<p><u>Remarque particulière :</u></p> <p>L'agent d'implémentation fait partie intégrante du personnel de la Coordination générale et participe prioritairement au travail de mise en réseau autour de ces deux axes liés à sa mission.</p>	
<p>Objectif opérationnel 2 : Récolte des données locales spécifiques au logement et rédaction d'une note montrant les différentes tendances</p>	
Critères	Indicateurs
<p>➤ Création d'une note générale</p> <p><i>(Aide à la recherche de logement, aide au maintien au logement, accompagnement</i></p>	<p>➤ OUI/NON</p> <p>A la lecture des rapports d'activités des différentes institutions qui travaillent dans le</p>

<p><i>en post-hébergement, tendances des logements d'urgence et de transit) – Rôle d'observatoire.</i></p>	<p>secteur, l'agent sera en mesure de réaliser un premier cadastre.</p> <p>Avec ce « premier jet », elle souhaite rencontrer les partenaires en vue de connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques - Ce qui fonctionne bien et moins bien ; - Ce qui manque au réseau ; - Les partenariats actuels qu'ils activent. <p>Suite à ces rencontres, l'agent sera en mesure de rédiger la note (qu'elle agrémentera de statistiques en vue de dégager des constats de terrain)</p> <p>Cette note sera présentée aux partenaires qui auront participé à la récolte des données. En fonction des réactions, elle sera corrigée, ajustée ou développée.</p>
<p>Objectif opérationnel 3 : Création de fiches informatives sur les services locaux spécialisés en logement et comprenant les modes de prise en charge des usagers par les services non spécialisés du réseau</p>	
<p>Critères</p>	<p>Indicateurs</p>
<p>➤ Création d'un répertoire local</p>	<p>➤ OUI/NON (en voie de finalisation)</p> <p>L'agent a présenté au groupe réflexion logement du 14 décembre 2011 les fiches réalisées par Mélanie Stagnitto. Il a été proposé aux institutions concernées de réactualiser les données. Les fiches finalisées seront présentées au prochain groupe logement du 15 février 2012.</p>
<p>Objectif opérationnel 4 : En vue d'améliorer l'orientation des usagers, enrichir les connaissances des professionnels au niveau de l'existant en dehors de La Louvière (abris de nuit, maisons d'accueil, ...)</p>	
<p>Critères</p>	<p>Indicateurs</p>
<p>➤ Création d'un répertoire comprenant les orientations utiles en termes d'accueil ;</p>	<p>➤ OUI/NON</p> <p>Nous procéderons par étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création d'un « projet » de répertoire local ; - Compilation de guides ; <p>En vue d'établir le « projet » de cadastre, l'agent puisera certaines informations dans différents guides à dispositions de professionnels (ex : « Pour lutter contre l'exclusion Sociale en Province de Hainaut – Des services à votre disposition »)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger le cadastre / Ajustement de l'outil ; <p>Au final, la rédaction du cadastre sur les pistes d'orientations hors La Louvière, aboutira à sa présentation aux institutions qui y sont répertoriées en vue d'un éventuel ajustement.</p>

<p>➤ Organisation de visites institutionnelles à la demande des professionnels.</p>	<p>➤ OUI/NON</p> <p>Les partenaires vont être interpellés en vue de connaître les institutions qu'ils souhaitent visiter.</p> <p>Nous essayerons d'organiser une première visite dans le courant du premier trimestre 2012.</p>
<p>Objectif général 2 : Intégrer la notion de parcours d'insertion dans le travail de concertation.</p>	
<p>Objectif opérationnel 1 : Rédiger une note synthétique sur la notion de « parcours d'insertion » servant de support à une concertation locale à mettre en place avec les professionnels du réseau pour aboutir à une définition consensuelle</p>	
<p>Critères</p>	<p>Indicateurs</p>
<p>➤ Production d'une note synthétique sur la notion de « parcours d'insertion »</p>	<p>➤ OUI/NON (En cours)</p> <p>Lors du groupe réflexion logement du 14 décembre 2011, il a été proposé au groupe de réaliser un éventail des possibilités de « parcours d'insertion » au logement au départ de la rue.</p> <p>Des « prototypes » de typologies ont été transmis aux participants du groupe logement : nous attendons leurs réactions.</p> <p>Pour répondre au mieux à cet objectif général, un contact est nécessaire avec la DGO5 en vue de clarifier ce qu'on entend par la notion de « <i>parcours d'insertion</i> ».</p>
<p>Objectif opérationnel 2 : Confronter ensuite le concept de « parcours d'insertion » en le soumettant à l'expertise des usagers de nos différents groupes de parole.</p>	
<p>Critères</p>	<p>Indicateurs</p>
<p>➤ Organisation de groupes de parole avec nos usagers en vue de permettre l'échange autour du concept</p>	<p>➤ OUI/NON</p> <p>Dès la rédaction de la note, en vue de susciter le débat autour de la notion du « parcours d'insertion » nous irons rencontrer les usagers avec lesquels nous avons déjà amorcé des groupes de parole :</p> <p>Ceux de la maison d'accueil « l'Abri » ; Le groupe des mamans de l'asbl « Utopie » ; Les utilisateurs du centre d'accueil de jour « Le 109 ».</p> <p>En fonction des informations récoltées, d'autres groupes pourront être consultés (ex : les stagiaires de la Régie de Quartier, les participants aux activités des S.I.S.,...)</p> <p>Nous espérons ainsi dégager leur représentation sociale sur ce que peut-être un parcours d'insertion et compléter la note par leur expertise.</p>

Remarque particulière :

Les membres du Comité de Suivi proposent d'ajouter 3 groupes :

- Le groupe des « chanceuses » de l'asbl Solidarité Femmes ;
- Le groupe du Relais de Picardie Laïque (« les mal logés ») ;
- Le groupe du post-hébergement de la maison d'accueil l'Abri.

Objectif général 3 : Dans le cadre du parcours de l'utilisateur et du travail en post-hébergement, proposer aux usagers qui le souhaitent des activités variées occupationnelles non professionnelles en dehors des structures d'accueil

Objectif opérationnel 1 : Etablir un cadastre de l'offre locale en matière d'activités d'insertion sociale comprenant le type d'activités, les conditions d'accès, l'horaire, la philosophie générale du projet, ... et assurer sa diffusion au réseau élargi.

Critères	Indicateurs
➤ Production d'un cadastre en matière d'offre locale	➤ OUI/NON Une première rencontre est prévue avec une éducatrice de rue de la Cellule Mobile de la Ville ce 03 février 2012 en vue de lister les activités conseillées par son service dans le cadre leur accompagnement des usagers. Les services cités sur base des premières informations récoltées seront ensuite visités. En ce sens, d'autres rendez-vous seront pris avec pour finalité la création d'un répertoire local complet intégrant les informations liées au fonctionnement de l'institution, la philosophie du service...
Objectif opérationnel 2 : Soumettre ce cadastre à l'avis des différents groupes de parole d'usagers	
Critères	Indicateurs
➤ Organisation de groupes de parole avec nos usagers en vue de soumettre ledit cadastre	➤ OUI/NON Dès la finalisation du cadastre, nous irons le soumettre aux usagers en vue de susciter le débat autour du travail réalisé. Nous souhaitons rencontrer les usagers et identifier les dispositifs qu'ils utilisent et ainsi compléter la note par leur apport.
Objectif opérationnel 3 : Dès ajustement du cadastre, en assurer la diffusion au réseau élargi afin de permettre aux professionnels d'améliorer l'orientation de nos usagers.	
Critères	Indicateurs
➤ Diffusion de l'outil par mail et par courriers	➤ OUI/NON L'outil sera également être présenté lors des différentes réunions de coordinations. ➤ <u>Nombre d'exemplaires distribués</u> : 0

<p>Objectif opérationnel 4 : Impulser une dynamique de rencontre et d'information autour de ce cadastre auprès des usagers (organiser des visites de projets, des conférences, des matinées d'information) et inviter les professionnels intéressés.</p>	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ En fonction des souhaits des usagers, organiser des visites des activités existantes ou, au sein des groupes de parole, inviter des représentants pouvant expliquer lesdites activités 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI/NON <p>La temporalité autour de cet objectif ne pourra être fixée qu'une fois le cadastre réalisé.</p>
<p>Objectif général 4 : Dans le cadre du parcours de l'utilisateur et du travail en post-hébergement, étudier l'adéquation entre l'offre et la demande de logements de transit et d'urgence</p>	
<p>Objectif opérationnel 1 : A partir des statistiques du C.P.A.S. (2007 à 2010), réaliser une étude de profil des personnes bénéficiant de logements d'urgence de transit et d'insertion et établir une quantification des personnes qui n'ont pas eu accès à ces formes de logement, étudier l'orientation alternative qui a été faite pour ces personnes</p>	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Récolte de données quantitatives relatives aux personnes n'ayant pas eu accès aux logements de transit et d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI/NON <p>L'agent dispose d'une base de travail qui doit être alimentée et analysée.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Production d'une note théorique reprenant les données quantitatives et la synthèse en matière d'orientation alternative effectuée pour ces personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI/NON
<p>Remarque particulière :</p> <p>Avec la collaboration du CPAS de La Louvière, il sera possible de faire une analyse des occupations de logements de « dépannages » sur 2010 et 2011. A cette fin, nous disposons d'un échantillon de 40 personnes. Nous allons dégager le profil de ces personnes. Si nous savons qu'il y a un accompagnement social obligatoire, il nous semble opportun de déterminer comment ça se passe après l'occupation d'un logement transitoire. L'agent souhaite par la suite rencontrer les institutions qui se trouvent après le logement de transition en vue d'établir un parcours d'insertion lié à la notion d'habitat durable et en dégager les bonnes pratiques (accompagnement, ...)</p>	
<p>Objectif opérationnel 2 : Rencontrer les personnes hébergées en logement de transit et d'insertion pour connaître les avantages et inconvénients de ces dispositifs, établir si cela correspond à leurs besoins et récolter des informations sur le suivi réalisé auprès d'eux</p>	
Critères	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Production d'un canevas rassemblant les questions de l'agent d'implémentation. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI/NON
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dès obtention des autorisations, rencontre des personnes hébergées en vue de récolter les informations utiles sur base du canevas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI/NON
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traitement et analyse des informations récoltées. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OUI/NON

Remarque particulière :

Cette action sera menée dans le courant du second trimestre 2012.

Objectif opérationnel 3 : Rédaction d'un rapport de synthèse sur les formules transitoires d'hébergement et les modes de suivi préparant la personne hébergée à l'accès à un logement pérenne.

Critères	Indicateurs
➤ Production du rapport de synthèse	➤ OUI/NON Avant de passer à l'écriture d'un tel document, il semble opportun de réaliser quelques recherches préalables, de consulter quelques références en la matière.

Remarque particulière :

A titre d'exemple on peut citer :

- La lecture de différents rapports établies dans le cadre d'un programme Interreg III, intitulé « Dynamiques d'accompagnement social en matière de logement », et porté par les asbl Habitat et Participation, Relogeas et Solidarités Nouvelles pour le côté wallon, et par le PACT de Lille Est pour le côté français. Ce travail est basé sur l'expérience d'intervenants sociaux qui pratiquent l'accompagnement social en matière de logement en Wallonie et en France ;

- La note rédigée par un groupe de travail du Conseil Supérieur du Logement sur « l'accompagnement social en matière de logement ».

Objectif général 5 :
Dans le cadre du parcours de l'utilisateur et du travail en post-hébergement, favoriser un turn-over au niveau du Refuge pour Femmes Battues en trouvant des solutions d'hébergement pour les femmes ayant dépassé la période de crise et qui restent au refuge faute d'un logement

Objectif opérationnel 1 : Envisager la création de places en post-hébergement pour ces femmes via une collaboration entre l'Agence Immobilière Sociale Logicentre et le Refuge pour Femmes Battues :
Par l'impulsion d'un dispositif de type Appartement supervisé ou par un accès possible aux logements de l' AIS à négocier ?

Critères	Indicateurs
➤ Evocation de la problématique avec le responsable de l'A.I.S. Logicentre	➤ OUI/NON En 2012, l'agent doit rencontrer les responsables institutionnels du Refuge et de l'A.I.S. en vue d'établir des collaborations concrètes. Une première prise de contact est prévue avec l' AIS ce vendredi 27 janvier 2012.
➤ Détermination d'une stratégie adaptée	

Objectif général 6 :
Développer un accueil de qualité pour les usagers qui fréquenteront l'abri de nuit et anticiper leur prise en charge par le réseau dans une perspective d'insertion sociale progressive

Objectif opérationnel 1 : Au départ de l'outil réalisé sur les services d'aide à l'accès au logement, définir des passerelles d'orientation permettant aux usagers d'accéder à d'autres dispositifs d'hébergement que les abris de nuit	
Critères	Indicateurs
➤ Création d'un répertoire comprenant les orientations utiles en termes d'accueil	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
Cet objectif sera abordé et rattaché à l'élaboration du répertoire d'orientation à La Louvière et hors La Louvière.	
Objectif général 7 : Analyser le suivi social au niveau des structures d'accueil locales	
Objectif opérationnel 1 : Procéder à une recherche théorique en matière d'accompagnement social au logement	
Critères	Indicateurs
➤ Produire une note de synthèse théorique sur l'accompagnement social	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
L'agent devra se documenter sur l'accompagnement social en logement. Notamment en prenant connaissance du travail réalisé par le Conseil Supérieur du logement ou encore par INTERREG III. L'agent propose si nécessaire d'aller rencontrer des « experts » en matière d'accompagnement social dans le logement.	
Objectif opérationnel 2 : Etudier le processus d'accompagnement social au sein de la Maison d'accueil « L'Abri » dans les maisons de type post-hébergement :	
Critères	Indicateurs
➤ Production du rapport - bilan relatif à l'accompagnement social à l'Abri	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
L'agent propose de rencontrer les équipes dirigeantes, sociales et éducatives en vue de dégager les spécificités des différents intervenants. Cela permettra à l'agent de rédiger une note précise en fonction des intervenants et généraliser ensuite cette note à l'institution.	
Objectif opérationnel 3 : Etudier la pratique d'accompagnement social proposé par l'A.I.S. Logicentre dans le cadre de son projet « Aide au maintien au logement des personnes « chaotiques » :	
Critères	Indicateurs
➤ Production du rapport - bilan relatif à l'accompagnement social chez Logicentre	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
L'agent propose de rencontrer les équipes dirigeante, sociale et technique en vue de dégager les spécificités des différents intervenants. Cela permettra à l'agent de rédiger une note précise en fonction des intervenant et généraliser ensuite cette note à l'institution.	

Objectif opérationnel 4 : Etudier la pratique d'accompagnement social proposé par Centr'Habitat :	
Critères	Indicateurs
➤ Production du rapport - bilan relatif à l'accompagnement social chez Centr'habitat	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
Clarifier avec l'équipe de Centr'habitat les pratiques d'accompagnement social. Mais au regard de l'appel à projet « référent social » proposé par le Ministre Jean-Marc Nollet, observer les changements organisés par Centr'habitat et l'impact sur les locataires (et/ou candidats locataires).	
Objectif opérationnel 5 : Confronter le résultat de la recherche théorique en matière d'accompagnement social au logement avec les observations générales résultant de l'étude des 3 services locaux visés.	
Critères	Indicateurs
➤ Production d'une étude comparative en matière d'accompagnement social sur notre entité	➤ OUI/ NON
Objectif opérationnel 6 : Rédiger une note analytique en matière d'accompagnement social de ces services en vue d'informer la Plate-forme Logement de la Ville dans le cadre de l'évolution du Plan Communal du Logement :	
Critères	Indicateurs
➤ Transmission et présentation de l'étude comparative à la Plate-forme Logement de la Ville	➤ OUI/ NON
Objectif général 8 : Solutionner la problématique de l'hébergement en urgence des personnes sans-abri âgées de plus de 60 ans :	
Objectif opérationnel 1 : En collaboration avec le D.U.S. et la M.R. « Les Aubépines », étudier la faisabilité de la mise en place d'une chambre d'urgence en prévoyant un suivi infirmier et un suivi social global.	
Critères	Indicateurs
➤ Rencontre, échange et proposition de collaboration avec la Direction de la M.R.	➤ OUI/ NON
Objectif opérationnel 2 : Rédiger un folder informatif reprenant l'existant au niveau du réseau (D.U.S., Maison d'accueil, services de première ligne, accueil de jour « 109 » et l'abri de nuit)	
Critères	Indicateurs
➤ Production du folder	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
Cela est à mettre en lien avec la réalisation du répertoire local d'orientation. Il sera précisé si la structure est adaptée à l'accueil des personnes à mobilité réduite.	

Objectif général 9 : Analyser la prise en charge des sans-abri accompagnés d'enfants au sein de l'abri de nuit et déterminer la ou les adaptation(s) utile(s) à la structure.	
Objectif opérationnel 1 : Etudier le mode de prise en charge de personnes accompagnées d'enfants à l'abri de nuit, peaufiner les partenariats à mettre en œuvre au niveau de l'orientation idéale de ce type de situation dès le lendemain de l'hébergement.	
Critères	Indicateurs
➤ Production d'une note de synthèse définissant le cadre de l'accompagnement des enfants	➤ OUI/ NON
Objectif opérationnel 2 : Via les réunions de coordination d'accueil de soirée, dégager une certaine cohérence dans la prise en charge de l'utilisateur au-delà de la spécificité de chaque partenaire.	
Critères	Indicateurs
➤ Production d'une procédure entre les institutions partenaires du réseau et l'Abri de nuit.	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
Cet objectif est à mettre en lien avec le parcours de l'utilisateur. L'agent tentera de marquer le lien entre les institutions.	
Objectif opérationnel 3 : Dépasser le clivage entre la philosophie d'accueil inconditionnel à bas seuil (Picardie Laïque) et la volonté du C.P.A.S. d'établir un quota de lits à projets.	
Critères	Indicateurs
➤ Production d'une note comparative entre accueil à bas seuil traditionnel et accueil incluant des lits à projets	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
L'agent doit se documenter sur la notion de « lits à projet ». Elle souhaite également aller à la rencontre d'institutions ayant mis en place un tel dispositif.	
Après avoir synthétisé, analysé et comparé, une note sera rédigée.	
Objectif opérationnel 4 : Prévoir un système d'activation des usagers vers les services du réseau pour éviter que certaines personnes ne s'installent dans un processus d'errance à long terme mais en tenant compte des limites de leur mobilisation	
Critères	Indicateurs
➤ Production du cadastre de l'offre de services	➤ OUI/ NON
Remarque particulière :	
Objectif à mettre en lien avec la réalisation d'un cadastre des activités organisées sur La Louvière.	
Le cadastre ne sera qu'un outil pouvant être utilisé au niveau de l'orientation des usagers.	
Il semble donc fondamental d'analyser au moins durant 6 mois les modalités exactes de l'orientation des hébergés avant de prétendre lancer tout système d'activation.	

Nous devons mieux connaître les usagers qui viendront, leurs besoins et attentes spécifiques.

Par contre, nous devons être prêts à outiller ceux qui souhaiteraient offrir des compétences particulières dans une dynamique d'insertion sociale.

Il semble donc que le résultat d'une réflexion plus approfondie soit nécessaire.

Objectif général 10 :
Au niveau de la problématique de l'accueil des personnes accompagnées d'animaux domestiques :
- Poursuivre le débat quant à l'accueil possible de sans-abri accompagnés d'animaux domestiques à l'abri de nuit

Objectif opérationnel 1 : Définir les conditions de l'accueil de chiens ainsi que ses limites et s'assurer que le matériel utile soit acquis par l'abri de nuit.

Critères	Indicateurs
➤ Production d'une note théorique sur les conditions de l'accueil de chiens et du matériel utile.	➤ OUI/ NON

Remarque particulière :

Ce travail a été effectué en collaboration avec la responsable de l'abri de nuit. Une liste de chiens dangereux a été établie et un maître-chien a été consulté afin de déterminer les signes à considérer pour évaluer la dangerosité de tel ou tel animal. Des conseils nous ont été fournis au niveau des mesures à prendre pour héberger le fidèle compagnon canin et son maître.

Une expérimentation sera prévue en matière d'accueil de chiens.

Nous nous assurerons, dès ouverture des portes, que cages et muselières ont été acquises.

En réunion de Coordination de l'accueil de soirée, nous ferons le point sur ce type d'accueil et réfléchirons sur base des premières observations afférentes à la phase expérimentale.

Objectif opérationnel 2 : Rédiger un rapport sur les éléments récoltés et le transmettre à l'équipe de l'abri de nuit

Critères	Indicateurs
➤ Production d'une note générale de recommandations	➤ OUI/ NON

Objectif général 10- suite :
Au niveau de la problématique de l'accueil des personnes accompagnées d'animaux domestiques :
- Poursuivre le débat quant à l'accueil possible de sans-abri accompagnés d'animaux domestiques au centre d'accueil de jour « le 109 »

Objectif opérationnel 1 : Rencontre des responsables du projet et réflexion quant à l'accueil possible de chiens au sein du dispositif « 109 »

Critères	Indicateurs
➤ Production d'une note générale de recommandations	➤ OUI/ NON

Remarque particulière :

La rencontre a eu lieu mais il semble impossible d'accueillir des personnes accompagnées de leur(s) chien(s) au vu de la configuration du bâtiment et de sa situation géographique.

(Local trop exigü notamment, situé dans une cité à vocation sociale composée en majeure partie de seniors).

Il convient de trouver des pistes alternatives.

Objectif opérationnel 2 : En cas d'impossibilité d'accès, prévoir des solutions possibles de prise en charge de l'animal (S.P.A., convention possible avec le C.P.A.S. pour que les animaux aient accès à la permanence des vétérinaires,...)

Critères	Indicateurs
➤ Production d'un petit rapport comprenant des solutions alternatives de prise en charge pour les personnes accompagnées de chiens.	➤ OUI/ NON

Remarque particulière :

L'agent rédigera un répertoire des orientations possibles.

Remarques générales

De janvier à octobre 2011, nous n'avons pas enregistré d'avancée significative en raison d'une difficulté de l'agent en place à l'époque à s'inscrire dans un travail de production concrète et ce, malgré des objectifs clairement définis.

Suite au départ de Madame STAGNITTO et après organisation d'un examen de recrutement permettant de trouver la personne ayant un profil plus adapté à la mise en place d'un travail d'implémentation, nous avons privilégié l'expérience professionnelle en la personne de Madame Caroline MOREAU, professionnelle perçue comme personne de référence su Mons.

Nous espérons compter sur ses qualités pour booster les diverses actions à mener.

Nous avons réorganisé le suivi de l'agent en priorisant une approche participative des professionnels de notre réseau.

Depuis son entrée en fonction le 18 novembre 2011, notre nouvel agent a très vite intégré les spécificités de notre réseau local, s'est approprié le Plan d'Actions et a déjà relancé le groupe logement.

Notre agent a déjà réfléchi aux étapes préalables à la visée de chaque objectif opérationnel.

Elle a lu des ouvrages en lien avec les sujets de recherche en vue de se documenter.

Enfin, Madame MOREAU a déjà esquissé des parcours type d'insertion selon notre paysage institutionnel local.

Perspectives 2012

Les nombreux contacts noués depuis son entrée en fonction ainsi que ses idées d'application méthodologique laissent présager des avancées significatives en 2012.

3. Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation

Cet axe est compris dans notre Pôle Citoyenneté.

3.1. Objectifs généraux et opérationnels du Pôle Citoyenneté

Pour rappel, la principale finalité des Relais Sociaux est d'assurer un accompagnement pertinent de la personne depuis la crise jusqu'à l'autonomie ou au passage du relais à un autre service.

Dans notre action avec les usagers, nous visons les finalités générales décrites dans le cadre juridique :

Finalités générales
Rompre l'isolement social
Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle.
Promouvoir la reconnaissance sociale
Améliorer le bien-être et la qualité de vie
Favoriser l'autonomie

3.1.1. Nos deux objectifs généraux :

Pour atteindre ces finalités, nous prenons appui sur **deux types d'objectifs généraux** établis par le pouvoir subsidiant :

« Favoriser la participation des personnes visées à l'alinéa 1 (notre public cible) à l'élaboration et à la réalisation des actions développées dans le cadre du Relais Social » ;

In article 3 alinéa 4 de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais Sociaux.

« Recourir à un processus d'évaluation qualitative à laquelle participent les membres du réseau et les bénéficiaires ».

In article 11 § 1^{er} alinéa 8 du décret relatif à l'insertion sociale du 17 juillet 2003.

3.1.2. Nos objectifs opérationnels :

Ce sont les objectifs spécifiques au Relais Social Urbain de La Louvière.

Ils ont été élaborés sur base des articles 3 et 8 §1er de l'arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais Sociaux qui déterminent le contenu de la Charte du Relais Social ainsi que le rôle du Coordinateur général :

- Pour ce qui concerne la participation des usagers aux actions développées dans le cadre du Relais Social :
 - Organiser des visites en vue de permettre aux usagers de mieux connaître les services du réseau ;
 - Organiser des modules informatifs sur des thématiques spécifiques ;
 - Permettre l'émergence de projets participatifs réalisés par les usagers sous le parrainage d'un partenaire membre du réseau ;
 - Faciliter les échanges en donnant la parole aux usagers ;
 - Récouter des informations sur leur vécu.

- Pour ce qui concerne la participation des usagers à l'évaluation qualitative :
 - Soumettre l'évolution de nos actions et des projets à l'expertise en précarité sociale de nos usagers ;
 - Evaluer le degré de satisfaction des usagers par rapport aux services qui leurs sont offerts par les partenaires du réseau.
 - Faire émerger leurs attentes spécifiques.
 - Récouter l'avis des usagers sur les objectifs qui posent problème au réseau.

3.2. Méthodologie adoptée

En vue de remplir ces différents objectifs opérationnels, notre méthodologie s'est diversifiée :

- Pour ce qui concerne **le travail spécifique d'information** :
 - L'organisation de **visites accompagnées** permettant aux usagers de découvrir l'offre de services du réseau et les conditions avantageuses d'accès qui leur ont été accordées par les partenaires du réseau.
 - L'organisation de **groupes de parole** axés sur :
 - la transmission d'informations descendantes en relation avec un sujet spécifique, soit à l'initiative de la Coordination générale, soit à la demande des usagers (Conférence-Débat).
 - la transmission d'un savoir lié à un sujet spécifique en optant pour une approche déductive (Modules de formation).

- Pour ce qui concerne **l'impulsion de projets participatifs** :
 - Chaque année, sur base des crédits disponibles, la possibilité de soutenir un projet participatif conçu par les usagers et parrainé par un opérateur du réseau sur l'enveloppe « projets » ;
 - En cours d'exercice, sous réserve de crédits disponibles sur l'enveloppe « Projets », le financement de **3 micro-projets** ne dépassant pas la somme de 5 000 € chacun et répondant aux critères suivants :
 - Qu'il s'agisse d'un projet porté par un opérateur non subventionné ;
 - Qu'il apporte une plus-value au réseau et permette à de nouveaux partenaires de mener des actions qui bénéficient directement ou indirectement aux personnes en grande précarité.

- Pour ce qui concerne le **travail de participation des usagers au processus d'évaluation** :
 - o L'organisation de **groupes de parole** axés sur la présentation de l'évolution des projets du réseau et destinés à recueillir :
 - L'avis des usagers quant à l'efficacité de l'action ;
 - Les besoins non rencontrés par l'offre de service ;

Sur base des informations récoltées, nous informons le Comité de Pilotage ou les partenaires concernés par les observations des usagers.

Ce travail d'évaluation s'effectue bisannuellement.

3.2.1. Bilan du travail réalisé en 2011 :

Nous le verrons de manière détaillée, en 2011, nous avons travaillé avec les usagers sous les angles de la santé, du logement et de la prise en considération des difficultés soulevées par certaines catégories d'usagers.

- Au niveau du **travail spécifique d'information** :

A la demande de la Coordination générale, notre Relais Santé, par le biais de ses actions d'éducation à la santé, a fourni un gros travail répondant aux attentes des usagers des différents groupes.

- **L'Abri : Le groupe « Sortez-nous de là »**

Le 1^{er} mars 2011, nos infirmières du Relais Santé ont rencontré la Directrice de la maison d'accueil « l'Abri » pour cibler avec elle les sujets d'animations santé au travers des observations de l'équipe, mais aussi des demandes ou besoins des hébergés.

Deux thèmes sont ressortis : « **l'hygiène** » (en insistant surtout sur l'hygiène et les problèmes de pieds) ainsi que la « **pharmacie familiale + mélange alcool médicaments** », étant donné que la plupart des hébergés sont médiqués.

- Animation : **Microbes et protection de la peau** : 11 avril 2011 : 12 participants (7 femmes – 5 hommes)
Différents outils ont été utilisés pour animer cette séance : « expériences », « vidéos »,...
- VISITE : **Magasins citoyens** : 9 mai 2011 : 7 participants (2 hommes et 5 femmes)

BUT :

Rencontrer l'esthéticienne et la coiffeuse pour des informations complémentaires qui feraient directement écho.

Déroulement de la visite :

- « Vestiboutique » - Magasin de vêtements, machines à laver et séchoirs mis à disposition ;
 - Présentation du « Relais de l'Emploi » ;
 - Découvert du restaurant « le Pré vert » ;
 - Visite du service « Zen latitude »
- Animation : **Le pharmacie familiale** : 20 juin 2011 : 14 participants (6 femmes – 8 hommes)

- Animation : **Maladies sexuellement transmissibles** : 10 octobre 2011 : 11 participants (7 femmes – 4 hommes)

Ce thème a été abordé sous forme d'un jeu interactif qui a amené le débat et les questions.

Les hébergés de la Maison d'accueil ont beaucoup apprécié ces différentes activités qui leur apportent de nombreuses informations.

Nous observons une bonne participation malgré la difficulté de mobiliser ce public souvent en perte de repères et noyé dans des problèmes individuels assez lourds.

Attentes des usagers pour l'année 2012 :

Certains hébergés nous ont demandé si l'on pouvait aborder d'autres sujets comme les cancers, les maladies du quotidien, le tabagisme et les problèmes liés ainsi que la tuberculose. Toutes ces idées feront l'objet d'autres animations pour l'an prochain.

- **A.S.B.L. Utopie : Le groupe des mamans « Les Risque-tout »**

Le Relais Santé a rencontré l'animatrice de l'asbl Utopie le 09 février 2011, pour une réflexion conjointe aux idées d'animations pour l'année 2011.

Les 3 thèmes choisis ont été décidés sur base des constatations de l'animatrice et en fonction des demandes formulées par les participantes fréquentant les ateliers.

- **L'hygiène** : 17 juin 2011 : 12 femmes
- **La problématique de l'alcool et des drogues chez les jeunes** : 16 septembre 2011 : 9 femmes
- **La pharmacie familiale** : 28 octobre 2011 : 15 femmes

Le groupe des mamans est assez dynamique et se montre réceptif aux informations en santé.

- **Le groupe de parole du dispositif « 109 » « A l'abri de rien »**

Nous avons encouragé l'équipe éducative du Centre d'accueil de jour à organiser des groupes participatifs avec leurs usagers.

Ils ont ainsi développé les réunions « communautaires ».

Ces réunions regroupent les usagers, l'équipe du « 109 » ainsi que les partenaires travaillant à l'accueil de jour (le Relais Santé, les éducatrices en rue de l'APC, les psy-mobiles, le DUS)

Elles sont organisées pour discuter du fonctionnement de la structure, des activités... Il n'est pas rare que le débat soit lancé en séance. Celui-ci se veut toujours constructif et respectueux de l'avis de chacun.

En 2011, une réunion a été organisée tous les mois et compte en moyenne 6 à 8 participants.

Un PV de la réunion est fait et est classé dans une farde à disposition des usagers.

En **juillet 2011**, en présence de la Direction de Picardie Laïque et des professionnels des services partenaires associés au projet de Centre de jour, le Coordinateur général a rencontré les usagers pour expliquer la réorganisation des critères d'accès au sein du dispositif.

Cette réunion était assez difficile à mener vu que les 13 usagers présents étaient essentiellement des mal logés, catégorie d'usagers qui ne serait plus prioritaire vu la saturation qu'ils provoquaient, empêchant ainsi l'accès aux véritables sans-abri vu la limite de capacité d'accueil.

Les mal logés se demandaient ce qu'ils allaient devenir...où pourraient-ils se rendre vu qu'ils appréciaient l'encadrement et l'offre de service.

Plus que de colère, nous devons pouvoir réorienter ces personnes sans les conduire à un sentiment de rejet, de déni de leurs besoins.

Deux services du réseau ont assuré un excellent relais :

- Picardie Laïque qui a invité les usagers à s'orienter vers les deux délégués laïques chargés du Service Laïque d'Accueil et d'Orientation ;
- L'équipe éducative de la Cellule mobile de l'A.P.C. (Ville) a accompagné certains usagers vers les services d'insertion sociale du C.P.A.S. et vers les maisons de quartier.

A l'heure où vous lisez ce texte, il est important de savoir que le S.L.A.O. a été en mesure d'assurer l'accueil individuel de nos mal logés, plus de 50 personnes ont été reçues par ce service.

Des activités collectives sont aussi organisées à leur attention par les délégués Laïques.

▪ **Le groupe de parole du service « Loge-toit »**

A l'origine, le D.U.S. tentait d'animer un groupe de parole à l'attention des sans-abri et des hébergés chez des tiers.

Malgré les efforts déployés, il était difficile de mobiliser ce public cible.

Peu de personnes venaient prendre la parole.

Nous avons donc réfléchi au sein du Comité de Pilotage et avons décidé de réorienter ce groupe vers le service loge-Toit qui tenterait d'animer sous l'angle du logement.

En ce sens, trois réunions informatives ont été organisées au sein de maisons de quartier en 2011 afin d'expérimenter l'accroche sous l'angle du logement :

- **Réunion sur le bail de résidence principale** : 4 personnes ont participé à cette information donnée par une juriste ;
- **Réunion sur les droits et devoirs des locataires et des propriétaires** :
1 assistante sociale et 4 bénéficiaires étaient présents ;
- **L'A.I.S. et les logements sociaux** : 20 participants

Les premières conclusions de ces expérimentations sont sans équivoque pour l'assistante sociale du service « Loge-Toit » :

« Il faut bien être conscient que les personnes qui viennent ont un problème de logement, souvent urgent et que dès que cette problématique est réglée, ils ne fréquentent plus le service. Outre la demande de régler le problème de logement, il y a bien d'autres problèmes sous-jacents : alcoolisme, dettes, séparation, milieu familial ou conjugal instable.

Ceci explique la difficulté de travailler avec eux sous l'angle d'un travail de groupe n'est pas aisé.

Certains individus évoquent le fait d'avoir des enfants, ce qui leur semble amener une difficulté supplémentaire pour pouvoir venir à un groupe, à une animation. Notre public cible serait davantage en demande d'une approche individuelle. »

Toutefois, le constat de ce contexte difficile une fois posé, le service souhaite poursuivre le travail d'accroche en groupe en proposant des ateliers et des animations plus proches des préoccupations des usagers.

La fixation des heures sera aussi importante, éviter les heures de conduite des enfants à l'école, ou encore, les heures de reprises des enfants.

Le lieu aussi est important tout en considérant l'aspect d'accessibilité par les transports en commun.



Notre Relais Santé a aussi touché d'autres catégories d'utilisateurs à travers des activités d'animation sur des thèmes de santé.

En effet, dans le cadre de sa collaboration avec le CPAS de La Louvière, le Relais Santé a visé 3 groupes supplémentaires d'utilisateurs :

▪ **Groupe Insertion sociale**

Près de 20 participantes aux ateliers d'insertion sociale du C.P.A.S. ont bénéficié d'une animation sur :

- **La pharmacie familiale**

(L'utilité de la pharmacie familiale, le contenu idéal, l'endroit où la placer, le rangement correct, la gestion du stock et des médicaments périmés,...)

Les participantes ont déclaré avoir appris beaucoup de choses à travers l'activité.

Elles ont posé de nombreuses questions sur les médicaments génériques.

▪ **Groupe Insertion socio-professionnelle**

A la demande d'une responsable de formation des stagiaires en insertion socio-professionnelle, il a été souhaité d'évoquer la problématique de l'alcool avec les stagiaires inscrits au sein des E.F.T. du C.P.A.S. ou se trouvant en préformation.

Il est apparu que ce thème répondait aussi à l'envie des stagiaires de poser des questions, il y avait un intérêt réel.

- **Prévention alcool : 2 séances – 2 groupes**

Invitation et présentation de l'association « A.A. » (Alcooliques Anonymes) + échanges entre les intervenants et les participants.

- ✓ 14 avril 2011 : 17 participants (15 hommes – 2 femmes)
- ✓ 21 avril 2011 : Nombre de participants non communiqué

La présence de trois anciens alcooliques venus témoigner a permis de toucher et sensibiliser les participants.

L'intérêt du public portait notamment sur :

- A partir de quand est-on considéré comme alcoolique ?
- Comment l'entourage vit ce problème ?
- Comment faire pour ne plus boire ?
- Est-ce que beaucoup de gens rechutent ?

- **Microbes et protection de la peau**

Avant d'évoquer le sujet de l'hygiène, l'équipe a évoqué la peau (composition, rôles, vieillissement, la protection de la peau contre les microbes (hygiène générale, toilette, soins annexes, hygiène des mains), les problèmes de pieds (soins de pieds et protection), les problèmes bucco-dentaires (brossage des dents, caries, mauvaise haleine, consulter le dentiste,...) et les saines et bonnes attitudes alimentaires

Différents outils ont été utilisés pour animer cette séance : « réalisation d'expériences », « vidéos : « *Le monde est petit* » ou quand les microbes sont partout et « *L'hygiène des mains* » » ou la prise de conscience de se laver les mains régulièrement.

Les participants ont été assez étonnés de constater que les mains sont des nids à microbes.

Les problèmes de l'hygiène des pieds ont semblé retenir davantage d'intérêt.

De manière générale, les participants connaissaient déjà certaines pratiques, certains bons gestes à adopter au niveau de l'hygiène.

Un rebondissement sur un autre sujet a eu lieu, les participants souhaitaient évoquer l'hygiène du frigo (la chaîne du froid, le bon rangement) et le bon rangement d'une cuisine.

- **Maladies Sexuellement Transmissibles**

Ce thème a été abordé sous forme d'un jeu interactif qui a amené le débat et les questions. 12 participants ont été sensibilisés.

Leur intérêt portait sur la différence entre l'hépatite B et l'hépatite C, le besoin de savoir si l'on pouvait guérir de l'hépatite C, la différence entre la pilule du lendemain et la pilule contraceptive, l'I.V.G., la vasectomie et son irréversibilité,...

Nos infirmières ont observé que les participants considèrent l'homosexualité comme une maladie

Après différents échanges intéressants, les infirmières du Relais Santé ont distribué des brochures sur les pratiques contraceptives et les infections sexuellement transmissibles.

Des préservatifs ont aussi été distribués.

D'après l'évaluation du groupe en après séance, il est ressorti que les participants ont beaucoup apprécié cette animation car ils ont déclaré avoir appris de « nouvelles choses ».

▪ **Animation : groupes insertion sociale et insertion socio-professionnelle réunis**

- **Information Tuberculose et dépistage : 1 séance**

Avec la participation d'un infirmier du « FARES » dans les locaux du CPAS.

- ✓ Le 29 avril 2011 : 14 participants sur 40 inscrits initialement, soit 35 %.

Sur les 14 participants, 12 dépistages ont été réalisés.

Les participants ont reçu des brochures informatives.

Le 02 mai 2011, la lecture de l'intradermo-réaction a été réalisée par l'infirmier du FARES (aucune personne n'a réagi positivement)

▪ **Centres communautaires**

Les animatrices des Centres communautaires avaient remarqué que les personnes fréquentant leurs centres avaient tendance à prendre leurs médicaments avec un verre d'alcool.

Elles demandèrent aux infirmières du Relais Santé de sensibiliser les usagers, de manière subtile, sur les risques de cumuler l'alcool et les médicaments.

- **La pharmacie familiale et mélange alcool médicaments**

- ✓ 26 mai 2011 : 7 participants
- ✓ 09 juin 2011 : 13 participants
- ✓ 14 juin 2011 : 27 participants
- ✓ 20 juin 2011 : 13 participants
- ✓ 27 juin 2011 : 24 participants

Ces animations ont été réalisées lors de 5 après-midi et ont accueilli 84 personnes différentes (67 femmes et 17 hommes).

Cette action a permis de sensibiliser les participants sur ce qu'il convient d'éviter, les effets sur notre corps. Des moyens alternatifs pour se soigner naturellement chez soi ont été évoqués avec les usagers.

➤ Au niveau de **l'impulsion de projets participatifs** :

Faute de moyens financiers disponibles, le Relais Social n'a pas financé de projets participatifs en 2011.

3.3 Perspectives 2012 :

Le **Relais Santé**, sur base des demandes des différents groupes d'usagers et/ou des animateurs respectifs, poursuivront leurs activités d'information, de prévention et d'éducation à la santé.

En 2012, l'équipe de **l'Abri de nuit**, souhaite au regard de ce qui existe au dispositif « 109 » impulser la mise en place d'un groupe de parole.

Dans le but de favoriser les échanges avec les « utilisateurs » du service et d'ainsi pouvoir adapter le dispositif aux besoins et aux demandes des hébergés.

Dans le cadre de sa mission, **l'agent d'implémentation du RSULL** rencontrera les usagers de différents groupes de parole en vue :

- De permettre l'échange autour du concept « de parcours d'insertion » ;
- De soumettre aux usagers un cadastre de l'offre locale en matière d'activités d'insertion sociale (type, conditions d'accès, horaire, philosophie générale du projet,...) ;
- En fonction des souhaits des usagers, organiser des visites des activités existantes ou, au sein des groupes de parole, inviter des représentant pouvant expliquer lesdites activités.

Les groupes rencontrés seront :

- Le groupe « Sortez-nous de là » de la maison d'accueil l'Abri ;
- Le groupe du post-hébergement de la maison d'accueil l'Abri ;
- Le groupe des mamans « les risque-tout » de l'asbl Utopie ;
- Le groupe « A l'abri de rien » du Centre d'accueil de jour, « le 109 »
- Le groupe des « chanceuses » de l'asbl Solidarité Femmes ;
- Le groupe du Relais de Picardie Laïque (« les mal logés ») ;

4. La formation des intervenants sociaux

4.1. Analyse de la demande

Pour remplir sa mission de formation des professionnels du réseau, notre Relais Social réalise tous les deux ans un **Plan de formation**.

Pour élaborer un tel plan, nous adressons, tant aux Directions des institutions du Réseau qu'à leurs professionnels, une **grille de récolte de besoins en formation**. Nous invitons également les Chefs de service et Responsables de formation à consulter leurs équipes.

Nous obtenons alors un tableau général reprenant différentes suggestions de thématiques et des informations sur l'estimation du nombre de professionnels potentiellement concernés.

Dès récolte des données, le Comité de Pilotage détermine les formations qui répondent le plus à notre mission générale et nous soumettons le programme aux membres du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale.

Après accord de nos instances décisionnelles et sur base du respect de la Loi sur les marchés publics, nous désignons les prestataires qui réaliseront la mission.

Nous transmettons ensuite un courrier officiel d'information aux partenaires du réseau afin de leur signaler les formations sélectionnées, les formateurs désignés, les dates proposées ainsi que le contenu du programme.

Nous récoltons les inscriptions en vue de composer les groupes prévus au calendrier de formation.

Nous confirmons lesdites inscriptions tant auprès des professionnels qu'auprès des responsables institutionnels.

La liste est également transmise aux formateurs afin de leur donner un aperçu sur la composition du groupe (nom du professionnel, fonction, institution d'appartenance).

Au terme de chaque journée de formation dispensée, nous demandons aux formateurs de nous transmettre la liste des présences de la matinée et de l'après-midi.

Nous signalons aux responsables institutionnels la régularité ou les absences de leurs professionnels.

Dès la fin du cycle de formation, chaque professionnel reçoit une attestation de fréquentation personnalisée et intégrant le nombre d'heures suivies réellement.

4.1.1. Notre offre générale

Nous offrons à nos professionnels :

- des programmes en adéquation avec leurs attentes, alternant éléments théoriques et exercices pratiques ;
- des formateurs compétents spécialisés dans les thèmes choisis ;
- un lieu d'expression où ils pourront évoquer leurs difficultés quotidiennes ;
- Un cadre agréable propice à offrir une distanciation symbolique par rapport au monde institutionnel (*Soit au Relais Social, soit au Centre de Dépaysement de la Communauté Française de Saint-Vaast*) ;

4.2. L'évaluation des programmes

Les cahiers des charges de chacune de nos formations prévoient systématiquement la rédaction, par le formateur, d'un rapport d'évaluation de l'action menée reprenant :

- Une appréciation générale du taux de satisfaction des professionnels sur base des évaluations effectuées selon les outils de chaque formateur ;
- Le point de vue général du formateur par rapport aux groupes ;
- Les difficultés éventuellement rencontrées ;
- Les demandes sous-jacentes des professionnels ou des souhaits de prolongation potentielle de tel ou tel programme.

Parallèlement, sur base de ses fréquents contacts avec les professionnels du réseau, la Coordination générale récolte des informations sur leurs impressions par rapport aux programmes de formation dispensés.



En 2011, sur base des indicateurs explicités ci-dessous, nous avons construit notre propre outil d'évaluation que nous avons transmis aux participants aux modules organisés.

4.2.1 Nos indicateurs

Les principaux indicateurs utilisés en vue d'évaluer les programmes de formation sont :

- La participation des professionnels des secteurs public et privé;

- Car nous visons des groupes hétérogènes en vue de leur apporter des outils communs, de permettre les échanges entre professionnels de ces deux secteurs qui peuvent ainsi partager une expérience commune, créer des bases de fonctionnement communes et apporter les uns aux autres des idées d'amélioration des pratiques.

- La satisfaction par rapport à notre organisation générale;

- Nous demandons aux professionnels d'évaluer notre organisation générale afin de mesurer leur satisfaction par rapport à notre logistique, à notre travail d'information, aux résolutions de problèmes potentiels qui auraient pu être rencontrés.

- La satisfaction relative au choix du formateur;

- Cet élément nous semble primordial dans notre volonté d'offrir de bons programmes de formation aux professionnels. Il va de soi que nous ne réitérerions pas une expérience malheureuse dans l'hypothèse où cela se produirait.

- La satisfaction globale au terme du programme dispensé.

- Bien que cet indicateur ne dépende pas de nous, il est essentiel de mesurer le taux de satisfaction des professionnels, de relever ce qui leur a été utile, de récolter les insatisfactions potentielles.

4.3. Le programme de l'année 2011

En 2011, sur base du choix de notre Comité de Pilotage et avec l'aval de notre Conseil d'Administration, nous avons organisé 2 programmes distincts :

- Un programme proposant un **cycle de perfectionnement** de formation dispensée dans une optique de poursuite des concepts évoqués lors d'une initiation en 2010 :

- **L'approche à la pratique de la PNL (*Programmation Neurolinguistique*)**

Public cible : Un groupe de perfectionnement sous forme de module de 3 jours (continuité du groupe formé en module d'initiation par l'asbl STICS en 2010 animé par Etienne MARLIER)

Dates fixées : Le 24 novembre, le 08 décembre et le 15 décembre.

- Un programme propose un **cycle d'initiation** qui répond aux besoins de nos professionnels :

- **La Gestion de l'agressivité**

Public cible : Professionnels du réseau

4 groupes ont été organisés sous forme de modules de 3 jours animés par Jean-Marc OLISLAGERS de la Société DENOLIS.

Dates fixées :

Groupe 1 : le 10 octobre, le 19 octobre et celle prévue le 14 novembre a été annulée faute de présence suffisante de participants

Groupe 2 : le 11 octobre, le 28 octobre, le 06 décembre

Groupe 3 : le 12 octobre, le 09 novembre, le 07 décembre

Groupe 4 : le 18 octobre, le 10 novembre, le 09 décembre

4.4. Les résultats

4.4.1 La formation de perfectionnement

- **L'approche à la pratique de la PNL (*Programmation Neurolinguistique*)**

Nos objectifs :

Permettre aux professionnels :

- De prendre conscience des effets que produisent nos attitudes dans la relation à l'autre ;
- D'apprendre à s'exprimer de façon à être compris ;
- De s'entraîner à des techniques de communication appropriées aux situations préalablement analysées ;
- D'apprendre à se connaître pour valoriser son potentiel personnel et repérer ses limites pour mieux les gérer ;
- De découvrir des outils de communication simples, précis et efficaces ;
- De se donner des moyens d'action dans leur vie professionnelle et relationnelle ;
- D'apprendre à avoir plus de choix dans l'existence ;

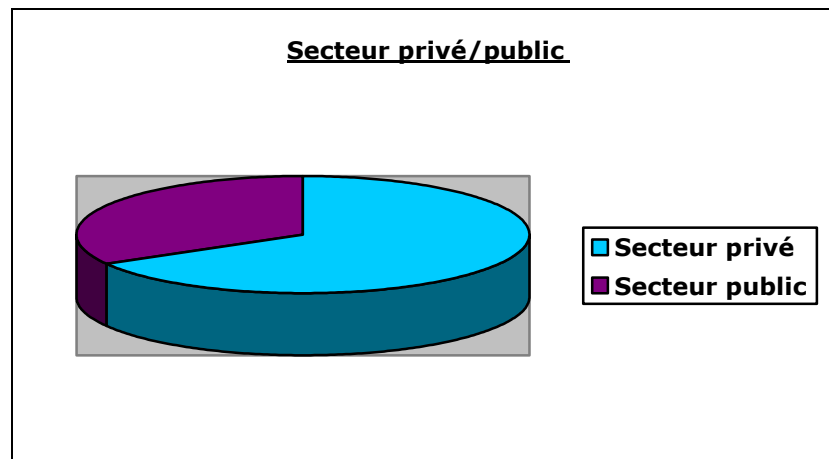
- D'améliorer leurs échanges avec leurs collègues par une meilleure gestion des situations de stress, de contrer les objections et de créer des relations positives.

Bilan au regard de nos 4 indicateurs généraux :

- **La participation des professionnels des secteurs public et privé :**

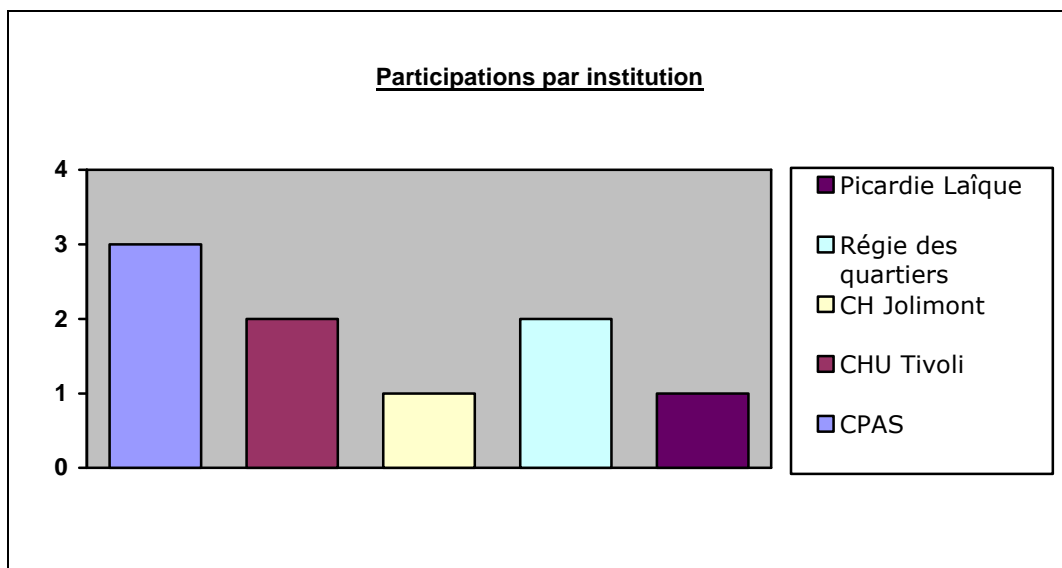
En 2010, 15 personnes avaient suivi le cycle d'initiation.

En 2011, sur ce groupe, 9 personnes ont participé au cycle de perfectionnement



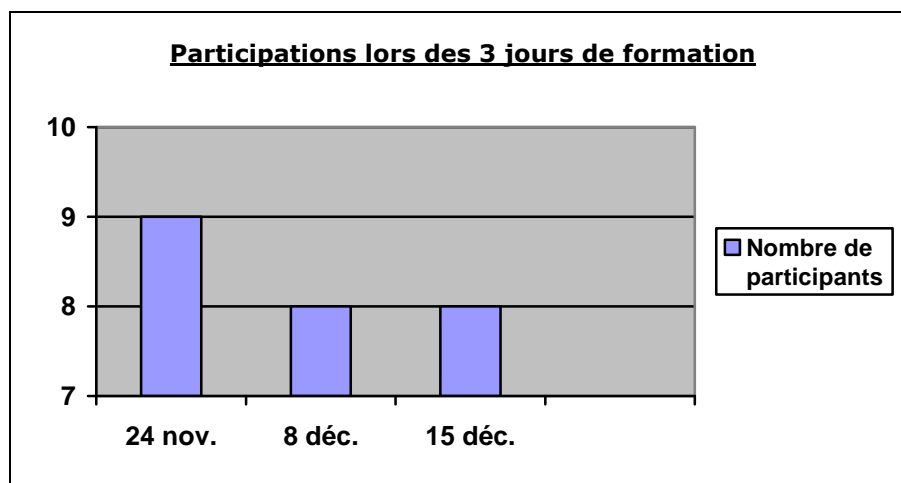
6 participants du secteur privé et 3 participants du secteur public.

- **Répartition par institution :**



▪ **La régularité de la participation :**

Un abandon a été déploré au-delà du 1^{er} jour de formation mais le groupe a poursuivi son travail d'approfondissement.



▪ **La satisfaction par rapport à notre organisation générale :**

Sur les 9 participants, 5 ont répondu au questionnaire d'évaluation, soit 55,56 % des formés.

En raison de notre budget serré sur le poste de formation des professionnels, ce cursus a été dispensé dans une salle du Laetare.

Les participants soulignent presque unanimement que si l'organisation du programme était appréciable, les conditions matérielles (local, café, WC...), quant à elles étaient « déplorables ».

Le formateur, souligne également que le lieu choisi était peu confortable.

▪ **La satisfaction relative au choix du formateur :**

Items évalués	Cotation
« Le formateur a installé un cadre de travail cohérent et sécurisant »	4 participants ont trouvé cela « très bien » 1 participant a indiqué « bien »
« Le formateur connaissait le sujet »	Les 5 participants ont indiqué « très bien »
Le formateur a stimulé l'interaction entre les participants »	4 participants ont trouvé cela « très bien » 1 participant a indiqué « bien »
Le formateur a apporté une réponse adaptée aux questions et remarques des participants »	4 participants ont trouvé cela « très bien » 1 participant a indiqué « bien »
« Le formateur a favorisé le transfert vers ma pratique professionnelle »	4 participants ont trouvé cela « très bien » 1 participant a indiqué « bien »
« En synthèse, le formateur a fait preuve de professionnalisme »	4 participants ont trouvé cela « très bien » 1 participant a indiqué « bien »

Globalement, les participants à notre questionnaire d'évaluation sont globalement très satisfaits du formateur choisi.

▪ **La satisfaction globale au terme du programme dispensé :**

Selon les 5 évaluations reçues :

Les participants sont globalement très satisfaits du contenu de la formation.

Commentaire général :

Le rapport d'évaluation du formateur souligne que les participants étaient en attente de plus d'outils pour leurs activités. Il a perçu un engagement fort de ces personnes au sein de leurs milieux professionnels ainsi qu'une forte volonté de maîtriser leur management.

Au cours du perfectionnement, les professionnels ont essentiellement travaillé à décoder les comportements en général et les gestes concrets du quotidien.

Des avancées sur les apports techniques ont été observées par le formateur.

En constat négatif, quelques participants n'ont pas accroché aux métaphores et techniques d'ancrage.

En constat positif, les participants ont fortement apprécié l'expérimentation des outils des métaprogrammes de la P.N.L. (Le « VAKOe », Voir (V), entendre (A), ressentir (Kinesthésique- K) ou sentir (O l'olfactif et le gustatif), les Perceptions spécifiques ou globales, les intérêts primordiaux - Gens ou les Actions, les Lieux, les Objets ou les Infos), la Direction de l'attention, le Tri positif, tri négatif).

4.4.2 La formation d'initiation

➤ **La gestion de l'agressivité**

Nos objectifs :

- En termes de savoir :
 - Les professionnels recevront des éléments théoriques de base leur permettant de mieux cerner le concept d'agressivité et ses implications.
 - Les professionnels apprendront à mettre en évidence les sources et les mécanismes d'agressivité ;
 - Les professionnels apprendront à faire le lien entre la notion d'agressivité et la communication avec les usagers.
- En termes de savoir faire et savoir être :
 - Les professionnels apprendront à développer leurs habilités comportementales en vue de mieux gérer des situations génératrices d'agressivité extrême.
 - Les professionnels apprendront à accroître l'efficacité relationnelle dans leurs contacts avec les usagers et leurs proches et en particulier, lors de situations « tendues » générant différentes formes d'agressivité mal contrôlées de la part, tant de l'utilisateur que du professionnel lui-même.

- Les professionnels seront en mesure d'identifier leurs points forts et les aspects qu'ils pourraient améliorer dans leurs réactions à l'agressivité des usagers et de leurs proches.
- En termes de savoir, savoir faire et de savoir être :
 - Les professionnels recevront des outils en compétences comportementales, techniques et communicationnelles leur permettant de faire face à l'agressivité dont ils sont l'objet ou les témoins dans l'exercice de leurs fonctions.
 - Les professionnels apprendront les techniques et attitudes adéquates en matière de prévention, de gestion et de traitement de l'agressivité et de la violence dans le contexte professionnel.

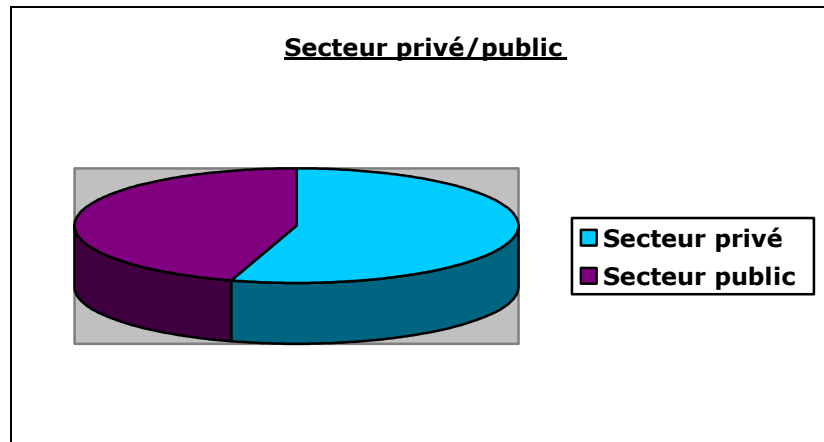
Bilan au regard de nos 4 indicateurs généraux :

▪ **La participation des professionnels des secteurs public et privé :**

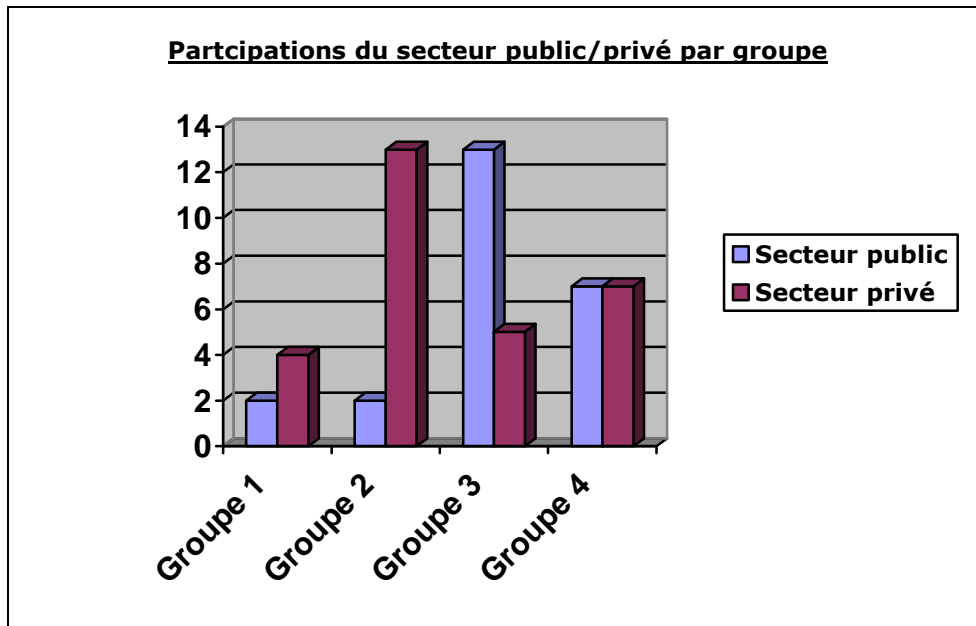
53 personnes ont participé à ce cycle de formation.

Tant des personnes du secteur public que privé ont marqué un intérêt à cette formation.

- 24 personnes du secteur public
- 29 personnes du secteur privé

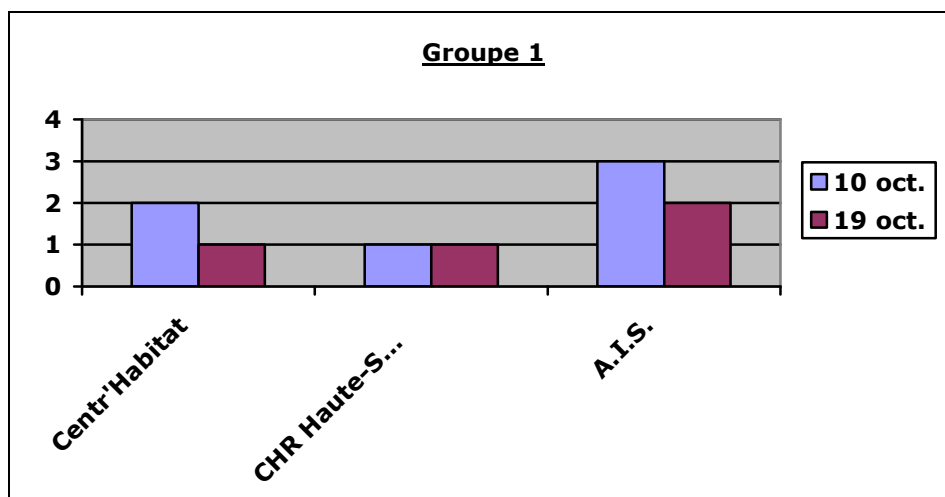


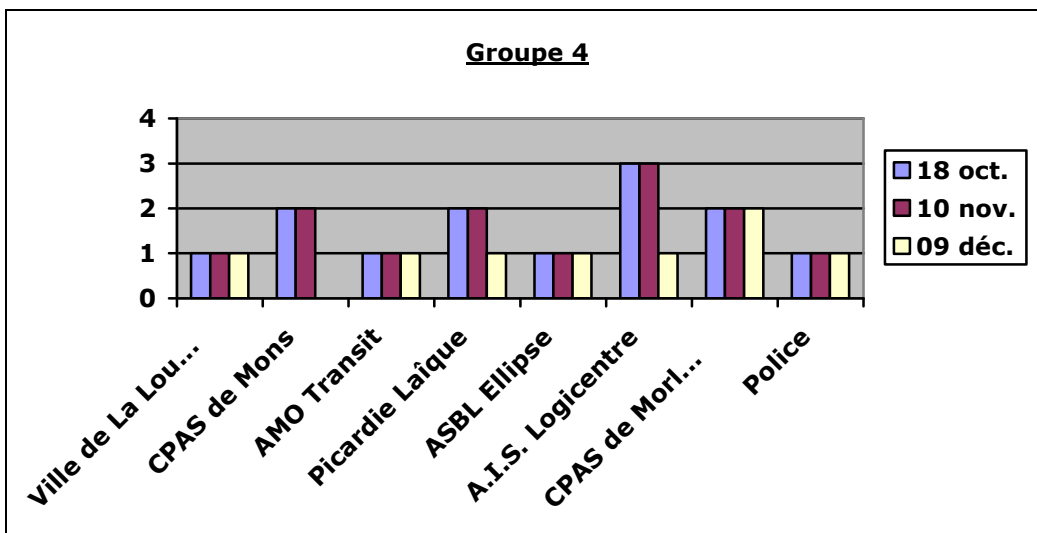
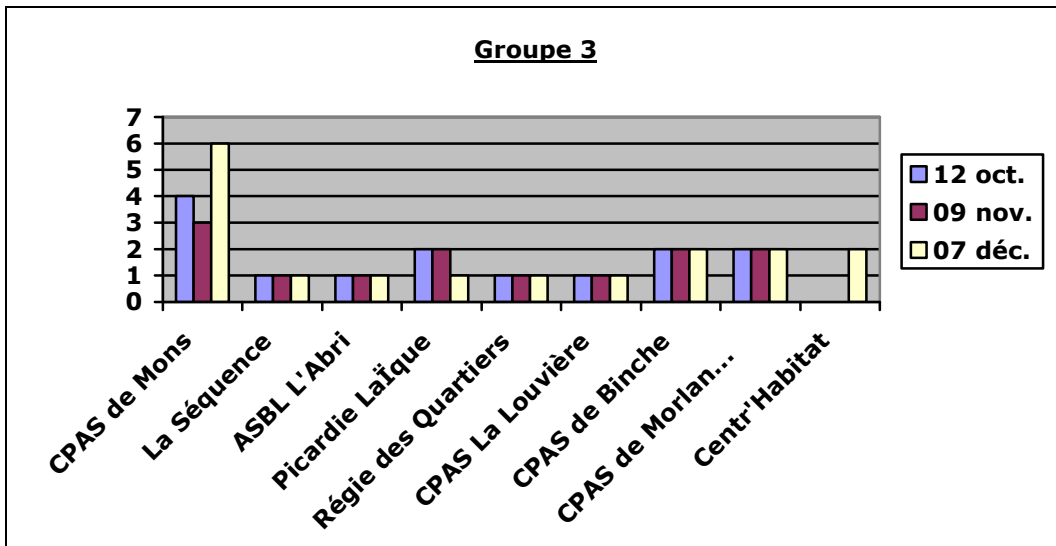
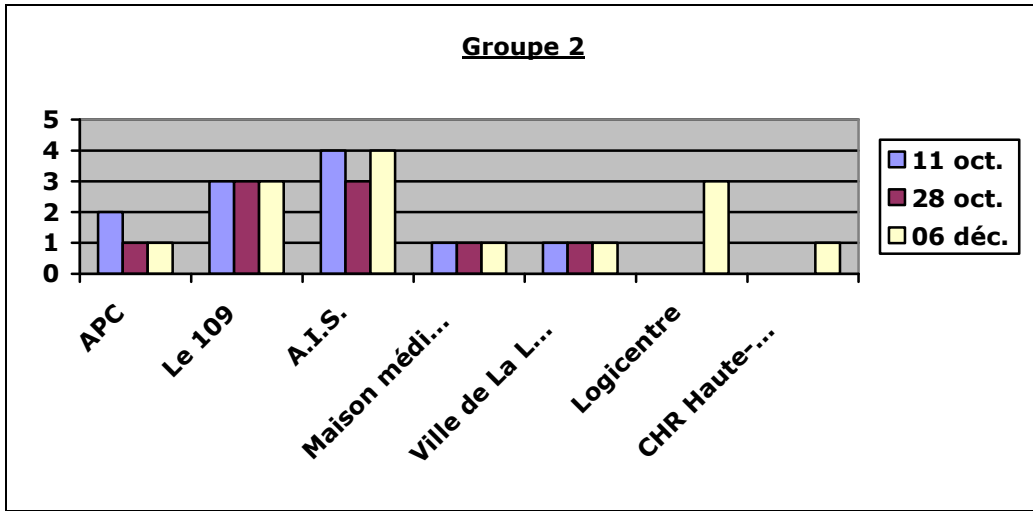
- **Répartition par groupe :**



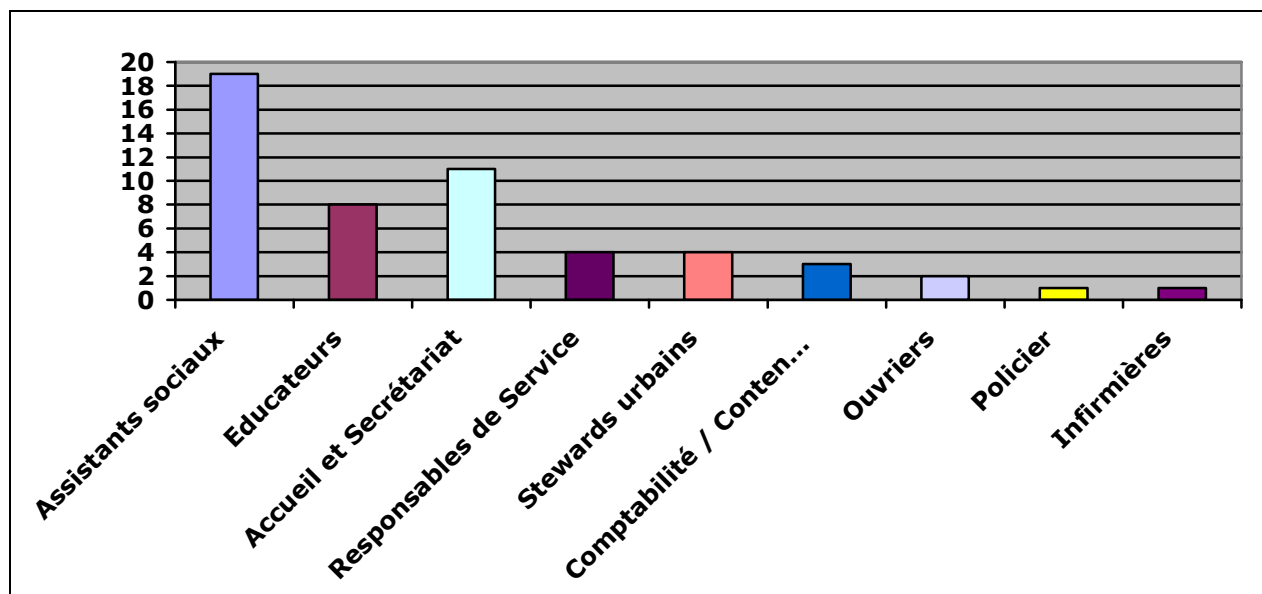
Une certaine hétérogénéité entre les deux secteurs a été garantie lors des inscriptions en vue de permettre au maximum le partage d'expériences.

- **Répartition par institutions :**





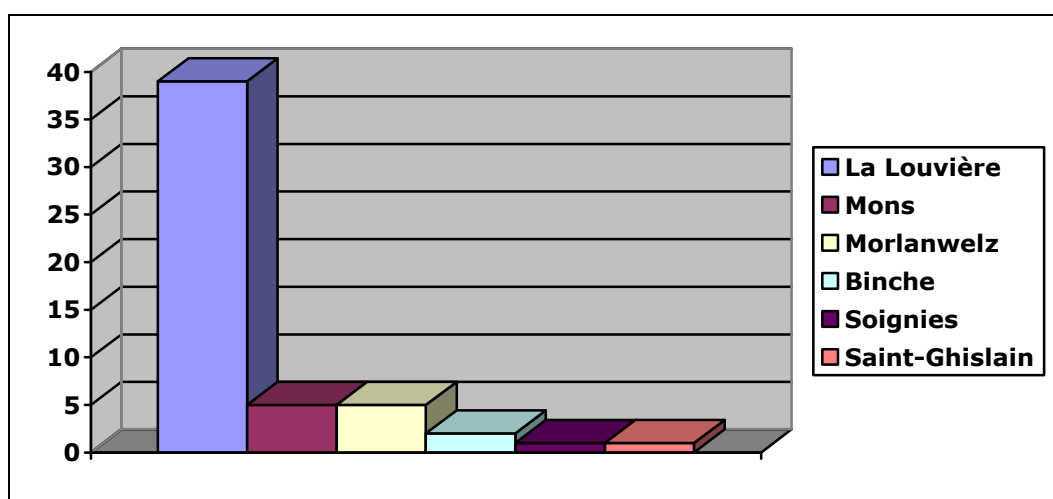
- **Répartition par emploi :**



- **Répartition géographique**

Sur 53 professionnels formés, nous avons ciblé 39 professionnels Louviérois, soit 73,58 %. En vue de compléter nos groupes, nous avons permis l'accès à des professionnels de notre arrondissement administratif, celui de Soignies, soit 1 professionnel (1,89 %) ou encore à ceux relevant d'une commune de la C.U.C., 7 professionnels (13,21 %).

Enfin, nous avons accueilli 6 professionnels de l'arrondissement couvert par le Relais Social Urbain de Mons, soit 11,32 %.



▪ **La satisfaction par rapport à notre organisation générale :**

Sur les 53 participants, 12 ont répondu au questionnaire d'évaluation, soit 22,64 % des formés.

Les sessions de formations ont été organisées au sein des locaux du Centre de Dépaysement et de Plein Air de et à Saint-Vaast, Rue Omer Thiriart.

Les participants soulignent presque unanimement que l'organisation était de qualité.

- « Bonne gestion du temps » ;
- « Locaux agréables, clairs et confortables » ;
- « Bon repas de midi ».

▪ **La satisfaction relative au choix du formateur :**

Items évalués	Cotation
« Le formateur a installé un cadre de travail cohérent et sécurisant »	10 participants ont trouvé cela « très bien » 2 participants ont indiqué être satisfaits.
« Le formateur connaissait le sujet »	10 participants ont trouvé cela « très bien » 2 participants ont indiqué « bien »
Le formateur a stimulé l'interaction entre les participants »	10 participants ont trouvé cela « très bien » 2 participants ont indiqué être « satisfaits ».
Le formateur a apporté une réponse adaptée aux questions et remarques des participants »	10 participants ont trouvé cela « très bien » 2 participants ont indiqué être « satisfaits ».
« Le formateur a favorisé le transfert vers ma pratique professionnelle »	8 participants ont trouvé cela « très bien » 3 participants ont indiqué « bien » 1 participant a indiqué être « peu satisfait ».
« En synthèse, le formateur a fait preuve de professionnalisme »	10 participants ont trouvé cela « très bien » 1 participant a indiqué « bien » 1 participant a indiqué être « peu satisfait ».

Les personnes ayant répondu à notre questionnaire montrent en grande majorité un sentiment très positif au niveau de la qualité du formateur.

▪ **La satisfaction globale au terme du programme dispensé :**

Items évalués	Cotation
« Le formateur énonce clairement les objectifs de la formation »	11 participants ont trouvé cela « très bien » 1 participant a indiqué être « peu satisfait ».
« Les objectifs de la formation sont atteints »	8 participants ont trouvé cela « très bien » 3 participants ont pointé l'item « bien » 1 participant a indiqué être « peu satisfait ».
« Le contenu de la formation cohérent avec les objectifs »	8 participants ont trouvé cela « très bien » 3 participants ont pointé l'item « bien » 1 participant a indiqué être « peu satisfait ».
« Il y a un équilibre entre théorie et exercices pratiques »	8 participants ont trouvé cela « très bien » 3 participants ont pointé l'item « bien » 1 participant a indiqué être « peu satisfait ».
« Si des supports didactiques ont été distribués, ils m'ont aidé »	8 participants ont trouvé cela « très bien » 2 participants ont pointé l'item « bien » 2 participants n'ont pas répondu
« En synthèse, j'ai apprécié le contenu de la formation en général »	8 participants ont trouvé cela « très bien » 3 participants ont pointé l'item « bien » 1 participant a indiqué être « peu satisfait ».

Commentaire général :

Le rapport d'évaluation du formateur souligne qu'au terme du programme dispensé au sein des 4 groupes, il est ressorti qu'une grande majorité des participants se sont dites pleinement satisfaites de suivre l'ensemble du processus.

Les points forts identifiés étaient :

- La possibilité réelle de pouvoir appliquer des techniques de manière rapide et efficace ;
- L'aspect concret des approches du sujet ;
- Les échanges entre professionnels, la diversité et la qualité de la richesse de ces échanges ;
- La convivialité du lieu et la qualité des repas ;
- Le site internet mis à disposition par le formateur et la possibilité de disposer des documents utilisés en formation ainsi que le syllabus fourni ;
- La remise en question personnelle et la revisite des croyances et convictions ;
- Les aspects vivants de la pédagogie ascendante et des méthodes actives utilisées ;
- Le sentiment des professionnels d'être acteur de leur formation ;
- Un contenu du programme adapté aux attentes des professionnels ;
- L'intérêt d'avoir abordé les contextes de « désamorçage des situations pouvant conduire au passage à l'acte.

Les points faibles identifiés étaient :

- La densité des informations reçues et la nécessité d'avoir un peu plus de temps pour digérer les nombreuses informations ;
- Le cursus de formation a semblé trop court pour de nombreux participants qui auraient aimé avoir deux jours supplémentaires ;
- La non participation de représentants de la Coordination générale du Relais Social ;
- La volonté exprimée par certains de pratiquer davantage la résolution de conflits et la méthode d'analyse de groupe en situation réelle

4.5. Conclusion et perspectives

Définie par le Comité de Pilotage en séance du 19 décembre 2012, la fixation du programme de formation 2012 proposé par le RSULL portera sur :

- Une formation sur le type d'aide sociale que nous apportons aux personnes faisant appel à nos services et la façon dont nous concevons cette aide (module de 3 jours uniquement destiné aux membres du Comité de Pilotage)
- Une formation sur la démarche en résolution de problèmes pour un groupe de 15 professionnels du réseau (module de 3 jours)
- Une formation sur le poids des apparences ou la prise de conscience de nos attirances en répulsions et en mesurer les impacts pour une relation d'aide efficace (module de 2 jours pour un groupe de 15 professionnels du Réseau)

2 conférences pourront être organisées en 2012 sur les sujets suivants :

- La loi de 1965 relative aux prises en charge des secours par les CPAS compétents ;
- Le travail en réseau.

5. Conclusion générale - Recommandations et perspectives

5.1. Adéquation des actions

L'année 2011 s'est caractérisée par la continuité des nombreux chantiers en place en vue de préserver la dynamique de réseau introduite.

Ce rapport vous a montré les différentes avancées concrètes engrangées au sein de notre Relais Social local.

Passons les brièvement en revue axe/axe :

- Au niveau de l'axe de l'accueil de jour :

Accueil de jour « Le 109 »

- L'équipe éducative du Centre d'accueil de jour **a impulsé les réunions communautaires** permettant aux bénéficiaires de se réapproprier le droit à la parole et d'induire par ailleurs chez eux une réflexivité nécessaire à leur évolution sur le chemin de la réinsertion.
- Vu le passage de 3 à 2 agents au sein des éducatrices de la Cellule mobile de l'A.P.C., et considérant la longue absence d'une des deux éducatrices de cette cellule, nous redoutions l'impossibilité d'assurer l'ouverture du centre d'accueil de jour « Le 109 » les 2 premiers week-ends de chaque mois, grâce à l'organisation de l'A.P.C. et spécifiquement via le détachement d'un éducateur de quartier en vue de seconder l'unique éducatrice fonctionnelle, l'ouverture a été assurée avec régularité ;
- Les services de l'accueil de jour ont été en mesure de gérer une situation de grand changement suite aux modifications des critères d'accès du public vers le « 109 », accordant désormais priorité aux grands précarisés. Le public de mal logés qui avait été initialement accroché subissait alors, par ce choix nécessaire au regard de la limite de la capacité d'accueil, des dommages collatéraux. Nos services se sont organisés pour trouver une réponse adéquate aux besoins de nos mal logés.
- Les réunions de coordination tournent et nous percevons, au sein des équipes partenariales, une bonne cohérence au niveau de la prise en charge des usagers. Les situations difficiles sont discutées entre services, la communication passe.
- La pratique de l'accueil est constamment réfléchi tout au long de l'année ainsi que les limites du bas seuil qui se négocient, se remettent en question en fonction de problèmes spécifiques que le réseau peut rencontrer.
- Nous avons amorcé un travail de concertation avec la Police suite à des nuisances causées au Centre d'accueil de jour par un noyau plus dur d'usagers, caractérisés par des problèmes de toxicomanie et des troubles comportementaux.

Service « LogeToit »

En 2011, outre son expertise déjà confirmée du suivi individuel, le service s'est lancé dans le travail collectif et a été en mesure d'engranger des succès divers :

- Les **réunions informatives** trimestrielles sur la problématique du logement ont été organisées en des endroits divers permettant d'aller à la rencontre des demandeurs sur le territoire élargi de La Louvière (Au sein des maisons de quartier de Saint-Vaast et de Houdeng-Goegnies ;
- Depuis septembre 2011, une expérimentation d'**animations de groupe** a débuté lors de matinées en invitant des personnes en recherche de logement. Les thèmes ont été définis sur base d'une typologie des besoins construite en fonction des problèmes rencontrés par les usagers, problèmes évoqués lors des entretiens individuels ou à travers les demandes formulées ;
- Des **ateliers de recherche de logement via Internet** ont été mis en place toujours au sein des maisons de quartier. Près d'une cinquantaine de personnes ont été touchées par cette action.
- Dans le cadre du travail avec les propriétaires, des relais privilégiés ont été mis en place avec l'A.I.S. Logicentre et Centr'Habitat en vue de pouvoir orienter les candidats locataires. Quelques propriétaires ont aussi reçu les informations utiles sur le système de garantie locative du C.P.A.S. de La Louvière.
- Le service a aussi poursuivi l'accompagnement des locataires au sein des 25 logements de transit, d'urgence et d'insertion du C.P.A.S. ; dans ce cadre, l'enjeu consiste à aider ces personnes à trouver un logement adapté à leurs moyens et à leur permettre de sortir de ces formules de transition ;
- Le service souligne la difficulté de mettre en place un suivi en matière de logement lorsque les usagers ont peu de moyens et que l'offre accessible est assez ténue, mais outre cette difficulté logique, le service préconise la prise en charge globale des usagers car le logement n'est pas la solution unique aux problèmes qu'ils pourraient rencontrer.

Nous ne faisons pas de miracles mais le suivi individuel vise une certaine qualité de la prise en charge et mener un tel travail sur plusieurs axes, avec un seul travailleur social relève d'une fameuse gageure.

Accompagnement social et pédagogique des personnes « chaotiques » en logement à loyer modéré ou social.

L'A.I.S. « Logicentre » souhaitait en 2011 :

- **Poursuivre et intensifier les rencontres avec les locataires les plus fragiles**, en inscrivant le logement dans une perspective d'accompagnement social intégré ;
- Prévoir une **formation sur la gestion de l'agressivité des usagers** à destination de toute l'équipe devant composer avec ce phénomène de plus en plus prégnant ;
- Maintenir l'excellente collaboration entre l'A.I.S. et le Service « LogeToit » du C.P.A.S. ;

Nous avons observé que ces trois objectifs ont été poursuivis et des résultats concrets ont été engrangés.

Deux autres objectifs étaient inscrits dans l'évolution de cette action :

- Travailler à fournir des éléments quantitatifs et statistiques plus affinés lors des prochains rapports d'activités ;

Nous devons améliorer cet aspect vu que les données ne portent que sur les situations de chefs de ménages ou de titulaires de dossiers.

- Sur base du constat de bon nombre de difficultés, dont l'illettrisme/analphabétisme chez certains usagers, **réfléchir à la pertinence d'établir un partenariat avec un service d'alphabétisation.**

Une tentative de mise en place d'une collaboration avec l'A.S.B.L. Lire et Ecrire a été étudiée mais hélas, le public aidé par le projet de Logicentre n'entre pas dans celui aidé généralement par l'A.S.B.L. « Lire et Ecrire ». Dès lors, nous encouragerons l'équipe de Logicentre à trouver une autre solution pour agir sur le problème de l'illettrisme et de l'analphabétisme.

- Au niveau de l'axe de l'accueil de soirée :

L'abri de nuit « Le tremplin » de l'A.S.B.L. « Picardie Laïque »

Le principal objectif pour 2011 était de réunir les conditions permettant à cet établissement d'être opérationnel.

Sur base d'un bon engagement de certains responsables politiques locaux et grâce au soutien précieux de la Région Wallonne, nous avons surmonté bien des écueils, nous permettant ainsi d'ouvrir les portes de l'abri de nuit.

Nous comptons sur un solide engagement de l'équipe en place qui s'est lancée dans la difficile mission de l'hébergement dans ce type de dispositif d'urgence.

Dès l'ouverture des portes, les utilisateurs se sont présentés.

Si quelques acteurs sociaux pourraient reprocher quelques balbutiements au démarrage, force est de constater que l'équipe se questionne constamment sur sa mission, sur la meilleure manière d'opérer.

Picardie Laïque n'hésite pas à remettre en question son mode opératoire lorsque la situation le justifie.

Il est bon aussi de constater le soutien du réseau local et les articulations qui se dessinent au niveau de la collaboration.

Les disparités philosophiques entre ce dispositif de bas seuil d'accès et les services ayant un cadre plus rigoureux se discutent plus que ne génèrent des conflits.

Le terreau de l'évolution est fertile autour de ce dispositif est nous sommes très fiers de la qualité de l'accueil qui est offert à nos usagers.

Notre investissement dans le suivi de cet action est important mais bien légitime pour aider à l'émergence d'un dispositif garant de sa mission.

- Au niveau de l'axe de l'urgence sociale :

Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S.

Nous visions 4 objectifs généraux :

- Poursuivre le **travail d'information** auprès des partenaires du D.U.S., mieux identifier son fonctionnement et ses limites. Le D.U.S. prévoyait notamment d'organiser une campagne d'information relative aux limites du service ;

Nous avons vu que des réunions ont eu lieu entre la Coordination générale et l'équipe du D.U.S. afin de préparer au mieux ce travail de clarification portant sur les missions de ce service.

Deux outils concrets ont été réalisés et les invitations à la rencontre de service à service ont été lancées au sein du réseau.

- **Créer un groupe « socio-gérontologique »** réunissant les professionnels du réseau ayant en charge cette population ;

Le Conseil de l'Action Sociale du C.P.A.S. a souhaité que cette mission soit portée par le Relais Social Urbain, ce qui n'exclut pas la participation du D.U.S.

- Amener les éléments nécessaires au Comité de Pilotage pour que ce dernier puisse se positionner sur la poursuite ou non du projet de groupes de parole du D.U.S. ;

Notre Comité de Pilotage a décidé que cet axe de travail soit confié au service Loge-Toit dans le cadre de ses activités sur les thèmes du logement.

97 personnes ont participé aux séances du service Loge-Toit.

- **Poursuivre la collaboration avec l'abri de nuit**, sur base de l'expérience relative à l'hébergement d'urgence de personnes sans-abri lors de la période hivernale ;

L'équipe du D.U.S. et les responsables de l'abri de nuit se sont concertés à plusieurs reprises pour évoquer leurs spécificités et tenter de trouver un compromis entre leurs philosophies différentes.

La Coordination générale n'avait pas été invitée à ces rencontres mais à la demande de Picardie Laïque et avec l'accord des responsables du C.P.A.S., le Coordinateur général intégrera ces réunions de réflexion en 2012.

- Au niveau de l'axe du travail de rue :

Projet de Cellule mobile des éducatrices de rue

5 objectifs étaient visés :

- Continuer à assurer **l'ouverture du dispositif « 109 » le week-end** ;

Nous avons vu que l'organisation de l'A.P.C. a permis d'assurer au maximum l'ouverture du centre d'accueil de jour les deux premiers week-ends de chaque mois (que ce soit durant la période Plan Grand Froid ou en dehors) et ce, malgré l'absence de longue durée d'une éducatrice.

- **Continuer d'expérimenter le travail de rue pluridisciplinaire**, en dégager les points forts, ainsi que les difficultés que cela pose ;

Des maraudes pluridisciplinaires ont eu lieu entre les équipes pratiquant l'accroche en rue (les psychologues de Psy Chic, les infirmières du Relais Santé et les éducatrices de la Cellule mobile).

- **Evaluer l'extension du travail de rue** sur l'entité louviéroise ;

Nous avons mené un travail en ce sens au niveau de la coordination de l'axe de travail de rue. Nous cherchons la cohérence entre les équipes de rue et les orientations vers les services du réseau. Nous nous sommes aussi inscrits dans une dynamique d'échanges de pratiques avec d'autres services d'autres Villes pratiquant aussi ce type de travail.

Nos moyens sont limités mais, pour l'heure, nous orientons principalement notre action vers les lieux de passage des sans-abri.

- Réfléchir à la manière de **poursuivre les rencontres avec différents services en lien avec le Bien-être et la qualité de vie**, sans pour autant déformer l'équipe, ni surcharger les usagers d'activités ;

Nous avons vu qu'un changement est pressenti au niveau de l'affectation des éducatrices de rue mais dans une perspective d'élaboration d'un dispositif socio sanitaire en lien avec l'existant. Les rapprochements entre les principaux acteurs de l'axe du travail de rue ne pourront qu'engendrer des plus-values au niveau de la cohérence de la prise en charge des usagers, renforcer les orientations possibles grâce à la richesse d'équipes pluridisciplinaires.

- Maintenir, voire renforcer les **collaborations avec les services partenaires**, tels que le D.U.S., Psy Chic et le Relais Santé, entre autres.

Le travail de coordination et la mise en réseau de ces services y contribuent beaucoup.

Pour la Coordination générale :

- Proposer une journée de concertation sur la pratique du zonage en rue avec des équipes interdisciplinaires et interinstitutionnelles.

Nous n'étions pas prêts à proposer cette action et dans la mesure où des changements sont prévus en 2012, il y aura préalablement quelques ajustements à opérer.

- Au niveau de l'axe transversal :

Agent P.T.P. du C.P.A.S. de La Louvière

Le contrat de l'agent a pris fin en juillet 2011.

A côté des tâches de l'agent, faute de temps, les deux perspectives envisagées n'ont pas abouti :

- Travailler sur la **création d'un folder à l'attention des usagers** leur précisant les services accessibles qui œuvrent dans l'aide aux personnes les plus démunies ;
- **Créer** dans la mesure du possible et des compétences de l'agent, **le site internet du Relais Social de La Louvière**, pour lui offrir une visibilité et surtout pour assurer une information « on line » de ses activités et de celles de son réseau partenarial.

Les choses étant amenées à évoluer, nous aurons sans doute l'occasion d'atteindre ces objectifs d'une autre manière.

Via ce poste, l'essentiel a été assuré durant 3 années, c'était le soutien aux actions et l'interface avec les services concernés.

Relais Santé

5 objectifs étaient fixés et 4 ont été largement atteints grâce au fonctionnement de l'équipe avec deux infirmières :

- Assurer des **permanences quotidiennes** au sein de ses propres locaux ;

Il y a eu plus de permanences organisées et plus de personnes touchées par le service. Les chiffres de soins ont montré une augmentation de 632 % par rapport à ceux dispensés en 2010.

- Sous réserve de l'ouverture de l'abri de nuit, veiller à établir des **collaborations avec l'abri de nuit** en vue d'assurer un passage régulier ;

Depuis juin 2011, le Relais Santé organise un passage systématique à l'abri de nuit, ce qui a permis d'accrocher de nombreux primo-utilisateurs et de soigner ceux qui, parmi eux, étaient dans le besoin.

- Evaluer la pertinence de tenir toutes les permanences planifiées chez les partenaires et assurer d'éventuels ajustements ;

Les nombreuses permanences effectuées au Centre de jour, à la Maison d'accueil « L'Abri » et les passages à l'abri de nuit « Le Tremplin » ont montré leur nécessité.

Elles répondent à un besoin des services du réseau mais apportent aussi une meilleure offre aux usagers.

- **Poursuivre les animations d'éducation à la santé auprès des usagers**, qui à la fois amènent des outils à notre public cible, mais nous permettent également de prendre conscience de l'ampleur de certaines problématiques et de réfléchir à des pistes de solutions adaptées ;

Comme vous le constaterez à la lecture de la 3^{ème} partie de ce chapitre consacré à la participation des bénéficiaires au processus d'évaluation, le Relais Santé a réalisé un excellent travail en vue de répondre aux sujets préoccupant les différents publics ciblés.

- **Développer d'indispensables collaborations avec des médecins généralistes.**

En ce qui concerne cet objectif, nous tenons une piste sérieuse quant à une potentielle collaboration avec Médecins du Monde.

Des contacts ont été pris et nous espérons être en mesure de mettre en place des consultations médicales pour nos usagers.

Travail d'ajustement de récolte des données statistiques

Il était prévu, dès l'achèvement du travail sur la récolte de données statistiques, réalisé avec l'I.W.E.P.S., de mener un important travail d'implémentation par axes et par services concernés pour que nous puissions déjà être opérationnels selon les exigences de la Région Wallonne.

Suite à l'outil co-construit avec l'I.W.E.P.S., **le travail d'implémentation sur le recueil de données** a été réalisé avec tous les services porteurs de projets avec pour objectif de collecter les nouvelles données quantitatives.

A cette fin, tous les partenaires ont été rencontrés et après avoir analysé les attentes techniques de ce nouvel outil, les outils de collecte préexistants ont été adaptés.

Notre rapport d'activités 2011 comprend l'expérimentation que nous avons menée pour tous nos projets.

Des ajustements seront nécessaires auprès de certains opérateurs mais dans l'ensemble, nous pouvons constater de nombreux éléments positifs par rapport aux efforts des services concernés.

5.2. Perspectives en 2012

- Au niveau de l'axe de l'accueil de jour :

Accueil de jour « Le 109 »

- Considérant la présence de près de 30 % de population étrangère U.E. ou hors U.E., le Centre d'accueil de jour souhaite étudier la possibilité d'établir un partenariat avec le C.e.R.A.I.C. en vue d'orienter au mieux le public de sans papiers.
- Soutenir la mise en place de supervisions individuelles et collectives pour l'équipe en place afin de les aider à prendre du recul par rapport aux situations difficiles que nous rencontrons parfois dans un processus d'accueil à bas seuil.
- Au niveau de l'organisation d'activités, analyser les besoins de ce nouveau public plus précarisé fréquentant le « 109 ».
- Réfléchir à des stratégies réductrices de tensions avec le noyau dur d'usagers posant des difficultés au réseau par les nuisances qu'il produit suite à leur comportement différent.
- Considérant le lien existant entre le centre d'accueil de jour et l'abri de nuit, poser un fil conducteur en visant l'intégration de la responsable de l'abri de nuit au sein des réunions de coordination de l'axe de l'accueil de jour et au sein des réunions cliniques en vue d'apporter l'éclairage des éducateurs. Considérant l'importance quantitative des usagers venant de l'abri de nuit et fréquentant le « 109 », l'intégration d'une représentante de l'abri de nuit permettra aussi de faire le point sur l'évolution des usagers.
- Au regard du circuit abri de nuit – centre de jour – abri de nuit, nous réfléchissons au sens de l'activation sociale de certains usagers semblant s'installer dans ce nouveau système de bas seuil existant à La Louvière. A cette fin, nous consulterons d'autres dispositifs wallons pour évaluer leur évolution et les adaptations potentiellement mises en place pour œuvrer vers un processus d'insertion sociale.

Service « LogeToit »

En 2012, **6 priorités** nous attendent :

- La première, procéder au remplacement de Madame LAUTE, partie au sein du service Logement du C.P.A.S. La Coordination générale sera associée au recrutement d'un travailleur social pouvant reprendre ce projet dans son ensemble et le mener de main de maître dans une perspective de réseau ;
- La seconde, poursuivre le travail d'animation de groupes, les activités de recherche via Internet et ainsi viser une certaine accroche de ce public ;
- La troisième sera d'observer l'évolution du nouvel objectif formalisé dans le cahier des charges de ce projet, la prévention des expulsions en rencontrant systématiquement toute personne visée par une demande d'expulsion introduite par la Justice de Paix, les sociétés de logement social, les propriétaires privés,...Le service Loge-Toit, sur base de la nature de la collaboration ou non de l'utilisateur, peut apporter des réponses spécifiques.
- La quatrième sera, en collaboration avec notre agent d'implémentation, de réfléchir à la prise en charge globale des usagers entrant dans le réseau sous la demande unique de l'accès au logement... Quelles autres orientations faut-il proposer ? A quel moment ?
- La cinquième sera d'examiner le travail d'information effectué auprès des locataires. Comment pouvons-nous cibler davantage de propriétaires ?
- La sixième sera d'affiner la récolte des données quantitatives auprès de tous les utilisateurs du service et non pas seulement les personnes accrochées se présentant lors d'un second entretien.

Un autre enjeu plus global sera de tenter de trouver un financement alternatif pour cette action et tenter de dégager des moyens financiers au sein du Relais Social pour pouvoir soutenir d'autres actions permettant de répondre à d'autres besoins.

Accompagnement social et pédagogique des personnes « chaotiques » en logement à loyer modéré ou social.

En 2012, nous tenterons de trouver un financement alternatif pour ce projet en vue de dégager des moyens disponibles permettant de soutenir de nouvelles actions.

Outre cette quête financière, la perspective principale sera de poursuivre le travail spécifique entamé dans l'intérêt du public ciblé par cette action.

Nous serons attentifs à la recherche d'un partenaire adapté pouvant traiter les problèmes d'illettrisme et d'analphabétisme des usagers ciblés par l'action de Logicentre.

Nous tenterons aussi d'améliorer la récolte de données sur base de l'outil co-construit avec l'I.W.E.P.S.. Nous tenterons d'évoquer tous les utilisateurs et non plus seulement les chefs de ménage.

Via notre action de coordination de l'axe de l'accueil de jour

En ce qui concerne **l'accueil à bas seuil** :

- Faire le bilan des activités 2011 et tenter de mesurer l'impact du midi-rencontre au niveau des orientations vers le dispositif.
- Poursuivre les réunions de coordination interne qui renforcent la cohésion sur le terrain.
- Par rapport aux problèmes de violences, offrir une réponse adaptée de type accroche médicosociale au noyau posant des difficultés tant au réseau, aux autres usagers qu'aux riverains du centre d'accueil de jour et de l'abri de nuit.

- Au niveau de l'axe de l'accueil de soirée :

L'abri de nuit « Le tremplin » de l'A.S.B.L. « Picardie Laïque »

En ce qui concerne la mise en réseau et le travail de coordination, nous souhaiterions :

- Réfléchir aux articulations à mettre en place en vue d'améliorer l'orientation des hébergés ;
- Valider la philosophie de l'abri de nuit au niveau des réunions de coordination du RSULL avec les autres partenaires du réseau ;
- Continuer à contribuer à l'apaisement du quartier au travers des réunions d'évaluation organisées par le Bourgmestre en présence des riverains concernant les nuisances autour du dispositif ;
- Mettre en place des réunions de coordination en soirée avec les services clés autour du dispositif (Le Relais de Picardie Laïque, le S.L.A.O, le 109, l'APC, Psy chic, le Relais Santé, le DUS,) ;
- Mettre en place des réunions cliniques avec l'asbl psy-chic en soirée au sein de l'abri de nuit.

En ce qui concerne le travail avec les usagers :

- Impulser un système de groupe de parole avec les hébergés afin d'évaluer l'action ;

Via notre action de coordination de l'axe de l'accueil de soirée

Nous poursuivrons notre travail à **4 niveaux** :

1) Collaboration Abri de nuit / D.U.S. du C.P.A.S. de La Louvière

Nous participerons activement aux réunions consacrées à l'articulation entre le D.U.S. et l'Abri de nuit organisées par le C.P.A.S. en vue de réfléchir à la cohabitation de l'approche contractualisée (D.U.S.) visant à mobiliser les usagers pour les amener à sortir de l'urgence sociale avec l'approche d'accueil inconditionnel de l'Abri de nuit risquant de laisser certains usagers dans l'urgence sociale ?

2) Poursuivre nos réunions de Coordination de l'axe de l'accueil en soirée en expérimentant un autre moment de rencontre permettant d'intégrer le point de vue de l'équipe éducative.

En vue d'apporter plus de cohésion au niveau de la prise en charge de l'utilisateur, nous tenterons d'impulser une coordination de l'axe de soirée **en soirée** à concurrence d'une réunion par mois de 19h à 20h en présence de Psy Chic, du D.U.S., du Relais Santé, de la Cellule Mobile, du service de cohésion sociale de quartier de l'A.P.C., de la Police, des services sociaux hospitaliers de Jolimont et Tivoli, le S.L.A.O. et le Centre d'accueil de jour « Le 109 ».

3) Poursuivre le travail de coordination interne avec Picardie Laïque

Nous veillerons à outiller davantage l'équipe d'encadrement de l'abri de nuit en vue de les inscrire davantage dans une dynamique de réseau.

A cette fin, deux pistes seront suivies :

- La mise en place de réunions cliniques à concurrence de deux soirées par mois, réunions animées par nos psychologues de Psy Chic destinées évaluer la situation des usagers fréquentant l'abri de nuit ;
- Le travail d'amélioration de la collaboration entre le D.U.S. et l'abri de nuit (lien avec le premier objectif ci-dessus).

4) Poursuivre le travail de réduction des nuisances mis en place par le Bourgmestre avec les riverains du quartier dans lequel se situe l'abri de nuit.

Dans ce cadre, nous veillerons à l'évolution du Plan d'Actions comprenant les pistes proposées pour la réduction des nuisances au sein du quartier.

Nous participerons aux réunions mensuelles permettant d'établir le bilan des avancées.

Parallèlement, Nous organiserons une réunion avec les services de l'axe de rue en vue de réfléchir sur le travail d'accroche à mettre en œuvre auprès du noyau plus difficile d'utilisateurs responsables des diverses nuisances.

- Au niveau de l'axe de l'urgence sociale :

Le Dispositif d'Urgence Sociale

Nous viserons **2 objectifs prioritaires** :

- La participation au travail d'organisation de la collaboration entre le D.U.S. et l'abri de nuit qui nécessite d'enclencher un processus d'activation des hébergés à l'abri de nuit vers les services du réseau en journée ;
- L'amélioration de la récolte des données quantitatives relatives aux interventions diurnes.

Via notre coordination de l'axe de l'urgence sociale

Nous attendons beaucoup des rencontres entre le D.U.S. et les partenaires soucieux de mieux comprendre le cadre général d'intervention des urgentistes car nous voulons viser la cohésion générale au niveau de la prise en charge de l'utilisateur,

- Au niveau de l'axe du travail de rue :

Prioritairement, en conséquence de la décision du Conseil Communal nous veillerons à travailler sur les modalités du transfert de la cellule mobile des éducatrices vers le C.P.A.S. en assurant la poursuite des objectifs généraux du cahier des charges de ce projet.

A cette fin, nous devons nous assurer de la légalité d'une telle opération auprès de la Région Wallonne.

Il sera opportun de rencontrer la Direction du C.P.A.S. en vue de réfléchir à différentes modalités afférentes à ce changement souhaité :

- L'intitulé du service ;
- Les missions de ces agents ;
- La complémentarité avec l'équipe du Relais Santé et autres services du C.P.A.S. ainsi que les collaborations avec les partenaires du réseau (définition de limites précises au niveau des interventions) ;
- La situation administrative, les horaires, ... ;
- Le budget accordé par le Relais Social ;
- Le management de l'équipe : désignation d'un responsable, d'un référent social, ... ;
- Les autres questions qu'il serait utile d'évoquer.

Via notre coordination de l'axe du travail de rue

Dans un premier temps, nous poursuivrons la dynamique d'échanges avec d'autres services de travail de rue de Wallonie, ce qui intéresse beaucoup nos professionnels.

Dans un second temps, nous reviendrons sur l'objectif préparatoire d'un Comité de Concertation consacré aux services locaux pratiquant le travail de rue avec pour buts :

- De présenter des exemples de bonnes pratiques ;
- De définir les limites précises des actions de ces services.

Préalablement à ce Comité de Concertation, il conviendra sans doute de travailler individuellement avec les institutions en vue de baliser les pratiques idéales et les limites précises de leurs actions.

Nous souhaiterions créer un outil informatif axé sur les services du réseau pratiquant le travail de rue.

- Au niveau de l'axe transversal :

Relais Santé

Nous viserons **3 objectifs principaux** :

- L'organisation de consultations médicales via le partenariat avec Médecins du Monde à rendre opérationnel en 2012 ;
- La Participation active au travail d'organisation de collecte des données socio épidémiologiques avec la Région Wallonne et l'Observatoire Wallon de la Santé ;
- Le remplacement de l'infirmière écartée en décembre 2011 en vue de permettre le bon fonctionnement du service.

En relation avec l'accroche en rue et le transfert de la cellule mobile des éducatrices de rue au C.P.A.S., nous organiserons les liens utiles entre ces deux services en vue d'apporter un zonage pluridisciplinaire.

Via nos actions spécifiques en lien avec la Santé mentale concernant tous les axes du Relais Social

- La collaboration avec les Psychologues de rue de Psy Chic

- Nous assurerons la continuité du second Cycle d'intervisions en 2012 ;
- Nous veillerons à ce que les réunions de coordination psychosociales soient utilisées par les professionnels du réseau pour les situations difficiles ;
- Nous veillerons à ce que des conférences en lien avec la santé mentale et la précarité soient organisées en collaboration avec Psy Chic ;
- Nous soutiendrons Psy Chic d'aboutir dans son projet d'organisation d'une formation à l'attention des professionnels du réseau.

- La collaboration possible avec le réseau supra-local W.A.B.

Nous rédigerons une note explicative aux partenaires du réseau en vue d'espérer avoir un opérateur local s'inscrivant dans le réseau WAB et pouvant alors devenir service ressource de notre réseau local, offrant ainsi la possibilité d'évoquer les situations de certains usagers pour autant qu'ils soient volontaires au niveau de la prise en charge de sa situation par ce réseau supra-local.

- La collaboration avec le RASAC et la Plateforme de concertation en Santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi

- Si possible, nous participerons aux interventions assuétudes ;
- Nous participerons aux réunions inter réseaux ;
- Nous poursuivrons notre participation au C.A. du R.A.S.A.C. et analyserons l'évolution de ses actions.

- La collaboration avec le Réseau Santé mentale de la Région du Centre (projet article 107)

- Nous tenterons d'intégrer la coordinatrice de ce réseau dans l'organisation de la réunion consacrée à l'accroche en rue du noyau dur d'usagers, générateur de nuisances.
- Nous suivrons l'évolution de ce dispositif pouvant, à travers son opérationnalité, apporter certaines réponses à nos usagers qualifiés de « chaotiques ».

Via nos actions spécifiques dans le cadre des collaborations avec d'autres réseaux partenaires ou non

➤ En ce qui concerne **nos actions en santé** :

1) Dans le cadre de notre collaboration avec La Louvière Ville Santé

1.1. La formation d'initiation au développement de l'estime de soi de l'utilisateur

Nous organiserons des modules d'approfondissement :

- 1 module de 2 jours avec le C.F.I.P. pour le groupe 1 ;
- 1 module de 2 jours avec Mr OLISLAGERS pour le groupe 2.

Nous proposerons aux participants de faire une évaluation à froid du module d'initiation et d'analyser des situations professionnelles vécues.

Nous réfléchirons aussi à la possibilité d'impulser des interventions dans le cadre des situations vécues en lien avec une problématique liée à l'estime de soi.

1.2. Le réseau « Hygiène »

Nous devons réfléchir à la promotion de l'outil, à la nécessité de poursuivre les interventions. Est-ce encore bien un besoin au sein du réseau élargi ?

Dans l'affirmative, nous devons relancer l'action et mobiliser les professionnels.

- Dans le cadre de notre collaboration avec Promo-Santé et les Médecins généralistes de La Louvière et de Manage

6 pistes seront étudiées :

- **L'idée de désigner un référent santé** capable de renseigner tous les numéros utiles repris dans le Vade-mecum. ;
- **L'idée de créer un site interactif** pouvant apporter une réponse type via une arborescence informatique lorsque nous nous trouvons dans le cadre d'une approche de type psycho-médico-sociale ;
- **L'organisation de réunions de cas pratiques** via les GLEMS et les dodécagroupes destinées à pratiquer le Vade-mecum (sur base d'un cas concret, présenter les orientations possibles ;
- **L'évaluation du Vade-mecum dans 6 mois** ;
- **La mise en place de cliniques de concertation** avec les Médecins généralistes. ;
- **Une action sur la difficulté de mobiliser les médecins** : Faut-il rétribuer les Médecins pour les fidéliser à ce projet ? Comment ?

- En ce qui concerne **nos actions sur le thème du logement** :

1) Suivi dans le cadre du Plan Communal du Logement au sein de la Plateforme Logement de la Ville de La Louvière

Nous veillerons à intégrer le nouvel agent d'implémentation au sein de ces réunions pour lui permettre d'avoir une vue plus globale des projets locaux d'ancrage.

- En ce qui concerne **nos actions au niveau interculturel** :

Nous viserons **3 objectifs spécifiques** :

- La poursuite de la participation au Comité d'accompagnement du P.L.I. ;
- La poursuite du travail mené au sein du groupe psychosocial qui visera à s'élargir à d'autres partenaires ;
- La participation aux actions informatives auprès des étrangers sur les thèmes du répertoire créé via le projet participatif subventionné en 2010.

En ce qui concerne **les collaborations avec les réseaux extérieurs**, en 2012, il est prévu de nous pencher sur les missions du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté et de réfléchir à des collaborations possibles entre nos réseaux.

Les autres activités

Quelques grands rendez-vous nous attendent :

- L'organisation d'un dispositif supplémentaire en cas d'urgence dans le cadre du Plan Hivernal intégrant l'offre massive de dons des citoyens touchés par l'action médiatique ;
- L'organisation du Plan SOS Canicules 2012
- L'évaluation, auprès de nos partenaires et avec la Région Wallonne, de l'utilisation de l'outil statistique développé par les Relais Sociaux en collaboration avec l'I.W.E.P.S. ;

5.3. Conclusion finale

Comme nous le constatons dans cette conclusion, un travail conséquent a été mené au sein de notre réseau local.

Nous sommes heureux de compter sur un bon engagement des professionnels et des responsables des institutions partenaires au sein de nos différentes actions.

A la lecture de nos perspectives 2012, nous réalisons qu'il y a encore beaucoup d'ouvrage à entreprendre.

Au regard des témoignages exprimés par les acteurs de notre réseau, nous constatons l'importance de nos actions menées et l'impact produit.

Il y a des évolutions considérables dans notre réponse locale à la grande précarité.

De manière générale, le terreau Louviérois est assez fertile à l'adoption de la dynamique de réseau.

A peine le temps de se retourner pour prendre un léger recul sur le travail accompli en 2011 que nous devons prendre le « T.G.V. » de l'année 2012 avec comme espoir de pouvoir présenter un bon bilan au niveau des avancées.

Dominique DEBELLE
Coordinateur général