

# Association Chapitre XII

## Relais Social Urbain La Louvière

*Coo* **R** *dination*  
**I N** **S** **E R T I O N**  
Résea **U**  
**L** *iens*  
*Outi* **L** *s*

### Rapport d'activités et d'évaluation 2013



Dominique DEBELLE  
Coordinateur général

Caroline MOREAU  
Assistante sociale d'implémentation

Catherine LAGNEAU  
Secrétaire de coordination

Caroline ROMBOUTS  
Stagiaire assistante sociale



Avec le soutien de la Wallonie

# Table des matières

## **CHAPITRE I : Présentation générale** **1**

1. Contexte socio-économique	1
2. Rappel des finalités et des missions	4
2.1. Définition générale du RSU	4
2.2. Le travail en réseau	4
2.3. Notre public cible	5
2.4. Finalité et objectifs généraux du Relais Social	6
2.5. Les axes d'intervention du Relais social	7
2.6. Nos outils de mise en réseau	7
2.7. L'aspect financier	8
2.7.1. Subvention 2013 du Relais Social	8
2.7.2. Subventions accordées aux opérateurs de projets	8
3. Construction du réseau et transversalité	9
3.1. Le cadre du RSU	9
3.1.1. Cadre hiérarchique – Les instances décisionnelles	9
3.1.2. Composition et missions des instances du Relais Social Urbain Local	10
3.1.3. La Coordination générale – Missions principales	18
3.1.4. Les partenaires du Relais Social	22
3.2. Modes d'action du travail en réseau	23
3.2.1. Pôle projets	24
3.2.2. Pôle Concertations	28
3.2.2.1. Coordinations	28
3.2.2.2. Concertations	35
3.2.2.3. Travail avec la Région Wallonne	38
3.2.2.4. Travail avec autres réseaux	43
3.2.3. Pôle méthodologie	49
3.2.3.1. Les interventions « précarité et santé mentale »	50
3.2.3.2. Les réunions de Coordination psychosociale	51
3.2.3.3. Les réunions cliniques au niveau de l'Accueil de jour	52
3.2.3.4. Le Centre de documentation	52

3.2.3.5. Les conférences/midi-rencontres/colloques	52
3.2.4. Le Plan Grand Froid	52
3.2.5. Le Plan SOS Canicule	55

## **CHAPITRE II : Evaluation qualitative des projets du Réseau**

**56**

1. <u>Situation de départ</u>	56
1.1. <u>Commentaires de la Coordination générale</u>	58
2. <u>Evaluation qualitative des projets par axes</u>	60
2.1. <u>Introduction méthodologique</u>	60
2.2. <u>Analyse qualitative par axes du Relais Social</u>	62
2.2.1. <u>Axe accueil de nuit et hébergement</u>	62
Abri de nuit le Tremplin	62
2.2.2. <u>Axe accueil de jour</u>	73
Centre d'accueil de jour « 109 »	73
Projet « Accompagnement des personnes dites chaotiques »	83
Loge-toit	89
2.2.3. <u>Axe d'urgence sociale</u>	98
Dispositif d'Urgence Sociale	98
2.2.4. <u>Axe travail de rue</u>	108
Educmobile	108
2.2.5. <u>Axe Relais Santé</u>	119
2.2.6. <u>Le travail d'implémentation de l'assistante sociale</u>	140

## **CHAPITRE III : Evaluation quantitative des projets du réseau**

**150**

1. <u>Axe accueil de nuit et hébergement</u>	151
1.1. <u>Abri de nuit "Le Tremplin"</u>	151
2. <u>Axe accueil de jour</u>	157
2.1. <u>Centre d'accueil de jour "Le 109"</u>	157
2.2. <u>AIS "Logicentre"</u>	164

2.3. Service "Loge-toit"	170
3. Axe de l'urgence sociale	176
3.1. Dispositif d'Urgence Sociale	176
4. Axe travail de rue	185
4.1. Educmobiles	185
5. Axe Relais Santé	195
5.1. Relais Santé	195

<b>CHAPITRE IV : Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets</b>	<b>208</b>
--	------------

1. Rencontre R.S.U.L.L. – Groupes de parole	208
1.1. Maison d'accueil L'Abri – Groupe « Entre-deux »	208
1.2. A.S.B.L. Utopie : Le groupe des mamans « Les Risque-tout »	209
2. Rencontre Relais santé – Groupes de parole	210
2.1. Réunions d'information au sein de la maison d'accueil « l'Abri »	210
2.2. Réunions d'information au sein de l'A.S.B.L. « Utopie »	211
2.3. Réunions d'informations auprès des ateliers d'insertion sociale du CPAS de La Louvière	211
3. Les projets participatifs	212
4. Mise en place d'un processus d'évaluation de la satisfaction des usagers par rapport à l'offre de services	212

<b>CHAPITRE V : La formation des intervenants sociaux organisées par les Relais Sociaux</b>	<b>214</b>
---	------------

1. Analyse de la demande	215
2. Le programme et l'évaluation des formations dispensées en 2013	215
3. profil des institutions et professionnels participants aux formations RSU	223

<b>CHAPITRE VI : Conclusion générale, recommandations et perspectives</b>	<b>226</b>
---	------------

1. Conclusion transversale	226
2. Recommandations	228
3. Perspectives 2014	232

**« De l'indispensable complémentarité du Relais social, du Plan de cohésion sociale et du CPAS »**

En intitulant cette courte introduction à la manière des penseurs politiques italiens et français de la Renaissance et de la Période classique, il n'entre pas dans mon intention de développer de grandes théories sur la lutte contre la pauvreté et de me poser en donneuse de leçons auprès des professionnels qui liront le rapport d'activités du Relais Social Urbain de La Louvière.

Il s'agit par contre de mettre en évidence l'indispensable complémentarité qui doit exister entre ces trois pôles que sont le RSULL, le PCS et le CPAS.

En tant que présidente du RSULL, du CPAS et vice-présidente du PCS, je me dois de souligner l'excellente collaboration qui anime ces services.

Conscients du risque de basculement dans la grande précarité d'un nombre croissant de citoyennes et de citoyens louviérois, les responsables de ces trois services sont mus par un idéal commun. C'est déjà là un formidable point de départ lorsque l'on peut éviter les guerres d'ego et l'envie de tirer la couverture à soi. Je ne peux que m'en réjouir car comme l'affirme le bon sens populaire « ensemble, on est plus fort ».

De même, je suis particulièrement satisfaite des rapports qui ont pu se nouer entre mon cabinet, les services sociaux du CPAS et nos partenaires au sein du Relais social, en particulier avec Picardie Laïque qui gère l'abri de nuit et l'abri de jour. Nous avons pu pérenniser une collaboration qui est appelée à se développer dans les prochaines années avec l'appui du Relais social.

Ce rapport 2013 paraît alors que se termine la législature régionale. Il s'inscrit parfaitement dans la stratégie et les objectifs formulés par le Gouvernement wallon en 2004 puis en 2009.

Nos actions et orientations sont évidemment tributaires de choix politiques.

Quels seront ceux-ci dans les mois à venir alors que l'onde de choc provoquée par la crise financière de 2008 continue à provoquer des ravages auprès de citoyens qui n'entrevoient même plus le bout du tunnel ?

Nous dansons sur le fil du rasoir. Les moyens financiers font défaut au regard des enjeux que nous devons relever. Jusqu'à présent, le professionnalisme des travailleurs sociaux, tant dans les secteurs privé que public, est parvenu à compenser ce manque.

Mais les mesures d'exclusion du chômage au 1er janvier 2015 risquent bien de balayer cet équilibre instable.

Beaucoup d'incertitudes pèsent sur le futur proche, voilà pourquoi, je vous demande de lire avec toute l'attention requise ce rapport d'activités. Il risque bien de devenir un acte de référence dans l'avenir.

Merci à toute l'équipe du Relais social pour avoir collationné et analysé toutes les informations qui suivent.

Colette Burgeon, Présidente du Relais Social

« De l'envol au crash... » et du « crash à l'introspection ».

L'année 2013 n'a pas été facile pour le Coordinateur général puisqu'elle s'est soldée le 17 octobre par un écartement en raison d'un épuisement professionnel.

Il n'y a pas de honte à vivre une telle situation surtout à l'exercice d'un métier difficile.

Cette période de repos nécessaire a été mise à profit pour ouvrir les portes à un véritable travail d'introspection, de réflexion quant au mode de management pratiqué et quant aux circonstances ayant amené cet effondrement.

Pendant ce temps, notre assistante sociale d'implémentation et notre agent administratif se sont organisés en vue de poursuivre le travail prioritaire.

Caroline et Catherine sont allées au-delà d'un fonctionnement selon le mode « Administration des Affaires courantes ».

Elles ont réfléchi à une véritable simplification méthodologique de certaines de nos missions tout en ayant le génie d'apporter une dynamique de co-construction, de mobilisation optimale des ressources locales.

De retour le 17 février 2014, le coordinateur général a eu l'occasion de prendre la pleine mesure exacte des efforts déployés pour assurer la bonne continuité du service.

Les deux collaboratrices ont fait honneur à la fonction de service public.

Les aménagements suggérés par leurs soins ont un sens très positif, sens qu'il conviendra d'expérimenter et ce, dans l'optique d'une redynamisation des activités du réseau.

En janvier 2014, une stagiaire assistante sociale a rejoint le service dans le cadre de son apprentissage. Elle s'est très vite intégrée dans cette ré-impulsion et a apporté ses quelques pierres à l'édifice.

Ce rapport se veut aussi l'hommage à l'équipe de la Coordination générale pour son implication.

Hommage aussi à :

- Nos mandataires du secteur public et privé (siégeant soit depuis le début de notre création, soit par choix délibéré suite aux élections communales) ;
- Aux responsables des services du réseau ;
- Aux professionnels qui, au quotidien, redoublent d'efforts pour assurer leurs responsabilités.
- A notre nouveau Trésorier, Fabiano LORU ayant relevé le défi.

Enfin, merci à mes proches pour votre précieux soutien et votre riche présence au quotidien.

Dominique DEBELLE  
Coordinateur général du Relais Social

## CHAPITRE I : Présentation générale

### 1. Contexte socio-économique

Au 31 décembre 2013, la Ville de La Louvière compte **80 345 habitants** (38 892 hommes/41 453 femmes<sup>1</sup>).

Depuis la fusion des communes en 1977, l'entité louviéroise regroupe :

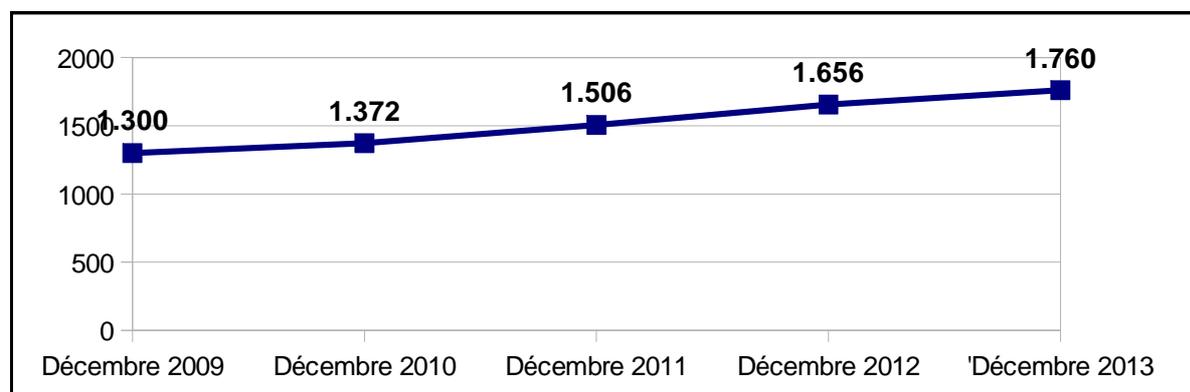
La Louvière	Haine-Saint-Paul	Haine-Saint-Pierre
Saint-Vaast	Trivières	Boussoit
Houdeng-Aimeries	Houdeng-Goegnies	Maurage
Strépy-Bracquegnies	Besonrieux	

#### ▪ Données du Forem<sup>2</sup>

<b>Au 31 décembre 2013</b>	
Population active	132 153 habitants (66, 95% de la population globale)
Demandeurs d'emploi inoccupés	23 923 habitants
Jeunes en stage d'insertion	21 882 habitants
--> 45 805 habitants en recherche d'emploi	
Actifs inoccupés	19 414 habitants
Taux de demandeurs d'emploi	18,80 %
Taux de chômage	<b>34,66 %</b>

#### ▪ Données du CPAS de La Louvière

Voici les chiffres comprenant le nombre de dossiers afférents aux personnes percevant le R.I. et les A.S.I. équivalentes



N.B. : Pour les mois de décembre, les chiffres ci-dessus n'incluent pas les dossiers d'insertion socio-professionnelle (art60, art61, activa, PTP, SINE), ce qui représente près de 150 dossiers qu'il conviendrait d'ajouter en charge de travail par mois. Par ailleurs, il s'agit de dossiers

<sup>1</sup> Source Service Population de la Ville de La Louvière

<sup>2</sup> Source chiffre de la Direction Régionale du Forem de la Louvière (16 communes)

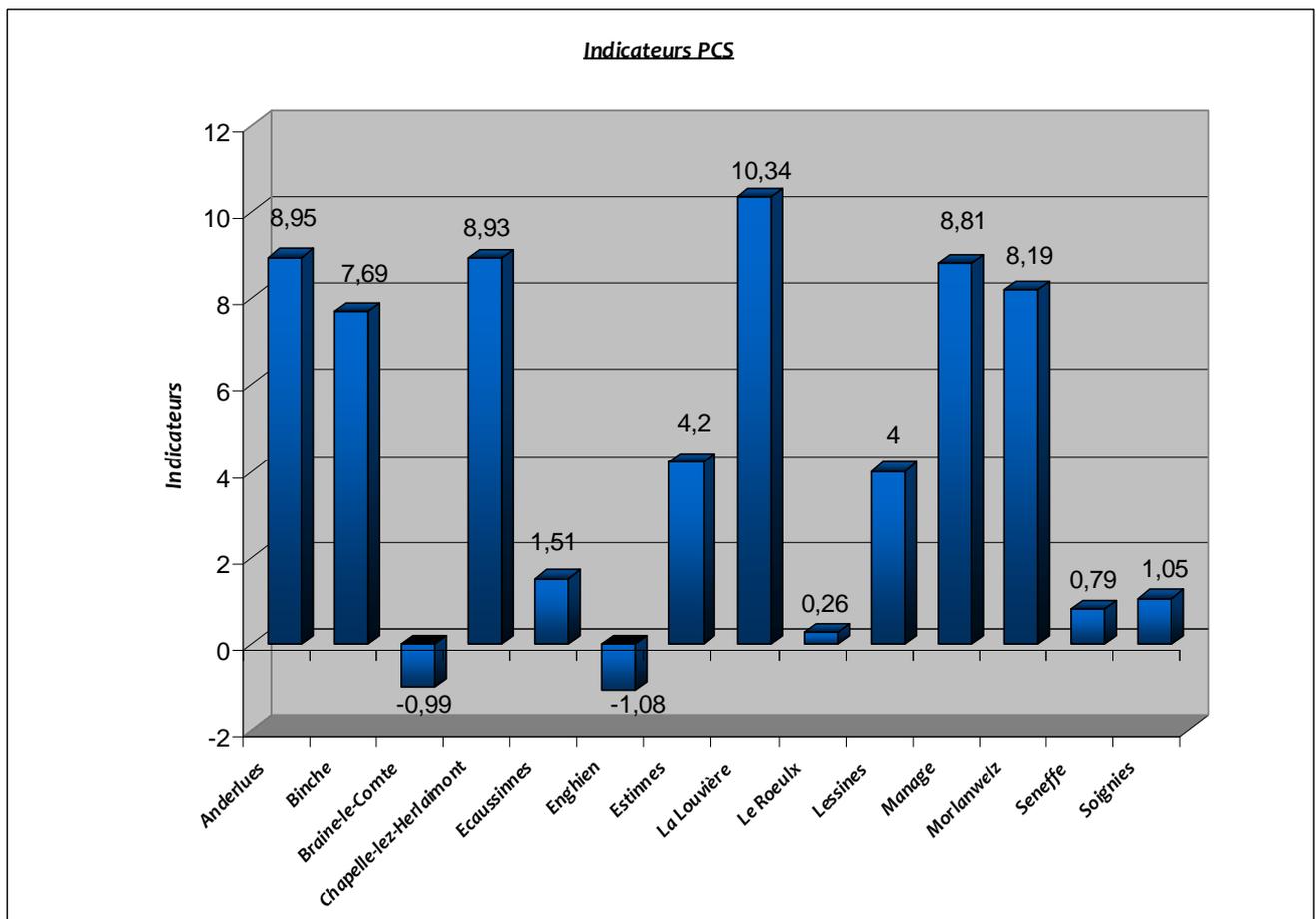
pointus, pour lesquels la demande de subvention nécessite investissement et compétences spécifiques.

▪ L'indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux.

Cet indicateur permet de refléter l'accès qu'a la population de chaque commune wallonne aux droits fondamentaux. Ces droits fondamentaux sont déclinés en six dimensions :<sup>3</sup>

- 1) Le droit au revenu digne
- 2) Le droit à la protection de la santé et à l'aide sociale et médicale
- 3) Le droit à un logement décent et à un environnement sain
- 4) Le droit au travail
- 5) Le droit à l'éducation et à la formation
- 6) Le droit à l'épanouissement culturel et social.

Ces données sont récoltées par l'IWEPS et ce, à la demande du Gouvernement Wallon dans le cadre du décret du 6 novembre 2008 relatif au plan de cohésion sociale des villes et communes de Wallonie (PCS).



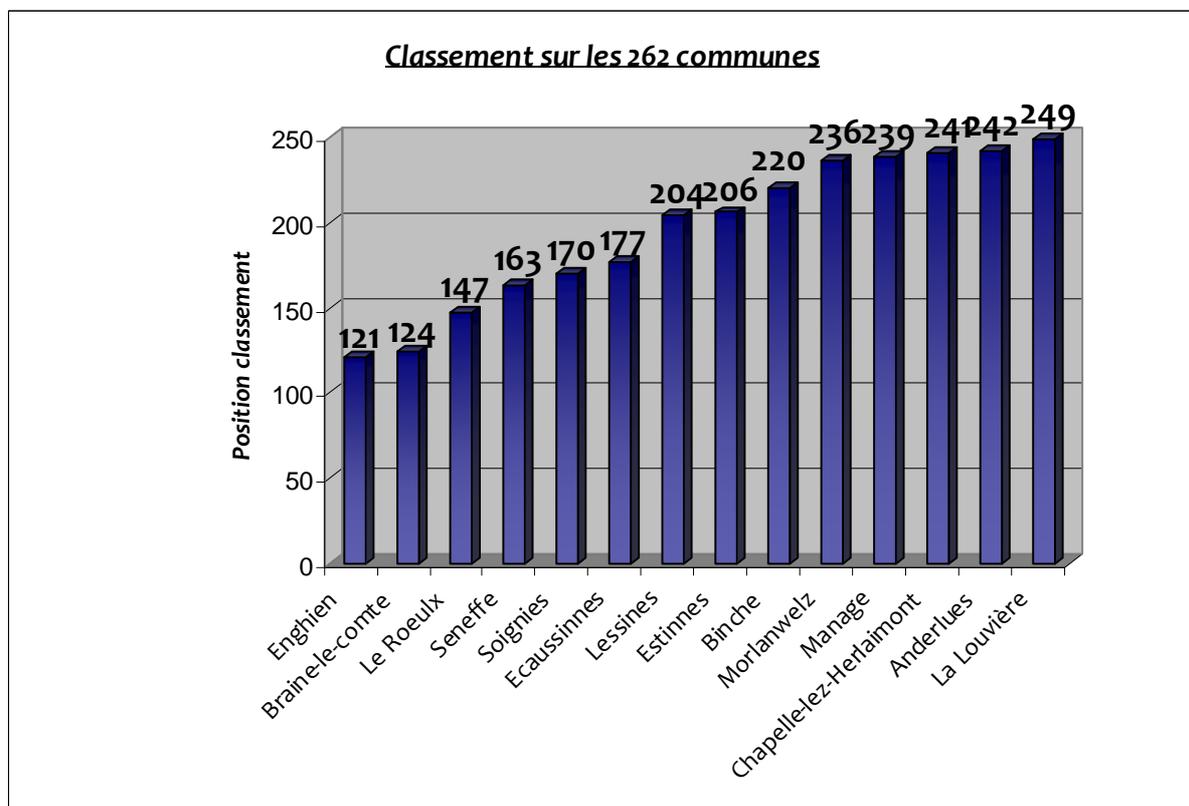
Suite à ces données récoltées, un classement est effectué pour les 262 communes.

<sup>3</sup> <http://www.iweeps.be/indicateur-synthetique-dacces-aux-droits-fondamentaux-isadf>

->En 2013, La Louvière était classée 249<sup>ème</sup>

Pour mieux représenter cette place, nous l'avons illustrée par un graphique en comparaison avec les autres communes de l'arrondissement administratif de Soignies.

Sur ce graphique, on constate les différentes places dans le classement des villes.



## 2. **Rappel des finalités et des missions**

### 2.1. Définition générale du RSU

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 le travail d'inclusion du public cible.

## 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'initiatives de la part des intervenants sociaux ;
- La production de projets novateurs dans les réponses aux besoins des usagers.

## 2.3. Notre public cible

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** ».

**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,
- ...

**2.4. Finalité et objectifs généraux du Relais Social**

- **Finalité**

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

«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.

#### ▪ **Objectifs généraux**

- Vérifier l'adéquation entre les objectifs assignés au Relais Social, les besoins des bénéficiaires et les services proposés par les partenaires du Réseau ;
- 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 ;
- 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.

### **2.5. 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 maisons 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<sup>ème</sup> 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 orienter dans le circuit de soin traditionnel et les amener à se prendre en charge de manière plus autonome ».

## **2.6. Nos outils de mise en réseau**

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

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

Nous développons ces points dans le point « 3.2. Modes d'action du travail en réseau » du présent chapitre.

Nous considérons que le travail de l'agent d'implémentation de par son évolution fructueuse, constitue également un véritable outil facilitant le travail en réseau (Voir point 3 du Chapitre II du présent rapport)

## 2.7. L'aspect financier

### 2.7.1. Subvention 2013 du Relais Social

Pour l'exercice budgétaire 2013, notre Relais Social a introduit une demande de budget global de **960 626,72 €**.

<u>Frais de personnel</u> : 1 ETP Coordinateur général et 1 agent administratif 1/2 E.T.P.	<b>104 004,45 €</b>
<u>Frais de projets</u> : Dont le mi-temps supplémentaire de l'agent administratif et la subvention du Relais Santé	<b>809 279,64 €</b>
Frais de fonctionnement	<b>47 342,63 €</b>

Nous avons reçu une avance de 799 840,74 € le 05 mars 2013.

### 2.7.2. Subventions accordées aux opérateurs de projets

CPAS de La Louvière		
Service	Carde de la subvention	Subvention
Le Dispositif d'Urgence Sociale	3 ETP + frais de fonctionnement	183 891,24 €
Le Service Logetoit	1 ETP (APE) + frais de fonctionnement	28 455,10 €
Educmobile	2 ETP + frais de fonctionnement	92 476,21 €
Relais Santé	2 ETP + frais de fonctionnement	75 399,23 €
Picardie Laïque ASBL		
Le Centre d'Accueil de jour "109"	3 ETP	144 144,20 €
L'Abri de nuit "Le Tremplin"	6 ETP	211 775,92 €
l'AIS Logicentre		
<b>Le projet d'accompagnement des personnes dites chaotiques</b>	1 ETP + frais de fonctionnement	<b>50 975,15 €</b>
Le Relais Social Urbain de La Louvière		
<b>Agent administratif</b>	1/2 ETP	<b>22 162,59 €</b>

#### ▪ Subvention Relais Social 2014 - Perspectives

L'enveloppe Projets pour l'année 2014 est fixée par la Région Wallonne à un montant de :  
- > **816 023,64 €** (dont 76 027,56 € pour le Relais Santé).

Pour les frais de personnel, le Relais Social a introduit une demande de :  
-> 108 251,83 €.

En ce qui concerne les Frais de fonctionnement, notre demande porte sur :

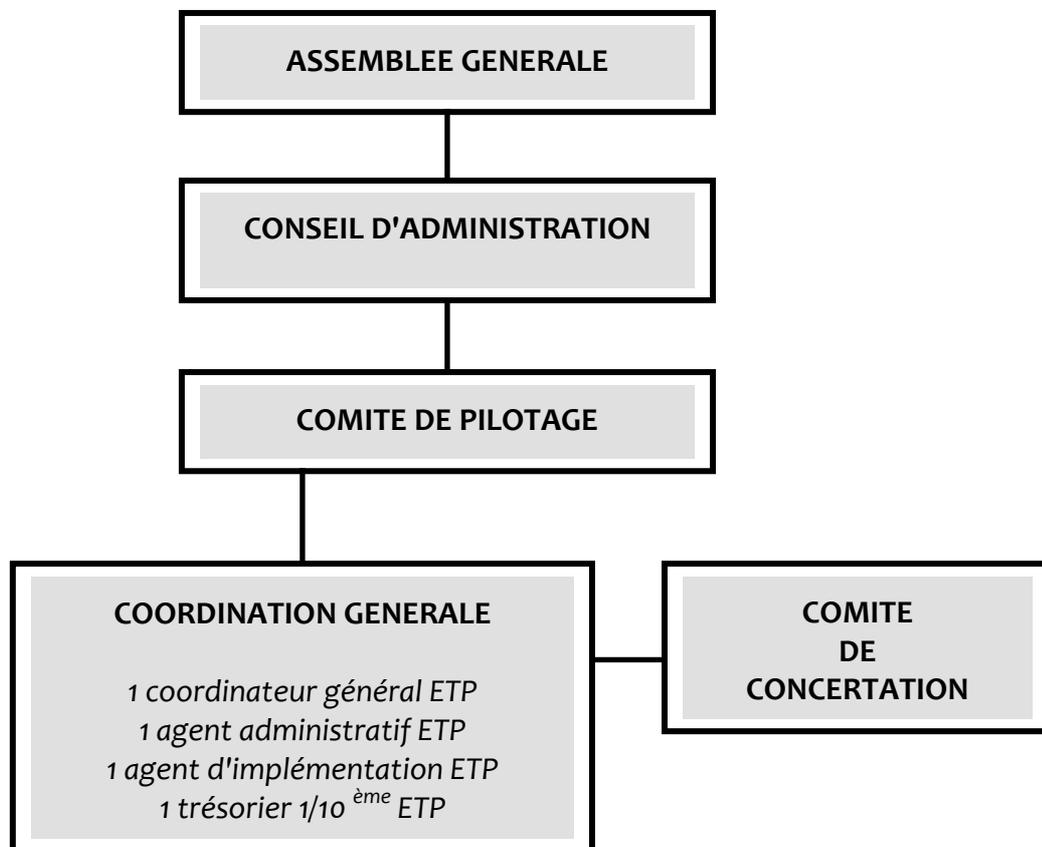
-> 47 737,15 €

### **3. Construction du réseau et transversalité**

#### **3.1. Le cadre du RSU**

##### **3.1.1. Cadre hiérarchique – Les instances décisionnelles**

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<sup>er</sup>) :



La particularité d'un Relais Social se situe dans le fait que la Région Wallonne est un acteur à part entière au sein de l'association. En effet, outre la tutelle assurée sur notre service public, la Région Wallonne détache des mandataires au sein des différentes instances en vue de s'inscrire dans la dynamique impulsée par le relais social local (Avec rôle de consultant expert)

##### **3.1.2. Composition et missions des instances du Relais Social Urbain local**

- **Identification des mandataires**

<b>SECTEUR PUBLIC</b>	<b>MANDAT</b>
<b>Gouvernement Wallon</b>	
Laurent MONT Représentant du Gouvernement Wallon	<b>Vice-Président du Conseil d'Administration (Secteur public)</b> Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Luc MERTENS Représentant du Gouvernement Wallon	Assemblée Générale uniquement
<b>Ville de La Louvière</b>	
Antonio GAVA Conseiller communal	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Benoit CORDIER Mandataire communal	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Béatrice DRONSART Mandataire communal	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Olga ZRIHEN Conseillère communale	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Affissou FAGBEMI Conseiller communal	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Calogero RUSSO Mandataire communal	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Kathleen MINON Mandataire communal	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Unal SAUVENIERE Mandataire communal	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
<b>C.P.A.S. de La Louvière</b>	
Colette BURGEON Présidente et Conseillère de l'Action Sociale	<b>Présidente du Relais Social</b> Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Bernadette STAQUET Conseillère de l'Action Sociale	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Luisa BACCARELLA Conseiller de l'Action Sociale	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Angelo CIOCE Conseiller de l'Action Sociale	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Jacques LEFRANCQ Conseiller de l'Action Sociale	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale

<b>SECTEUR ASSOCIATIF</b>	<b>MANDAT</b>
Maryse VALFER Secrétaire générale INDC-Entité Jolimontoise Pour le Centre de Santé de Jolimont	<b>Vice-Présidente du Conseil d'Administration (Secteur associatif) + A.G.</b>
Marie-Louise BRAIDA Administratrice au Centre Hospitalier de Jolimont	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Yvan BRUWIER Administrateur du C.H.U. de Tivoli	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
André LEJEUNE Administrateur de l'A.S.B.L. « L'Abri »	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
André LEJEUNE	Conseil d'Administration

Administrateur de l'A.S.B.L. « Utopie »	<b>ET</b> Assemblée Générale
Nicolas LEBRUN Coordinateur de l'A.I.S. Logicentre	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Calogero MORINA Secrétaire de l'A.P.T.S.	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Michel DI MATTIA Administrateur de l'A.S.B.L. « Psy Chic »	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
<i>En attente d'une nouvelle désignation pour l'A.S.B.L. « La Louvière Plus »</i>	Conseil d'Administration <b>ET</b> Assemblée Générale
Anne-Sophie DELFOSSE Coordinatrice de l'A.P.E.P. du Centre	Assemblée générale uniquement
Pierre-René GLIBERT Administrateur de l'A.S.B.L. « Plate-Forme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi »	Assemblée générale uniquement
Teresa MANCINI Coordinatrice (Ambulatoire) - A.S.B.L. « Ellipse »	Assemblée générale uniquement
Luc GAUTIEZ 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 de la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx	Assemblée Générale uniquement
Giuseppa LATTUCA Coordinatrice au CeRAIC	Assemblée Générale uniquement
Isabelle CARTON Coordinatrice A.S.B.L. Régie des Quartiers La Louvière- Manage	Assemblée Générale uniquement
Isabelle CARTON Administratrice de la S.C.R.L. « Centr'Habitat »	Assemblée Générale uniquement

<b>Coordination générale du Relais Social</b>	<b>MANDAT</b>
Dominique DEBELLE Coordinateur général	Secrétaire du Conseil d'Administration et de l'Assemblée générale
Fabiano LORU	Trésorier

○ **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 :**

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

▪ Répartition des voix au sein de l'Assemblée Générale

<u>Secteur</u>	<u>Nombre représentants / Voix</u>	<u>Remarques</u>
<b>Secteur public</b>	15 représentants / 19 voix  RW : 2 représentants / 2 voix CPAS de LL : 5 représentants / 9 voix Ville de LL : 8 représentants / 8 voix	1 voix par représentant 3 voix pour la Présidente 3 voix pour B. Staquet  CPAS de LL – Clé de D'hondt 2 rep. PS – 3 voix chacun  3 sièges surnuméraires avec voix délibérative à chaque mandataire : 1 rep. MR – 1 voix 1 rep. CDH – 1 voix 1 rep. Ecolo – 1 voix
<b>Secteur associatif</b>	16 représentants / 18 voix (18 institutions du secteur associatif)	1 voix par représentant 2 personnes représentent 2 asbl différentes -> 2 voix chacune
<b>Total</b>	31 mandataires / 37 voix  Exception faite de 2 représentants de la R.W. : - 25 voix sont nécessaires pour des modifications statutaires et l'adhésion nouveau membre ; - 19 voix sont nécessaires pour les décisions courantes ; - 10 voix sont nécessaires au secteur public sur 15 - 9 voix sont nécessaires au secteur associatif sur 18	

▪ Dates des réunions

Lundi 22 avril 2013  
Lundi 17 juin 2013  
Lundi 25 novembre 2013  
Lundi 2 décembre 2013



○ 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.

**Autres attributions :**

- 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 dans le secteur associatif.

▪ **Répartition des voix au sein du Conseil d'Administration**

<u>Secteur public</u>	<u>Secteur associatif</u>	<u>Nombre total de voix</u>
<b>Région Wallonne</b> 1 représentant - 1 voix	8 représentants - 8 voix 1 voix par représentant  - C.H.U. de Tivoli - Centre Hospitalier de Jolimont - Centre de Santé de Jolimont	<b>Règle du quorum :</b> <b>11 membres</b> présents ou valablement représentés  Pour le <u>secteur public</u> 7 représentants - 7 voix  Pour le <u>secteur privé</u>
<b>Ville de La Louvière</b> 8 représentants - 8 voix 1 voix par représentant		

<b>C.P.A.S.</b> 5 représentants - 5 voix 1 voix par représentant	- A.S.B.L. Utopie - 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 »	4 représentants - 4 voix
<u>14 voix</u>	<u>8 voix</u>	<u>22 voix</u>

▪ Dates des réunions

Lundi 22 avril 2013  
Lundi 17 juin 2013  
Lundi 25 novembre 2013  
Lundi 2 décembre 2013



○ 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 Trésorier ;
- 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 Coordinateur 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.

▪ **Identification des mandataires**

<b>SECTEUR PUBLIC</b>	
<b>MANDATAIRES</b>	<b>SUPPLEANT(E)S</b>
<b>Gouvernement Wallon</b>	
Luc MERTENS, Représentant de la R.W.	/
<b>Ville de La Louvière</b>	
Cyprien PONCIAU Coordinateur au sein de l'A.P.C. (Ville)	Magali MOLLE Responsable de Cohésion Sociale dans les quartiers
Olivier CAUDRON Conseiller en Logement au Service Cadre de vie <i>Vice-Président du Comité de Pilotage en 2013 pour le secteur public</i>	Nathalie VAN HERPE Responsable du Service Cadre de vie
<b>C.P.A.S. de La Louvière</b>	
Karine BAILLY	Christine LESSIRE

Directrice du Service Social	Assistante sociale en chef
Michel MILON Attaché spécifique pour les Aides financières <i>Président du Comité de Pilotage en 2013</i>	Christine LESSIRE Assistante sociale en chef
Christine COUVREUR Attachée spécifique à la Directrice du Service Social	Marie-Laure D'URSO Educatrice de rue (Educmobile)
<b>SECTEUR ASSOCIATIF</b>	
<b>MANDATAIRES</b>	<b>SUPPLEANT(E)S</b>
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
Janaina COSTA CAMPOS Directrice administrative Services de santé mentale de Jolimont, Lobbes et Beaumont	Barbara SCAPIN Assistante sociale
Valérie BRAN Directrice de l' A.S.B.L. « L'Abri »	Christine LEYSENS Assistante sociale de post-hébergement
Luc GAUTIEZ Coordinateur du Relais de La Louvière de Picardie Laïque ASBL <i>Vice-Président du Comité de Pilotage en 2013 pour le secteur associatif</i>	Vincent DUFOING Directeur général de Picardie Laïque
<b>Coordination générale du Relais Social</b>	
Dominique DEBELLE Coordinateur général et Secrétaire du Comité de Pilotage	/
Catherine LAGNEAU Secrétaire de la Coordination générale du Relais Social	/

L'équipe de coordination est invitée à participer au Comité de Pilotage.

Fabiano LORU Trésorier	/
Caroline MOREAU Assistante sociale - Agent d'implémentation (APE)	/

▪ **Répartition des voix au sein du Comité de Pilotage**

<b>Secteur</b>	<b>Nombre représentants / Voix</b>	<b>Remarques</b>
<b>Secteur public</b>	6 représentants / 6 voix RW : 1 représentant / 1 voix	1 voix par représentant Représentants de la Ville

	CPAS de LL : 3 représentants / 3 voix Ville de LL : 2 représentants / 2 voix	Service Cadre de Vie APC
<b>Secteur associatif</b>	5 représentants / 5 voix  Service social du CHU de Tivoli Service social du Centre hospitalier de Jolimont Centre de Santé de Jolimont asbl l'Abri asbl Picardie Laïque, Relais de La Louvière	1 voix par représentant

*Rmq : Chaque représentant possède un suppléant en cas d'absence.*

Règle de quorum :

Conformément à l'article 10 du ROI du Comité de Pilotage et en application des articles 36 à 41 de nos statuts constitutifs :

*« Il est expressément convenu que le Comité de Pilotage ne pourra délibérer valablement que si, sur le quorum requis de cinq membres – le représentant du Gouvernement Wallon excepté, deux au moins représentent le secteur public et deux au moins l'associatif ».*

#### ▪ Dates des réunions

Lundi 4 février 2013  
Lundi 25 mars 2013  
Lundi 27 mai 2013  
Lundi 17 juin 2013  
Lundi 16 septembre 2013  
Lundi 25 novembre 2013  
Lundi 16 décembre 2013



### **3.1.3. La Coordination générale – Missions principales**

En 2013, pour remplir ses missions, le Relais Social disposait d'une équipe comprenant le cadre suivant :

1 Coordinateur général E.T.P.	DEBELLE Dominique
1 agent administratif E.T.P.	LAGNEAU Catherine
1 assistante sociale (A.P.E.) E.T.P.	MOREAU Caroline
1 trésorier 1/10ème E.T.P.	LORU Fabiano (depuis le 01/04/2013)

*Remarque*

*L'agent administratif est en 4/5ème congé parental depuis le 28 mai 2012.*

*Ayant pris son 2ème congé parental, il est prévu que Catherine LAGNEAU soit en 4/5ème temps jusqu'au 28 septembre 2015.*

*Le Coordinateur général était en arrêt maladie du 18 octobre 2013 au 31 décembre 2013.*

*Durant le dernier trimestre, l'équipe a donc continué à fonctionner avec 2 agents.*

▪ **Les missions principales de l'équipe de la Coordination générale**

○ **Le Coordinateur général**

*Missions dévolues sous la supervision du Conseil d'Administration et des membres du Comité de Pilotage :*

- Informer les différentes instances compétentes de l'évolution financière du Relais Social (*frais de projets, frais de fonctionnement, frais de personnel*) ;
- Coordonner le réseau des services publics et associatifs ;
- Susciter l'harmonisation des différents points de vue des acteurs de terrain et favoriser la complémentarité dans leurs actions ;
- Proposer des objectifs méthodologiques et/ou veiller à mettre en oeuvre les objectifs définis par le C.A. et rendre les actions opérationnelles ;
- Représenter la structure du Relais social ainsi que ses activités lors de forums, congrès, conférences, ...
- Assurer l'organisation et l'animation du Comité de concertation ;
- Assurer le suivi de l'organisation des coordinations dans les différents pôles d'action ;
- Préparation des rapports préparatoires des séances des C.P., C.A. et A.G. du Relais Social ;
- Assurer le suivi des décisions prises par les différentes instances du Relais social.

○ **L'agent administratif**

*Missions dévolues sous la responsabilité du Coordinateur général :*

- Préparer la tenue de la comptabilité générale :
  - . Vérification de l'attribution des subventions à recevoir y compris les cotisations annuelles des partenaires, ...
  - . Vérification de l'attribution des subventions à octroyer aux partenaires via les conventions qui sont établies (avance, solde restant dû, ...);
  - . Encodage dans le logiciel comptable des ventes, achats, traitements, extraits de compte, intérêts, ...
  - . Veiller à ce que les opérateurs de projets rentrent bien leurs pièces justificatives dans les délais impartis ;
  - . Gérer les frais de fonctionnement de la Coordination générale et préparer les modifications budgétaires utiles à présenter au C.A. ;
  - . Envoyer au Trésorier tout document lui permettant d'effectuer son travail (justificatifs des partenaires, mandats de paiement, ...);
- Gérer les dossiers liés au personnel en étroite collaboration avec le secrétariat social (maladie, congés, absences, traitements, ...), envoi de la déclaration électronique mensuelle du précompte professionnel, prestations des agents et commande des chèques-repas, ...
- Participation aux réunions du Comité de Pilotage et rédaction des comptes-rendus ;
- Participation aux groupes de paroles avec les usagers (prise de note, ...);
- Préparation des demandes d'engagement et des mandats de paiement lors de la réception des factures ;
- Gérer le matériel, approvisionner le stock et assurer les commandes de fournitures administratives (appel d'offres, comparatif de prix, ...);
- Gérer l'intendance des locaux et assurer l'intendance des différentes réunions organisées au sein du Relais Social ;
- L'organisation des formations (recensement auprès des professionnels, rédaction du cahier des charges, appel d'offres, constitution des groupes de formation, évaluation, bilan, ...);
- Assurer administrativement l'organisation de toutes les réunions (invitations, rédaction des PV, ...);
- Préparation annuelle des pièces justificatives de l'agent APE à remettre à la Région Wallonne ;

- Aide à la préparation du rapport d'activités ;
- Gérer le Centre de Documentation du Relais Social.
  - o **L'assistante sociale/agent d'implémentation**
- Chargée d'étude : parcours d'insertion, accompagnement social dans différentes structures d'hébergement, ...
- Mise en place de concertations : groupe Logement, concertation sur la problématique des plus de 60 ans, ...
- Animation de groupes d'usagers : Maison d'accueil L'Abri, Utopie, ...
- Mise en place d'outils pratiques : le guide d'orientation en matière de logement et d'hébergement, le projet "Vis ma vie", ...
- Soutien à la coordination générale du RS dans le cadre des plans saisonniers ;
- Participation à la réflexion et soutien à la mise en place de l'observatoire de la précarité en collaboration avec l'IWEPS et la DGO 5 : participation aux réunions, mise en place des outils de récoltes, ...

***Sur demande auprès de la Coordination générale, il est possible d'obtenir le rapport d'activités 2013 de notre agent d'implémentation.***

- o **Le trésorier**

*Missions dévolues sous la supervision de l'Assemblée Générale et du Conseil d'Administration :*

Travail relatif à la comptabilité (en collaboration directe avec l'agent administratif et le Coordinateur général)

- Assurer l'exécution des paiements en conformité avec la procédure relative au règlement des dépenses ;
- Veiller à transmettre des bilans illustrant la gestion de la trésorerie ;
- Assurer le contrôle des pièces comptables rentrées par les partenaires du Relais Social Urbain de La Louvière dans le cadre des projets divers en conformité avec le cahier des charges.

- **Formation du personnel du RSU**

<p><b>Coordinateur général</b></p> <p><b>16 h de formation</b></p>	<p><u>1 jour</u> : Formation MBTI (Myers Briggs Type Indicator) avec les membres du Comité de Pilotage - Formation organisée par le Relais Social et dispensée par Monsieur Jean-Marc OLISLAGERS de JMO Formations (module de 3 jours mais en raison de son arrêt maladie, l'agent n'a pu suivre que la 1ère journée)</p> <p><u>1 jour</u> : Formation sur l'impact du stress dans l'intervention sociale dispensée par les psymobiles de l'ASBL Psy Chic (module d'un jour).</p>
<p><b>Agent Administratif</b></p>	<p>Pas de formation suivie en 2013</p>
<p><b>Assistante sociale-Chercheuse</b></p> <p><b>64 h de formation</b></p>	<p><u>3 jours</u> : Formation "La pratique de l'écrit professionnel : communiquer avec précision pour être compris" organisée par le C.I.T.S.</p> <p><u>2 jours</u> : Formation Excel de base organisée par le CREAS.</p> <p><u>2 jours</u> : Formation Excel perfectionnement organisée par le CREAS.</p> <p><u>1 jour</u> : Formation "La diversification des modes d'habitat : réponse à la crise du logement pour les personnes socialement précarisées ?" organisée par le C.I.T.S.</p>

### **3.1.4. Les partenaires du Relais Social**

Nous avons, à ce jour, **21 partenaires** rassemblés autour de la mission d'insertion sociale du public vivant la grande précarité :

#### **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 associatif :**

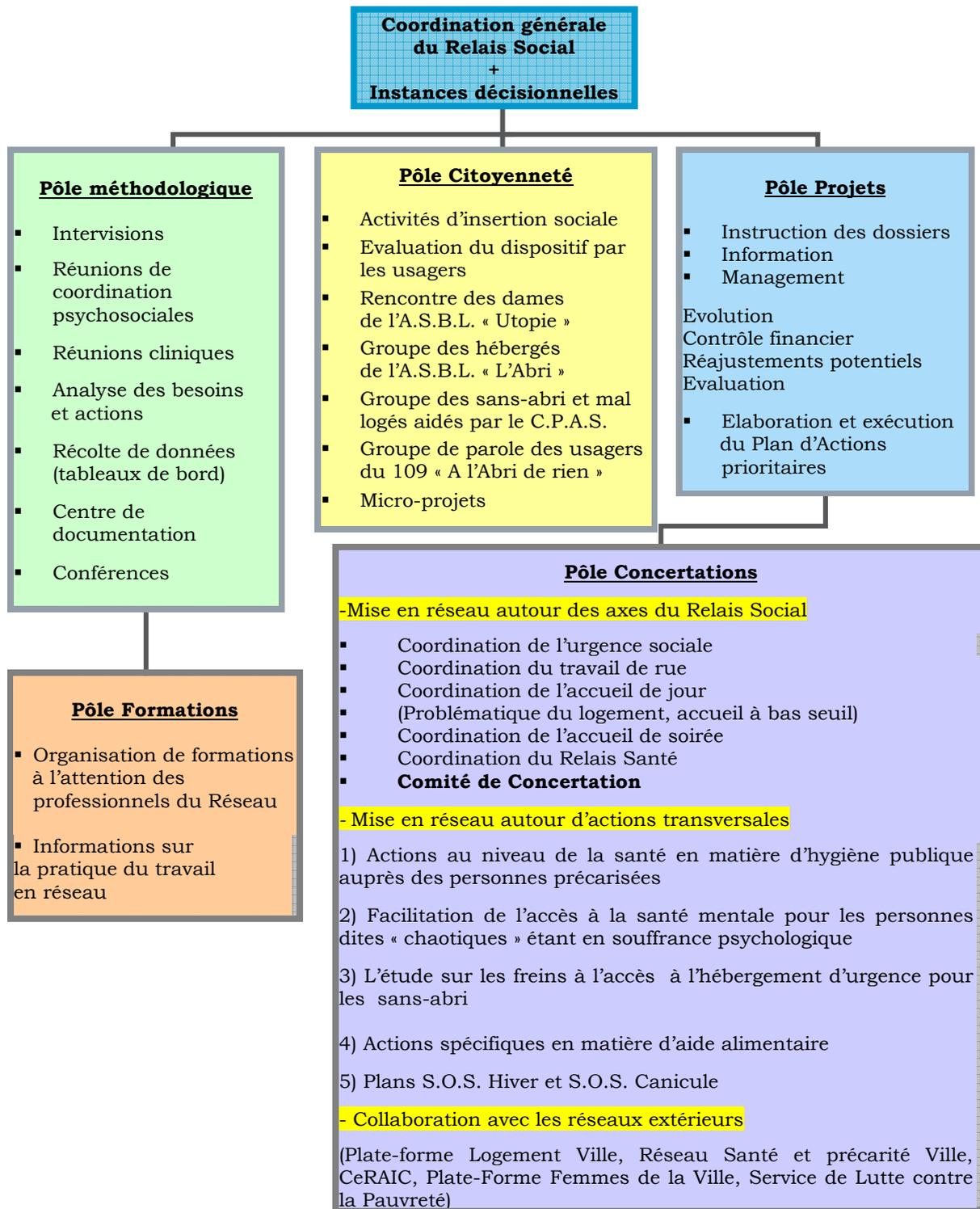
- Le Centre de Santé de Jolimont
- Le Centre Hospitalier de Jolimont-Lobbès
- Le Centre Hospitalier Universitaire de Tivoli
- L'A.S.B.L. L'Abri
- L'A.S.B.L. « Utopie »
- L'A.I.S. « Logicentre »

- L'Association Pluraliste des Travailleurs Sociaux (**réseau**)
- L'A.S.B.L. « La Louvière Plus » (**réseau**)
- L'A.S.B.L. « Psy Chic »
- 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 »
- La Maison Croix-Rouge de La Louvière – Le Roeulx
- Le Centre Régional d'Action Interculturelle du Centre (CeRAIC) (**réseau**)
- L'A.S.B.L. Régie des Quartiers La Louvière-Manage
- La S.C.R.L. « Centr'Habitat »

### 3.2. Modes d'action du travail en réseau

#### **A) Présentation des actions par pôles**

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.



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

- Le pôle Projets
- Le pôle Concertations
- Le pôle Méthodologie
- Le pôle Formations
- Le pôle Citoyenneté

### 3.2.1. Pôle Projets

Nous vous invitons à trouver ci-dessous les projets subventionnés par le Relais Social en 2013.

Nous y détaillons l'opérateur, le public cible, la finalité et l'aspect financier.

Les volets quantitatifs et qualitatifs vous sont présentés aux Chapitres II et III.

#### ▪ Axe de l'urgence sociale

<b>Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.)</b>	
<b>Opérateur :</b> C.P.A.S. de La Louvière	
<b>Conformément au cadre légal, le service est subventionné depuis la création du Relais Social en 2004.</b>	
<b>Ressources humaines</b>	3 E.T.P.
<b>Public cible</b>	Toute personne en situation d'urgence sociale se trouvant sur le territoire de la commune de La Louvière.
<b>Finalité du projet</b>	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.
<b>Subvention 2013</b>	En séance du 25 novembre 2013, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de <b>183 891,24 €</b> , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2014.

#### ▪ Axe de l'accueil de jour

<b>Centre d'Accueil de jour « 109 »</b>	
<b>Opérateur :</b> A.S.B.L. Picardie Laïque	
<b>Projet subventionné depuis</b> le 01 octobre 2009	
<b>Ressources humaines</b>	1 assistante sociale à T.P. 1 éducateur de niveau 1 à T.P. 1 éducateur de niveau 2 à T.P.
<b>Public cible</b>	Toute personne démunie de domicile fixe au sens de la

	FEANTSA et toute personne se trouvant « sans papiers » occupant de manière permanente ou temporaire l'espace public.
<b>Finalité du projet</b>	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.
<b>Subvention 2013</b>	En séance du 17 juin 2013, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de <b>144 144,20 €</b> , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2014.

<b>Service Logetoit</b>	
<b>Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière</b>	
<b>Projet subventionné depuis le 01 février 2008</b>	
<b>Ressources humaines</b>	1 assistante sociale E.T.P.
<b>Public cible</b>	Les personnes vivant la précarité sociale, souhaitant résider sur l'entité et aidée 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.
<b>Finalité du projet</b>	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 à la personne de se sentir soutenue face à l'urgence et à la précarité → 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 ».
<b>Subvention 2013</b>	En séance du 25 novembre 2013, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de <b>28 455,10 €</b> , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2014.

## Projet "Accompagnement des personnes dites chaotiques"

**Opérateur :** AIS Logicentre

**Projet subventionné depuis** le 01 août 2010

<b>Ressources humaines</b>	1 assistant social E.T.P.
<b>Public cible</b>	Des locataires, en précarité sociale, cumulant différentes difficultés (profil de poly-handicapologie, tels que défini dans le RSU local) susceptibles, à terme, de conduire à une rupture de bail.
<b>Finalité du projet</b>	Par l'intervention de l'agent, 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)
<b>Subvention 2013</b>	En séance du 17 juin 2013, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de <b>50 975,15 €</b> , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2014.

### ▪ Axe de l'accueil de soirée

## Abri de nuit « Le Tremplin »

**Opérateur :** A.S.B.L. Picardie Laïque

**Projet subventionné depuis** le 01 octobre 2009

<b>Ressources humaines</b>	1 assistant social responsable E.T.P. 2 éducateurs A1 E.T.P. 3 éducateurs A2 E.T.P.
<b>Public cible</b>	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.
<b>Finalité du projet</b>	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.

<b>Subvention 2013</b>	En séance du 25 novembre 2013, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de <b>211 775,92 €</b> , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2014.
------------------------	--

▪ **Axe du travail de rue**

<b>Educmobile</b>	
<b>Opérateur :</b> CPAS de La Louvière	
<b>Projet subventionné depuis</b> le 01 août 2010 Porté initialement par la Ville, le projet a été cédé au C.P.A.S. à partir de mars 2012	
<b>Ressources humaines</b>	2 éducateurs de rue E.T.P.
<b>Public cible</b>	Toute personne adulte qui se trouve dans l'espace public et semble être en situation de crise à un processus d'insertion sociale.
<b>Finalité du projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement d'actions favorisant l'insertion sociale maximale de la population résidant sur le territoire louviérois</li> <li>- Renforcement de la cohésion sociale pour la lutte contre la grande précarité</li> <li>- Soutien des demandes des citoyens dans l'accession aux droits fondamentaux et à leur émancipation sociale.</li> </ul>
<b>Subvention 2013</b>	En séance du 17 juin 2013, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de <b>92 476,21 €</b> , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2014.

▪ **Axe Relais Santé**

<b>Relais Santé</b>	
<b>Opérateur :</b> C.P.A.S. de La Louvière	
<b>Projet subventionné depuis</b> le 02 novembre 2006	
<b>Ressources humaines</b>	2 infirmiers E.T.P.
<b>Public cible</b>	La population Louviéroise, tous âges confondus, la plus précarisée en moins bonne santé et qui ne se soigne plus.
<b>Particularité</b>	Conformément au cadre légal, le C.P.A.S. de La Louvière est opérateur du dispositif qui est aussi placé sous la supervision du Coordinateur général.

<b>Finalité du projet</b>	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
<b>Subvention 2013</b>	75 399,23 €

### **3.2.2. Pôle Concertations**

#### **3.2.2.1. Coordinations**

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.

- **Axe de l'accueil de jour**

- **L'accueil à bas seuil des usagers**

<b><u>Coordination accueil de jour</u></b>	
Partenaires invités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "109",</li> <li>- Abri de nuit,</li> <li>- Relais Santé,</li> <li>- DUS,</li> <li>- Educmobile,</li> <li>- Psymobiles</li> </ul>
Nombre de réunions	<b><u>3 réunions :</u></b> 14 octobre 2013 11 septembre 2013 5 décembre 2013
Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation générale du travail réalisé au « 109 » (les points forts, les points faibles et les améliorations possibles) ;</li> <li>- Discussion autour de l'organisation du « 109 » et des actualités (organisation des permanences au sein de centre d'accueil de jour, présentation de l'équipe,...) ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontre avec des services/structures (présentation de l'équipe mobile de crise du projet 107,...)</li> <li>- Réflexions transversales en lien avec le travail au sein du centre d'accueil de jour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les limites de l'encadrement,</li> <li>- les limites du bas seuil et la gestion de « la non demande » ;</li> <li>- Le problème de l'agressivité et de la consommation de drogues des usagers</li> </ul> </li> </ul>
--	---

▪ Axe de l'accueil de soirée

<u>Coordination accueil de soirée</u>	
Partenaires invités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "109",</li> <li>- Abri de nuit,</li> <li>- Relais Santé,</li> <li>- DUS,</li> <li>- Educmobile,</li> <li>- Psymobiles ,</li> <li>- APC de la Ville de La Louvière</li> <li>- Police</li> </ul>
Nombre de réunions	<p><u>3 réunions :</u></p> <p style="padding-left: 40px;">23 janvier 2013</p> <p style="padding-left: 40px;">11/09/2013</p> <p style="padding-left: 40px;">5/12/2013</p>
Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation générale du travail réalisé au « Tremplin » (les points forts, les points faibles et les améliorations possibles) ;</li> <li>- Discussion autour de l'organisation de l'abri de nuit et des actualités;</li> <li>- Participer à l'ajustement du règlement d'ordre intérieur, quand cela s'avère nécessaire (nombre de nuitées, publics prioritaires, places réservées aux familles nombreuses) ;</li> <li>- Retour sur le Plan Grand Froid,...</li> </ul>

Outre ces réunions, nous avons mené un solide travail focalisé sur les relations entre le service de Picardie Laïque et le C.P.A.S. :

- **Les 27 février et 18 mars** : Rencontre entre le Coordinateur général, la Présidente du C.P.A.S. et son équipe.

Objectif : Faire le point sur le projet de l'abri de nuit (étude du financement, évocation des spécificités méthodologiques de ce dispositif)

Nous souhaitons mettre en place une stratégie permettant d'améliorer les difficultés existantes au sein de la collaboration.

- **Le 15 mars** : Rencontre entre le Coordinateur général et un attaché au Cabinet de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale

Objectif : Faire un état des lieux des paramètres amenant des tensions sur le terrain et déterminer une méthodologie intégrant la participation d'un représentant du Gouvernement Wallon au sein des débats qui seraient proposés aux partenaires concernés.

- **Le 21 mai** : En présence d'un mandataire de la Région Wallonne et d'un représentant de la D.G.O. 5, première réunion au Relais Social en présence des responsables du C.P.A.S. (Cabinet de la Présidente, Secrétaire du C.P.A.S., représentant du service Finances,..)

Objectif : Entendre les difficultés rencontrées par le C.P.A.S. et rappeler le principe de travail d'un abri de nuit.

Après ces rencontres, le Coordinateur général a élaboré un document reprenant les niveaux de difficultés pour chaque opérateur et intégrant des stratégies possibles.

- **Le 6 juin** : Au siège social de Picardie Laïque, rencontre animée par le Coordinateur général entre les responsables du C.P.A.S. (Direction Service Social, Receveur, Secrétaire, attaché au Cabinet de la Présidente du C.P.A.S.) et de Picardie Laïque (Président, Directeur général, Trésorière, Coordinateur,.. responsables des projets,..)

Objectif : Permettre un débat entre responsables autour de l'état des lieux produit.

Réfléchir ensemble et valider des accords.

Résultat : Ces rencontres ont été assez positives et ont permis d'évoluer vers une bien meilleure compréhension mutuelle.

- **Le 3 septembre** : Dans les locaux du C.P.A.S en présence des différents acteurs précédemment cités, le Coordinateur général a été chargé de conduire la réunion **d'évaluation du Contrat de gestion** existant entre le C.P.A.S. et Picardie Laïque pour l'abri de nuit.

En effet, il existe un contrat de gestion entre les deux parties ainsi qu'une clause portant sur le suivi de la collaboration.

Cette réunion a été fructueuse et a permis de bien identifier le rôle de l'abri de nuit.

Chacun est plus au clair sur le rôle qu'il doit jouer.

Les attentes au niveau de l'insertion au départ de l'abri de nuit ont été dûment clarifiées.

Le travail social mis en place au Tremplin est amené à proposer des orientations aux utilisateurs. Il serait de mauvaise foi de dire que l'équipe de l'abri de nuit ne travaille pas en ce sens.

- **Le 25 septembre** : Rencontre du Coordinateur général et de la receveuse (actuellement Directrice Financière du C.P.A.S.) afin de faire le point sur les besoins financiers de l'abri de nuit.

Objectif : Adapter au mieux l'aide financière du C.P.A.S via les avances utiles à Picardie Laïque pour les périodes d'attente de réception des avances de subventions (Relais Social et P.C.S.).

Enfin, le Coordinateur général a eu l'occasion de rencontrer à plusieurs reprises la remplaçante responsable du service (La titulaire étant en congé de maternité) en vue de clarifier nos attentes en matière de données quantitatives.

#### **Commentaire :**

Nous l'avons vu, un gros travail a été mené avec les opérateurs clés autour du projet de l'abri de nuit. Travail ayant amené une certaine reconnaissance dans l'identité spécifique de chacun.

L'arrêt de maladie du Coordinateur n'a pas permis la poursuite de ce beau chantier.

- **Perspectives 2014 :**

Il conviendra certainement de poursuivre les débats avec cet esprit positif d'arriver ensemble à un bon consensus.

- **Axe du travail de rue**

Faute de temps et de moyens, aucune réunion de coordination n'a été organisée dans cet axe en 2013.

Nos partenaires actifs dans l'axe du travail de rue ont été rencontrés via les autres coordinations en place (Accueil de jour, accueil de soirée, Plans saisonniers), ce qui nous a permis, via nos échanges, d'entendre leurs réalités quotidiennes.

- **Axe de l'urgence sociale**

Aucune réunion de coordination n'a été organisée dans cet axe en 2013.

Par contre, nous avons travaillé avec le C.P.A.S. sur 4 priorités :

- La meilleure connaissance du rôle du Dispositif d'Urgence Sociale ;
- L'amorce d'un travail visant à concilier les points de vue entre les équipes de l'abri de nuit s'inscrivant dans une pratique d'accueil à bas seuil et du D.U.S., visant la dynamique d'insertion de l'utilisateur ;
- La prise de connaissance de l'adaptation méthodologique qu'allait connaître le service après juin 2013 ;
- L'amélioration du travail de collecte de données I.W.E.P.S. du service.

### **Bref focus sur ces 4 priorités :**

#### ‣ La meilleure connaissance du rôle du Dispositif d'Urgence Sociale

Dans le cadre du travail d'implémentation de notre assistante sociale, s'est déroulée le 24 janvier, la présentation du Dispositif d'Urgence Sociale aux partenaires du réseau.

L'exposé était construit sur base de la trame suivante :

- Les limites légales de la prise en charge ;
- Les dérives autour de la notion d'Urgence sociale ;
- Les demandes adressées au D.U.S. ;
- Les outils permettant de contrôler la situation d'un étranger ;
- Les dispositions du service en cas de saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence ;
- L'approche « cadrante » des usagers

Les participants ont eu les informations utiles leur permettant de mieux comprendre le fonctionnement général du D.U.S.

Le Coordinateur général a réalisé le P.V. de l'événement comprenant les points forts et questions des participants.

#### ‣ L'amorce d'un travail visant à concilier les points de vue entre les équipes de l'abri de nuit s'inscrivant dans une pratique d'accueil à bas seuil et du D.U.S., visant la dynamique d'insertion de l'utilisateur

Notre rapport d'activités 2012 avait fait état des tensions existantes entre les professionnels de ces deux services en raison des philosophies spécifiques guidant leurs pratiques professionnelles respectives.

Considérant qu'il existe une réelle volonté de dépasser ces tensions et de communiquer, une responsable du C.P.A.S., a tenté une expérience sur base de sa compétence de formatrice D.G.A.C.

Le 08 février, dans nos locaux et en présence du Coordinateur général, elle a proposé une rencontre entre les équipes concernées et a permis à chacun d'exprimer sa différence.

La méthodologie proposée relevait du cadre de l'entraînement mental.

Nous tenions à saluer cette démarche très pertinente et assez révolutionnaire en matière de travail social.

› La prise de connaissance de l'adaptation méthodologique qu'allait connaître le service après juin 2013

Dans ce cadre, le 04 juin, le Coordinateur général a rencontré le responsable du Service Social du C.P.A.S. afin de prendre connaissance du projet de renforcement de l'accompagnement social des sans-abri lors du travail diurne réalisé par l'équipe des urgentistes.

Le responsable a reçu les informations utiles sur les modalités à suivre par le service en vue d'adapter le cahier général des charges du service.

› L'amélioration du travail de collecte de données I.W.E.P.S. du service

Depuis près de 3 ans, nous œuvrons sur ce chantier, le service avait ciblé quelques difficultés techniques au niveau de la réalisation du travail demandé.

Entre avril et fin de l'année 2013, le Coordinateur et/ou l'assistante sociale d'implémentation ont eu l'occasion de rencontrer tantôt l'équipe, tantôt le responsable du service en vue de permettre la réalisation du travail de collecte de données sur base du canevas IWEPS et ce, dans l'optique la plus exhaustive possible.

Un informaticien de la Ville a créé un logiciel permettant au service d'assurer cette mission.

Il y a donc bonne évolution vers l'amélioration souhaitée.

▪ Perspectives 2014

› Mise en place d'une coordination transversale

Nous avons constaté dernièrement un certain **essoufflement** de la part des professionnels du Réseau.

Les difficultés de terrain sont rencontrées dans chaque axe d'intervention et pourtant, seules deux coordinations étaient actives en 2013, celle du Centre d'Accueil de jour "109" et celle de l'accueil de soirée.

En sa séance du 20 janvier 2014, le Comité de Pilotage du Relais Social a pris la décision de mettre en place une **coordination transversale**.

En effet, nous avons souhaité créer une coordination qui peut accueillir **tous les axes d'intervention** et qui aura pour but de **redynamiser** les réunions de coordination.

Celle-ci sera organisée **tous les 2 mois**. Cela permettra ainsi de réduire le nombre de réunions "Relais Social" et de mieux répondre à la demande de plusieurs partenaires.

En effet, quelques professionnels se retrouvaient dans plusieurs réunions de coordination où des thèmes identiques étaient souvent abordés (sentiment de redondance pour certains partenaires).

‣ Mise en place d'une concertation sur la thématique des jeunes en errance

Lors de l'évaluation des projets, nous avons soulevé dans les constats une **augmentation des jeunes en difficultés** :

Le Centre de jour « 109 » : « Beaucoup de jeunes en souffrance psychique. Beaucoup de violences entre les usagers et envers les différentes équipes. Peu de compassion et de tolérance entre les usagers. Suite à l'ouverture du projet « 107 », des personnes présentant des traits psychotiques se sont montrés plus nombreux au « 109 » et ce, bien souvent en décompensation. Une majorité d'hommes ».

Educmobile : « Au cours de cette année, nous avons rencontré un public plus jeune (18-25 ans) : des jeunes en rupture familiale sans projets ainsi que plusieurs jeunes femmes enceintes en rue, un public souffrant de troubles liés à la santé mentale. Ce constat, nous avons pu le partager avec les équipes d'éducateurs de rue des autres Relais Sociaux urbains ».

L'Abri de nuit "Le Tremplin" : « Le public tend à être jeune et à présenter de nombreux troubles tels que des troubles psychiatriques ou la consommation de produits illicites comme la marijuana et l'héroïne. La consommation d'alcool est, quant à elle, toujours bien présente. Nous constatons également que de moins en moins de familles se présentent à nos portes ».

Le Relais Santé : « Nous remarquons : un nombre élevé de très jeunes usagers (18-19 ans) et aussi de personnes beaucoup plus âgées (entre 60 et 70 ans)... »

Déjà en 2012, au travers de notre rapport d'activités, nous avons fait le constat que la tranche 18-24 ans représentait près de 20 % du public accueilli par nos services.

En sa séance du 20 janvier 2014, le Comité de Pilotage du Relais Social a pris la décision de mettre en place une **coordination spécifique aux jeunes en errance** avec, pour objectif, de comprendre le phénomène et avoir ensemble une réflexion sur les difficultés rencontrées par le public, par les travailleurs, ... et dégager ainsi des pistes d'actions.

### 3.2.2.2. Concertations

#### ▪ L'accès au logement

Les réunions "Groupe de réflexion sur le Logement" sont animées par notre assistante sociale APE, Caroline MOREAU, dans le cadre de son étude.

(Voir présentation du bilan de ses actions dans le Chapitre VII du présent rapport).

### Groupe logement

Partenaires invités	<ul style="list-style-type: none"><li>- Service Logetoit et Service Logement du CPAS de La Louvière,</li><li>- l' AIS Logicentre,</li><li>- l' Abri de nuit "Le Tremplin,</li><li>- l' ASBL Régie des Quartiers La Louvière- Manage,</li><li>- la SCRL Centr' Habitat,</li><li>- le Fonds du Logement de Wallonie,</li></ul>
Nombre de réunions	<p><u>2 réunions :</u></p> <p>18 avril 2013 Rencontre Nathalie VANHERPE, Conseillère en Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme</p> <p>24 mai 2013 Rencontre avec Jean Godin, Echevin du logement de la Ville de La Louvière.</p>
Thèmes abordés	<p>Pour rappel, en 2012, les participants ont étudié les pistes de logements alternatives en fonction des besoins recensés sur la commune et ont souhaité approfondir la possibilité de créer des logements Kangourou sur l'entité.</p> <p>Le Groupe Logement avait également émis le souhait de rencontrer Jean GODIN, Echevin du logement en vue de dresser un bilan des actions mise en place sur La Louvière, des besoins encore présents et le sensibiliser à la mise en place de logement alternatif de type Kangourou.</p> <p>Lors de ces 2 rencontres, les participants ont pu avoir des échanges avec les invités. Cela a permis de comprendre et clarifier la politique du logement qui sera développée sur La Louvière.</p>

### Groupe logement – Santé mentale

Partenaires invités	Acteurs du logement, du secteur de la santé mental et des hôpitaux.
Nombre de réunions	<p><u>1 réunion :</u></p> <p>18 avril 2013</p>

Thèmes abordés	<p>Fin 2013, lors d'une rencontre avec Muriel MAKUCH, Coordinatrice du Réseau Santé Mentale de la Région du Centre, il a été décidé de fusionner nos groupes logement respectifs.</p> <p>En effet, chacune avait un groupe de réflexion autour des questions de l'hébergement.</p> <p>Un axé sur la santé mentale et l'autre axé sur la grande précarité.</p> <p>Toutes 2 ont trouvé opportun de réunir ces groupes pour que les deux secteurs puissent apprendre à se connaître et avoir une réflexion transversale sur la problématique de l'hébergement (et éventuellement par la suite envisager des collaborations).</p> <p>Une première réunion s'est tenue le <b>28 novembre 2013</b> et a été principalement axée sur les attentes des participants.</p>
----------------	--

- Mise en place d'une concertation sur la problématique des personnes âgées de plus de 60 ans et sans-abri

<u>Concertation sur la problématique des personnes âgées de plus de 60 ans et sans-abri</u>	
Partenaires invités	<p><u>CPAS de La Louvière :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maison de repos Le Laetare</li> <li>- Maison de repos Les Aubépinnes</li> <li>- Dispositif d'Urgence Sociale</li> <li>- Service Logement</li> <li>- Secrétaire du Comité d'hébergement</li> <li>- Assistant Social en charge d'assurer la liaison entre les personnes et les maisons de repos extérieures au CPAS</li> </ul>
Nombre de réunions	<p><u>3 réunions :</u></p> <p>08 mai 2013 05 juin 2013 28 juin 2013</p>

Thèmes abordés	<p>Pour commencer, nous avons pris le temps d'identifier les difficultés rencontrées par les professionnels de terrain.</p> <p>Certaines pistes d'actions ont été dégagées et étaient à approfondir.</p> <p>Malheureusement, nous avons rapidement constaté que les participants actifs au sein de cette concertation avaient des attentes différentes : besoin de solutions sur un situation précise, souhait de sensibiliser et former le personnel à la grande précarité, envie de dégager une dynamique de réseau autour de la problématique, ... et ces réunions se sont rapidement essouffées.</p>
----------------	--

- **Perspectives 2014**

Nous aimerions poursuivre la dynamique impulsée en 2013 mais de manière individuelle en travaillant avec les institutions et tenter de mettre en place des actions qui répondent au mieux à leurs attentes.

La Directrice de la Résidence de Laetare semblait intéressée lors des réunions à sensibiliser son personnel à la problématique de la grande précarité.

Dès 2014, un contact sera établi avec la Maison de Repos en vue de dégager des pistes d'actions à concrétiser dans l'année.

### **3.2.2.3. Travail avec la Région Wallonne**

- **La présentation à la D.G.O. 5 des projets soutenus par le Relais Social**

Suite à une nouvelle méthodologie impulsée par la Région Wallonne, visant à garantir un délai plus rapide pour présenter notre dossier budgétaire des besoins au Gouvernement Wallon,

Dans ce cadre, en présence de représentants de la D.G.O. 5 et du Cabinet de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale, le Coordinateur général a été invité le **1<sup>er</sup> février** à répondre aux quelques questions portant sur les projets locaux en vue de faciliter l'analyse administrative utile.

Considérant la réception plus rapide de notre avance budgétaire en 2014, nous pensons que cette stratégie est porteuse.

- **L'aide alimentaire**

Faute de moyens humains, notre Relais Social n'assure pas de coordination du secteur de l'aide alimentaire.

Ceci n'exclut pas notre intérêt porté sur la réalité des acteurs locaux de ce secteur.

En 2013, il y a eu quelques actions précises en lien avec cette thématique :

› **La poursuite du travail mené à l'initiative de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale :**

Nous participons activement aux réunions mises en place par la Ministre Eliane TILLIEUX suite au contexte politique Européen qui, par les décisions prises, annonçait en septembre 2011 de fortes baisses de ressources du PEAD.

Pour rappel, outre notre représentation du secteur local de l'aide alimentaire, en tant que représentant de la Cocorel (Coordination des Coordinateurs généraux des Relais Sociaux Wallons), le Coordinateur général est chargé d'assurer leur représentation.

La mission de ce groupe de travail est la formulation de propositions autour de thèmes définis :

- Le cadre d'intervention ;
- La qualité de l'aide alimentaire ;
- Les lourdeurs administratives (A.F.S.C.A., BIRB,...) ;
- L'après 2013 : Modifications du PEAD et transfert de compétences ;
- La résolution du Parlement Wallon visant à la valorisation des invendus alimentaires et à la lutte contre le gaspillage et l'accumulation des déchets.

Dans ce cadre, le Coordinateur a participé à **2 réunions les 11 janvier et 26 février.**

Thèmes abordés :

- Aide alimentaire en lien avec l'économie sociale ;
- Le bénévolat dans le Secteur de l'aide alimentaire ;
- Etat des lieux - Actualité ;
- Présentation des mécanismes IDES ;
- Temps d'échanges : Pistes de travail de court terme ;
- Formulation de recommandations pour le secteur se donnant les moyens d'être cohérent.

Le travail de réflexion et d'information s'est poursuivi en présence de la Fédération des Banques alimentaires, de la Croix-Rouge, de la Société Saint-Vincent de Paul, de la Fédération des Services Sociaux, de la Fédération des restos du coeur, de la Fédération des C.P.A.S., de la COMEOS (Fédération belge de la distribution), de la D.G.O. 5,...

Pour ce qui concerne les Relais Sociaux, en vue d'attirer l'attention des responsables politiques Européens, le Coordinateur fut chargé de rédiger un courrier à la FEANTSA reprenant les positions conjointes.

Ce courrier a été rédigé en **mars 2013** et transmis à la FEANTSA ainsi qu'à certaines personnalités politiques locales ayant un intérêt pour le sujet.

Suite au départ du représentant du Cabinet de la Ministre, chargé de l'organisation, l'animation et la gestion il n'y a plus eu de réunions à Namur.

Une information systématique des partenaires locaux quant aux discussions des membres du groupe mis en place par la Région Wallonne ;

Le Coordinateur a pris soin de transmettre toutes les informations en lien avec le travail de ce groupe ainsi que les documentations étudiées aux partenaires locaux.

» Un travail plus local autour d'une difficulté de collaboration entre deux opérateurs du secteur de l'aide alimentaire

A la demande du Cabinet de notre Présidente, le Coordinateur général, sur base de sa connaissance des acteurs concernés, a été chargé de rencontrer les responsables de ces services en vue de cibler les difficultés de collaboration.

L'enjeu principal se situait dans le fait que le responsable de l'Antenne Saint-Vincent de Paul « Trivières- Saint-Vaast » souhaitait accéder au local Trivérois mis à disposition de l'A.S.B.L. « Les Petits paniers du cœur » qui y mène des actions depuis plus d'un an.

Les pressions du représentant de l'antenne Saint-Vincent Paul pour solliciter (forcer ?) une action conjointe mettaient à mal les acteurs du projet initial.

D'un point de vue politique, il n'y avait aucun parti pris en faveur de l'un ou l'autre des acteurs mais bien une volonté d'écouter les attentes respectives.

Il n'est plus aussi facile de libérer un local à la demande d'un représentant associatif surtout lorsque nous connaissons une réorganisation du patrimoine communal liée aux réalités budgétaires.

Sur base de la méthodologie préalablement négociée avec le C.P.A.S., le Coordinateur général a été amené à rencontrer individuellement les deux responsables :

- **Le 31 mai** : Madame Maryvonne DURAY, représentant les Petits Paniers du Cœur ;
- Après quelques difficultés à dégager une date dans des délais rapides :  
**le 03 octobre** : Monsieur Joël NAVEZ, Saint-Vincent de Paul

Après entretien, rapport fut fait et transmis au Cabinet.

Nos objectifs : Définir l'attente, cibler le projet de chacun, cerner les points négociables et les limites qui ne pourront être franchies.

Hélas, ce travail s'est soldé sur un regrettable rebondissement ; Monsieur NAVEZ ayant écrit un courrier incendiaire le 31 décembre manifestant l'impression de ne pas avoir été soutenu dans sa requête et renvoyant l'amertume y liée à tous les responsables.

▪ Perspectives 2014 :

Sur la question de **l'aide alimentaire**, nous veillerons à l'impact de la Politique Européenne en matière d'aide alimentaire auprès de nos partenaires de ce secteur.

D'autre part, **nous savons qu'au niveau politique local, il existe une volonté d'agir en vue d'épauler ce secteur**. Nous serons attentifs aux évolutions potentielles.

- **Collecte de données statistiques (IWEPS)**

A la demande du Gouvernement wallon, en collaboration avec la Direction générale opérationnelle des Pouvoir locaux, de l'action sociale et de la santé (DGO5), les Relais sociaux et l'IWEPS ont construit ensemble un outil de collecte de données actuellement utilisé par les partenaires des Relais.

L'équipe de la Coordination générale y participe activement.

Dans ce cadre, 8 réunions ont été organisées en 2013 :

- **Le 6 mars** : Nous souhaitons amener une réflexion impliquant les travailleurs sociaux des Relais Wallons dans une démarche de révision du formulaire d'encodage créé.

L'idée d'organiser un séminaire scientifique en lien avec le travail mené en 2012 est née.

**6 réunions préparatoires** furent utiles en date des **21 mai, 20 juin, 11 juillet, 20 août, 30 août et 10 septembre**.

Le séminaire a été organisé le **17 septembre** par la DGO 5, l'IWEPS et les Relais Sociaux.

*« Les données 2012 produites par les partenaires des Relais sociaux de Wallonie : premiers résultats et enseignements de la collecte harmonisée*

*Quels apports pour les services et pour l'observation de la grande précarité et du sans-abrisme en Wallonie ? Quelles améliorations apporter ? »*

Lors de ce séminaire, l'après-midi était consacrée au travail de révision des informations demandées en atelier.

Le Coordinateur général et l'assistante sociale ont animé chacun un atelier dans l'après-midi.

Ce séminaire a été assez positif : Les participants ont validé de nombreux items et ont apporté quelques suggestions.

**Le 19 septembre** : 1<sup>er</sup> débriefing du séminaire.

Nous sommes très proches de l'adaptation finale de cet outil statistique.

Des réunions se poursuivent entre représentants des Relais Sociaux et scientifiques de l'I.W.E.P.S. en vue de permettre l'aboutissement escompté.

▪ Collecte de données statistiques (avec Observatoire Wallon de la Santé pour le Relais santé)

Le 7 février, en collaboration avec la Région Wallonne, la D.G.O. 5, l'Observatoire Wallon de la Santé, l'équipe du Relais Santé et le Coordinateur général ont participé à la réunion de travail consacrée à l'élaboration d'un outil de collecte des données socio-épidémiologiques (Mission légale des Relais Santé Wallons).

Lors de cette réunions, nous avons trouvé consensus sur :

- La méthodologie de la collecte ;
- L'utilisation des données collectées ;
- La définition des données pertinentes à collecter ;

Un calendrier prévoyant un testing préalable a été fixé.

Nous espérons être en mesure d'encoder les premières données au sein des Relais Santé en 2014.

▪ L'évaluation des Relais Sociaux Wallons

Désireuse de procéder à l'évaluation des Relais Sociaux Urbains Wallons, dans le cadre d'un marché public, la Région Wallonne a désigné Monsieur Patrick ITALIANO, sociologue du Centre d'Étude de l'Opinion de l'Université de Liège en vue de réaliser cette tâche.

L'évaluation est guidée par 10 enjeux :

- 1) Analyser l'**apport** des relais sociaux;
- 2) Identifier les **difficultés du travail en réseau** par et pour chaque relais et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;
- 3) Analyser l'**apport du travail en réseau par les partenaires et travailleurs sociaux** au sein de chaque relais et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;
- 4) Évaluer la **collaboration inter-relais** et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;
- 5) Évaluer le travail des relais sociaux sur l'**ensemble de l'arrondissement administratif** et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;
- 6) Analyser la **méthodologie de sélection des projets**, identifier les éventuels points de blocage au niveau de la décision de projets et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;
- 7) Analyser la **procédure de décision des instances**, la méthode de travail interne et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;

- 8) Analyser les réponses apportées par les relais sociaux aux **besoins prioritaires du public cible** et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;
- 9) Analyser les **recours informels** mis en place au sein des instances des relais sociaux et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration;
- 10) Pour chacun des points précédents, identifier les **dispositions décrétales et réglementaires à modifier** sur la base des difficultés constatées et des propositions d'amélioration formulées.

#### L'action a été menée en 5 temps :

**1er temps :** Dans le cadre de ce travail, les Coordinateurs généraux ont été rencontrés le **lundi 24 juin** à la Région Wallonne pour recevoir les informations de cadrage de l'évaluateur.

**Second temps :** S'en est suivie une interview du Coordinateur général le 8 juillet à La Louvière en vue de permettre l'étude des dynamiques locales.

Il nous était ensuite demandé de désigner des personnes ressources au sein de nos différentes instances par axes d'intervention du Relais Social.

**Dans un troisième temps :** Une immersion au sein de nos services coordonnés allait être organisée.

Nous avons donc accueilli la collaboratrice de l'évaluateur lors d'une réunion de Coordination de l'accueil de jour le **11 septembre**.

**Dans un quatrième temps :** Des tables rondes de travailleurs sociaux par axes des Relais Sociaux ont été organisées à la D.G.O. 5 **en novembre**.

**Cinquième temps :** Sur base du travail mené au sein des étapes antérieures, les évaluateurs rédigeront le rapport final.

Les pistes de réflexion qui se dégageront seront présentées en "**focus group**" aux coordinateurs généraux le 28 janvier 2014.

- **Perspectives 2014 :**

Nous amènerons les conclusions de l'évaluation au sein des différentes instances du Relais Social local et examinerons les recommandations qui seront apportées par l'évaluateur.

#### **3.2.2.4. Travail avec autres réseaux**

- [Nous collaborons avec différents acteurs du secteur de la Santé mentale :](#)

- [La collaboration avec les Psychologues de rue de Psy Chic ;](#)

En raison de la fermeture du service, cette fructueuse collaboration du temps jadis n'a désormais plus lieu d'être.

Nous le verrons plus loin dans le pôle « méthodologique », cette mesure se répercutera sur quelques outils mis en place pour nos professionnels (Intervisions, réunions cliniques et réunions de coordination psychosociale).

- [La collaboration avec le RASAC et la Plateforme de Concertation en Santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi ;](#)

Le Coordinateur général est mandaté en vue de participer **au Conseil d'Administration** ainsi qu'à **l'Assemblée générale du R.A.S.A.C.**, ce qui lui permet de faire le lien au niveau du Plan d'actions de ce réseau. (Dates : **20 mars et 21 juin**)

Via 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)

**Le 1<sup>er</sup> octobre**, en soutien des actions du R.A.S.A.C., notre Relais Social a aidé à l'organisation d'un **atelier de réflexion** proposant de découvrir un outil pouvant apporter une aide aux usagers confrontés à la problématique de l'alcool.

Le thème abordé : [www.aide-alcool.be](http://www.aide-alcool.be) ; un site d'information et d'accompagnement en ligne gratuit pour toute personne en difficulté avec sa consommation d'alcool.

Madame BOGDANOWICZ (ASBL Pélican Bruxelles) et Madame BELMONT (ASBL Alfa Liège), membres de l'équipe de ce projet, nous ont présenté l'outil.

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

Tout au long de l'année, nous avons découvert les activités de ce réseau.

Nous eûmes l'occasion d'inviter la Coordinatrice du projet « 107 » à quelques réunions afin de lui permettre la découverte de nos enjeux.

Elle participait également aux interventions « Précarité et Santé mentale ».

Dans son cadre de mission, la Coordinatrice a intégré quelques opérateurs clés du réseau local dans ses différentes instances.

Nous apprenons à mieux nous connaître et à réfléchir sur les ponts qui peuvent se construire entre nos réseaux respectifs.

- [En ce qui concerne le travail sur l'axe de la Santé, nous travaill\(i\)ons avec deux partenaires:](#)

‣ La Louvière Ville Santé, service de la Ville de La Louvière ;

**Suite à la réorganisation du service « La Louvière Ville Santé », les différentes actions en santé qui visaient les personnes les plus précarisées ont été abandonnées.**

Certaines actions restaient à mettre en œuvre :

- La création d'un réseau de santé en lien avec les personnes en grande précarité ;
- La mise en place d'un réseau axé sur l'hygiène des usagers ;

**Le travail visant à faciliter l'accès à la santé des personnes en grande précarité se poursuivra avec le Relais Santé et via notre collaboration avec l'A.S.B.L. Promo Santé.**

‣ - L'A.S.B.L. Promo Santé et les Médecins généralistes de La Louvière et de Manage.

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

**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 la collaboration entre eux.

**Objectifs opérationnels :**

Pour aider les médecins généralistes à connaître les aides administratives et d'autres types :

- Créer un Vade-mecum comprenant les numéros et adresses de contacts de services ressources du réseau afin d'informer les Médecins et leur permettre d'orienter les patients vers les services adéquats ;
- Par l'organisation d'une soirée, mettre en lien les médecins généralistes de La Louvière et de Manage avec leurs réseaux sociaux respectifs.

Ces objectifs ayant été atteints, nous poursuivons le travail réflexif permettant de renforcer la dynamique de réseau entre médecins généralistes et travailleurs sociaux de La Louvière et Manage.

Nous avons participé à 3 réunions en 2013 : **25 mars, 10 juin et 30 septembre.**

▪ Perspectives 2014 :

Le Coordinateur général a été chargé de lancer une étude auprès des professionnels en vue de l'établissement d'une fiche de collaboration destinée à permettre une meilleure communication entre médecins et travailleurs du secteur social.

### ▪ En ce qui concerne le logement

Outre le travail spécifique de l'agent d'implémentation en la matière, nous nous tenons informés quant à l'évolution 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 ;
- Inciter 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.

Notons que lors de la rencontre avec l'Echevin du Logement au Relais Social, nous avons insisté sur l'importance à nos yeux d'adapter la Plate-forme à cette dynamique de coordination.

### ▪ En ce qui concerne l'aspect interculturel

Nous collaborons activement au **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 oeuvre 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 oeuvre via le groupe de travail psychosocial du CeRAIC.

En outre, 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. oeuvre 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
- L'action en milieu scolaire
- La documentation
- La communication

- Le travail en partenariat

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

Au sein de ce groupe restreint, en 2010, nous avons créé un répertoire d'orientation à l'attention de la population étrangère : « **Repère-toi** ».

Nous espérons consulter le CeRAIC en vue de travailler la question de l'aide adaptée aux sans papiers, problème identifié au sein du réseau en 2012.

L'écartement du Coordinateur en arrêt de maladie n'a pas permis de démarrer cet axe.

Des contacts seront pris avec le C.e.R.A.I.C. en 2014.

- [Nos collaborations 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.

- [Avec le P.C.S. de la Ville de La Louvière](#)

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

- Le dispositif « 109 » ;
- L'abri de nuit.

Impulsé à l'origine par le réseau partenarial du Relais Social, nous suivions le projet de psychologue mobile du service de santé mentale « Psy Chic », financé dans le cadre du P.C.S..

**Le P.C.S. et le Relais Social sont des dispositifs inclus dans la Politique générale de la Ville.**

**Nous faisons partie de [l'axe de la Cohésion Sociale](#) et avons chacun une mission de réponse à deux objectifs généraux :**

- **Le développement social des quartiers (Uniquement le P.C.S.) ;**
- **La lutte contre toutes les formes de précarité, de pauvreté (Relais Social et P.C.S.) et d'insécurité au sens large (Uniquement le P.C.S.).**

Dans ce cadre, la Coordination générale participe au suivi du Plan de Cohésion Sociale.

Nous suivrons l'évolution du P.C.S. 2014-2019 et seront attentifs aux phases d'évaluation.

L'A.P.C. a une mission bien plus large que le cadre du Relais Social et a vocation de mettre l'accent sur le retissage de liens sociaux, sur le mieux vivre ensemble.

- [Avec le P.C.S. de la Ville de Binche](#)

Le Coordinateur général se tient informé de l'évolution de ce projet répondant aux besoins Binchois.

Il ne lui a malheureusement pas été possible d'assister à la Commission de suivi.

Par contre, il a reçu tous les dossiers lui permettant de voir les priorités ciblées.

- [L'invitation du Relais Social, en tant que service public, à s'inscrire dans les travaux du Programme Stratégique de la Ville de la Ville de La Louvière](#)

Le Coordinateur général a été invité à participer aux travaux du Programme Stratégique de la Ville et s'est donc inscrit aux nombreuses réunions préparatoires dans le strict respect d'un timing assez serré considérant les échéances et les enjeux.

#### Qu'est-ce que le P.S.T. ?

Le Programme Stratégique Transversal communal (PST) est **une démarche** destinée à aider les communes à progresser dans le sens d'une **gouvernance moderne en développant une culture de la planification et de l'évaluation.**

Le PST doit permettre à chaque commune de **se doter d'une vision globale**, qui sera ensuite **déclinée en objectifs stratégiques et opérationnels et enfin en actions.** Le tout est **réuni en un document unique et évolutif** qui **guide l'action communale** tout au long de la législature.

La Louvière s'est inscrite dans ce projet pilote. Tous les responsables des services publics étaient amenés à écrire leurs objectifs opérationnels selon un canevas précis.

#### **Concrètement...**

**Le 13 mai :** Le Collège communal a validé les objectifs stratégiques du Programme Stratégique Transversal 2013-2018.

Il nous appartenait d'en détailler les objectifs opérationnels et ce, pour le comité de direction du **6 juin 2013**, pour présentation au **Collège du 10 juin.**

Des **ateliers de travail ont été mis en place les jeudi 23 et jeudi 30 mai 2013** afin de faire un brainstorming sur les thématiques qui nous concernent.

Les objectifs opérationnels contribuant à la réalisation des objectifs stratégiques définis par le Collège ont été sélectionnés.

Lors du premier atelier, une méthodologie s'est négociée et des sous-groupes furent organisés à d'autres dates.

Les actions du Relais Social ont été inscrites dans l'objectif stratégique 2 : « *Etre une ville qui conjugue harmonieusement cohésion sociale, sécurité et prévention, et qualité de vie dans un esprit de solidarité et de générosité.* »

### **3.2.3. Pôle Méthodologie**

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.

#### **3.2.3.1. Les interventions "Précarité et santé mentale"**

Ces réunions sont animées par les psychologues mobiles du service de Santé Mentale de l'ASBL Psy Chic et sont organisées dans les locaux du Relais Social.

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 collégalement.

***Institutions qui participent aux réunions*** : Abri de nuit, Relais Santé, DUS, Educmobile, Psymobiles, Edelweiss, Entre 2 Wallonie, Réseau Santé Mentale, CHU de Tivoli, Centre d'Accueil de jour "Le Rebond", AIS Logicentre, ...

En 2013, nous avons organisé 5 réunions en étroite collaboration avec les Psymobiles de l'ASBL Psy Chic.

- ***Perspectives 2014 :***

Suite à la fermeture du service Psy Mobiles, il conviendra de réfléchir à des alternatives concrètes à offrir à nos professionnels.

### ***3.2.3.2. 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 :

- A clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun ;
- A 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 raison de la fermeture du Service Psy Mobiles, nous n'avons pas les chiffres reprenant le nombre de réunions effectuées dans ce cadre.**

#### ▪ Perspectives 2014 :

Il conviendra de réfléchir à la pertinence d'apporter ou non une alternative à cet outil.

En ce sens, via les liens noués avec le Réseau en Santé Mentale de la Région du Centre, nous pourrons ensemble réfléchir à ce sujet.

#### **3.2.3.3. 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 ».

#### ▪ Perspectives 2014

Malheureusement, les interventions "Précarité et santé mentale" n'auront plus lieu en 2014 étant donné la fermeture du service Psymobiles de l'ASBL Psy Chic ...

Les psymobiles animaient également les réunions cliniques.

L'interpellation du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre se justifie en vue de soumettre ce problème vu l'impact de ce type de réunions sur le fonctionnement du Centre de Jour.

#### **3.2.3.4. Le Centre de documentation**

Via une enveloppe "Documentation" dans ses frais de fonctionnement, le Relais Social se construit un Centre de documentation destiné aux professionnels du Réseau.

Nous sommes abonnés à diverses revues : L'observatoire, Alter Echos, CPAS+, Les Politiques Sociales, Sciences Humaines, ...

Nous avons également de nombreux ouvrages axés sur le sans-abrisme, la santé mentale, l'insertion, ... ainsi que des ouvrages permettant aux professionnels de se former (*Comment parler en public ?*, *Les relations publiques*, *Le management de projet*, ...)

Notre Centre de documentation est mis à la disposition de tous nos partenaires.

### **3.2.3.5. Les conférences/midi-rencontres/colloques**

Via le travail d'implémentation, un midi-rencontre a été organisé **le 24 janvier 2013** à la demande de plusieurs institutions qui avaient émis le souhait d'avoir une **information descendante** sur le fonctionnement du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) du CPAS de La Louvière.

-> 36 personnes s'y sont inscrites.

Ceci s'inscrivait en soutien de la démarche parallèle de rencontre du DUS, impulsée conjointement par le RSULL et le CPAS dans le cadre de l'axe de coordination de l'urgence sociale.

### **B) La gestion des plans saisonniers**

#### **3.2.4. Le Plan Grand Froid**

***Ce plan saisonnier fait l'objet à lui seul d'un rapport d'évaluation disponible sur simple demande à la coordination générale du Relais Social.***

Dans le cadre du Plan Grand Froid 2012-2013 et 2013-2014, le Relais Social a reçu, pour chacun des plans, un subside de 45 000 € de la Ministre Eliane TILLIEUX.

Ce subside permet de répondre aux besoins des personnes en état de grande précarité.

La mission du Relais Social vise à mobiliser les ressources locales et à coordonner les différents dispositifs publics et associatifs qui pourraient être utiles aux personnes sans-abri, à la rue, précarisées ou mal logées durant la période du Plan hivernal.

Chaque année, le rapport final est rédigé en avril et transmis à la Région Wallonne.

Il est construit selon le modèle imposé prévoyant une analyse quantitative et une analyse qualitative au regard du cahier général des charges de la Région Wallonne.

- **Actions mises en place sur le terrain par nos partenaires et nécessitant un soutien financier**

↳ **Le Centre d'accueil de jour "109" - Picardie Laïque :**

- *Elargissement des plages d'accueil de jour pour coller au mieux à l'ouverture de l'Abri de nuit "Le Tremplin" : fermeture à 20h00 au lieu de 15h30 hors PGF ;*
- La possibilité pour les usagers de prendre un *repas chaud* contre la modique somme d'1 €.

Pour la réalisation de ce projet, Picardie a engagé 2 éducateurs (1 A1 et 1 A2) ETP pour 5 mois.

‣ [\*L'Abri de nuit "Le Tremplin" - Picardie Laïque :\*](#)

- *L'extension de 4 lits* implique des adaptations logistiques permettant le renforcement de l'accueil de la population ;
- Le dispositif nous sollicite donc en vue *d'acquérir des consommables utiles (alimentation, soins d'hygiène, matériel de literie, ...)*.

‣ [\*Les éducateurs mobiles - CPAS de La Louvière :\*](#)

- *Intensification des maraudes préventives et informatives*

Le service nous sollicite en vue d'acquérir le matériel utile pour les maraudes et de procéder à l'achat de denrées et de matériel permettant la distribution de boissons chaudes en rue.

‣ [\*Le D.U.S. - CPAS de La Louvière :\*](#)

- *L'achat de combustibles* en vue d'alimenter les matériels acquis lors du PGF précédent (pétrole, bonbonnes de gaz, ...)
- *L'achat d'un lit, d'un sommier, d'un matelas et du matériel de literie* en vue d'aménager un logement de dépannage mis à disposition par Centr'Habitat.

‣ [\*Le Relais Santé - CPAS de La Louvière :\*](#)

Le service nous sollicite pour acquérir des consommables alimentaires (café, soupe, lait, ...) en vue de proposer une boisson chaude aux personnes se présentant aux permanences et également pour l'achat de sous-vêtements adaptés et au renforcement des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers souhaitant prendre une douche au sein du Relais Santé.

▪ [\*\*\*Actions mises en place par le Relais Social\*\*\*](#)

- Réalisation des outils pratiques mis à la disposition des services partenaires (cartographie, affiches, ...);
- Envoi des outils par mail aux partenaires + distribution et explications des documents sur site ;

- Sensibilisation des médecins généralistes aux personnes isolées (*via un mail envoyé à la Fédération des Médecins généralistes*) ;
- Réception et dispatching des dons sur base de la procédure établie avec les partenaires ;
- Interview donnée par Caroline Moreau, assistante sociale, pour un reportage d'Antenne Centre sur le Plan Grand Froid.

- **Coordination du PGF**

La Coordination générale du Relais Social organise des réunions préparatoires du PGF.

**Celles-ci ont pour objectifs :**

- De faire le point sur les actions spécifiques mises en place par les partenaires ;
- De récolter les besoins des partenaires ;
- D'établir le budget et en cas de dépassement, de définir les priorités avec les partenaires.

Des réunions de partenaires élargis sont également organisées en vue d'établir ensemble une dynamique de prise en charge des personnes en grande précarité pendant la période hivernale.

Ces réunions servent également à définir la procédure de dispatching des dons.

- **Bilan/Constats**

Après avoir récolté les données auprès des partenaires actifs dans le cadre du PGF, les évaluations mensuelles demandées par la DGO5 sont rédigées et transmises.

La Coordination générale organise également des évaluations intermédiaire et finale du PGF.

Ces réunions ont pour objet d'évaluer le dispositif hivernal mis en place, l'adapter si besoin.

Ces moments permettent également d'entendre les professionnels de terrain et ainsi de dégager les difficultés qu'ils rencontrent, de clarifier le profil des personnes accueillies pendant la période hivernale,...

***Globalement, nous soulignons le dynamisme et l'engagement de nos partenaires en période hivernale. Chacun tentant au mieux de réagir le plus adéquatement possible en contexte de vigilance accrue.***

### **3.2.5. Le Plan SOS Canicule**

Ce plan saisonnier a pour vocation de prévoir un dispositif préventif et curatif en cas de fortes chaleurs par l'aménagement d'actions ciblées sur les risques liés aux fortes chaleurs auprès de nos démunis.

- **D'un point de vue opérationnel ...**

Notre Plan Canicule comprend 4 principaux types d'actions :

- Des actions d'information des usagers en rue :
  - En accentuant le travail de prévention auprès d'un public fragilisé en informant les professionnels de terrain des risques, des symptômes,... liés aux fortes chaleurs.
  - En mettant en place une cartographie précisant les points d'eau, les lieux proposant une douche,...
- La distribution d'eau permettant d'hydrater les plus fragilisés ;
- Une orientation vers un service permettant d'offrir un local frais, lieu de repos et de protection ;
- L'accentuation du travail d'accroche en rue.

- **Bilan/Constats**

Chaque année, en septembre, le Relais Social Urbain de La Louvière organise une réunion avec les partenaires afin de dégager les tendances générales de la période estivale.

Nous examinons les réponses faites aux demandes des usagers et réfléchissons à tout problème qui apparaîtrait au niveau organisationnel et au niveau de l'offre de services.

## Chapitre II : Evaluation qualitative des projets du réseau

### 1. Situation de départ

Nous proposons au lecteur un **ajustement méthodologique de l'historicité du réseau** par rapport au style rédactionnel initial.

En effet, après 9 années de travail de mise en réseau, de nombreuses actions ont été réalisées, amenant dans le paysage local des nouveaux services ou s'inscrivant dans une perspective de réponse ponctuelle.

Vous trouverez ce développement dans le rapport d'activités et d'évaluation 2012 du Relais Social Louviérois (p.p. 191-209).

Il pourrait être intéressant de reprendre cette partie, toutes les 6 années, après renouvellement des instances décisionnelles.

Il nous semble plus judicieux de **focaliser votre attention sur l'évolution observée en 2013 :**

**Sur base du Canevas 2012 :**

<p><b>Urgence sociale</b></p>	<p>Les acteurs de ce secteur se questionnent davantage sur leurs missions, surtout en ce qui concerne le travail avec les sans-abri.</p> <p>Il en résulte l'impulsion <b>d'une nouvelle méthodologie d'approche</b> surtout au niveau des missions diurnes du service.</p> <p>Comment inscrire les personnes les plus ancrées en rue dans une perspective d'insertion ? (Mission fondamentale d'un C.P.A.S.) Idée : Intensification du suivi de ces personnes, développement du suivi des personnes hébergées chez des tiers avec lesquelles il a souvent été difficile d'entrer en relation.</p>
<p><b>Accueil de jour</b></p>	<p><b>A) Accueil à bas seuil :</b> Le réseau mis en place autour du Centre de Jour fonctionne, ce dispositif répond à un besoin.</p> <p><b>B) Accès au logement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le projet de l'A.I.S. Logicentre nous montre sa réelle plus-value dans sa dynamique d'insertion par le logement et par le travail de qualité mis en œuvre en vue de permettre aux locataires démunis de s'établir dans celui-ci.</li><li>- Le projet Loge-Toit du C.P.A.S. mérite une stabilisation au niveau de l'équipe et malgré les difficultés afférentes à la rotation fréquente en personnel, nous y percevons un véritable travail d'insertion par le logement pour éviter que les personnes ne glissent dans les formes d'hébergement d'urgence ou dans des formules de logement transitoire.</li><li>- <b>Via le groupe « logement »</b>, notre assistante sociale d'implémentation a été en mesure de maintenir le capital des idées créatives de nos partenaires et par le rapprochement avec le Réseau de Santé mentale de la Région du Centre (Projet art. 107) a pu s'inscrire dans une dynamique d'unification de nos réseaux respectifs toujours sur le thème de l'hébergement, du logement.</li></ul>

<p><b>Accueil de soirée</b></p>	<p>Notre abri de nuit, fort de son expérience, aménage au mieux les règles et adapte continuellement sa propre pratique professionnelle en matière de travail social. Nous constatons qu'il y a évolution réelle vers <b>une action de stimulation au cas/cas des utilisateurs</b> à mettre en œuvre des démarches spécifiques.</p> <p>La finalité étant à terme, de les aider à sortir du circuit de l'offre d'hébergement d'urgence.</p>
<p><b>Travail de rue</b></p>	<p>Nos acteurs de travail de rue ont développé un solide professionnalisme et travaillent en bonne synergie. Les maraudes ont été intensifiées dans une optique de pluridisciplinarité et se sont de plus en plus étendues, en dehors du Centre-ville, à la rencontre des usagers sur leurs lieux de vie.</p>
<p><b>Santé en lien avec la précarité</b></p>	<p>- Notre <b>Relais Santé</b> poursuit son action et la collaboration avec « Médecins du Monde », se concrétisant par l'ouverture de permanences médicales (avec médecins) prend tout son sens.</p> <p>Notre dispositif reste plus que jamais un partenaire clé entre la dure réalité de l'errance en rue et le lien vers le secteur médical.</p> <p>- <b>Une première ombre au tableau se pose :</b></p> <p>Nous perdons un précieux partenaire avec lequel des stratégies précises furent mises en œuvre au niveau local pour toucher les personnes en extrême précarité : <b>La Louvière Ville Santé.</b></p>
<p><b>Aspect transversal à tous les axes</b></p>	<p>- Une tendance observée en 2012 se confirme : <b>De plus en plus de jeunes sans-abri cumulant problèmes d'assuétudes et/ou de santé mentale activent nos dispositifs de bas seuil.</b></p> <p>- <b>Une seconde ombre se pose au tableau positif du paysage local :</b></p> <p>Le service PsyMobile (fleuron Louviérois de l'A.S.B.L. « Psy Chic ») a perdu son subventionnement dans le cadre du P.C.S. de la Ville de La Louvière ; ce qui a entraîné sa fermeture pure et simple alors que les psychologues de rue apportaient richesse au niveau de la prise en charge adéquate des plus démunis.</p> <p>« Leur apport nous manque déjà... »</p> <p>- La fatigue et le sentiment d'être en difficulté chez certains</p>

	professionnels du réseau face aux nombreuses demandes d'un public vindicatif, s'exprimant parfois avec forte agressivité.
--	---

Travailler avec eux demande à certains beaucoup d'énergie.

## 1.1. Commentaires de la Coordination générale

### ▪ Accueil de jour :

*En matière d'accueil à bas seuil*, le « 109 » est avant toute chose un **lieu de lien social** et constitue bien pour certaines personnes le dernier rempart à l'errance en rue.

Ce postulat prend encore plus de sens en période hivernale.

Il existe dans l'action de ce service un solide travail inscrit dans une philosophie d'approche clinique de la grande précarité.

*Ne conviendrait-il pas d'envisager au niveau Wallon un mode de financement permettant de reconnaître et de soutenir ce genre de dispositif socio-sanitaire qui reste très activé par les personnes les plus à l'écart des bases de l'inclusion sociale ?*

*En matière d'accès au logement* : Nos deux projets locaux montrent leur pertinence par rapport à un solide besoin identifié par les professionnels.

*Ne conviendrait-il pas d'envisager au niveau Wallon une certaine intensification du développement de l'accompagnement social au sein du logement tout en proposant un travail éducatif basé sur la pédagogie de l'habiter ?*

*Ne devrions-nous pas inviter le niveau Wallon à soutenir la création de services d'aides à la recherche d'un logement développant un travail sur les représentations des demandeurs et ainsi opter pour une optique préventive de bien des désagréments futurs pour ces mêmes demandeurs ?*

En ce qui concerne **notre action de concertation sur le thème du logement**, nous nous félicitons du rapprochement avec le réseau de Santé mentale de la Région du Centre.

La plus-value de la démarche réside dans le fait que nous rencontrerons d'autres acteurs de la Santé mentale qui ont aussi posé des constats, qui ont des attentes, acteurs avec lesquels notre réseau professionnel n'est pas spécialement en contact au quotidien.

Sans cette jonction, nous ne saurions approcher leur réalité.

**Ensemble, nous pourrions viser une action plus globale intégrant d'autres savoirs, d'autres priorités importantes pour nous usagers respectifs.**

### ▪ Accueil de soirée :

Vu l'importance de l'action de l'abri de nuit :

*Ne serait-il point opportun de relancer au niveau Wallon le projet de financement des abris de nuit wallons via un mode de financement adapté ?*

▪ Le travail de rue :

Vu l'apport concret de ce type de dispositif :

*Ne serait-il pas pertinent d'espérer une consolidation de cette pratique en encourageant son développement ?*

▪ Santé en lien avec la précarité :

La fermeture du service « La Louvière Ville Santé » nous apparaît dans l'action orientée vers les personnes démunies comme ayant en première conséquence, la perte d'une méthodologie spécifique en anthropologie de la santé.

De nombreuses actions déjà présentées dans nos anciens rapports d'activités sont ainsi vouées à disparaître alors qu'elles semblaient porteuses.

Outre les structures traditionnelles de soins, c'est donc le Relais Santé, via son travail quotidien qui reste le dernier gardien d'une attention spécifique sur la santé des sans-abri.

En amont, le travail avec quelques médecins généralistes se poursuit via la collaboration avec l'A.S.B.L. « Promo Santé ».

*Ne conviendrait-il pas d'inviter la Région Wallonne à renforcer les Relais Santé dans leur rôle de service de toute première ligne ?*

▪ Aspect transversal :

En rapport avec la présence de jeunes sans-abri cumulant moult difficultés :

-> Adapter notre action aux particularités de personnes ne se trouvant en demande de rien sera l'enjeu à négocier pour les années à venir.

En rapport à la fermeture du service de psychologues mobiles chez Psy Chic...

-> Nous perdons la richesse de travail apportée par l'approche psychologique en rue.

Perte aussi d'un précieux interface entre l'utilisateur et les secteurs socio-sanitaire et de Santé mentale.

Un lien fondamental est là rompu... Quelle alternative se posera à nous ?

Considérant ces « ombres au tableau social »...

Une paupérisation des dispositifs sociaux s'amène subrepticement au sein des services du réseau et cela amène de nombreuses questions quant à l'avenir.

La situation économique si elle est assez fragile, ne devrait pas devenir l'alibi ultime de sacrifices imposés.

Le dé tricotage des services amènera des conséquences au niveau des besoins qui étaient pris en charge à certains endroits.

Si un réseau doit posséder de bonnes capacités d'adaptation, il semble évident que l'alléger de plus en plus, nous donnera de moins en moins l'occasion d'assurer efficacité au niveau de la prise en charge des usagers les plus démunis.

Or, il y a bien augmentation des chiffres liés à ce public dans les grandes Villes desservies par un Relais Social.

***Comment répondre à plus de demandes avec de moins en moins de moyens ?***

## **2. *Evaluation qualitative des projets par axes***

### **2.1. *Introduction méthodologique***

- ***De manière générale...***

Tous nos projets sont suivis tout au long de l'année par la Coordination générale et nous proposons un solide travail d'information à nos différentes instances décisionnelles du Relais Social quant au quotidien des opérateurs.

La dynamique de réseau impulsée au cours des années a permis une remarquable avancée en ce qui concerne les difficultés potentiellement vécues par les opérateurs de projets.

Elles peuvent être abordées dans un cadre axé sur la réflexion utile à la recherche de solutions alternatives.

- ***Les évaluations intermédiaires et de fin d'année...***

Au vu des moyens humains de notre Relais Social, nous avons opté en 2012 pour la suppression des évaluations intermédiaires qui se faisaient généralement entre juin et août de chaque année.

Vu les rapports fréquents soumis à nos instances décisionnelles, nos différents mandataires ont généralement une connaissance assez complète des réalités.

Durant l'absence du Coordinateur général, quelques **changements méthodologiques** ont été apportés dans le cadre du travail d'évaluation finale des actions des projets.

*Avec accord du Comité de Pilotage, nous travaillons désormais de la manière suivante :*

- › Le rapport annuel d'activités demandé chaque année aux porteurs de projets ne sera désormais plus sollicité.
- › Par contre, une collaboration plus accrue dans le travail d'évaluation des objectifs est proposé par la **méthode participative** suivante :
- › Transmission au responsable du projet du canevas basé sur le cahier des charges ;
- › Au regard de chaque objectif général, opérationnel, critère, indicateur, le professionnel est invité à rédiger un commentaire le plus objectif possible en lien avec sa réalité ;
- › Transmission du projet à la Coordination générale pour analyse de contenu ;
- › La Coordination générale apporte quelques observations sur l'aspect qualitatif et étaye certains items à l'aide des données statistiques IWEPS collectées par l'opérateur (données pré-analysées au sein de la Coordination générale) ;
- › Transmission du texte retravaillé à l'opérateur pour validation ;
- › Rencontre de l'opérateur en réunion d'évaluation (Examen qualitatif et quantitatif visant à échanger, clarifier le cas échéant et à dégager ensemble les tendances observées au niveau des données d'utilisation du service et des données de profil des utilisateurs - (**Validation consensuelle de l'analyse globale**) ;
- › Derniers correctifs du texte et transmission du texte finalisé à l'opérateur.
- › Retranscription intégrale de ce travail via le rapport annuel d'activités et d'évaluation du Relais Social.

Outre cette nouvelle dynamique méthodologique, un **outil intermédiaire** a été créé par les soins de notre assistante sociale d'implémentation.

Concrètement, en appui du nouveau mode « évaluatoire » des cahiers des charges, un document a été créé, permettant aux opérateurs de présenter l'évolution de leur action de la manière jugée la plus opportune par leurs soins.

Une fois le document complété, il est analysé et présenté au Comité de Pilotage.

Nous avons donc un nouvel outil intermédiaire entre le rapport final d'évaluation et la période d'analyse budgétaire de l'exercice suivant (généralement en septembre de chaque année).

In extenso, il peut aussi servir à la préparation du travail d'évaluation finale.

## **2.2. *Analyse qualitative par axes du Relais Social***

Sans enfreindre le respect du cadre légal de ce rapport d'évaluation, nous avons souhaité présenter d'abord l'aspect qualitatif de chaque action, ce qui permet à un lecteur

non familiarisé avec nos actions, à bien comprendre chaque projet avant de découvrir les chiffres en liens avec les actions.

### 2.2.1. Axe accueil de nuit et hébergement

<b>Abri de nuit « Le Tremplin »</b>	
Opérateur : A.S.B.L. Picardie Laïque	
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.
Finalité du projet	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.

**Objectif général 1 : Offrir un accueil, un hébergement et une intervention sociale aux personnes en difficultés sociales.**

#### Objectifs opérationnels :

- Offrir un hébergement collectif d'urgence pour la nuit 7j/7.
- Permettre aux personnes fréquentant l'abri de nuit de dormir dans un lieu accueillant, sécurisé et chaud.

#### Hébergement

Nuitées	Nbre de nuitées	Nbre personnes différentes
<b>Hommes</b>	3362	203
<b>Femmes</b>	808	44
<b>Couples</b>	454	
<b>Famille</b>	9	
<b>TOTAL</b>	<b>4633 nuitées</b>	<b>247 pers. Diff.</b>

Famille : Est considéré comme famille celle composée de minimum 3 personnes et maximum 4 personnes.

#### ▪ Accueil en urgence

Si les personnes se présentent au-delà de 22h, seuls les cas d'urgence seront traités (et sous conditions de places disponibles). En 2013, 8 personnes ont été accueillies en urgence.

- **Accueil des chiens**

Un homme seul et un couple se sont présentés à l'abri de nuit accompagnés de leur chien.

- **Refus**

<b>Refus par manque de place</b>	<b>227</b>
<b>Personnes sanctionnées</b>	<b>55</b>
<b>Arrivées hors horaire</b>	<b>13</b>
<b>Quota de nuits dépassé</b>	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>320</b>

- **Si le dispositif est complet, une orientation sera prévue par les professionnels.**

Les orientations sont peu/pas proposées car les personnes ne pouvant pas rentrer au Tremplin suite à un manque de place connaissent bien le réseau louviérois et ne sollicitent pas l'équipe en vue d'une orientation.

- **Ouverture du dispositif 7j/7.**

En 2013, l'abri de nuit a été contraint de fermer 19 jours pour permettre la récupération des heures supplémentaires des éducateurs. (Cette fermeture a été effectuée en dehors de la période du Plan Hivernal).

### **Moyens supplémentaires pour répondre aux besoins élémentaires**

- **Se nourrir**

Les personnes qui ont accès à l'abri de nuit peuvent disposer d'une collation à leur arrivée et le matin avant leur départ.

En soirée, ils peuvent avoir : Tartines, fromages, soupe, café.

Le matin : Tartines, confitures, café.

Suite à une volonté de l'équipe éducative, depuis le début du Plan Grand Froid 2013, de la soupe fraîche est distribuée aux usagers afin de mieux "tenir au corps".

Généralement, tous les hébergés prennent les collations offertes.

## ▪ Se laver

En 2013, 120 kits hygiène ont été distribués.

Ils ont des serviettes et gants de toilette à disposition ainsi que des produits d'hygiène comme des rasoirs jetables ou de la mousse à raser.

La question de la douche pose parfois problème ; ceci résulte de la difficulté d'aborder le sujet avec l'utilisateur. De plus, certains usagers ont des habitudes d'hygiène différentes de la norme actuelle (se laver une fois semaine, se laver à l'évier,...). Il est difficile pour l'équipe éducative de s'assurer que chacun prenne une douche.

### Objectif opérationnel :

- *Proposer une intervention sociale en vue d'enclencher un processus progressif d'activation de l'utilisateur en fonction de sa situation spécifique, de ses ressources, de ses besoins et de son propre potentiel.*

Toute nouvelle personne hébergée est orientée vers le service social via l'équipe éducative.

178 entretiens premier accueil ont été réalisés en 2013.

Les principales interventions sont :

- L'accueil de l'utilisateur;
- L'explication de qui nous sommes;
- La description par l'utilisateur de sa situation et ;
- L'orientation vers les services adéquats et compétents présents sur le territoire louviérois.
- *Offre d'un travail de suivi et d'accompagnement social: Après l'entretien de premier accueil, permettre aux personnes hébergées de solliciter l'assistante sociale pour toute demande d'aide et d'accompagnement selon une méthodologie spécifique d'activation d'un projet adaptable au cas/cas.*

283 entretiens ont été réalisés par le service social de l'abri de nuit.

4 permanences ont été effectuées au sein du relais de Picardie Laïque. Ces permanences ont été mises en place pour les usagers partant avant l'arrivée de l'assistante sociale au matin. Elles étaient réalisées au ReLaiS Laïque afin d'être plus proche du centre-ville. Ces permanences ont été supprimées car les usagers ne venaient pas à la rencontre de l'assistante sociale.

Les principales interventions sont :

- L'écoute empathique;
- La recherche d'informations;
- L'accompagnement de 9 personnes différentes en démarches extérieures par l'assistante sociale.

Les orientations proposées varient d'usagers à usagers en fonction de leur situation. Parfois, il s'agit d'un simple rappel d'orientations réalisées lors du premier entretien, de prise de rendez-vous, d'accompagnement,...

Depuis octobre 2013, l'assistante sociale a mis en place des entretiens après « 10 nuitées ». Ces entretiens ont été mis en place suite à une réflexion au sein de l'abri de nuit. En effet, il est constaté que certains usagers ne prennent pas le réflexe de se présenter chez l'assistante sociale en cas de besoin ou viennent à l'abri de nuit en ne voyant l'assistante sociale qu'à l'entretien d'accueil. Le fait de les voir toutes les dix nuitées permet de faire le point sur la situation de l'utilisateur et de le réorienter si besoin est.

- *Développer des collaborations/partenariats pour répondre au mieux aux demandes et aux besoins des personnes hébergées.*

Des réunions régulières entre les responsables de l'abri de jour et l'abri de nuit ont lieu, en moyenne une fois toutes les deux à trois semaines afin de s'assurer que des démarches effectuées avec les usagers ne font pas double emploi. En effet, nous avons pu constater que certains usagers reformulent plusieurs fois la même demande auprès de la responsable de l'abri de jour et de la responsable de l'abri de nuit.

### **Objectif opérationnel :**

*Veiller à la mise en place d'un encadrement professionnel adéquat répondant non seulement aux besoins des personnes en difficultés sociales mais également à la philosophie institutionnelle.*

Deux éducateurs assurent chaque soirée l'accueil des personnes en vue d'assurer un encadrement adapté.

Lors de l'accueil leur intervention consiste en :

- Un travail d'accueil auprès des nouveaux usagers avec lecture du ROI;
- Un encodage des entrées dans le logiciel Excel;
- L'attribution des chambres;
- La distribution des repas-tartines;
- La distribution des draps et des serviettes.

L'équipe assure également le maintien du calme et du respect au sein de la structure. Elle effectue un travail d'écoute lorsque cela s'avère nécessaire et rappelle à l'ordre des usagers lorsque cela est souhaitable.

En 2013, 31 *sanctions* ont été prises : Les raisons de ces sanctions sont : bagarre, quitter le Tremplin après son admission, boire ou fumer dans les locaux,...

Les sanctions les plus courantes sont prises selon une procédure établie en fonction des faits. Pour des faits plus importants, les sanctions sont décidées en équipe.

**Objectif général 2: En prolongement du travail de l'assistante sociale et en vue de rompre le processus d'isolement social, sur base de la situation spécifique de l'utilisateur, orienter vers le centre d'accueil de jour, structure**

permettant de poser un travail clinique d'accompagnement dans une temporalité respectueuse du rythme de chaque usager.

**Objectif opérationnel :**

Proposer une intervention sociale en vue d'enclencher un processus progressif d'activation de l'usager pour les personnes qui ne sont pas trop marquées par leurs parcours de vie.

Service d'aide au logement	104
Accueil de jour	96
Hébergement – maison d'accueil	87
Aide financière	67
Aide administrative	66
Hébergement – autre	53
DUS	50
Aide emploi/formation	28
Soins de santé physique	26
Soins de santé mentale	25
Service spécialisé assuétude	19
Orientation sociale – autre	12
Hébergement – Abri de nuit	12
Service immigration	11
Aide juridique	10
Hébergement – DUS	7
Educateurs de rue	5
Autre service du CPAS	3
Aide par rapport aux violences	3
Aide matérielle	2
Aide à la jeunesse	2
Police	1
TOTAL	689

Nous transmettons les informations aux usagers, libre à eux d'accepter ou non ces orientations. En aucun cas, nous ne les obligeons.

Rapport qualitatif sur ce qui freine l'usager à fréquenter le service de jour à bas seuil. Les usagers qui ont des chiens ne peuvent s'y rendre ou s'ils n'ont pas de carte d'identité. De plus, l'abri de jour se situant assez loin, certains usagers craignent de faire le déplacement et de ne pas avoir de place.

Ces orientations sont des orientations de premier entretien. Lors des entretiens après 10 nuitées, nous reformulons l'orientation si l'usager n'a pas effectué les démarches. Les orientations le plus souvent faites sont l'Abri de jour, le CPAS et le Relais Santé. Pour les autres orientations, c'est en fonction de la problématique des usagers (assuétudes, problèmes de santé nécessitant un spécialiste,...).

**Objectif opérationnel :**

Proposer une intervention sociale en vue d'enclencher un processus de stabilisation de l'usager pour les personnes plus marquées par leur parcours de vie et ne parvenant pas à

*s'inscrire dans un parcours d'insertion traditionnel. Pour celles là, l'objectif sera d'éviter qu'elles n'aggravent encore d'avantage leur situation.*

- Orientation vers le Centre de jour.

Les nouveaux arrivants sur le territoire louviérois qui n'ont pas d'endroit durant la journée sont orientés vers le Centre d'accueil de jour. 96 orientations ont été proposées en 2013.

Malheureusement, nous constatons que certains usagers ont renoncé d'aller à l'Abri de jour car le dispositif est souvent plein.

Nous avons eu le cas de certains usagers qui préfèrent retourner à « L'Escale » et/ou au Resto du Cœur à Mons. Le fait que ces usagers aient été orientés par l'Escale vers le Tremplin pourrait également influencer leur décision d'y retourner.

**Objectif général 3: Veiller à mettre en place et maintenir une collaboration saine avec le réseau louviérois et environnant.**

- *Veiller à organiser en collaboration avec le Relais social Urbain de La Louvière des coordinations autour de l'accueil de soirée*

2 réunions de coordinations accueil de soirée ont été organisées en 2013.

Ces réunions ont pour objectif d'évaluer le travail d'accueil de soirée, le travail de nuit et participer à l'ajustement du ROI quand cela s'avère nécessaire.

Lors de ces réunions, il est question de connaître les tendances observées pendant la période hivernale, des difficultés que rencontre le dispositif avec le voisinage,...

Types d'institutions représentées :

- Le Réseau Santé Mentale de la Région du Centre,
- Le CPAS de La Louvière,
- Le DUS,
- L'équipe des Educmobiles,
- Le Relais Santé,
- Le Centre d'accueil de jour.

- *Veiller à participer aux réunions organisées par le Relais Social Urbain de La Louvière en lien avec la mission et le public cible*

3 coordinations accueil de jour ont été organisées par le Relais Social Urbain de La Louvière en 2013.

Lors de ces réunions, on y aborde, l'organisation du travail au sein du « 109 », la collaboration entre les partenaires, retour sur les constats et difficultés rencontrées sur le terrain, ...

Sont présents autour de la table : le 109, les éducateurs mobiles du CPAS de La Louvière, le Dispositif d'urgence Sociale, le Relais Santé et les psychologues mobiles de l'asbl psy Chic.

- *Veiller à mettre en place et à participer aux réunions en lien avec l'utilisateur*

- **Réunions cliniques :**

Les réunions cliniques sont organisées 1x/semaine et gérées et animées par les psychologues mobiles du service de Santé Mentale « Psy Chic »

L'aspect clinique est abordé. Les situations difficiles des usagers sont présentées et le groupe élabore une méthodologie d'intervention commune.

- **Réunions psychosociales :**

2 coordinations psychosociales ont été organisées en 2013 ayant nécessité la participation de l'abri de nuit.

Ces réunions ont permis de coordonner nos modes d'intervention auprès des usagers.

**Objectif général 4: Veiller à maintenir une réflexion constante autour du fonctionnement, des missions et des moyens mis en place pour répondre au mieux aux problématiques des personnes en difficultés sociales.**

**Objectif opérationnel :**

*Veiller à maintenir une cohésion d'équipe au sein de l'Abri de nuit.*

- *Organiser des réunions d'équipe bi hebdomadaires*
- *Mise en place de moyens de communication au sein de l'équipe pour faire circuler l'information*

20 réunions d'équipe ont été organisées en 2013.

Lors de ces réunions, qui se tiennent principalement le lundi matin, nous abordons les sujets suivants :

- Le quotidien de l'équipe;
- Les problèmes institutionnels;
- Le calendrier de l'équipe;
- Le remplacement éventuel au sein de l'équipe;
- Les usagers problématiques;
- La mise en concordance des attitudes de chacun suite aux difficultés posées par les usagers.

Les réunions permettent aux différents membres de la structure de discuter face à face de leur travail.

Un cahier de communication est mis en place et permet à chacun de s'exprimer sur son travail et l'institution.

### **Objectif opérationnel :**

Veiller à se former et/ou à rencontrer d'autres professionnels en vue d'échanger sur nos pratiques et pouvoir apporter des pistes d'actions quant aux problématiques rencontrées sur le terrain.

- Participation à des formations/colloques/conférences
  - Midi rencontre : présentation du DUS : séance d'information descendante sur le fonctionnement du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) du CPAS de La Louvière.
  - Le 17 septembre 2013, dans le cadre de la récolte de données statistiques, nous avons été invités par l'IWEPS et le RSULL à participer au colloque de présentation des données 2012 récoltées dans le cadre de l'Observatoire de la grande précarité et du sans-abrisme en Wallonie. L'après-midi de cette journée était consacrée à améliorer l'outil de récolte de données par axe d'intervention.

Ces colloques nous ont informés sur la pauvreté présente en Belgique touchant adultes et enfants

- Types et nombre de formation/colloques : **1 colloque sur la pauvreté sur l'enfance**
- *Rencontrer d'autres professionnels opérant dans le champ du secteur psycho-social*
  - Nombre de visites extérieures : **4**
  - Nombre d'institutions ayant rencontré l'équipe : **5**

Ces rencontres nous ont permis de découvrir les autres structures et nous faire connaître en mettant un visage sur les travailleurs sociaux.

L'équipe a également rencontré d'autres partenaires :

- Intervisions Rasac: 7
- Réunions PCS: 2
- Réunions de coordination: 4
- Réunions "Parentalité et toxicomanie": 3
- Réunions psycho-sociale: 2
- Réunions "Projet 107" : 9
- Rencontre avec la Présidente du CPAS: 1
- Visites: 1 à l'Abri de nuit de Mons et 1 à Ellipse
- Réunion staff RSULL: 1
- Rencontre Relais et SLAO: 1
- Rencontre avec le service "Loge-toit": 1

### **Objectif opérationnel :**

Veiller à améliorer l'offre de service.

- *Mise en place de temps consacré à la réflexion autour du dispositif*

La réflexion se mène au quotidien, lors des réunions d'équipe et de concertation avec le réseau.

Assurer la tenue de données statistiques selon le modèle fixé par l'I.W.E.P.S., la Région Wallonne et les Relais Sociaux Wallons en vue d'une évaluation régulière de la fréquentation de l'abri de nuit et de la fixation du profil des utilisateurs.

***Objectif opérationnel :***

- *Tenue des statistiques relatives au profil de l'utilisateur (l'origine, l'âge, le sexe, la famille, les revenus,...) Transmission au plus tard le 15 janvier de l'année suivante celle de référence.*
- *Tenue des statistiques relatives aux données de fréquentation de l'abri (nombre de nuitées hommes, femmes, refus, etc). Transmission au plus tard le 15 du mois suivant le trimestre référé.*

L'équipe fait son possible pour récolter et communiquer les données statistiques selon les échéances demandées.

***Objectif opérationnel :***

- *Mise en place d'une enquête de satisfaction.*

Les questionnaires de satisfaction ont été réalisés au mois de septembre. Suite à un changement de personnel, ceci a été moins prédominant dans le travail de l'Abri de nuit mais nous veillerons en 2014 à assurer une relance de cette enquête.

L'équipe se pose la question quant à l'objectivité de la passation des questionnaires. En effet, nous pensons que la réponse de l'utilisateur varie d'un jour à l'autre, en fonction de sa situation (accepté ou non au Tremplin,...) et de la façon dont sa journée s'est déroulée.

Il serait plus judicieux que quelqu'un d'extérieur à la structure vienne sur le terrain passer les questionnaires aux usagers afin de réduire les biais possibles.

***Commentaire de la Coordination générale :***

Nous rappelons les objectifs visés pour l'année 2013 :

- Poursuivre la collaboration avec les différents partenaires du Réseau ;
- Maintenir le lien établi avec le Centre d'Accueil de jour "109" ;
- Trouver une méthodologie plus cohérente en considérant l'activation du DUS ;
- Poursuivre la réflexion sur la pratique professionnelle au sein du dispositif ;
- Redéfinir le travail clinique avec l'ASBL Psy Chic et le Réseau ;

- Assurer le lien avec le Centre Psychiatrique de Saint-Bernard dans le cadre d'échanges de pratiques ;
- Continuer à réfléchir autour du Règlement d'ordre intérieur et amener les changements adéquats selon l'avancement du projet ;
- Traduire le Règlement d'Ordre Intérieur en plusieurs langues (arabe, espagnol, allemand, italien, néerlandais, anglais, ...);
- Mettre en place la supervision collective souhaitée par l'équipe éducative ;
- Remplacer le travailleur de nuit mis à disposition dans le cadre d'un contrat en Article 60 §7 ;
- Continuer à créer des partenariats avec divers services en lien avec la santé mentale, la toxicomanie, .... en vue d'améliorer l'orientation des usagers ;
- Aller à la rencontre d'autres professionnels travaillant au sein d'institutions en lien avec la précarité afin de prendre connaissance de leur pratique de travail et du fonctionnement de leur service.
- Continuer les visites de l'Abri de nuit en collaboration avec le Relais Social Urbain de La Louvière qui ont été bénéfiques durant cette année 2012 ;
- Continuer à participer aux interventions "Précarité et santé mentale" ;
- Continuer à participer aux réunions du groupe de réflexion sur le Logement du Relais Social ;
- Continuer à participer aux interventions du RASAC ;
- Continuer à participer à la Bourse Win-Win organisée chaque année ;
- S'outiller via des formations adéquates.

L'assistante sociale responsable du dispositif fut écartée pour raison de grossesse.

En vue d'assurer le bon fonctionnement du service, deux remplacements furent nécessaires et dans des délais assez rapides.

Nous soulignons la qualité du travail des deux remplaçantes engagées qui ont relevé le challenge avec efficacité.

Certains objectifs prévus étaient alors moins prioritaires dans ce contexte de transition.

En effet, en pareil cas, assurer le fonctionnement normal du service devient le critère le plus important.

D'autre part, ces deux remplaçantes se sont très vite inscrites dans la dynamique de réseau et sont allées chacune à la rencontre des partenaires clés.

La communication fut optimale et nous constatons que certains objectifs fixés dans nos perspectives ont été visés avec bienveillante attention.

**En séance du Comité de Pilotage du 16 décembre 2013**, les membres ont examiné les différents projets sur base des réponses des opérateurs à un questionnaire d'évaluation rédigé par notre assistante sociale d'implémentation.

Unaniment, il en est ressorti que les membres estiment que ce projet a atteint les objectifs du cahier des charges.

Face au constat du personnel confronté de plus en plus à une population ayant des troubles psychiatriques, de dépendance aux drogues, l'institution est invitée à renforcer la formation des éducateurs.

**Perspectives 2014 :**

- Poursuivre la collaboration avec les différents partenaires du Réseau;
- Maintenir le lien établi avec le Centre d'Accueil de jour "109";
- Poursuivre la dynamique impulsée en 2013 pour stimuler les usagers vers l'insertion sociale;
- Poursuivre la réflexion sur la pratique professionnelle au sein du dispositif;
- Redéfinir le travail clinique avec les partenaires du réseau;
- Continuer à réfléchir autour du règlement d'ordre intérieur et amener les changements adéquats selon l'avancement du projet;
- Traduire le Règlement d'ordre intérieur en plusieurs langues (arabe, espagnol, allemand, italien, néerlandais, anglais,...)
- Remplacer le travailleur de nuit mis à disposition dans le cadre d'un contrat Article 60§7.

**2.2.2. Axe accueil de jour**

Centre d'Accueil de jour « 109 »

Opérateur : A.S.B.L. Picardie Laïque

Public cible

**Toute personne démunie de domicile fixe au sens de la FEANTSA et toute personne se trouvant « sans papiers » occupant de manière permanente ou temporaire l'espace public**

Finalité du projet

**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.

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 :**

- Favoriser les échanges avec les usagers du 109 à propos de sujets qui les touchent au premier chef.

Chaque jour, l'équipe reçoit "La Nouvelle Gazette", les utilisateurs du "109" ont l'occasion de le lire pendant le petit déjeuner et échangent autour de l'actualité.

L'équipe éducative encadre le groupe et veille à la bonne dynamique de celui-ci.

De temps à autre, il y a des divergences sur les sujets d'actualités au sein du groupe. En cas de besoin, l'un des membres de l'équipe éducative intervient en restant neutre et bienveillant.

Chaque mois, une réunion communautaire est organisée. Parfois, tous les utilisateurs y participent, parfois nous en avons peu.

Cette réunion permet d'aplanir certaines tensions au sein du groupe, de replacer les choses dans leur contexte et de part cela les clarifier (notamment sur le R.O.I.).

Certains utilisateurs sont un peu plus sensibles aux sujets abordés et du coup cela s'élargit parfois à l'ensemble du groupe. La plupart d'entre eux souffrent de pathologies et cela ne permet pas de "bons" échanges.

L'équipe éducative est présente pour y insérer une bonne cohésion de groupe.

**Objectif opérationnel :**

- Donner aux usagers l'accès au « 109 » de 9h30 à 15h30, 5 jours par semaine + 2 week-ends par mois, sauf pendant l'hiver (jusqu'au 31 mars) où la fermeture est à 20h (extension horaire).

<b>Nombre d'accueils</b>	<b>3407</b>
<b>Nombre utilisateurs différents</b>	<b>101</b>
<b>Nombre de refus pour manque de place</b>	<b>225</b>

Les locaux ne permettent pas d'accueillir plus de 10 utilisateurs. Il faut aussi compter l'équipe éducative, les partenaires qui viennent faire des permanences et parfois les stagiaires.

En 2013, ils ont eu beaucoup de refus pour manque de place. Les refus sont mal vécus par les utilisateurs mais aussi par l'équipe éducative. En effet, il n'est pas évident de dire à une personne qu'elle ne pourra pas intégrer le dispositif. En équipe, nous avons trouvé une stratégie pour que cela soit moins difficile pour tout un chacun. Lorsqu'une personne est refusée, elle, devient prioritaire le lendemain matin. L'équipe a pensé à cela car elle a constaté qu'il y a malheureusement des mains malchanceuses et que c'est bien souvent les mêmes personnes qui tiraient la mauvaise carte à leur arrivée. Elle a mis en place ce système de carte car elle estime que c'est la manière la moins arbitraire de refuser la personne. Elle aurait très bien pu se baser uniquement sur les critères d'acceptabilités mais elle ne peut que se pencher vraiment sur ce que les personnes disent ou pas, elle ne fait pas de "contrôle". Cela fait aussi partie de la philosophie du dispositif, qui est l'accueil inconditionnel.

<b>Nombre de jours d'ouverture effectifs en semaine</b>	<b>249</b>
<b>Nombre de jours d'ouvertures assurés le week-end</b>	<b>41</b>
<b>Nombre de jours de fermeture</b>	<b>76</b>

Le dispositif est ouvert tous les jours du lundi au vendredi en période de Plan Grand Froid. Hors PGF, l'équipe a fait la demande d'un jour de fermeture durant la semaine (le mercredi) pour avoir la possibilité de participer aux réunions cliniques en équipe et aussi effectuer des tâches qui concernent le "109" (courses, activités, ...). L'avantage est surtout que l'équipe éducative puisse souffler et prendre du recul sur les situations vécues à l'abri de jour. Ce jour de fermeture semble très bénéfique pour l'équipe éducative. Il était important de mettre en place un aménagement à ce niveau car l'essoufflement de l'équipe se faisait fortement ressentir.

La responsable veille au mieux à ce que l'équipe éducative soit au nombre de 2 en tout temps, mais cela est parfois difficile à la vue du nombre restreint des membres de l'équipe.

La cellule mobile d'accrochage des éducateurs de rue vient lorsqu'elle peut une avant-midi par semaine (le vendredi) lorsqu'elle ne preste pas le week-end. En plus de cela, les éducateurs ouvrent "le 109" deux week-ends par mois.

Commentaire du service :

Nous essayons de garder la même ligne de conduite pour ces 2 équipes. Malgré, les différentes philosophie que chacun a étant donné que nos 2 institutions sont bien distinctes. Quand les différentes équipes sont à l'abri de jour, c'est la philosophie de celui-ci qui doit être privilégiée. Cette manière de fonctionner est avant tout bénéfique pour les utilisateurs.

**Objectif opérationnel :**

- Organiser un accueil social individualisé pour les usagers du « 109 ».

<b>Nombre utilisateurs différents</b>	<b>101</b>
---------------------------------------	------------

<b>Nombre de primo utilisateurs différents</b>	<b>89</b>
--	-----------

Toutes les nouvelles personnes qui arrivent au "109" sont rencontrées par l'assistante sociale qui évalue la situation de la personne et qui accepte ou non la venue de celle-ci. La personne doit impérativement signer le R.O.I. et entrer dans les conditions d'accessibilité.

**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 :**

*Donner aux usagers du 109 la possibilité de prendre un repas chaud.*

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Nombre de repas distribués</b>	<b>772</b>	<b>896</b>

En 2013, la prise de repas chaud a considérablement augmenté. Ceci s'explique sans doute par le fait que durant le PGF ceux-ci étaient gratuits. Lorsqu'il fallait payer la somme symbolique de 1 euro, peu de personnes prenaient ce repas chaud. Quoi qu'il en soit, il y a toujours un repas soupe et tartines qui leur est offert. Ce qui veut dire que quotidiennement la personne peut se nourrir même si elle n'a pas d'argent (hors PGF 2013).

**Objectif opérationnel :**

- *Organiser des activités éducatives de manière collective pour les usagers du 109.*

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Activités internes</b>	<b>576</b>	<b>710</b>
<b>Activités externes</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

Les activités internes ont fortement augmenté car les utilisateurs sont en demande. L'équipe éducative a proposé et travaillé avec les utilisateurs sur la demande des activités internes. Ceci afin de mettre en place de manière régulière des jeux de sociétés, des reportages TV, de la cuisine, ... On a observé que des personnes venaient exclusivement pour ces activités.

En ce qui concerne les activités externes, cela reste assez stable par rapport aux années précédentes même si elles sont très attendues par les utilisateurs et se déroulent généralement dans une ambiance « bon enfant ». C'est un moment privilégié que nous essayons de leur offrir tous les mois mais ce n'est pas toujours possible. Ce n'est pas toujours possible pour la seule et bonne raison que le jour j de l'activité, personne n'est présent alors qu'il y avait eu des inscriptions. C'est une réalité parfois difficile à vivre pour l'équipe alors qu'elle y avait dépensé une certaine énergie. Cependant, cela reste notre réalité de travail avec ce public, il faut pouvoir en être conscient.

Parfois, lors de ces activités extérieures, le groupe est difficilement gérable et d'autres fois parfaitement gérable.

<u>Lieu de l'activité</u>	<u>Nbre de participants</u>	<u>Objectifs</u>	<u>Résultats</u>
Visite du musée du MAC's et du site du Grand Hornu	6 pers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer du lien;</li> <li>- Découvrir une partie de l'histoire Wallonne;</li> <li>- S'évader grâce à la science-fiction;</li> <li>- Renforcer l'estime de soi;</li> <li>- Respect des consignes mises en place dans le musée.</li> </ul>	Usagers ont apprécié la visite, la bonne humeur était présente dans le groupe.
Concert au "Palace" de La Louvière	3 pers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer du lien;</li> <li>- Découvrir de nouveaux artistes;</li> <li>- Découvrir la culture urbaine;</li> <li>- Permettre l'évasion grâce à la musique;</li> <li>- Respect des règles de vie en société</li> </ul>	Usagers ont apprécié cette activité; La plupart d'entre eux découvraient des artistes, tandis que d'autres partageaient leur savoir musical.
Cité Métisse festival	2 pers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer du lien;</li> <li>- Donner un coup de main pour la pose de tonnelles et de barrières.</li> </ul>	Impact positif, la journée a été appréciée.
Sea Life Blankenberg	4 pers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Découverte de la faune et la flore maritime ;</li> <li>- Respect des règles de vie en société ;</li> <li>- Etablir une confiance entre usagers professionnels ;</li> <li>- Permettre de s'évader un peu.</li> </ul>	Impact positif sur les bénéficiaires et sur l'équipe éducative, il y a eu une réelle cohésion de groupe.
La descente de La Lesse	5 pers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre à la demande du public en majorité très jeune en proposant une activité sportive ;</li> <li>- Permettre de s'évader, de se défouler via le sport.</li> </ul>	Impact positif sur les bénéficiaires qui ont profité de cette journée; il y a une demande que ce type de journée soit reproposé.
Musée de la Bande dessinée	3 pers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer du lien ;</li> <li>- Sortir de La Louvière ;</li> <li>- Etablir une confiance entre les usagers et les</li> </ul>	Bonne ambiance durant la journée.

		professionnels ; - Répondre à la demande du public.	
Cinéma + Bowling	10 pers.	- Répondre à la volonté du public de faire une activité hors du 109 ; - Créer du lien social ; - Permettre de s'évader.	Bilan positif, les personnes se sont bien comportées, une petite compétition s'est instaurée lors du bowling mais l'ambiance est restée bonne enfant.
Musée de la Bd + Marché de Noël de Bruxelles	/	- Créer du lien social ; - Découverte de la BD ; - Respect des règles de vie en société ; - Etablir une confiance entre les usagers et les professionnels.	Mauvaise ambiance durant la journée; certains ont du être sans cesse recadrés, certains ont eu des propos déplacés envers les femmes; certains semblaient avoir bu en cachette.
Musée du masque de Binche	Aucun usager ne s'est présenté -> Visite annulée.		
Zoo de Maubeuge	1 pers. -> Visite annulée.		

**Objectif opérationnel :**

- Organiser un suivi social individualisé pour les usagers du 109.

	2012	2013
<b>Nombre entretiens de suivi</b>	227	138

Comparé aux autres années, il y a eu moins de demandes en 2013 de suivi social. L'assistante sociale a remarqué que les utilisateurs restent dans les structures bas seuil. Ce n'est que lorsque le quota de nuits est dépassé à l'abri de nuit que les demandes arrivent.

	2012	2013
<b>Nombre d'orientations</b>	168	109

Le nombre d'orientations a diminué, car il y a peu de demandes et donc peu d'orientations faites. Des orientations ont été proposées mais peu de personnes les ont utilisées.

Les accompagnements dans les démarches des utilisateurs se font par les éducateurs de rue. L'assistante sociale ne fait pas ce type de démarches, sauf en cas d'extrême urgence.

**Objectif opérationnel :**

- Donner la possibilité aux usagers d'avoir accès à différents services au sein même du « 109 » sous forme de permanences.

- Relais Santé

Le Relais Santé effectue des permanences au "109" à raison de 4h/ semaine. Il est également appelé hors de ces permanences pour des petites urgences. Cette année le Relais Santé a effectué 85 permanences.

- Asbl Psy-Chic

En 2013, beaucoup d'utilisateurs ont été pris en charge par l'Asbl "Psy-Chic". Cela permettait des prises en charge plus complètes que celles que l'équipe de base pouvait fournir. Cette collaboration nous semblait indispensable car elle permettait aussi d'apaiser l'équipe et les utilisateurs. Le travail des psy mobile cesse fin 2013. Ce qui veut dire plus de permanences mais surtout plus de réunions cliniques. Nous espérons trouver une solution de remplacement pour le bien être de l'équipe et ce, assez rapidement.

- D.U.S.

Il n'y a pas eu de permanences en 2013.

L'assistant social du DUS a cessé de venir à l'abri de jour vu un manque de temps. Du coup, nous envoyons les personnes de manière spontanée au DUS. En cas de demande spécifique, nous prenons contact avec eux.

- Loge-toit

Il n'y a pas eu de permanences organisées par ce service au "109". Celui-ci n'a plus proposé d'offre à ce sujet.

Objectif général 3: Coordonner les différents acteurs qui participent à la mise en œuvre du dispositif « 109 ».

Objectif opérationnel :

- Organiser la coordination des partenaires privilégiés (professionnels agissant au sein du « 109 »).

- Réunions d'équipe

L'équipe s'isole le plus souvent possible afin de garder une bonne cohésion d'équipe, ce qui nous semble essentiel. Nous prenons donc le temps de parler de l'organisation interne mais surtout des utilisateurs nouveaux ou pas.

- Réunions cliniques

Ces réunions se déroulent en 2 temps :

- Dans un premier temps, le débat porte sur l'organisation
- Dans un second temps, l'aspect clinique est abordé.

Les réunions cliniques étaient le moteur pour un bon fonctionnement organisationnel mais surtout visant à obtenir une bonne photographie clinique des utilisateurs.

#### ▪ Réunions psychosociales

Les psychologues mobiles animent ces réunions à la demande d'un partenaire du réseau.

L'objectif premier est de rassembler les informations des intervenants autour de la table, de traiter globalement ces informations afin d'effectuer une mise au point sur toutes les démarches déjà effectuées. L'important de ce travail est de pouvoir aider la personne à sortir de situation problématique, tout en respectant le choix, les opinions et la liberté de la personne. Il s'agit aussi d'une plate-forme composée de différents professionnels intervenant sur la même situation. Celle-ci est analysée avec tous les intervenants.

Le "109" n'a pas activé de réunions de coordinations psychosociales. Tout simplement parce que l'abri de jour n'en a pas eu le besoin. Beaucoup de choses se traitaient en réunion clinique.

#### ▪ Réunions organisationnelles

Une rencontre entre la responsable des éducateurs mobiles et la responsable de l'abri de jour a eu lieu en vue de repréciser les limites d'interventions du service des éducateurs au sein de l'abri de jour et les difficultés éventuelles rencontrées de part et d'autre.

#### ▪ Réunions de coordination accueil de soirée

La responsable a participé à 2 réunions de coordinations accueil de soirée. Ces réunions ont pour objectif d'évaluer le travail d'accueil de soirée, le travail de nuit et participer à l'ajustement du ROI quand cela s'avère nécessaire. Lors de ces réunions, il est question de connaître les tendances observées pendant la période hivernale, des difficultés que rencontre le dispositif avec le voisinage, ...

#### ▪ Réunions santé mentale

La responsable rencontre mensuellement les différentes équipes qui travaillent en lien avec la santé mentale afin de mettre en place un outil de concertation utile à l'ensemble de ces équipes.

#### ▪ Autres rencontres

Le 17/09/2013, dans le cadre de la récolte de données statistiques, nous avons été invités par l'IWEPS et le RSULL à participer au colloque de présentation des données 2012 récoltées dans le cadre de l'Observatoire de la grande précarité et du sans-abrisme en Wallonie.

L'après-midi de cette journée était consacrée à améliorer l'outil de récolte de données par axe d'intervention.

### **Objectif opérationnel :**

- Rechercher de nouveaux partenariats utiles au développement du dispositif

Un partenariat avec le projet 107 a été entamé en vue d'améliorer le suivi psychiatrique des usagers du 109. Ce partenariat se développera davantage en 2014.

### **Objectif général 4: Tenue des statistiques en vue d'une évaluation régulière de la fréquentation de l'abri de jour.**

Le travail de tenue des statistiques nous permet d'avoir une image claire sur notre travail quotidien.

Ce travail est effectué dorénavant par l'équipe complète et est envoyé annuellement au RSULL. Sauf lors du PFG où cela nous est demandé mensuellement.

### **Commentaire de la Coordination générale :**

Nous rappelons les objectifs visés pour l'année 2013 :

- 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 ;
- Mettre en place des supervisions individuelles et collectives pour le personnel éducatif.  
Ces supervisions permettront de prendre du recul face aux situations rencontrées au sein de l'Abri de jour ;
- Améliorer la connaissance réciproque entre les différents secteurs ;
- Utiliser au mieux les outils disponibles localement mais qui restent parfois méconnus ;
- Développer des pratiques inter réseaux.

Le service a veillé à s'inscrire dans une démarche respectueuse de l'esprit de ces différents objectifs.

**En séance du Comité de Pilotage du 16 décembre 2013, les membres ont rendu l'avis suivant :**

Unaniment, les membres estiment que le Centre d'accueil de jour accomplit les tâches prévues au sein du cahier des charges. L'équipe respecte ses engagements.

Le problème de lassitude du personnel éducatif se manifestant par des arrêts maladie a été évoqué.

Tout le monde est bien conscient qu'il est très difficile de travailler avec ce public. L'impact étant un épuisement de l'équipe éducative.

-> Il existe bien une lourdeur dans ce type d'action.

Suite au problème de suppression du service de psychologues mobiles, partenaire important de ce projet par son apport initial, notre assistante sociale d'implémentation a pris les contacts utiles avec la Coordinatrice du Réseau de Santé mentale de la Région du Centre afin de voir les pistes possibles de remédiation à la situation.

Une rencontre est prévue en début d'année 2014 entre la Coordinatrice du projet « 107 » et la responsable du Centre de Jour.

En 2013, à la demande de Picardie Laïque, les représentants de la Région Wallonne ont donné leur accord pour l'instauration d'un jour de fermeture le mercredi en dehors de la période hivernale.

La D.G.O. 5 invitait la Coordination générale à ce que nous soyons attentifs à l'impact de la mesure sur le public cible.

Point de vue du Coordinateur général sur la question : S'il est logique qu'il existe quelques rouspétances de personnes perdant cet accès lors des périodes de fermeture, il n'y a pas eu non plus de réactions massives ni de révolution sociale -> Nos usagers s'organisent.

D'autres passent par l'accueil du Relais Santé, ce qu'ils ne feraient pas si le « 109 » était ouvert normalement, de peur de perdre leur place. Ce constat fut posé en période hivernale alors que le centre de jour maintient son ouverture tous les jours.

Le jour de fermeture permet au personnel éducatif de poser son cadre de réflexion, de prendre un peu de distance par rapport à sa dure réalité quotidienne.

Ils peuvent aussi rencontrer des acteurs du réseau et bénéficier des outils mis à leur disposition (réunions cliniques, etc...)

En lien avec le constat évoqué au sein du Comité de Pilotage, nous sommes bien là dans une logique cohérente.

Le Coordinateur général ne peut qu'encourager au maintien de cette possibilité de fermeture en dehors de la période hivernale puisque le partenaire respecte ses engagements par une offre optimale de disponibilité.

#### Perspectives 2014

- Développement d'une collaboration avec le projet 107 et d'autres structures en fonction des besoins rencontrés sur le terrain ;
- Développer des collaborations en vue de mettre en place des activités citoyenne (sorties extérieures, ...);
- Besoin de renforcement de l'équipe, peut-être par un article 60 qui aurait le profil d'accueillant ;
- Volonté de soutenir l'équipe par des supervisions, des formations continues,...

- Négocier un nouveau local pour que les professionnels et les personnes qui fréquentent le 109 puissent disposer d'un plus grand local.

Le nombre total de logements gérés et mis en location à des locataires<sup>4</sup> à revenu précaire

Projet "Accompagnement des personnes dites chaotiques"	
Opérateur : AIS Logicentre	
Public cible	Des locataires, en précarité sociale, cumulant différentes difficultés (profil de poly-handicapologie, tels que défini dans le RSU local) susceptibles, à terme, de conduire à une rupture de bail.
Finalité du projet	Par l'intervention de l'agent, 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)

ou modeste au 31 décembre 2013 est de 237 (dont 12 nouveaux logements pris en gestion en 2013 et 100 personnes qui sont en situation de grande précarité).

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 :**

- Accroissement de l'équipe en vue de mieux répondre aux besoins des locataires ciblés.

Une AS a été engagée spécifiquement à cet effet mais il est important de relever que toute l'équipe s'implique directement dans ce projet. En effet, tant les collègues du service « comptabilité et contentieux » que du service « technique » contribuent au quotidien à la bonne marche du projet.

- **Travail spécifique de l'AS**

L'AS continue son suivi actif et régulier des locataires dont certains en suivi très intensif (plusieurs interventions par semaine aux moments opportuns).

Nombre de locataires rencontrés	100
Nombre de locataires et demandeurs au profil "chaotique"	100

<sup>4</sup> Nous entendons par le terme générique « locataire » des personnes isolées, des couples ou des familles habitant un logement géré par l'AIS Logicentre. Ainsi, une famille composée d'un couple avec 7 enfants sera repris comme 1 locataire.

Sur les 100 locataires au profil « chaotique », 30 d'entre-eux ont nécessité un suivi plus fréquent, soit une intervention par semaine en moyenne (entretiens, démarches, contacts téléphoniques, ...)

Parmi les 100 locataires rencontrés, certains d'entre eux sont confrontés de « graves » maladies, à des pathologies psychiatriques, des assuétudes ou un handicap.

Sur les 100 locataires rencontrés		
Locataires suivis par le service pour qui une procédure d'expulsion n'est pas nécessaire	67	67%
Locataires en procédure de résiliation anticipée de bail	33	33%

Sur les 33 locataires en procédure de résiliation anticipée de bail		
Locataires encore présents	26	26%
Locataires partis d'un commun accord pour un autre projet de vie	3	3%
Locataires expulsés	4	4%

Les locataires ont été expulsés suite à une rupture de collaboration et une dégradation du respect de leurs obligations (non paiement du loyer et dégradation du bien).

#### Commentaires du service:

Notre mission première est de *soutenir l'individu dans son épanouissement* au sein de son logement et au sein de la Société notamment par un accès à une autonomie maximale.

Les rencontres sont principalement axées sur *l'aspect financier*:

- Loyers impayés,
- Difficultés d'honorer les factures énergétiques,
- Se nourrir,
- Se soigner,
- L'hygiène au sein du logement.
- ...

Elles sont aussi axées sur *l'apprentissage ou le réapprentissage de certains comportements* afin d'agir en bon "père de famille".

Etant donné que la majeure partie des locataires rencontrés dans le cadre du projet ont des difficultés financières, nous sommes régulièrement amenées à orienter et même accompagner les locataires vers les différents services du CPAS notamment.

En 2013, nous avons pu constater une augmentation des « pathologies » psychologiques (diagnostiquées précédemment ou non) et de leur intensité (décompensation avec hospitalisation en urgence) parmi le public cible.

***Objectif opérationnel :***

- Augmenter la capacité d'accueil et d'accompagnement des locataires vus comme « indésirables » dans d'autres formes de logement.

Pour ce faire, il y a eu au moins 20 réunions de concertation, notamment, en présence de l'usager.

Les résultats concrets pour le locataire sont l'obtention d'un logement adapté et un accompagnement technico-social individualisé.

Afin de mieux répondre aux besoins du public, nous avons choisi d'étoffer notre réseau. Pour ce faire, nous avons contacté +/- 32 institutions de différents secteurs:

les CPAS : La Louvière, de Manage, de Binche, de Charleroi, de Mons, de Saint Ghislain, de Morlanwelz et d'Anvers	38 avocats et administrateurs provisoires de viens ou médiateur de dettes qui collaborent avec l' AIS
Picardie Laïque	le Tremplin
le 109	Edelweiss
le CERAIC	le COE le Reflexe
les SAJ, les SPJ	l'IMP René Thone
les banques alimentaires dont Utopie, Paroisse St Jean Batipste, les « Petits paniers du cœur »	les services sociaux de la prison et de la Ville de Mons
les Hôpitaux (Tivoli, Jolimont et St Bernard)	La maison d'accueil l'Abri
les ALE	l'Ancre, l'entre-temps
la Croix Rouge	l'ONE
Ellipse	

Avec ces institutions, nous avons fait :

- Des réunions de pré-admission ;
- Réunions d'échanges au sujet du bénéficiaire notamment en sa présence ;
- Réunions de coordination et d'évaluation de la pertinence du projet du bénéficiaire (la vie dans un logement individualisé est-elle cohérente et correspond-t-elle aux attentes du sujet ?)

La collaboration entre l' AIS et le Service Logetoit du CPAS s'est poursuivie en 2013 mais a fortement diminué pour des raisons indépendantes de notre volonté. Par contre, les liens se sont resserrés avec l'équipe du 109.

Commentaires du service:

La disparition de « Coordi 15 » nous oblige à revoir nos pratiques notamment en participant à des groupes d'échange entre professionnels tels que ceux organisés par Ellipse, St Bernard, le RSU, ... et par des rencontres plus fréquentes avec les partenaires potentiels en matière de santé mentale (IHP, 107 2a, 107 2b, ...). Cela nous prend

énormément de temps au quotidien, temps qui ne peut alors pas être mis à la disposition des bénéficiaires.

- Mise en place d'informations collectives à la demande des partenaires.

L'AIS a rencontré les personnes de la Maison d'accueil l'Abri, du centre d'accueil de jour le « 109 », des solidarités femmes et les professionnels de l'Abri de nuit pour que les personnes aient connaissance de l'offre proposée par l'AIS mais également des droits et des obligations qu'ils doivent remplir en tant que locataires.

**Objectif opérationnel :**

- Rédaction d'un rapport concernant la fonction et le travail de terrain de l'agent (analyse qualitative et quantitative) au niveau des locataires.

Un rapport qualitatif et quantitatif concernant le nombre de locataires aidés a été écrit.

**Objectif général 2 : Renforcer et accroître l'accompagnement des locataires ciblés en vue d'augmenter le lien social.**

**Objectif opérationnel :**

- 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.

Activation de l'agent et, dans un deuxième temps, du réseau.

56 demandes d'activation ont été faites. Les demandes des locataires sont essentiellement des demandes d'accompagnement face à des difficultés socio-financières, liées à l'environnement social voire « professionnel » ou en lien avec le fonctionnement interne de la famille.

Il y a eu 44 interventions proactives de l'agent auprès des locataires non demandeurs d'aide mais en situation difficile. Ces interventions proactives visent globalement les mêmes problématiques que celles énoncées ci-dessus.

Soulignons que l'expérience passée de l'agent au sein du service logement du CPAS de La Louvière permet sans doute de créer plus aisément du lien avec les locataires, et entre ceux-ci et le partenaire incontournable qu'est le CPAS. Notons aussi, que plusieurs locataires ont rencontré l'agent lors de son expérience passée.

Cette année encore, des rencontres ciblées sur les besoins de nos bénéficiaires respectifs avec le CERAIC (notamment suite à la multiplication des ordres de quitter le territoire), le 109 et le Tremplin ont été organisées. Ces rencontres permettent aux équipes de se soutenir au quotidien en fonction des problématiques diverses de nos populations.

Commentaires de l'équipe:

L'intervention de l'AS, sans demande du locataire, se fait généralement lorsque celle-ci, ou l'un de ses collègues, estime qu'il y a lieu d'intervenir pour les raisons suivantes : « disparition » du locataire (pas de réponse aux appels, absence aux visites à domicile, ...), retard de loyer, lorsque le technicien arrive au sein du logement et constate certaines anomalies comme manque d'entretien, l'absence de chauffage ou d'électricité, enfants non scolarisés, ...

Aussi, lors d'entretien pour un autre sujet, il arrive que la personne évoque une problématique plus superficielle et n'ose pas demander de l'aide mais tente, à sa manière, d'aborder ses difficultés. Dans ces cas, l'AS, via ses acquis, creuse en profondeur et apporte l'aide nécessaire.

#### **Objectif opérationnel :**

- Former l'agent.

L'agent a suivi des formations. Elles sont primordiales à la profession. D'une part elles permettent une remise en question de la méthode de travail, et d'autre part, elles apportent des moyens supplémentaires.

L'agent a suivi les formations: "MBTI" et "Le perfectionnement du poids des apparences" organisées par le Relais Social Urbain.

#### **Commentaire de la Coordination générale :**

Nous rappelons les objectifs visés pour l'année 2013 :

- L'A.I.S. poursuivra son travail d'accompagnement selon la méthodologie actuelle et maintiendra son offre aux partenaires du réseau ;
- L'A.I.S. renforcera sa collaboration avec le CeRAIC. Selon deux priorités :
  - Les locataires Etrangers seront orientés vers le CeRAIC ;
  - Une présentation au CeRAIC sera organisée, avec pour thème, "Le bail – Accès à l'A.I.S." ;
- L' AIS Logicentre poursuivra sa participation active au groupe de réflexion sur le Logement du Relais Social ;
- L'A.I.S. Logicentre maintiendra également sa participation à la Plate-forme Handicap du CPAS (adaptation des maisons traditionnelles).
- En ce qui concerne la difficulté de travail avec les personnes ayant des problèmes psychiatriques, des liens devront se nouer dans le cadre du projet « Article 107 » du Réseau de Santé Mentale du Centre.

L'évaluation montre que ce service respecte les objectifs assignés dans le cahier des charges.

Par delà les items méthodologiques écrits, il s'agit d'une réelle pratique professionnelle basée sur une forte philosophie de travail social en quête de « bon sens ».

Outre l'assistante sociale engagée par la subvention, la Direction met un point d'honneur à inscrire chaque membre de l'équipe dans cette optique de la pédagogie de l'habiter.

La présence de l'AIS aux côtés des structures bas seuil du réseau est une réelle force. En effet, avoir dans son réseau une institution telle que Logicentre qui « fait le pari » de travailler et accompagner des personnes qualifiées de « chaotique » est une réelle plus-value.

La stabilisation en logement permet aux personnes de pouvoir, tout en étant accompagné, définir ou redéfinir des projets en vue d'une insertion sociale et citoyenne durable.

En séance du **Comité de Pilotage** du 16 décembre 2013, aucune remarque n'a été formulée sur cette action.

Le projet remplit parfaitement ses objectifs et apporte satisfaction par rapport aux attentes du réseau.

#### **Perspectives pour 2014**

Comme en 2013, l'AIS Logicentre projette de poursuivre le travail spécifique entamé dans l'intérêt du public visé et afin de permettre au réseau d'utiliser davantage l'outil AIS lorsque leur public est en recherche d'un logement salubre à loyer « modéré ».

Aussi, l'action de l'agent permet de réduire le nombre de ruptures avec des locataires en difficulté. Lorsqu'un locataire quitte un logement géré par l'AIS suite à une rupture sociale et souvent financière, celui-ci va « encombrer » le réseau de « première ligne » (DUS, accueil de nuit, Abri, ...). Si l'action de l'AIS permet une stabilisation de la situation personnelle d'un locataire, cela soulage tout le système Louviérois.

Ainsi, un renforcement des liens et des collaborations avec les IHP sera de mise en 2014.

Loge-Toit

Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière

Public cible

Personnes vivant la précarité sociale, souhaitant résider sur l'entité et aidée 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.
<b>Finalité du projet</b>	<p>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.</p> <p>Nous voulons donc permettre à la personne de se sentir soutenue face à l'urgence et à la précarité → 2 finalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Offrir un accompagnement personnalisé des candidats à la location d'un logement, via leur participation à l'atelier « Loge-Toit ».</li> </ul>

Remarques préliminaires :

Le projet connu de changements cours de Cela a affecté déroulement mises en place	Période	Agents en fonction	« Loge-toit » a nombreux d'agents au l'année 2013. le bon des actions ou à impulser.
	Du 01 janvier à fin mai	A. FRANZ	
	De mai à fin juillet	L. GUIET (½ t)	
	Du 22/ 07 à fin octobre	L. GUIET	
	du 29/ 07 à fin octobre	F. CAUDRON	
	Novembre à décembre	M. DUFOUR E. DOCQUIERT	

Chaque agent a été contraint de :

- Se présenter auprès du réseau ;
- De s'imprégner de la philosophie développée au sein du service ;
- De mettre en place et (re)dynamiser les actions impactées par l'alternance du personnel.

Objectif général 1 : Encourager l'accès au logement des citoyens les plus précarisés.

**Objectif opérationnel :**

- Informer les propriétaires.

Il n'y a pas eu de rencontres collectives avec les propriétaires organisées en 2013.

Par contre, les contacts individuels avec les propriétaires sont très ponctuels et occasionnels compte tenu du déséquilibre entre l'offre et la demande.

Remarques/commentaires des propriétaires contactés :

- Mauvaise expérience avec les garanties locatives : La personne a bloqué l'appartement le temps que le dossier pour la garantie locative passe au Comité Spécial de Service Social (CSSS) mais l'aide a été refusée -> perte de temps pour le propriétaire.
- Demande de garantie en retour : Certains propriétaires ne sont pas contre de louer leur logement à des personnes qui bénéficient du Revenu d'Intégration Sociale, mais ils demandent des garanties en échange. Ils veulent que le CPAS se porte garant en cas de non paiement du loyer et en cas de dégât locatif. Lorsqu'il leur a été expliqué la possibilité de mise en place de guidances externes, tous disent qu'ils savent bien que la personne peut stopper celle-ci à n'importe quel moment.
- Moyens financiers trop faibles : pour certains locataires, il est plus rassurant d'octroyer leur logement à des personnes salariées (qui ont des revenus plus élevés)
- Mauvaise image des bénéficiaires : Certains propriétaires ont une image négative des personnes qui bénéficient d'une allocation sociale.

Malgré les différentes tentatives de discussions, elles se sont souvent clôturées par un échec (ne fut-ce qu'en entendant « assistante sociale », les propriétaires ont raccroché le combiné).

- Diffusion du / des support(s) « papier ».

Les supports « papiers » sont restés disponibles aux endroits habituels ...

Un triptyque a été réalisé il y a quelques années par le service à l'attention des propriétaires. Ce document contient la présentation du service ainsi que les numéros de téléphone utiles.

Ces documents sont essentiellement disponibles au bureau d'accueil des permanences sociales du CPAS.

L'agent actualisera cet outil en 2014.

- Rédaction d'un rapport d'évaluation quantitatif et qualitatif portant sur la satisfaction des propriétaires.

Il n'y a plus de rédaction de rapport mais une évaluation (au moins qualitative) est réalisée lors de l'évaluation finale sur le projet « loge-toit » faite par le relais Social Urbain de La Louvière.

- *Réflexion sur d'autres modes d'informations ou de communication*

Les changements d'agents n'ont pas permis au service d'avoir une réflexion sur la mise en place d'autres modes d'informations ou de communication.

Le service a principalement pérennisé les actions déjà en place.

### **Objectif opérationnel :**

- *Informers les « demandeurs » de logements.*

La mission d'information du public se réalise tant au travers des entretiens individuels, que des séances collectives, mais aussi par la mise à disposition de l'assistant(e) social(e) aux travailleurs sociaux du réseau (tant à l'interne qu'à l'externe)

#### **Entretiens individuels**

+/- 25 personnes par mois sont rencontrées par l'assistant(e) social(e).

La demande la plus souvent formulée à l'AS est de leur trouver un logement qui soit en adéquation avec la taille de la famille et la capacité financière de celle-ci.

L'AS se sent souvent démunie face aux demandes croissantes par rapport à l'offre qui diminue.

Elle se sent aussi démunie lorsqu'il y a un conflit entre le locataire et le propriétaire (ex: grosse facture énergétique mais le propriétaire ne veut pas faire les travaux).

#### **Réunions hebdomadaires interactives**

Une réunion collective est organisée les lundis matin à la Maison de Quartier de Saint-Vaast.

Celles-ci ont été assurées dans la mesure du possible et légèrement perturbées lors du 3<sup>ème</sup> trimestre.

C'est surtout un lieu d'information sur les procédures d'expulsions car les personnes menacées d'expulsion sont invitées à y participer par courrier.

#### **Réunions trimestrielles en grand groupe avec présence d'un expert**

Une animation a été organisée en 2013.

Un expert de la Région Wallonne est venu faire une animation sur « les droits et les devoirs des locataires et propriétaires »

Commentaire du service :

Il semblerait par ailleurs que ces séances d'informations répondent plus à une attente des professionnels que des personnes privées en difficultés de logement.

La question du maintien de ces séances est donc posée et ne devraient-elles pas s'organiser en partenariat avec le groupe logement du RSULL ?

- *Diffusion de support « papier »*

Les supports « papiers » utilisés sont distribués aux personnes rencontrées ou donnés à la demande ...

#### **Objectifs transversaux :**

- *Rédaction d'un rapport d'évaluation quantitatif et qualitatif portant sur la satisfaction des propriétaires et des demandeurs de logement.*

Il n'y a plus de rédaction de rapport mais une évaluation (au moins qualitative) est réalisée lors de l'évaluation finale sur le projet « loge-toit » faite par le relais Social Urbain de La Louvière.

- *Réflexion sur d'autres modes d'informations ou de communication auprès des propriétaires et des demandeurs de logement*

Les changements d'agents n'ont pas permis au service d'avoir une réflexion sur la mise en place d'autres modes d'information ou de communication.

Le service a principalement pérennisé les actions déjà en place.

#### **Objectif opérationnel :**

- *Informé le CPAS des situations urgentes à traiter*

Le service a assuré sa mission de servir de relais entre les demandes « critiques » des bénéficiaires en matière de relogement et les services du CPAS (secteur, service logement et DUS)

22 personnes ont ainsi intégré un logement de dépannage géré par le CPAS.

#### **Commentaire du service :**

En 2013, le service a fait le constat que de nombreuses personnes souhaitent se voir inscrites sur les listes de candidats des logements de dépannage du CPAS.

Lors de l'attribution d'un de ces logements, il devenait quasiment impossible de déterminer lequel de ces candidats avait le profil le plus adéquat.

Le service a donc entamé une réflexion sur l'établissement de critères d'accès plus stricts dans ces logements. La démarche se poursuivra en 2014, en collaboration avec le service logement.

#### **Objectif opérationnel :**

- Donner des outils pour faciliter l'accès au logement.

Entretiens individuels d'information et d'orientation	210
Entretiens individuels d'accompagnement à la recherche d'un logement	200
Suivi au domicile des demandeurs ayant mobilité réduite et en logement dépannage du C.P.A.S. (transit, urgence, insertion)	60
Nombre d'activités collectives informatives (en matinée)	131
Nombre d'activités collectives d'aide à la recherche d'un logement (l'après-midi)	25

- *Accompagnement collectif des demandeurs par le biais de travail de groupe.*

Comme précisé déjà précédemment, les animations collectives ont été maintenues et assurées les lundis matin (sauf les périodes où le service ne disposait plus de travailleur social).

- *Accompagnement individuel pour les personnes les plus fragilisées*

#### Commentaires du service

Au vu du nombre d'interpellations adressées au service, le réel travail d'accompagnement psycho-social ne peut se réaliser.

- *Utilisation d'un outil permettant de répertorier les offres de logement ;*
- *Mise à jour régulière de cette base.*

La base de données existe et a continué à être alimentée et mise à jour. En effet, chaque semaine, l'AS répertorie les petites annonces et diffuse la base de données au réseau. Cependant, le changement répété d'agent n'a pas permis au service d'être régulier dans la mise en place et la diffusion de cet outil.

#### **Objectif opérationnel :**

- *Etablir des conventions cadre avec des partenaires du réseau.*

La plupart des services du réseau sont conventionnés avec Loge-toit, cela implique qu'aucune nouvelle convention n'a été signée en 2013.

#### **Objectif général 2 : Garantir une information complète et de qualité.**

#### **Objectif opérationnel :**

- *Donner des informations les plus complètes possibles en matière de logement.*

La bibliothèque du service est toujours fonctionnelle et l'assistante sociale en charge du service veille à maintenir son intérêt pour les législations en vigueur.

En cas de questionnement particulier, l'agent effectue les recherches utiles.

La participation de l'assistante sociale aux différentes réunions organisées dans le réseau (ex : groupe logement du RSULL) lui permet également d'obtenir des informations utiles ou des pistes de réflexions à creuser.

- *Partenariat avec le service « Logement » de la ville dans le cadre des logements frappés d'arrêtés.*

Ce critère n'a pas réellement été exploité en 2013 mais fera l'objet d'une mission prioritaire du service en 2014 (compte tenu des modifications du code du logement en matière de relogement).

- *Interpellation du service Logement de la ville en cas de détection de logements non conformes.*

Le service constate que la Ville ne prend pas l'initiative des contacts. Lors de la rencontre programmée en 2014 entre le service loge-toit du CPAS et le service de la Ville, ce point sera réabordé.

#### **Objectif opérationnel :**

- *Participer aux réunions du plan Communal du logement.*

Le 06 septembre, une réunion a été organisée.

#### **Commentaires du service :**

Ces réunions sont plus des présentations de services. Il semble que le CPAS souhaite plus y envoyer des responsables de service que des agents de terrain.

Elles sont avant tout l'occasion de réaliser un état des lieux et des inventaires : logements inhabitables, logements inoccupés, terrains à bâtir, ménages sans abri ou mal logés (CPAS), logement soumis au permis de location, bâtiments publics affectables au logement, terrains appartenant à la SLSP, quartiers à requalifier, détermination des noyaux d'habitat...

Le plan d'actions appréhende toutes les facettes de la problématique du logement dans une vision coordinatrice et incitative de promotion de ce lieu de vie, mais en laissant donc évidemment à chaque partenaire l'entière responsabilité de ses prérogatives.

#### **Objectif opérationnel :**

- *Prendre connaissance des autres expériences en Région Wallonne relative au logement.*

Au travers de différentes réunions (ex : Groupe Logement du RSULL), les différents agents ont pu entendre des initiatives intéressantes présentées au groupe.

Mais faute de temps (et du changement d'agent), aucun contact n'a pu être établi avec des institutions extérieures.

### Objectif général 3 : Réaliser un travail préventif afin d'éviter les expulsions.

#### Objectif opérationnel :

- *Informier et sensibiliser les personnes au cours du processus pouvant mener à l'expulsion.*
- *Contacts avec les personnes pressenties par une mesure d'expulsion par la participation aux séances d'informations hebdomadaires et/ou par des entretiens individualisés. .*

311 courriers ont été envoyés en 2013 aux personnes menacées d'expulsion.

Sur le nombre de personnes convoquées afin d'obtenir une information en matière de procédure d'expulsion, un nombre très restreint de personnes répond aux invitations. Ceci est dommageable à l'action préventive que le service pourrait mener en la matière. Cette mesure préventive est mise en place en vue d'éviter de gérer par la suite des situations de crise.

### Objectif général 4 : Enrichir les connaissances générales de l'agent en matière de logement.

#### Objectif opérationnel :

- *Participer aux différentes actions menées autour de la problématique du logement.*
- *Participation aux réunions et groupes de travail en lien avec la thématique du logement, organisés par le CPAS. Réunions en interne en vue d'impulser une dynamique de prise en charge par les travailleurs "CPAS" pour des personnes en situation de grande précarité.*

L'agent a participé à une réunion en 2013.

- *Participation aux groupes de travail en lien avec la thématique du logement organisés par le Relais Social Urbain.*

En 2013, deux rencontres ont été organisées par le Relais Social : le 18 avril et 24 mai 2013.

Le Groupe Logement, sous la supervision du relais Social avait émis le souhait de rencontrer Jean Godin, Echevin du logement en vue de dresser un bilan des actions mises en place sur La Louvière, des besoins encore présents et le sensibiliser à la mise en place de logement alternatif de type kangourou.

**Le 18 avril 2013 :** Rencontre avec Nathalie Van Herpe, Conseillère en Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme (remplace Jean Godin, Echevin du logement excusé pour la rencontre.)

**24 mai 2013** : Rencontre avec Jean Godin, Echevin du logement de la Ville de La Louvière. Lors de ces rencontres, les participants ont pu avoir des échanges avec les invités. Cela a permis de comprendre et clarifier la politique du logement qui sera développée sur La Louvière.

- *Participation aux différents colloques et journées d'études.*

17 septembre 2013 : Participation au Colloque organisé par la DGO5, l'IWEPS et les Relais Sociaux Wallon

« Les données 2012 produites par les partenaires des Relais Sociaux de Wallonie : Premiers résultats et enseignements de la collecte harmonisée.

Quels apports pour les services et pour l'observation de la grande précarité et du sans-abrisme en Wallonie ? Quelles améliorations apporter ? »

- *Participation à des formations.*

Aucune formation n'a été suivie par les agents (en leur qualité d'agent au sein du service loge-toit).

#### **Commentaire de la Coordination générale :**

Nous rappelons les objectifs visés pour l'année 2013 :

- En début d'année, l'accent sera mis sur la poursuite des rencontres des partenaires du réseau en vue de présenter le travail du service et de réfléchir à des collaborations possibles ;
- Il y aura poursuite de la recherche d'un local plus adapté à l'offre du service et si possible en Centre-ville en vue de faciliter l'accès au dispositif mis en place (La nouvelle Présidence du C.P.A.S. sera informée quant à ce besoin) ;
- Poursuivre le travail au niveau collectif déjà mis en place au sein de la Maison de Quartier de Saint-Vaast (matinées informatives et ateliers de recherche logement) ;
- La volonté est aussi d'augmenter le nombre de participants et d'intensifier le travail proposé ;
- Assurer l'organisation des réunions d'information vu le manque de connaissances législatives dûment constaté lors des expériences antérieures auprès des usagers accueillis ;
- Elargir le travail de groupe en y ajoutant des séances de « coaching » en recherche de logement (comment contacter un propriétaire ? Que lui dire ?) car il est essentiel de donner de bonnes bases aux candidats ;

- Intensifier le travail auprès des propriétaires en vue de les sensibiliser par rapport à la problématique du logement rencontrée par le public utilisant « Logetoit », de leur expliquer le principe de la garantie locative ;
- Idéalement, organiser une rencontre d'information à l'attention des propriétaires en vue de leur présenter le fonctionnement de LogeToit et ce qu'il est possible de faire avec eux ;
- Poursuivre le travail avec les personnes en procédure d'expulsion car les quelques personnes faisant l'effort de se déplacer ont pu, dans certains cas, éviter l'expulsion pure et simple.

Si les changements d'agents ont été importants, les missions les plus importantes de ce service ont été assurées auprès du public cible.

En séance du **Comité de Pilotage** du 16 décembre 2013, la discussion portant sur ce projet a révélé la présence d'une certaine insatisfaction au sein des représentants du secteur privé.

Les changements répétés d'agent (3 changements en 2013) sont avancés en argumentaire ainsi que le sentiment d'une action enregistrant un faible apport en termes de plus-value au sein du réseau.

Les membres ont aussi conscience qu'il existe un obstacle majeur en l'état du parc locatif. L'agent chargé du projet peut avoir un sentiment d'impuissance face aux prix excessifs des loyers.

L'accompagnement sur le plan individuel aide les bénéficiaires à mieux se « vendre » pour obtenir un logement. Les jeux de rôles, conseils en relooking ,... sont importants.

Sur le plan collectif, il est remarqué qu'il faut « tirer » les personnes pour qu'elles participent aux ateliers de groupe.

Lors de la demande budgétaire 2014 de ce service, le C.P.A.S. a introduit une demande de subvention supérieure aux budgets accordés les années antérieures.

Il était anciennement prévu l'affectation de points A.P.E. sur ce poste afin de réduire les charges salariales pour couvrir 1 ETP.

Or, la demande budgétaire 2014 portait sur un coût supérieur intégrant l'engagement de deux agents mi-temps en dehors d'une affectation de points A.P.E.

-> Il était impossible d'assurer ce surcoût sur le budget à venir.

En conséquence, l'année 2014 signifie concrètement la réduction à un seul agent à concurrence d'un mi-temps.

Cette conjoncture nécessitera certainement un réajustement des actions sur le terrain.

En vue de soutenir l'agent dans sa fonction et d'ajuster si nécessaire les priorités, une évaluation intermédiaire sera planifiée en juin 2014.

### Perspectives 2014 :

- Poursuivre la collaboration avec les différents partenaires du Réseau;
- Poursuivre les animations collectives au sein de la Maison de Quartier de Saint-Vaast ;
- Mettre en place une réflexion et aller à la rencontre de services ou projets novateurs en matière d'accès, d'accompagnement et de stabilisation en logement/hébergement ;
- Redynamiser l'axe « diffusion d'information » auprès des usagers du service mais également auprès des partenaires du réseau ;
- Participer activement aux réunions de coordination mises en place notamment par le RSULL.

### **2.2.3. Axe d'urgence sociale**

#### Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.)

Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière

**Conformément au cadre légal, le service est subventionné depuis la création du Relais Social en 2004.**

Principaux partenaires du réseau :

**A.P.C., Centre d'accueil de jour « Le 109 », Abri de nuit « Le Tremplin », Psy Chic, C.H.U. Tivoli, Hôpital de Jolimont, Maison d'accueil « L'Abri », Le Relais Santé, la Police.**

Public cible	Toute personne en situation d'urgence sociale se trouvant sur le territoire de la commune de La Louvière.
Finalité du projet	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.

**Objectif général 1 : Pallier la satisfaction des besoins primaires et vitaux du public rencontré dans le cadre de l'urgence.**

#### **Objectif opérationnel :**

- Analyser les demandes d'intervention en apportant des réponses adaptées aux besoins matériels et immédiats relatifs à la santé, à l'hébergement,

au financier,... et en utilisant les ressources partenariales existantes lors de la prise en charge de l'utilisateur.

- Apport d'une réponse structurelle à un problème qui ne peut attendre « le lendemain » ni même parfois « l'heure suivante »

- **Interventions**

Nbre d'interventions diurnes	567
Nbre d'interventions nocturnes	158
<b>Total</b>	<b>725</b>

*Remarque :* La notion « nocturne » signifie en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

Nbre d'hébergement (DUS-CPAS)	20
-------------------------------	----

- **Nombre de demandeurs**

Hommes	270
Femmes	235
<b>Total</b>	<b>505</b>

- **Difficultés principales rencontrées**

Logement	441
Financières	216
Santé (physique et/ou psychologique, etc.)	76
Relationnelles	68
Administratives	61

- **Orientations principales**

Maison d'accueil	130
Abri de nuit	121
Hébergement CPAS	20
Autres hébergements	22
Service d'aide au logement	119
Aides financières	158
Aides matérielles	21
Service de santé	33
Aide protection et juridique	33
Aide administrative	58

Commentaires du service :

Nous constatons que la problématique liée aux sans-abri reste la principale source d'intervention, suivie d'une augmentation des aides financières.

L'orientation vers le service d'aide à la recherche au logement a été peu porteuse vu la pénurie de logements de qualité à un prix abordable ainsi que l'aspect urgent des solutions nécessaires.

L'orientation vers les ressources du réseau est présente mais nécessite un renforcement. Ce dernier sera ré impulsé dès le premier trimestre 2014.

Une problématique en perpétuelle évolution concerne l'aspect de plus en plus chaotique des personnes demandeuses, ces dernières souffrant d'une « fragilité » psychologique de plus en plus importante.

Les interventions extra-horaires se règlent principalement par téléphone (135 sur 158).

La problématique des sans-abri reste la principale source d'interventions extra-horaires. En ce sens, le Tremplin absorbe l'essentiel des demandes liées à l'hébergement.

La principale intervention avec déplacement du DUS concerne l'installation dans un logement d'urgence. Le Tremplin apporte une réponse de fait aux sans-abri mais constitue également un appel vers la ville La Louvière.

Les places en maisons d'accueil pour familles sont rares et chères. En outre, certaines refusent encore de travailler avec le CPAS de La Louvière, ce qui réduit considérablement nos recherches et capacités de remédiation. Une action sera menée auprès des maisons d'accueil dès le début 2014 en vue de renouer le dialogue.

Nous avons constaté un ancrage local de nos sans-abri depuis l'ouverture en 2011, de l'abri de nuit « Le Tremplin »... Les personnes, le lendemain, ne sont pas systématiquement orientées vers nos services, pour une recherche de maison d'accueil. Et si leur structure est saturée, les personnes qui restent sur le carreau se voient proposer d'appeler notre service pour y être accueillies... Or, cette méthodologie est à contre-courant de celle de notre service qui détermine la personne comme porteuse de sa demande et pour laquelle notre action se veut curative d'une situation d'urgence impérieuse qui résulte d'un accident social ne pouvant être résolu durant les heures de service. Cette remarque a été formulée aux membres du « Tremplin ».

**Objectif général 2 : Relever les besoins généraux non satisfaits de la population en vue d'y apporter une réponse plus adaptée, spécifique et structurelle.**

- *Poursuivre l'action menée autour de l'accueil d'urgence des personnes à mobilité réduite.*

Une personne a été hébergée dans ce logement en 2013.

Commentaires du service :

La ressource, sous forme de logement adapté existe. Dans les faits, ce logement a été peu utilisé.

Nous voyons apparaître davantage de personnes âgées, certaines avec personnalité chaotique. Ce type de profil est peu adapté à la vie en maison de repos.

Ces dernières, vu la pénurie de places, ne sont pas ou peu disposées à collaborer.

Le nombre de personnes à mobilité réduite reste marginal.

Un handicap plus psycho-social se confirme, les profils des demandeurs étant de plus en plus fragiles.

Cette situation entraîne de très grandes difficultés d'insertion.

Un accompagnement spécialisé voire un hébergement encadré est nécessaire mais tout est à concevoir en la matière.

De plus, la structure d'accueil que nous possédons n'est pas pourvue d'un staff d'encadrement.

Ce public étant difficile à gérer, il est impossible de pouvoir l'accueillir dans des conditions de sécurité optimales surtout lorsque ces personnes sont ivres, droguées, ou présentent des troubles psychiatriques inquiétants voire tout en même temps.

- *Poursuivre la concertation autour de la problématique de la personne chaotique par l'apport d'une réponse adéquate à la problématique des personnes souffrant de personnalité chaotique.*

L'équipe des urgentistes est présente lors des différentes concertations mises en place.

- Coordination « problématique de relogement des personnes de + 60 ans »

L'objectif de cette rencontre était de prendre connaissance des difficultés rencontrées par le réseau en cas de recherche de solution de relogement pour les personnes âgées avec un profil qualifié de chaotique. Mais également de clarifier le profil des personnes qui « posent » problème.

3 concertations ont été mises en place en 2013 par le Relais Social (08/05, 05/06, 28/06)

Institutions représentées :

- CPAS- Maison de repos « Le Laetare »
- CPAS- Maison de repos « Les aubépines »
- CPAS- Dispositif d'Urgence Sociale
- CPAS- Service logement
- CPAS- Secrétariat du comité d'hébergement
- CPAS- Assistant social en charge d'assurer la liaison entre les personnes et les maisons de repos extérieures au CPAS.

Nous avons pris le temps d'identifier les difficultés rencontrées par les professionnels de terrain. Certaines pistes d'actions ont été dégagées et sont à approfondir.

- Coordination accueil de soirée

Deux coordinations ont été organisées en 2013 (le 23/01 et le 24/04). Celles-ci ont lieu à l'Abri de nuit et en soirée pour permettre de rencontrer l'équipe éducative.

Ont été abordés dans ces coordinations les sujets suivants :

- Révision du ROI ;
- La problématique de l'accueil des familles et des personnes sans papiers ;
- Réflexion autour du constat que certaines personnes « s'installent » dans le réseau d'aide bas seuil mis en place sur La Louvière ;
- Les problématiques de voisinage ;
- **Bilan de l'année ;**
- **Constats lors du PGF au regard de l'abri de nuit,...**

- **Coordination accueil de jour**

Trois coordinations ont été organisées en 2013 (01/03, 07/06 et le 31/10)

Nous avons abordé dans ces coordinations les sujets suivants :

- Mise en commun des constats rencontrés sur le terrain et réflexion autour des difficultés rencontrées (violence, assuétudes, les limites de l'accueil à bas seuil, la gestion de la non demande,...) ;
  - Présentation des actions mises en place par la structure ;
  - Présentation de l'équipe mobile de crise du réseau santé mentale du Centre ;
  - Constats lors du PGF au regard du centre de jour,...
- 
- *Intervention extra-muros en collaboration avec les services externes tels que la cellule mobile, Psychic, le 109, le BAPA, la Police,...* (services existants et nouveaux services du réseau)

Nbre interventions en partenariat	59
-----------------------------------	----

- **Collaboration avec l'abri de nuit « Le Tremplin »**

Depuis mai 2011, date d'ouverture effective, le DUS collabore étroitement avec le Tremplin qui est un abri de nuit à bas seuil, en apportant des réponses à certains besoins auxquels cette structure ne peut répondre, comme le don de vêtements chauds, de matériel de chauffage, de couvertures, etc.

Une importante collaboration a pu voir le jour entre le C.P.A.S. (DUS) et le Tremplin à travers des échanges de mails et divers contacts téléphoniques.

Certaines de ces informations se sont trouvées très utiles, tant pour les professionnels que pour les personnes qui nous sollicitent. Un des objectifs de ce secret partagé est d'apporter davantage de sens à nos interventions. Éviter le double emploi, permettre une traçabilité de l'usager, réduire les manipulations de certains usagers, etc.

Ainsi, nous pouvons plus facilement établir l'anamnèse de la personne, ce qui aide indéniablement son avancée dans un parcours chaotique.

Nous pouvons d'ores et déjà constater durant l'année 2011 une avancée remarquable entre nos deux services. De part ces échanges, de nombreuses personnes ont été orientées, tant vers le Tremplin que le C.P.A.S. (DUS et secteurs confondus). Ces personnes ont pu bénéficier de nos services. (ex: orientation vers une maison

d'accueil, régularisation administrative et/ou financière, octroi d'un revenu, régularisation mutuelliste, octroi d'une adresse de référence, etc.).

Notre collaboration avec le dispositif « 109 » et le Tremplin présente une avancée considérable dans la lutte contre la précarité. Les rencontres avec le service du DUS ont permis une forme de resocialisation et une prise de confiance des usagers toute relative.

En outre, ces personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement social adapté à leurs problématiques et ainsi retrouver une vie conforme à la dignité humaine.

- **Collaboration avec Le Relais Santé**

Le Relais Santé propose des consultations gratuites pour les personnes sans-abri et mal logées afin d'apporter les premiers soins nécessaires et/ou des médicaments avec objectif de convaincre la personne de se fidéliser à un médecin traitant.

Lorsque le DUS est sollicité, et grâce à une fiche de liaison, celui-ci vérifie si la personne est en ordre auprès d'une mutuelle. Si cette dernière rencontre des difficultés financières, l'urgentiste peut au besoin, et si les conditions d'octroi sont respectées, délivrer un bon pharmaceutique.

Au besoin, une orientation sera effectuée auprès d'une assistante sociale de secteur ou du service logement. Si la situation entraîne une urgence, le DUS la traitera dans un premier temps.

Notre collaboration avec le dispositif « 109 », Le Tremplin et le Relais Social présente une avancée considérable pour la lutte contre la précarité. Les rencontres avec le service du DUS, qui par ses fonctions de représentant du C.P.A.S. est donc un lien vers des services non-marginalisés, ont permis une forme de resocialisation et une prise de confiance des usagers toute relative. En outre, ces personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement social adapté à leurs problématiques et ainsi retrouver une vie conforme à la dignité humaine.

Commentaires du service :

Au niveau des hôpitaux, l'appel des urgentistes est parfois inadapté. Cela est dû au profil de l'appelant (nouveaux agents, ...) La communication interne doit être renforcée.

Au niveau du Tremplin, une collaboration peut également être renforcée. En particulier par l'orientation vers le dispositif diurne de prise en charge des usagers; le but étant d'agir sur le long terme et d'éviter la récurrence des situations d'urgence.

Le concept de l'intervention bas seuil doit être mis en synergie avec les outils complémentaires. Le secret partagé doit également être débattu.

Les Educ'mobiles et le DUS collaborent régulièrement, en particulier en matière d'accompagnements vers les maisons d'accueil.

- *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.*

- **Organisation de la garde nocturne :**

En vue de garantir la prise en charge 24 heures sur 24, une garde a effectivement été assumée chaque jour de l'année 2013.

Trois agents se relayent pour assumer les périodes de fermeture des bureaux.

Le C.P.A.S. dispose de 17 lits pour faire face à des situations de crise. Ceux-ci permettent de faire face à tous les cas de figure (famille avec enfant(s), isolé(e), etc.). Cet hébergement a pour objet de répondre à la crise et non de séjourner à terme dans le logement.

- **Nombre d'appels au numéro vert permettant à tous de joindre le DUS**

Les appels en dehors des heures de bureau transitent par une centrale de tri via un numéro vert 0800 120 14.

162 appels ont été réorientés vers le DUS par ce centre de tri.

- 92% des appels se situent avant 23h.
- 50% des appels sont réalisés en semaine et donc 50% le week-end et les jours fériés.
- 92% des appels sont traités sans déplacement.

Nous travaillons depuis des années avec cette centrale d'orientation sociale en situation d'urgence. Cette centrale preste le même service pour un autre grand C.P.A.S., à savoir celui de Mons, et a l'expérience pour accomplir cette tâche.

- **Analyse qualitative :**

L'organisation 24 heures sur 24 est largement expérimentée et fonctionne.

Il y a lieu d'affiner les relations avec le réseau, principalement avec les hôpitaux et le Tremplin. Au niveau des hôpitaux, l'appel des urgentistes est parfois inadapté. Cela est dû au profil de l'appelant (nouveaux agents, ...) La communication interne doit être renforcée.

Au niveau du Tremplin, la collaboration peut également être renforcée, en particulier, par l'orientation vers le dispositif diurne de prise en charge des usagers; le but étant d'agir sur le long terme et d'éviter la récurrence des situations d'urgence.

Le concept de l'intervention bas seuil doit être mis en synergie avec les outils complémentaires. En effet, il est nécessaire de dynamiser ou de redynamiser des synergies entre les services bas seuil et les services qui impulsent une forme d'insertion.

Cela en vue de permettre aux personnes de sortir du sans-abrisme. Le secret partagé doit également être débattu.

Un renforcement du processus de prise en charge 24 heures sur 24 a également été mis au point pour faire face aux situations d'absences exceptionnelles des urgentistes. Cette action sera renforcée en 2014.

- *Travailler en collaboration avec le réseau de partenaires louviérois ou autre.*
  - **Sensibilisation du réseau par des séances d'information.**

Un midi-rencontre a été organisé le 24 janvier 2013 à la demande de plusieurs institutions qui avaient émis le souhait d'avoir une information descendante sur le fonctionnement du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) du CPAS de La Louvière.

-> 36 personnes s'y sont inscrites.

#### **Commentaire de la Coordination générale :**

Nous rappelons les objectifs visés pour l'année 2013 :

- Via le travail à réaliser au sein du Relais Social, le travail de concertation à mettre en place avec la Région Wallonne, l'A.M.A. et l'A.R.C.A. en vue d'agir sur le refus de collaboration de nombreuses maisons d'accueil avec le C.P.A.S. de La Louvière, barrant ainsi l'accès à notre population au sein de leur dispositif. Des raisons administratives et financières sont à l'origine de ces refus et il convenait d'agir impérativement en vue d'espérer réduire les refus d'accès ;
- Le service comptait travailler sur ses constats quantitatifs mettant en exergue la forte proportion de bénéficiaires du R.I.S. activant des interventions diurnes ou nocturnes (« *Le R.I.S. serait-il le salaire de la marginalité, trop peu pour bien vivre ... beaucoup trop pour se laisser mourir ?* ») ;

A cette fin, l'idée d'analyse des mécanismes qui les ont amenés à la rue et de l'identification des obstacles objectifs et subjectifs s'opposant à leur insertion est émise.

Sur base des résultats de cette analyse, le D.U.S. est prêt à revoir sa méthodologie de prise en charge en vue d'apporter une aide plus adaptée à ce public axée sur la **prévention des situations de crise(s)**.

- Travailler à une meilleure collaboration avec l'équipe de l'Abri de nuit "Le Tremplin" avec un accent particulier mis sur l'amélioration de la communication entre les services au niveau de l'échange d'informations sur les usagers. Si des disparités de rôles existent entre ces deux acteurs du paysage local, le D.U.S. perçoit un point de convergence dans ce qui unit les professionnels concernés : « L'insertion et l'autonomie de la personne ».

En 2013, le D.U.S. a connu un changement important surtout au niveau de son fonctionnement en diurne.

Le service des urgentistes a été relié avec le Service Logement.

C'est un certain contexte qui a poussé la Direction du C.P.A.S. à évoluer en ce sens :

- La précarité touche aussi le logement ;
- Les bénéficiaires sont de plus en plus déstructurés et on constate une augmentation du nombre de sans-abri à La Louvière.

Sur base de leur expérience de terrain, les acteurs du C.P.A.S. ont identifié **2 profils spécifiques d'usagers parmi les sans-abri** :

- Ceux pratiquant une forme d'ingénierie sur base du statut (fuite du statut cohabitant)
- Ceux qui vivent et connaissent une véritable déstructuration

La stratégie définie par cette restructuration du service D.U.S. vise donc à renforcer l'accompagnement de ce public en vue d'épauler les usagers.

Une quantification du nombre de dossiers à suivre a été faite au 1er mai 2013 – ainsi que la répartition des dossiers entre agents du service.

Sur base d'une première évaluation de cette nouvelle dynamique, le Conseil de l'Action Sociale a ratifié une seconde quantification en novembre 2013.

Le CPAS espère réduire le nombre de sans-abri.

**En séance du Comité de Pilotage du 16 décembre 2013**, il a été acté que le D.U.S. remplit ses objectifs.

Le service est dans une démarche d'évolution vers un travail de profondeur et de renforcement du réseau.

En effet, le D.U.S. évolue vers un travail d'accompagnement social des sans-abri par une reconstruction méthodologique du module intervenant en la matière.

En ce qui concerne quelques difficultés observées, le responsable du service nous rapporte que le D.U.S. rencontre toujours des difficultés dans le cadre de sa collaboration avec les maisons d'accueil (excepté avec notre A.S.B.L. partenaire) qui se montrent toujours plus exigeantes.

Il semble qu'il soit utile de recréer un lien avec ces structures.

Des rencontres individuelles des Directions sont donc nécessaires si nous voulons espérer une amélioration.

L'offre de notre réseau implique que La Louvière est perçue par de nombreux sans-abri comme étant un hôtel 5 étoiles vu la possibilité de prendre 5 repas/jour.

#### **Perspectives 2014 :**

- *Recentrer les missions du DUS vers le public plus fragilisé ;*

- Augmenter l'accompagnement en vue de sortir du sans-abrisme.
- Redynamiser les collaborations avec les Maisons d'Accueil par un contact direct avec ces dernières en vue de faire de notre part de notre projet social et créer des synergies entre le PAI et la politique d'intégration du CPAS
- Renforcer la collaboration avec le réseau local venant en aide aux plus démunis (notamment les structures hébergants les personnes)
- Poursuivre la réflexion concernant la prise en charge des plus démunis en participant activement aux coordinations mises en place, notamment celle du RSULL

#### 2.2.4. Axe Travail de rue

Educmobile	
Opérateur : CPAS de La Louvière	
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.
Finalité du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement d'actions favorisant l'insertion sociale maximale de la population résidant sur le territoire louviérois</li> <li>- Renforcement de la cohésion sociale pour la lutte contre la grande précarité</li> <li>- Soutien des demandes des citoyens dans l'accès aux droits fondamentaux et à leur émancipation sociale.</li> </ul>

Objectif général 1 : Rencontre et proposition d'aide en public cible au sein de l'entité (centre-ville et autres quartiers)

Identification des citoyens en situation de désaffiliation ou de désinsertion sociale et en demande d'aide.

Objectif opérationnel :

- *Présence et permanences dans l'espace public au sein de l'entité, en accentuant cette présence dans les lieux fréquentés par des personnes en grande précarité ou mal logées, et/ou sans-abri.*

La zone d'intervention a été déterminée comme suit : le Centre-ville, les rues où les éducateurs peuvent retrouver des logements « précaires » (kots, garnis,...) ainsi que les deux gares de l'entité, la piscine, les halls d'hôpitaux, le CPAS, le Relais Santé, le Centre de jour le « 109 », l'abri de nuit « le Tremplin », les différentes grandes surfaces pouvant accueillir dans leurs halls ou leurs galeries les personnes en situation précaire.

En 2013, l'équipe a élargi ses interventions jusqu'aux entités de La Louvière, à savoir : Maurage, Boussoit, Houdeng, Bracquegnies,...

- *Temps de présence dans l'espace public.*

Nombre de jours effectifs d'ouverture du service en semaine	232
Nombre de maraudes effectuées le samedi les 2 derniers week-ends de chaque mois	19
Nombre de maraudes effectuées en semaine	390

Commentaire du service:

Nous accrochons ces personnes pour (r)établir le lien et (re)créer la relation de confiance, afin de mieux répondre à leurs demandes. Les maraudes permettent d'aller vers les personnes vivant sur le territoire de rue, pour se rendre réellement compte des difficultés éprouvées par les personnes sans-abri. De surcroît, nous accompagnons et orientons ces personnes vers les structures demandées et/ou appropriées.

L'accompagnement a pour objectif premier de faire pleinement adhérer la personne à son projet de vie tout en respectant son rythme d'intégration : pour un entretien d'admission en cure de sevrage, les personnes accompagnées sont évaluées par rapport à leurs motivations et à leurs attentes.

- *Créer des synergies entre travailleurs de rue afin d'avoir une meilleure couverture géographique.*

En 2013, il y a une intensification des maraudes pluridisciplinaires avec le Relais santé et les psychologues de l'asbl Psy-Chic.

Les mardis avant-midi avec le Relais santé et les vendredis après-midi avec les psychologues mobiles.

Ces maraudes permettent aux usagers de mieux identifier l'ensemble des intervenants en rue et s'adresser à ceux-ci pour d'autres demandes. L'écoute et l'aide apportées aux usagers sont élargies et organisées entre les partenaires.

Ces maraudes et les passages réguliers au sein du Relais Santé ont également permis une collaboration plus étroite et une meilleure diffusion des informations concernant le dit service et la collaboration établie avec Médecins du Monde.

- *Intensification des maraudes lors des Plans « Grand Froid » et « Canicule »*

Les équipes mobiles organisaient pendant les plans saisonniers 3 maraudes Pluridisciplinaires (au lieu de 2) et allaient plus régulièrement en rue.

- *Accessibilité du travailleur.*

<b>Interventions</b>	
<b>Nbre de maraudes en semaine</b>	<b>390</b>
<b>Nbre de maraudes le WE</b>	<b>19</b>
<b>Nbre de rencontres</b>	<b>1759</b>
<b>Nbre d'orientations</b>	<b>198</b>
<b>Nbre d'accompagnements physiques</b>	<b>57</b>
<b>Nbre d'accompagnements téléphoniques</b>	<b>95</b>
<b>Nbre 1<sup>er</sup> contact</b>	<b>65</b>
<b>Nbre de suivis et prises en charge</b>	<b>339</b>
<b>Nbre soutiens psychologiques</b>	<b>1330</b>

Depuis le 05 avril 2012, les éducateurs ont intégré le CPAS de La Louvière (initialement ce dispositif était organisé par le service « Action de Prévention et Citoyenneté » de la Ville de la Louvière ).

Ce rapprochement permet plus de collaborations notamment avec du DUS et le service Logement qui interpellent de plus en plus les éducateurs pour des accompagnements physiques et pour créer une accroche essentiellement basée sur le lien, cette accroche étant un levier pour parfois faire émerger la demande chez l'utilisateur.

- *Communication sur la présence et sur les services offerts par les Educmobiles et autres services du CPAS.*

Les éducateurs mobiles ont, à travers deux reportages diffusés sur Antenne Centre, pu expliquer leur travail d'accroche et l'importance de leur présence en rue.

Ces reportages ont été réalisés lors du Plan Grand Froid 2012-2013 et 2013-2014.

**Liens Internet:**

[http://www.antennecentre.tv//www/la\\_louvi\\_re\\_rencontre\\_avec\\_des\\_sdf\\_-73676-999-226.html](http://www.antennecentre.tv//www/la_louvi_re_rencontre_avec_des_sdf_-73676-999-226.html)

[http://www.antennecentre.tv//www/la\\_louvi\\_re\\_plan\\_grand\\_froid\\_-76099-999-226.html](http://www.antennecentre.tv//www/la_louvi_re_plan_grand_froid_-76099-999-226.html)

### **Objectif opérationnel :**

- Rencontre de professionnels dans des lieux où l'échange de l'information est organisé, que ces professionnels soient publics, privés et/ou associatifs.
- Participation active à des réunions de coordination dans les quartiers ciblés en fonction de thématiques choisies.
- Mettre en place et développer un réseau d'acteurs sociaux.
- Coordonner le travail des agents en action (équipe pluridisciplinaire intra-institution)

L'équipe rencontre de manière informelle, lors de ses passages au Tremplin, au « 109 », au Relais Santé, ce qui permet d'échanger sur l'état d'avancement des situations d'utilisateurs et des pistes d'action mises en place.

Ce travail peut se faire aussi vers et venant des deux hôpitaux de l'entité pour autant qu'il s'agisse du public ciblé par l'action des Educmobiles.

Ils collaborent également avec d'autres services, notamment : La Police, les centres psychiatriques, les maisons d'accueil, les maisons médicales...

#### ▪ **Réunions de concertation sans-abri**

En 2013, 2 réunions de concertation sans-abri ont été organisées. Elle réunit les services du CPAS de La Louvière s'occupant de la problématique des sans-abri : le DUS, le Service Logement, le relais Santé et les Educmobiles.

La première concertation portait en une réflexion sur l'articulation du réseau « sans-abri » : « Quelle méthodologie doit-on adopter tant en diurne qu'en nocturne pour justifier le « oui » ou le « non » du DUS ? »

La seconde rencontre réunissait les services internes du CPAS et l'abri de nuit le Tremplin. L'objectif étant de travailler sur les collaborations à établir entre l'abri de nuit et le DUS. Trouver une méthodologie commune.

#### ▪ **Centre de jour « le 109 »**

##### › **Réunions cliniques :**

L'équipe assure l'ouverture du Centre de jour « le 109 » à raison de deux week-ends par mois. Elle assure également une permanence tous les vendredis de 10h à 12h.

Les éducmobiles participent donc aux réunions d'équipe du « 109 » organisées 1x/semaine et gérées et animées par les psychologues mobiles du service de Santé Mentale « Psy Chic ».

Ces réunions se déroulent en deux phases :

- Dans un premier temps, le débat porte sur l'organisation même du service et des équipes

- Dans un second temps, l'aspect clinique est abordé. Les situations difficiles des usagers sont présentées et le groupe élabore une méthodologie d'intervention.

› **Réunion organisationnelle :**

En 2013, une rencontre entre la Coordinatrice du « 109 » et la Responsable des Educmobiles a été organisée en vue de préciser les limites d'intervention du service des éducateurs au sein du « 109 » et les difficultés éventuelles rencontrées de part et d'autre.

▪ **Abri de nuit le Tremplin**

Les éducateurs ont participé cette année à 2 réunions de coordinations accueil de soirée.

Ces réunions ont pour objectif d'évaluer le travail d'accueil de soirée, le travail de nuit et participer à l'ajustement du ROI quand cela s'avère nécessaire.

Lors de ces réunions, il est question de connaître les tendances observées pendant la période hivernale, des difficultés que rencontre le dispositif avec le voisinage,...

▪ **Réseau Santé Mentale**

En 2013, l'équipe éducative a pu renforcer ses outils d'intervention grâce à la collaboration avec le « projet 107 ».

En effet, via sa participation aux réunions organisées par la coordinatrice du « 107 » et la mise en place de procédure d'activation entre services. L'équipe était souvent dans des situations d'usagers difficiles avec un profil psychotique, où le soutien d'un psychiatre et d'une équipe pluridisciplinaire est utile tant pour le bénéficiaire que pour les intervenants.

En 2013, l'équipe a participé à 3 réunions organisées par le projet « 107 » dans le cadre du comité de fonction 2 consacré aux équipes mobiles.

▪ **Réunions de coordination accueil de jour**

Lors de ces réunions, on y aborde, l'organisation du travail au sein du « 109 », la collaboration entre les partenaires, retour sur les constats et difficultés rencontrés sur le terrain,...

Sont présents autour de la table : le 109, le travail des éducateurs mobiles, du DUS, du relais Santé et les psychologues mobiles.

3 rencontres ont été organisées en 2013 par le Relais Social Urbain de La Louvière.

▪ **Réunions d'urgences psychosociales**

Les psychologues de l'asbl Psy Chic animent ces réunions à la demande d'un partenaire du réseau.

L'objectif premier est de rassembler les informations des intervenants autour de la table, de traiter globalement ces informations afin d'effectuer une mise au point sur toutes les

démarches déjà réalisées. L'important de ce travail est de pouvoir aider l'utilisateur à sortir de sa situation superficielle (problématique), tout en respectant le choix, les opinions et la liberté de la personne.

Il s'agit aussi d'une plate-forme composée de différents professionnels intervenant sur les mêmes dossiers. Le dossier de l'utilisateur est analysé avec tous les intervenants (pour avoir une grande cohérence et joindre les différents aspects (psy, éducatif, en terme d'aide sociale, et/ou urgence).

En 2013, il y a eu 3 réunions d'urgence psychosociales activées.

- **Autres rencontres**

Réunion avec le service de l'Action de Prévention et Citoyenneté de la Ville de La Louvière en vue de renforcer la collaboration entre les services. L'objectif étant de rendre le travail plus efficace et éviter de travailler dans l'urgence.

- *Organisation de lieux d'échanges appropriés en fonction de la thématique choisie.*

- **Interventions Précarité et Santé mentale**

Ces réunions sont organisées par le Relais Social et animées par les psychologues de l'asbl Psy chic. Un membre du réseau participant à cette réunion présente la clinique d'un usager. Cette situation est ensuite analysée et commentée par le psychologue. En groupe, les participants tentent de comprendre la clinique dans sa globalité.

Les éducateurs ont participé à 3 séances.

- **Réunions spécifiques à la récolte de données statistiques**

Le 17 septembre 2013, dans le cadre de la récolte de données statistiques, nous avons été invités par l'IWEPS et le RSULL à participer au colloque de présentation des données 2012 récoltées dans le cadre de l'Observatoire de la grande précarité et du sans-abrisme en Wallonie.

L'après-midi de cette journée était consacrée à améliorer l'outil de récolte de données par axe d'intervention.

- **Autres rencontres**

Présentation de l'équipe des Educmobiles aux Conseillers de l'Action Sociale du CPAS de La Louvière : Brève explication des missions et des atouts du travail en réseau.

**Objectif opérationnel:**

- *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, mal logé et sans-abri est prévu.*

Commentaires du service:

L'écoute et l'orientation se font dans « l'ici et maintenant » en rue, mais également dans les bureaux du CPAS à la demande du bénéficiaire.

L'orientation vers les psychologues de psychic permet, d'une part, d'augmenter le lien de confiance entre le psychologue et l'individu en souffrance et d'autre part, facilite les relations et l'avancée du projet de celui-ci. Il ne s'agit pas d'encourager l'assistantat, mais plutôt de renouer avec les services sociaux et médicaux.

En étant encouragée et orientée, la personne accepte d'aller vers l'autre, sachant qu'elle n'est pas seule et qu'en cas de besoin, elle sera épaulée. L'orientation avec des effets positifs génère de la satisfaction, encourage les démarches futures et recrée des liens de socialisation autour de la personne.

Les Educmobiles prennent leur rôle dans l'écoute et l'accompagnement des usagers. L'accompagnement des usagers a un rôle essentiel dans le travail en réseau. Cet accompagnement est de type social.

- *Organisation de permanences et temps de présence dans les locaux.*

- Au centre de jour le « 109 »

Les éducateurs mobiles assurent une permanence tous les vendredis de 10h à 12h au Centre de jour le « 109 ». Cette permanence a pour objectif d'assurer la continuité du travail mis en place lors de l'ouverture du dispositif 2 week-ends par mois et/ou de la création de lien établie lors du travail de rue.

Lors de ces permanences, l'utilisateur s'exprime librement et prend le temps nécessaire pour expliquer ses difficultés.

En fonction de des problématiques et des demandes exprimées, l'équipe peut comprendre et chercher le meilleur levier pour atteindre les objectifs.

37 permanences ont été assurées en 2013 par les éducateurs mobiles.

- Au Relais Santé

L'équipe passe régulièrement au Relais Santé, notamment le mercredi, le jour de la consultation organisée en collaboration avec Médecins du Monde. Elle est présente lors des permanences pour assurer le lien d'une part et d'autre, pour que l'équipe se rende objectivement compte des difficultés réelles de nos bénéficiaires.

Ainsi, en cours d'année 2013, les usagers ont surtout exprimé des problèmes en lien avec :

- Une situation de logement/d'hébergement difficile ;
- Une situation administrative et plus précisément en matière de compétence territoriale du CPAS ;
- Une situation financière difficile ;
- Le fait qu'il soit difficile de retrouver une place au sein du Centre d'accueil de jour « Le 109 » dès le retour de l'utilisateur ayant fréquenté la permanence du Relais Santé.

- *Ouverture de l'accueil de jour « le 109 » 2 week-end/mois et temps de présence dans les locaux.*

L'équipe ouvre le Centre de jour 2 week-ends/mois (1 week-end sur 2) de 10h à 15h. L'ouverture du « 109 » se fait à deux. Cette mesure est importante pour respecter le bon accueil des usagers.

Cela facilite en effet l'écoute et la disponibilité des agents.

Le fait d'être en équipe permet de bien préparer et de bien développer les activités du week-end.

‣ **Activités spécifiques du week-end**

En général, l'activité proposée le samedi porte sur des jeux de société (UNO, MYTHO, BELOTE...). Cela dépend de la motivation du groupe.

Le but de l'activité étant de proposer un moment de détente partagé et non imposé.

L'équipe prend un moment avec les usagers pour réfléchir sur le choix du repas du dimanche, afin d'avoir des menus variés tout en veillant à ce qu'un maximum de personnes puisse participer.

Les samedis d'ouverture du dispositif, les éducateurs vont faire des courses, parfois avec les bénéficiaires.

Le dimanche, la préparation de l'activité cuisine commence après le déjeuner.

Les personnes intéressées se mettent autour de la table et un éducateur répartit les tâches de chacun (nettoyer les légumes, les éplucher, les couper, préparer la viande, la cuire...). Une attention particulière est portée aux règles d'hygiène (se laver les mains, porter des gants...).

Quand le repas est prêt, tout le monde partage celui-ci.

L'activité cuisine connaît un grand succès, pour différentes raisons : cela permet à certains de se sentir utiles, cela permet à d'autres de manger un repas complet...

L'équipe constate que le week-end est un moment particulier où les usagers semblent plus calmes et plus réceptifs, peut-être parce qu'ils ne sont pas tenus à faire des démarches comme durant la semaine !

Outre le fait de l'élaboration du repas pour le groupe, ils tentent de les sensibiliser au coût du repas (menus deux services réalisés pour €5,00) et à l'équilibre alimentaire (légumes, viandes...).

Commentaire du service

Nous sommes dans l'obligation d'accueillir un maximum de dix personnes, par rapport au règlement intérieur (R.O.I) et conformément aux dispositifs de sécurité. Parfois, cela complique notre travail, car il faut refuser des usagers si le nombre est dépassé.

Bien entendu les premiers arrivés sont prioritaires. Par contre, si tout le monde arrive en même temps, nous procédons alors à un tirage au sort, en utilisant un système de jetons pour dégager les priorités. Par conséquent, les non prioritaires sont obligés de rester dehors.

Depuis septembre 2013, nous avons décidé en réunion d'équipe 109 que les personnes refusées la veille suite au tirage au sort seraient acceptées le lendemain à condition qu'elles se présentent à l'ouverture du 109.

Ce constat nous semble important dans la mesure où la capacité d'accueil du dispositif ne nous paraît pas adaptée par rapport à la réalité du terrain.

- *Passages au Tremplin.*
  - **A l'Abri de nuit « le Tremplin »**

En ce qui concerne l'Abri de Nuit « le Tremplin », l'équipe fonctionne à la demande. L'assistante sociale interpelle les éducateurs pour un accompagnement et ils se rendent au Tremplin.

Ils effectuent donc des passages à la demande et non des permanences.

A la fin de l'accompagnement, un mail est envoyé aux partenaires (109, DUS, Psychic, Tremplin, Relais Social, service Logetoit du CPAS) pour leur expliquer brièvement le type d'accompagnement et les tenir au courant de l'évolution de la situation de l'utilisateur.

Ils sont amenés à effectuer des accompagnements avec les usagers du « Tremplin » : pour des entretiens en maisons d'accueil, vers les hôpitaux psychiatriques, des maisons communautaires, des maisons maternelles, le Relais santé, les Magasins Citoyens, Utopie, l'asbl SEVES, les Petits Paniers du Cœur, un CPAS, ...

#### Commentaires du service:

Il nous semble important de privilégier l'accroche en rue, ce qui explique pourquoi nous ne multiplions pas notre présence au Tremplin. En raison aussi des heures d'ouverture du Tremplin, il nous est impossible d'y effectuer une accroche régulière.

Cependant, nous passons aux alentours du dispositif à différents moments et ce, suite aux plaintes des riverains à l'encontre des usagers. Notre intervention est préventive et non répressive. Le but poursuivi est l'accroche avec le public sans-abri, l'orientation et l'accompagnement si nécessaire.

#### **Objectif général 2 : Améliorer le Bien-être et la qualité de vie.**

##### **Objectif opérationnel :**

- *Informar l'autorité des difficultés et problèmes liés à l'accès au logement, liées à l'environnement, aux problèmes d'accès aux soins dans le cadre des observations de la fonction et proposer des actions de remédiations.*

Les éducateurs informent la responsable de service des constats de terrain et celle-ci en informe les autorités en cas de besoins.

##### **Objectif opérationnel :**

- *Créer un outil d'évaluation de satisfaction des usagers visés par l'offre de service.*

En février 2013, une réunion communautaire avec les usagers du « 109 » a été organisée. L'objectif de cette réunion était d'avoir leur point de vue sur la vie communautaire au sein de la structure d'accueil de jour et l'évaluation des actions menées pendant la période hivernale.

Fin 2013, une enquête de satisfaction a été réalisée en vue de récolter les avis des usagers sur le service rendu par les Educateurs mobiles, ainsi que leurs éventuelles propositions d'améliorations.

Pour récolter ces données, deux urnes ont été créées avec les usagers présents le week-end lors de l'ouverture du « 109 ».

La récolte définitive n'a pas encore eu lieu car ce projet a débuté en novembre dernier.

Dans le courant du premier trimestre 2014, nous devons nous concerter avec l'équipe du « 109 » en vue de fixer la date d'échéance nous permettant d'étudier les questionnaires déposés dans les urnes.

Nous serons en mesure d'apporter une analyse objective lors de l'évaluation finale du projet en 2014.

#### ***Commentaire de la Coordination générale :***

Nous rappelons les objectifs visés pour l'année 2013 :

- Relancer les réunions de coordination du travail de rue pour l'échange d'informations au sein du Réseau ;
- Rencontrer d'autres services ;
- En collaboration avec le Relais Santé/Psy Chic :
  - Veiller au renforcement de l'accès aux soins par l'accroche en rue ;
  - Renforcer la visibilité de l'accès aux consultations médicales du Relais Santé ;
- Renforcer la collaboration avec les services internes du CPAS ;
- Améliorer l'offre d'accompagnement physique (le cas échéant) en disposant d'un véhicule adapté, permettant de satisfaire la demande dans sa temporalité ;
- Déterminer l'articulation entre Educmobile et les équipes du Réseau de Santé Mentale du Centre pour les gens qui sont en décompensation et/ou ont des problèmes psychiatriques.

Si la Coordination générale n'a pas été en mesure de relancer l'axe de coordination travail de rue en 2013, ce service a participé à toutes les autres coordinations mises en place. Cela a permis au service de nous rapporter ses divers constats et suggestions.

Les synergies posées avec le Relais Santé et Psy Chic étaient assez fortes et la résultante de cette alchimie sociale était une approche cohérente et pluridisciplinaire en rue.

La bonne connaissance des services du C.P.A.S. par les agents d'Educmobile permet d'apporter une bonne orientation aux usagers rencontrés en rue, au centre de jour ou à l'abri de nuit.

**En séance du Comité de Pilotage du 16 décembre 2013**, il a été acté que le service Educmobile accomplit toutes ses missions du cahier des charges.

Les résultats engrangés sur le terrain sont très bons. Les moyens promis ont bien été activés sur le terrain.

La mixité de l'équipe nous amène à penser qu'il s'agit là d'une plus-value pour travailler avec les usagers.

L'accompagnement physique est réalisé par un seul éducateur.

Cette mission n'est pas toujours évidente à réaliser en raison :

- Du désistement de nombreux usagers ;
- De la difficulté pour l'éducateur de disposer d'un véhicule (Organisation d'une plage horaire, préparation du véhicule,...).

L'action des éducateurs de rue a été saluée car nos membres du Comité de Pilotage y voient un travail courageux dans une démarche proactive.

Hélas, la fin du projet « Psy Mobile » de l'A.S.B.L. Psy Chic est vraiment ressentie comme une perte de ressource importante pour nos éducateurs de rue. Leur collaboration permettait aussi, via la réflexion clinique axée sur la pauvreté, d'apporter un certain recul à nos éducateurs de rue.

#### **Perspectives 2014 :**

- *Maintenir le travail de rue mis en place et poursuivre notre mission d'accroche et de maintien de lien ;*
- *Poursuivre la collaboration avec le réseau via notamment nos permanences... ;*
- *Etablir au besoin de nouvelles collaborations ;*
- *Poursuivre la participation active du service aux réunions de coordinations notamment du RSULL ;*

### **2.2.5. Axe Relais Santé**

Objectif général 1 : Veiller à proposer des actions d'accrochage.

Objectif général 2: Assurer la prévention à titre individuel et en terme de santé publique (en permanences, en travail de rue et lors des séances d'information collectives)

**Objectif opérationnel :**

- Accueillir les personnes en situation d'exclusion sociale en assurant des permanences « infirmières » internes et externes pour le public cible

**Objectif opérationnel :**

- Assurer une offre de 1er soin soit dans le local adapté au 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. 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'urgence du CPAS,...)

**Objectif opérationnel :**

- 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.

Le Relais Santé travaille en vue de faciliter l'accès aux soins pour toute personne vivant la précarité sociale, sans-abri ou mal logé (selon les critères de la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les sans-abri (FEANTSA)).

Il vise un public souvent en marge des circuits traditionnels de soins. Son travail d'accrochage est essentiel, mais d'autres actions sont prévues, poursuivant les objectifs suivants:

- Améliorer l'accueil de la population ;
- Développer la diffusion d'informations en santé ;
- Sensibiliser sur les soins indispensables ;
- Améliorer le suivi médical, le dépistage et l'identification des problèmes de santé.

Toutes ces activités sont réalisées en rue, au local du dispositif et chez les différents partenaires.

Le Relais Santé s'est inscrit dans un travail en réseau afin de partager toutes les informations utiles pour la population précarisée.

En terme de suivi médical, nous avons pu renforcer celui-ci grâce à la concrétisation de notre collaboration avec l'Asbl « Médecins du Monde ».

- Tenir deux permanences par jour dans les locaux du Relais Santé.

- Permanences au dispensaire

Nombre de permanences	463
Nombre d'entretiens	1.598
Nombre de personnes différentes	147
Nombre de primo utilisateurs	63

Les infirmiers ont assuré 463 permanences réparties sur les 5 jours de la semaine et à des horaires différents, ouvrant ainsi une large possibilité aux usagers de s'y rendre suivant leur convenance, avec une moyenne de 6 heures de permanences par jour.

De plus, le Relais Santé assure aussi une offre de soins sur rendez-vous, à la demande des usagers ou encore par l'activation d'un partenaire extérieur, aussi bien dans les locaux du Relais Santé que chez les différents partenaires.

Au cours des permanences, 147 personnes différentes se sont présentées au Relais Santé afin d'y recevoir des soins au dispensaire ou simplement une oreille attentive pour un total de 1598 entretiens.

Nous notons la venue de 63 nouvelles personnes. Les premiers accueils réalisés au Relais Santé se font quelque fois grâce aux usagers fréquentant régulièrement le dispositif.

En effet, ceux-ci n'hésitent pas à venir avec des amis, des connaissances, simplement pour nous les présenter ou pour leur faire connaître le service. Quant aux autres, ils viennent en général après nous avoir rencontrés en rue ou sur avis d'un partenaire.

Depuis novembre 2012, le Relais Santé dispose d'une douche permettant aux usagers de prendre soin de leur hygiène.

▪ **Collaboration Médecins du Monde**

<b>Permanences assurées par MDM</b>	<b>49</b>
<b>Personnes rencontrées en consultation</b>	<b>274</b>

La principale avancée en 2012 fut la concrétisation de la mise en place, dès octobre, d'une consultation médicale une fois par semaine avec l'ONG Médecins Du Monde.

Ce dispositif, installé dans les locaux du Relais Santé, est ouvert tous les mercredis matin et est destiné à offrir des soins médicaux aux personnes les plus démunies, souvent exclues du système de santé.

Les objectifs sont :

- Offrir un premier diagnostic afin de réorienter le patient vers les services traditionnels de santé ;
- Remettre les usagers en ordre de sécurité sociale pour permettre la continuité du traitement éventuel.

Pour toute personne exclue du système de soins de santé (belges, résidents, demandeurs d'asile, personnes en séjour illégal, etc...)

- *Tenir une permanence au sein du dispositif « 109 » 2x2 heures/semaine, en matinée ou en après midi*

Permanences	85
Personnes différentes	70
Primo-utilisateurs	15

La collaboration du Relais Santé avec l'accueil de jour se base sur l'organisation de 2 permanences hebdomadaires au sein du dispositif, et sur la participation aux diverses réunions tenues avec l'équipe et les autres professionnels y assurant des permanences ainsi qu'avec les partenaires du réseau Relais Social Urbain de La Louvière.

Le Relais Santé a pour objectif de développer, auprès des usagers, un accueil, une écoute, des informations, des soins, une orientation, un accompagnement.

En 2013, le Relais Santé a réalisé 85 permanences au sein de l'accueil de jour « 109 ». Lors de celles-ci, le Relais Santé a rencontré 70 personnes différentes dont 15 nouvelles accroches.

La population que le Relais Santé rencontre à l'accueil de jour se compose essentiellement d'hommes qui sont en général seuls, à la rue, en logement précaire, ou sans papiers.

Ils présentent des difficultés multiples : physiques, mentales, familiales, sociales et d'assuétudes.

Les usagers sont satisfaits de voir l'infirmier du Relais Santé. Ils n'hésitent pas à poser des questions, à demander de soigner une plaie ou à faire part d'une simple inquiétude.

- *Organiser un passage régulier (env.1x/semaine) au sein de la maison d'accueil l'abri, en matinée.*

<b>Nombre de permanences</b>	<b>53</b>
<b>Nbre de pers. rencontrées</b>	<b>454</b>
<b>Nombre de soins</b>	<b>53</b>

C'est au travers d'un partenariat établi depuis 2006 que le Relais Santé a poursuivi sa collaboration en 2013 avec la maison d'accueil « l'Abri ».

Fin 2010, la directrice de la maison d'accueil l'Abri rencontrait des difficultés quant à la préparation des médicaments des hébergés. Cela a fait l'objet d'une convention entre l'Abri et le Relais Santé qui a débuté fin avril 2011.

Cette convention consiste pour le Relais Santé, à :

- Réaliser une permanence le mercredi matin au sein de la maison d'accueil pour la préparation des médicaments (semainiers) pour des hébergés et post-hébergés sous traitement;

- Se rendre à l'Abri en dehors des permanences pour préparer les médicaments, dans le cas où un nouvel hébergé arrive ou s'il se produit un changement de traitement en cours de semaine;
- Rédiger la liste des médicaments à aller acheter chez le pharmacien;
- Réaliser des animations santé au cours de l'année sur des thèmes proposés par l'équipe de l'Abri ou suggérés par le Relais Santé.

Pour l'Abri, à :

- Mettre à disposition un local adapté ainsi que le matériel nécessaire pour la préparation des médicaments et à la rencontre des usagers;
  - Orienter les hébergés et post-hébergés vers le Relais Santé dans le cas où il s'agit d'un nouvel hébergé ou d'un changement de traitement et ce, si la personne peut se déplacer sans difficultés;
  - Aller chercher les médicaments à la pharmacie au fur et à mesure que le stock diminue;
  - Proposer au Relais Santé des thèmes d'animations en tenant compte des demandes et besoins des hébergés.
- *Organiser un passage régulier (env.1x/semaine) au sein de l'abri de nuit, en matinée, avant la fermeture du dispositif*

Depuis l'ouverture de l'Abri de nuit « Le Tremplin », en mai 2011, le Relais Santé y effectue un passage par semaine afin de rencontrer les hébergés.

<b>Nombre de passages</b>	<b>49</b>
<b>Nbre de pers. rencontrées</b>	<b>137</b>
<b>Nombre de soins</b>	<b>136</b>

***Objectif opérationnel :***

- *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.*
- *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.*

<b>Nombre de maraudes</b>	<b>239</b>
<b>Nombre d'entretiens</b>	<b>527</b>
<b>Nombre de personnes différentes</b>	<b>119</b>
<b>Nombre de primo utilisateurs</b>	<b>5</b>

En réalisant des tours de rue, le Relais Santé vise l'accrochage du public précarisé et désaffilié des systèmes traditionnels d'accès aux soins.

Il s'agit tout d'abord de tisser une relation de confiance et d'amener peu à peu ces personnes à réaliser les démarches nécessaires pour se soigner.

Ce ne fut pas chose très aisée car les personnes rencontrées étaient quelque peu méfiantes au début du fait du changement de l'équipe. Ils avaient leurs habitudes avec les deux infirmières et nous avons dû gagner leur confiance.

En 2013, le Relais Santé a effectué 239 maraudes et 527 entretiens à des moments différents de la journée afin de repérer les usagers selon leurs activités en rue.

Entre le 1er juillet et le 31 août 2013, le Relais Santé a effectué 54 maraudes ayant pour objectif la prévention, dans le cadre du Plan SOS Canicule.

Durant la période hivernale, le Relais Santé a poursuivi son travail en rue dans le cadre du Plan SOS Hiver, du 1er novembre au 31 mars, soit 38 maraudes au 31/12/2013.

- *Créer des synergies entre travailleurs de rue afin d'avoir une meilleure couverture géographique.*

- **Educmobiles :**

Depuis juin 2012, à la réouverture du Relais Santé, une collaboration renforcée s'est établie avec les éducateurs mobiles, lesquels avaient rejoint le CPAS en avril 2012. Nous effectuons désormais 2 tours de rue par semaine, à raison d'1h à 1h30 par maraude, ce qui fait un total de 2 à 3h de maraude commune.

Nous pouvons également solliciter les Educ'mobiles pour assurer le transport de certains usagers vers la consultation médicale du Relais Santé ou vers un établissement de soins, lorsque la personne a besoin d'un accompagnement spécifique.

- **Psychologues mobiles :**

L'ASBL « Psy-Chic » est un service de Santé Mentale pouvant accueillir les enfants, adolescents et adultes pour un suivi individuel, familial, de couple, psychiatrique, psychologique et social.

Cette ASBL dispose de deux psychologues mobiles mi-temps, financés via le plan de Cohésion Sociale de la Ville de La Louvière. Les interventions extra-muros des psychologues sont destinées à la population dite « précarisée ».

Afin de connaître davantage d'usagers, le Relais Santé effectue des maraudes en compagnie des psychologues mobiles de l'ASBL « Psy-Chic », soit 1h à 1h30 de maraude commune par semaine.

Il est très intéressant de fonctionner en duo en ce qui concerne les maraudes. Les différents services présents en rue ne connaissent pas forcément tous les mêmes usagers. Cette approche facilite les rencontres avec de nouveaux bénéficiaires.

- **Travail transversal aux différents lieux d'actions du relais Santé.**

Quelque soit le lieu d'intervention de l'équipe du relais Santé, elle effectue un travail d'orientation et d'accompagnement.

- › **Orientations :**

Depuis octobre 2012, une permanence médicale est assurée chaque mercredi de 9h à 12h par un médecin généraliste bénévole via l'ASBL Médecins du Monde.

Néanmoins, une mission importante du Relais Santé reste d'orienter les usagers vers les différentes structures de soins traditionnelles.

- **DUS**

Il s'agit surtout ici d'échanges d'informations sur les usagers afin d'améliorer le suivi, ou pour obtenir des bons médicaux ou pharmaceutiques.

Au cours de l'année, le Relais Santé et le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) ont surtout collaboré lors de situations d'urgence.

- **Magasins citoyens**

Le Relais Santé diffuse des informations sur les services des Magasins Citoyens et y oriente les usagers, généralement pour des vêtements, des soins de pédicurie et des douches.

Nous sollicitons également nos collègues pour une collaboration avec le Relais Santé afin de laver les essuies et gants de toilettes utilisés par les usagers lorsqu'ils prennent une douche au Relais Santé.

- › **Accompagnement :**

Nous poursuivons donc notre travail d'orientation au quotidien en accompagnant éventuellement les usagers qui en font la demande, le cas échéant en collaboration avec les Educmobiles.

En effet, pour certains, le fait d'être assistés est quelque part plus rassurant et facilite la démarche.

En 2013, l'équipe a assuré 4 accompagnements physiques (3 personnes du « 109 » vers la permanence MDM et 1 personne du centre-ville vers le « 109 »).

### **Objectifs opérationnels :**

- *Informers 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.*
- *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, CPAS,...).*
- *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,...).*
  - **Réunions d'information au sein de la maison d'accueil l'Abri.**

### 3 animations ont été organisées en 2013 :

- 1 animation avait pour thème: les premiers soins en cas de coupure, brûlure, engelure, entorse.

Nous avons principalement parlé des gestes de premiers soins illustrés par des exemples concrets de la part des participants : une coupure avec un couteau de cuisine lors de la préparation d'un repas; une chute dans les escaliers; une brûlure avec la gazinière ou le fer à repasser, ...

Par la suite, nous leur avons donné les techniques de pose d'un pansement ou d'un bandage ainsi que la désinfection de la zone et l'application de pommade, pour terminer sur un petit jeu de questions-réponses et l'évaluation par les bénéficiaires de l'animation.

Douze participants étaient présents : 4 hommes et 8 femmes.

- 1 animation sur l'hygiène à l'aide d'un jeu de l'oie, appelé « Gant de toilette sec ».

Les usagers étaient surtout intéressés par le fait de savoir si les modes de transmission des microbes et quelles étaient les meilleures façons de se protéger.

Il y avait 7 participants: 1 homme et 6 femmes.

- A la demande de la Directrice de la maison d'accueil, une information sur la gale a été donnée par l'infirmier du Relais Santé à l'ensemble des hébergés. En

effet, plusieurs personnes étaient porteuses de la gale et une panique commençait à s'installer au sein de « l'Abri ». Le but était de rassurer les hébergés et de dédramatiser les choses.

Il y avait 8 participants.

- Réunions d'information au sein d'Utopie

Une fois de plus, l'ASBL a fait appel au Relais Santé afin de poursuivre les animations santé en 2013.

Pour cela, le Relais Santé a contacté l'animatrice de cette ASBL afin de réfléchir conjointement aux idées d'animations pour l'année 2013.

2 animations ont été organisées en 2013 :

- Une animation portant sur l'hygiène des mains et l'hygiène alimentaire. Nous avons utilisé un outil appelé « Photo-langage ». Chaque participante devait choisir plusieurs images et développer son ressenti par rapport à ce qu'elle voyait. Ensuite, tous ces minis-débats ont donné place à une discussion commune sur les bonnes méthodes à adopter quant à l'hygiène.

6 personnes étaient présentes.

- Une animation sur l'hygiène, cette fois à l'aide d'un jeu de l'oie, intitulé « Gant de toilette sec ».  
Les 12 participants ont surtout évoqué les étapes d'une toilette correcte ainsi que les produits à utiliser. Les bonnes méthodes semblent connues pour la plupart d'entre elles.

- Réunions d'informations auprès des ateliers d'insertion sociale du CPAS de La Louvière

7 animations ont été organisées en 2013 :

- 3 animations sur le thème de l'hygiène générale, animée à l'aide de l'outil du CLPS, intitulé le « Gant de toilette sec ».
  - 8 dames étaient présentes. La dynamique était assez bonne et l'entente entre les participants également.
  - 7 dames et 1 homme étaient présents : Malheureusement, la dynamique a été quelque peu perturbée par certaines personnes ayant des propos non appropriés et irrespectueux envers d'autres participants.
  - 4 personnes étaient présentes. Bonne dynamique malgré le peu de participantes.
- 1 séance regroupant les deux groupes de l'Insertion Sociale. Le but était de sensibiliser à nouveau sur les problèmes d'hygiène persistant dans les groupes.

17 personnes étaient présentes dont 15 dames et 2 hommes.

- Information sur la tuberculose, donnée par le FARES (Fonds des Affections Respiratoires) : 20 stagiaires des groupes SIS étaient présents.
- Animation portant sur les « Premiers soins » : 5 dames étaient présentes. Les stagiaires ont posé de nombreuses questions concernant les soins de plaies.
- Séance d'informations sur la « Pharmacie familiale », 5 stagiaires présentes. Bonne participation et échanges très intéressants concernant les moyens naturels de se soigner.
- *Etablir des conventions avec les partenaires impliqués dans les différents projets afin de pérenniser les actions entreprises*

Les conventions légales existant déjà en matière de collaboration avec l'Abri de nuit, le Centre de jour et la Maison d'accueil l'Abri.

Le service assure ses missions conformément aux engagements du CPAS.

**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.**

**Objectif opérationnel :**

*Entretien des contacts dynamiques avec le réseau partenarial local existant depuis la création du dispositif, diffuser les informations, les solliciter pour enrichir l'offre sur le terrain.*

- *Collaboration avec les partenaires indispensables et maintien du lien*
- *Développer des collaborations avec d'autres partenaires potentiels*
- *Etablissement de conventions avec les partenaires en fonction des services à mettre en œuvre.*

▪ **Coordinations spécifiques à l'usager**

› **La réunion clinique:**

Le Relais Santé a participé à 34 réunions cliniques autour du dispositif pendant l'année 2013. Les psychologues de « Psy Chic », les éducateurs de rue (éducateurs mobiles), le personnel du « 109 », un assistant social du D.U.S et le Relais Santé se réunissent 1x/semaine pour discuter des usagers, faire le point sur les questions institutionnelles et introduire une réflexion clinique dans la prise en charge des usagers.

Ces réunions cliniques permettent au Relais Santé de dégager des pistes quant à la prise en charge des usagers, la manière de s'y prendre qui est spécifique à chaque personne, ainsi que certaines choses à éviter avec tel ou tel usager.

En effet, de nombreux bénéficiaires souffrent de troubles mentaux ou de maladies psychiatriques.

Il est donc très intéressant pour le Relais Santé d'avoir le point de vue et l'éclairage d'un professionnel de la santé mentale, car cela nous guide dans notre travail auprès des usagers.

› **La réunion communautaire du 109 :**

Elle regroupe les usagers, le personnel du «109» ainsi que tous les partenaires travaillant à l'accueil de jour.

Ces réunions ont pour but de faire émerger les questions, remarques et attentes des usagers.

Ces derniers peuvent parler d'un éventuel problème d'organisation au sein de l'accueil de jour, d'activités qu'ils aimeraient réaliser avec l'équipe.

Ils peuvent également demander au Relais Santé d'organiser des animations santé sur des sujets qui les préoccupent ou les intéressent.

Le 12/11/2013:

Réunion communautaire au 109: Tour de table, explications sur le plan hiver , discussion autour d'un vol commis au sein du 109, discussion autour du règlement d'ordre intérieur et des futures activités.

› **Réunions d'urgence psychosociale :**

Les psychologues de l'ASBL « Psy Chic » animent les réunions d'urgence psychosociale à la demande d'un partenaire du réseau.

Il s'agit de rassembler les informations des intervenants autour de la table, de traiter ces données ensemble, c'est-à-dire d'effectuer une mise au point sur toutes les démarches déjà réalisées.

L'objectif de ce travail est d'aider l'utilisateur à sortir de sa situation problématique, tout en respectant la liberté de la personne concernée.

Ce type de réunion a été activée 3 fois durant l'année 2013.

Le Relais Santé a participé à 2 de ces réunions. Pour l'autre réunion, le Relais Santé à été représenté par 1 des Educmobiles.

▪ **Coordinations avec le réseau RSULL**

› **Coordination accueil de jour**

En 2013, le Relais Santé a participé à 3 réunions de coordination autour de l'accueil de jour.

Cette réunion, tout comme les réunions cliniques du 109, rassemble tous les professionnels qui travaillent au quotidien ou sous forme de permanences au 109.

Ces rencontres ont lieu au RSULL et sont conduites par le Coordinateur Général. Ensemble, nous discutons de l'organisation générale de l'accueil de jour, de notre collaboration, de l'avancement des projets mis en place,...

Ces réunions permettent notamment au Relais Santé de partager son ressenti en ce qui concerne le travail qu'il effectue au 109, les difficultés rencontrées, de donner son avis sur les projets en cours, d'en proposer d'autres comme une information santé,...

Le Relais Santé a participé aux 3 réunions organisées par le RSULL.

‣ **Coordination accueil de soirée**

Le Relais Santé a participé aux 2 réunions organisées par le RSULL.

Plusieurs thèmes abordés dont notamment :

- Le remaniement du règlement d'ordre intérieur ;
- La problématique de l'accueil des familles, des sans-papiers, des personnes qui s'installent aux alentours du centre ;
- Les problèmes de voisinage ;
- La problématique de l'égalité hommes/femmes au sein de l'abri de nuit ;
- Le bilan de l'année 2012 : points positifs et négatifs par rapport à l'intégration des personnes sans abri.

‣ **Plans Saisonniers : Plan grand Froid et Plan Canicule**

Le Relais Santé est actif dans la mise en place des plans saisonniers

L'équipe est donc présente lors des réunions de concertation et d'élaboration mais également lors des évaluations intermédiaires et finales.

Ils ont participé à 5 réunions relatives au PGF et 2 relatives au Plan SOS Canicule.

Dans le cadre du plan SOS Canicule, le Relais santé a réalisé un triptyque préventif lié aux fortes chaleurs. Celui est distribué aux partenaires du réseau.

▪ **Intervisions**

Les intervisions permettent aux différents partenaires d'exposer une situation problématique concernant l'un de leurs usagers de façon anonyme et d'ensuite trouver ensemble des méthodes pertinentes, de nourrir leurs pratiques, d'échanger, de rechercher des consensus et de conjuguer leurs efforts pour trouver des solutions aux diverses problématiques rencontrées.

‣ **Intervisions Précarité – Santé mentale**

L'équipe du Relais Santé a participé à 5 intervisions en 2013 organisées par le RSULL et animées par un psychologue mobile de l'asbl « Psy-chic »

Le cycle d'interventions s'est interrompu suite à la fermeture du service des psychologues mobiles, au 31 décembre 2013.

‣ **Intervisions RASAC**

**L'équipe du Relais Santé a participé à 8 interventions organisées par le RASAC en 2013.**

**On y aborde davantage les situations en lien avec des problèmes d'assuétudes.**

▪ **Coordinations CPAS/Ville**

‣ **Réunion interne CPAS : Concertation « sans-abri »**

Ces rencontres réunissent les services internes du CPAS s'occupant de la problématique des sans-abri, à savoir le DUS, le Service Logement, Le Relais santé et les Educ'mobiles

Le 08/03/2013 : Lors de cette rencontre, plusieurs points ont été abordés, notamment la question du refus au « Tremplin » lorsque l'utilisateur atteint son quota de nuitées ou encore l'éventualité de créer un outil commun concernant la situation des bénéficiaires dans le réseau.

Le 13/06/2013 : présentation de la remplaçante de l'assistante sociale responsable de l'abri de nuit le « Tremplin » et des projets DUS-Tremplin => proposition d'une supervision pour une méthodologie commune.

‣ **La Louvière Ville Santé**

Depuis 2008, le Relais Santé collaborait avec le service «La Louvière Ville- Santé» qui regroupait divers projets autour de la promotion de la santé. Suite à une réorganisation au niveau de la Ville de La Louvière opérée en avril 2013, ce service n'existe plus à l'heure actuelle.

‣ **Prevent Bar**

Le Prevent Bar est une initiative du Service «La Louvière Ville Santé» en partenariat avec l'Action de Prévention et de Citoyenneté et le Relais Santé.

Pour rappel, l'équipe du « Prevent-Bar » était composée de la coordinatrice de La Louvière Ville Santé, d'un éducateur et d'un psychologue de l'APC ainsi que des infirmiers du Relais Santé.

En effet, depuis 2008 , le Relais Santé a participé au processus de réflexion autour des assuétudes et tout spécialement la sensibilisation des jeunes (et moins jeunes) face aux risques liés à la consommation de l'alcool, du cannabis, de la cocaïne et ceux liés aux IST.

En 2013, il n'y a pas eu d'activité spécifique du Prevent Bar.

La Responsable du Relais Santé a participé à une réunion de réflexion à ce sujet le 31/01/2013, dans l'attente de directives plus précises des Autorités.

Le projet Prevent Bar s'est définitivement clôturé en juin 2013. La problématique « alcool » devrait désormais être gérée par le Service Action de Prévention et Citoyenneté de la Ville de La Louvière.

- **Appel à projet de la Communauté Française « Réduire les inégalités sociales de santé »**

Nous avons collaboré à l'écriture du projet rentré par La Louvière Ville Santé dans le cadre de l'appel à projets de la Communauté française afin de réduire les inégalités sociales de santé.

Le thème choisi pour 2013 concernait la consommation importante d'alcool auprès de différents publics :

- Chez les jeunes, ce sont surtout les comportements liés à la consommation d'alcool qui posent problème. Les comportements à risque peuvent être multiples : rapports sexuels non protégés, conduite d'un véhicule, violence, ...

- Chez les adultes, la consommation d'alcool peut avoir une incidence sur l'insertion sociale de la personne au sens large (difficultés pour trouver ou garder un emploi, pour entamer un projet de vie, ...), tout comme elle représente, plus largement, un problème de santé publique : les dangers d'un mélange alcool/médicaments, la prise en charge d'une personne sous l'influence de l'alcool, pour laquelle les professionnels se trouvent bien souvent démunis.

- Après des professionnels, par le renforcement de l'accompagnement de leur public (jeunes et adultes) en ce qui concerne la thématique de l'alcool via une amélioration de l'information et de la connaissance des acteurs « concernés » (élus locaux, acteurs de 1ère ligne, ...) ainsi que de meilleures pratiques mises en oeuvre.

Un autre objectif du projet sera la mise en place d'un réseau d'acteurs sur le territoire, qui échangent, réfléchissent et conçoivent des outils d'intervention complémentaires en ce qui concerne la thématique de l'alcool, pour une approche préventive, à long terme et auprès des différentes tranches d'âges concernées par la problématique.

3 rencontres ont été organisées pour mettre en place le projet.

- **Coordinations/rencontres avec d'autres partenaires**

- › **Réunions autour du projet 107**

Depuis début 2013, le Réseau en Santé Mentale de la Région du Centre a développé une nouvelle offre de soins au travers d'une équipe mobile de soins psychiatriques. Un comité de fonction a été créé dans ce cadre. Il se compose de toutes les équipes « mobiles » du réseau (les intervenants en santé mentale, mais aussi ceux qui rencontrent un public fragilisé).

Les objectifs de ce comité de fonction sont d'échanger sur les problématiques rencontrées, sur les éventuels besoins, mais surtout les collaborations à explorer.

Le 03/07/ 2013 : Réunion Projet « 107 » (comité de fonction 2), portant sur la présentation des différents services ainsi que leurs missions: Ellipse et son équipe ambulatoire CASA, Patch et sa psychiatrie ambulatoire, l'équipe mobile de crise 107, le service psychiatrique à domicile Saccado, le logement encadré proposé par Edelweiss, les Educmobiles, Psy-Chic et le Relais Santé.

Le 26/09/2013 : Réunion Projet « 107 », poursuite des présentations : dispositif Relais Santé et système de carte médicale du CPAS aux différents partenaires.

› **Collaborations partenaires**

- Médecins du Monde

La collaboration avec « Médecins du Monde » ainsi que les permanences hebdomadaires se passent très bien. Les usagers connaissent bien le fonctionnement, le système d'inscriptions, les heures de permanences,...

Le 29/09/2013 : Réunion d'évaluation interne de la collaboration Relais Santé-MdM. L'équipe MdM a présenté quelques chiffres relatifs aux consultations en soulignant le nombre assez élevé de femmes enceintes ainsi que de personnes présentant des problèmes dentaires.

Dans le but d'améliorer le relais vers le partenariat existant à La Louvière, il serait intéressant que l'équipe MdM rencontre différents services tels que ONE, Plannings familiaux, services de santé mentale,....

Ce projet sera développé lors de la prochaine réunion d'évaluation en Janvier 2014.

Le 03/07/2013 : Une équipe de télévision de la chaine RTL TVI est venue au Relais Santé afin de faire un reportage concernant « Médecins du Monde » ainsi que leur collaboration avec notre dispositif.

- Egalité des Chances

Depuis 2011, La Ville de La Louvière, via son CPAS, s'est inscrite dans le projet « Egalité des Chances » développé par la Région Wallonne et le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre les Discriminations.

Le 03/05/2013, La Louvière faisait partie des communes signataires de la Charte de l'Egalité des Chances. Celle-ci s'articule autour de 9 points, à savoir :

- Favoriser une politique d'égalité des chances au sein des services de la Ville et sur son territoire par la mise en place d'un plan d'action et le suivi régulier de sa mise en oeuvre;
- Désigner une personne de référence en charge de l'égalité des chances;
- Lutter contre toutes formes de discrimination;
- Permettre à chaque citoyen-ne de participer à la vie locale/publique sans discrimination;
- Promouvoir les actions et sensibiliser les citoyen-ne-s, les membres de son personnel et les partenaires à la Charte de l'égalité des chances;

- Intégrer l'égalité des chances dans tous les domaines de la vie politique, dont notamment la santé;
  - Veiller à garantir la diversité et l'égalité des chances au sein de son administration à chaque étape de la carrière (recrutement, formation, développement des compétences et évolution de carrière);
  - Communiquer son engagement;
  - Veiller au respect de la Charte dans toute l'entité communale.
- *Femmes Prévoyantes Socialistes*

Rencontre avec Nathalie Bralé des Femmes Prévoyantes Socialistes au sein du Relais Santé.

Cette dernière nous propose de voir de notre côté, les problèmes auxquels les AS du SAMD sont confrontées.

Quant à elle, Madame Bralé, propose de créer un questionnaire avec son équipe.

Par après, une rencontre serait organisée afin de mettre en commun nos enquêtes pour pouvoir en créer une seule.

Madame Bralé nous propose également la possibilité d'une formation donnée par un Urologue ou un Sexologue, et ce, à destination des aides familiales, dans le but d'informer au mieux les seniors.

***Objectif opérationnel :***

- *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.*

La Commission Bien Être et Santé existe depuis 2008 sous la coordination du Relais Santé, avec comme objectifs:

- d'assurer une coordination des actions menées et à mener en matière de santé auprès de la population précarisée du CPAS
- de convier différents experts à se joindre aux séances afin de créer un groupe de travail sur différentes problématiques relatives à la santé. Le rôle des experts est d'aider méthodologiquement et de donner des outils et supports nécessaires à l'organisation des actions menées.

4 réunions ont été organisées en 2013.

- *Participer au projet « Médecine, Action Sociale et Précarité » développé à La Louvière et Manage.*

En octobre 2010, le CPAS et la Ville de La Louvière étaient sollicités par la Cellule Médicale Précarité CARP-4.

En effet, les médecins se trouvaient souvent démunis face à des situations sociales difficiles. C'est ainsi qu'un groupe de réflexion, formé de médecins et de responsables des

organisations sociales (Relais Social, CPAS, services de première et seconde ligne du secteur associatif) de La Louvière et Manage s'est mis en place avec les objectifs suivants:

- Favoriser une meilleure connaissance des uns et des autres pour comprendre le cadre et les limites du travail de chacun ;
- Créer des outils destinés à aider le médecin généraliste à mieux orienter le patient en difficulté sociale vers la bonne personne et la bonne structure.

Pour le CPAS de La Louvière, la personne de référence est la responsable du « Relais Santé ».

Après plusieurs mois de travail autour d'un vade-mecum reprenant une série d'informations utiles pour les médecins, une soirée était organisée le 25 octobre 2011 en présence des médecins généralistes et acteurs sociaux compétents pour les deux communes.

Ce vade-mecum a pour objectif de permettre aux médecins de mieux cerner les rôles respectifs des intervenants sociaux et de disposer de personnes de référence pour orienter des patients dans le besoin. Plusieurs services du CPAS étaient ainsi représentés, dont le Relais Santé. Si les attentes des médecins généralistes semblent rencontrées par la réalisation du vade-mecum, les intervenants sociaux restent en demande de « médecins relais » pour une meilleure prise en charge des usagers.

Le projet s'est poursuivi en 2013. 4 réunions ont ainsi été organisées en vue d'évaluer le projet et définir les perspectives pour l'année.

**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.**

**Objectifs opérationnels :**

- *Décrire les problèmes de santé*
- *Observer l'accès aux soins d'hygiène de base*
- *Recenser les données socio-épidémiologiques auprès des usagers rencontrés 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.*
  - *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 disponibles.*
  - *Informar la Région Wallonne quant à la réalité locale.*

Le cadre législatif des Relais Santé Wallons dispose que ces services doivent procéder à la récolte de données socio-épidémiologiques afférentes au public rencontré dans les missions quotidiennes.

L'idée de la Région Wallonne était de faire appel à l'Observatoire Wallon de la Santé en vue de créer un outil adapté à cette récolte utile.

Durant toute l'année, le Relais Santé réalise un travail de recueil de données épidémiologiques et qualitatives sur les différentes aides apportées aux usagers, ceci dans le but de suivre l'évolution de ceux-ci de manière très régulière, afin de pouvoir ajuster, si nécessaire, les actions menées.

Afin de mieux gérer les données concernant le public accroché, le Relais Santé utilise des documents créés en 2009 sur base du modèle IWEPS appliqué pour les projets subventionnés par le Relais Social local..

Ces statistiques nous permettent de dégager des tendances et tiennent compte d'une photographie de la population précarisée à un moment donné dans les lieux d'action du Relais Santé.

Au cours des années 2012 et 2013, via le travail avec l'Observatoire Wallon de la Santé, nos outils de collecte de données ont été adaptés et nous sommes en attente de recevoir le logiciel officiel finalisé. En transition, nous avons poursuivi l'encodage expérimental de nos données chiffrées dans le tableau IWEPS.

Depuis 2006, l'Observatoire de la Santé du Hainaut collabore d'une manière fructueuse avec le Relais Santé dans ses missions d'information collective de la population précarisée, notamment au travers des CBEES.

#### Objectif général 5: Organiser de manière continue le fonctionnement général du Relais Santé.

##### Objectif opérationnel :

*Offrir un service de qualité adapté 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*

Le Relais Santé de La Louvière s'est rendu au Relais Santé de Mons afin d'y rencontrer les membres des différents Relais Santé wallons.

Ensemble, nous avons fait un retour des Plans Grands Froids 2012-2013, nous avons également discuté de l'Aide Médicale Urgente, du retour en force des cas de gale, de la récolte des données statistiques, de l'importance du relationnel dans le lien avec l'usager, de la possibilité de trouver des donateurs et enfin, des propositions de thèmes pour la prochaine rencontre.

En dehors de ces réunions, les agents du Relais Santé contactent régulièrement leurs collègues des autres Relais Santé afin de leur demander des renseignements concernant des utilisateurs qui arrivent dans notre région et dont on sait qu'ils viennent de tel ou tel endroit. La majorité de ces contacts se sont faits avec le Relais Santé de Mons.

- *Participation à des formations adéquates à la fonction occupée*
- *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*
  - 10 octobre 2013 : Journée consacrée à l'étude de l'impact du stress dans l'intervention sociale organisée par l'A.S.B.L. Psy Chic et le R.S.U.L.L.
  - 23 avril 2013 : coaching informatique dispensé par le service informatique de la Ville de La Louvière
  - Les 15, 16 et 17/04 et 14/05/2013 : Formation sur les assuétudes à La Louvière Ville Santé.
  - Le 10 octobre et le 28 novembre 2013 : la responsable du Relais Santé a participé à une formation à l'Egalité des Chances, l'objectif étant d'être sensibilisée à la problématique et d'établir un diagnostic spécifique à la commune.
- *Se présenter et se faire connaître aux divers partenaires*
  - Rencontre autres services
    - › L'Ecole d'infirmières de Jolimont

Le 13/09/2013 : présentation du Relais Santé aux élèves de première année (graduat et brevet) de l'Ecole d'infirmières de Jolimont. Cette présentation s'est effectuée sur base d'un document de présentation de notre dispositif. Toutefois, vu le nombre de questions posées au sujet du travail au quotidien, nous avons dévié sur les aspects pratiques du travail au sein du Relais Santé à savoir les maraudes, les consultations et les orientations pour les utilisateurs.

Suite à cette rencontre avec les différents élèves, un professeur de l'école de Jolimont a contacté l'équipe du Relais Santé. En effet, les élèves ont eu l'envie commune de faire des dons à destination des usagers de notre service.

Le 20/12/2013 : Le professeur et les élèves en question (au nombre de 20 environ) sont venus au Relais Santé chargés de nombreux sacs remplis de divers vêtements, de produits de toilette, de chaussures, de sous-vêtements,....L'équipe du Relais Santé était ravie de recevoir ces dons et surtout d'observer cet élan de générosité de la part de ces étudiants.

- › Service d'Action Prévention et Citoyenneté

Le 28/03/2013 : Une rencontre a eu lieu au sein des locaux de l'administration communale avec l'équipe du Service d'Action Prévention et Citoyenneté (APC) afin de leur présenter

le dispositif Relais Santé ainsi que les Educmobiles en vue d'une éventuelle collaboration. Ces agents (travailleurs sociaux, psychologues, éducateurs) interviennent en effet dans les différents quartiers de l'entité via notamment les Maisons de Quartier et constituent donc un relais d'information potentiel important.

▪ **Journée mondiale du refus de la misère**

Dans le cadre de la Journée Mondiale du Refus de la Misère 2013, Médecins du Monde a sollicité le Relais Santé pour réaliser un communiqué de presse après un an de collaboration.

Ce communiqué a été diffusé auprès des médias locaux le 17/10/2013.

**Objectif opérationnel :**

- *Créer un outil d'évaluation de satisfaction des usagers visés par l'offre de service.*

L'outil est distribué aux usagers, il faut attendre d'avoir plus de questionnaires remplis pour pouvoir faire une analyse.

Les personnes ne sont pas "motivées" de compléter les évaluations.

**Commentaire de la Coordination générale :**

Nous rappelons les objectifs visés pour l'année 2013 :

▪ **Au niveau du suivi de l'équipe :**

Espérant retrouver une équipe au cadre complet (retour probable de la seconde infirmière le 31 mars 2013), la Coordination générale va poursuivre le travail actuel mis en place.

Une attention particulière sera portée à la redynamisation des activités d'animation en santé publique proposées aux usagers à travers les groupes de parole mis en place.

Des actions de prévention seront prévues. Une accroche dans différents lieux (insertion sociale, ...) sera organisée.

L'équipe, quant à elle, souhaite aussi accorder une place à la réflexion sur le fait que certains usagers sont réticents à venir dans les locaux du Relais Santé car ils risquent de perdre leur place au "109".

Elle aimerait par ailleurs implémenter les outils apportés en formation.

- Au niveau de la mise en place d'une consultation médicale au Relais Santé : Il conviendra d'évaluer la collaboration entre le Relais Santé et Médecins du Monde d'un point de vue qualitatif et d'un point de vue quantitatif.

Selon le résultat de cette évaluation, le cas échéant, soutenir les ajustements utiles.

L'année 2013 sera donc l'occasion d'affiner les collaborations et, qui sait, de voir peut-être les médecins s'inscrire dans les maraudes.

- Au niveau de la construction d'un outil de récolte de données statistiques avec l'Observatoire Wallon de la Santé et la Région Wallonne : En février 2013, nous devrions être en mesure de finaliser le travail effectué dans ce cadre.

Nous devons alors envisager une expérimentation au niveau local et veiller à consacrer un temps d'évaluation avec l'équipe du Relais Santé en vue de déterminer la praticabilité de l'outil qui sera créé.

- Au niveau des rencontres inter-relais santé : Le Coordinateur général doit veiller à s'informer sur les sujets nécessitant des adaptations potentielles au niveau du travail réalisé. Le cas échéant, il pourrait être réfléchi à la manière d'implémenter certaines actions en adaptant les pratiques actuelles.
- Au niveau des attentes du Comité de Pilotage :
  - Informer le C.P.A.S. du souhait des membres d'avoir une meilleure représentativité du Relais Santé au sein du Comité de Pilotage.

A ce sujet, des contacts devront être pris avec les instances décisionnelles du C.P.A.S. en vue de déterminer s'il est possible de désigner la responsable du Relais Santé en tant que membre effectif chargée d'assurer la représentation du C.P.A.S. local au sein de notre Comité de Pilotage.

- En présence de la responsable du Relais Santé, il conviendra d'inviter les membres du Comité de Pilotage à clarifier l'attente exprimée au niveau de potentielles activités transversales à mettre en oeuvre (Quelles activités ? Avec quels partenaires ?).

### **Tous les objectifs fixés en 2013 ont été suivis.**

L'équipe était composée de 2 infirmiers et d'une aide soignante engagée dans le cadre d'un contrat article 60§7.

La responsable du service a été intégrée au sein du Comité de Pilotage, ce qui lui permet d'apporter directement les informations utiles et de s'associer au travail de réflexion de cette instance traitant les actions du Relais Social.

**Le Relais Santé est toujours en attente de la réception du logiciel promis suite au travail de réorganisation de la collecte des données socio-épidémiologiques de l'Observatoire Wallon de la Santé.**

En période transitoire, nous utilisons donc les outils initialement créés.

**Suite à la première évaluation de la collaboration avec Médecins du Monde du 23 septembre 2013, nous avons pu réaliser qu'il y a bien pertinence à mettre en place des consultations médicales hebdomadaires gratuites pour les sans-abri à La Louvière.**

**En séance du Comité de Pilotage du 16 décembre 2013, il a été acté que le service a accompli toutes ses tâches.**

La collaboration avec Médecins du Monde a été reconnue comme étant importante.

Il y fut dit aussi que les douches installées en octobre 2012 au sein du service sont utilisées (409 douches prises par des bénéficiaires en 2013).

Si l'offre existait préalablement via une orientation au sein des Magasins Citoyens, les usagers semblent préférer l'utilisation au sein du Relais Santé, endroit discret, permettant de se reposer, offrant une meilleure garantie d'anonymat.

En conclusion, nous pouvons attester que notre Relais Santé local fonctionne bien dans le strict respect de l'esprit législatif ayant amené la création de ce type de structure pour les sans-abri.

#### *Perspectives 2014 :*

- *Poursuivre le travail mis en place au sein du dispensaire et poursuivre notre mission d'accroche lors de nos maraudes ;*
- *Poursuivre la dynamique impulsée en 2013 des animations auprès des groupes de parole et veiller à mettre en place des animations qui répondent à un besoin des usagers et/ou du terrain ;*
- *Poursuivre le travail de collaboration avec les partenaires du réseau ;*
- *Veiller à participer aux différentes réunions et coordinations ainsi qu'à la réflexion autour de la prise en charge des personnes en grande précarité ;*
- *Mettre en place de nouvelles collaborations pour répondre au mieux aux besoins des personnes rencontrées. Ex: mise en place d'une permanence avec un kiné ostéopathe.*

#### **2.2.6. Le travail d'implémentation de l'assistante sociale**

Notre assistante sociale a pour principale mission la poursuite du travail d'implémentation des pistes locales résultant de l'étude exploratoire relative aux freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés.

Pour ce faire, elle est chargée de développer des pistes comprises dans un **plan d'actions**.

Celui-ci s'inscrit autour de **5 thématiques générales prioritaires pour la Région Wallonne** :

- Renforcement du travail de réseau
  - 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 »
- Le parcours de l'utilisateur et le post-hébergement
  - Réfléchir autour de la notion « parcours d'insertion » ;

- Aider au maintien de la personne dans nouvelle structure d'accueil.
- Les structures d'accueil
  - 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.
- La problématique de la Santé mentale
  - Favoriser l'accès des usagers aux structures de santé mentale.
- La problématique des animaux de compagnie
  - Envisager une action spécifique au sein de chaque relais en fonction de l'étendue de la problématique.

### **Renforcement du travail de réseau**

- **Organisation du groupe logement :**

Pour rappel, en 2012, les participants ont étudié les pistes de logements alternatives en fonction des besoins recensés sur la commune et ont souhaité approfondir la possibilité de créer des logements Kangourou sur l'entité.

Le Groupe Logement avait également émis le souhait de rencontrer Jean Godin, Echevin du logement en vue de dresser un bilan des actions mises en place sur La Louvière, des besoins encore présents et le sensibiliser à la mise en place d'un logement alternatif de type Kangourou.

En 2013, deux réunions « Groupe logement » ont été organisées : le 18 avril et le 24 mai 2013.

**Le 18 avril 2013** : Rencontre avec Nathalie VANHERPE, Conseillère en Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme (remplace Monsieur Godin, Echevin du logement excusé pour la rencontre) ;

**Le 24 mai 2013** : Rencontre avec Jean Godin, Echevin du logement de la Ville de La Louvière

Lors de ces rencontres, les participants ont pu avoir des échanges avec les invités. Cela a permis de comprendre et clarifier la politique du logement qui sera développée sur La Louvière. Les participants étaient globalement satisfaits des rencontres.

- **Ré-orientation du Groupe logement:**

Fin 2013, lors d'une rencontre avec Muriel Makuch, Coordinatrice du Réseau Santé Mentale de la Région du Centre, il a été décidé de fusionner nos groupes logement respectifs.

En effet, notre assistante sociale d'implémentation et la Coordinatrice en Santé mentale avaient mis en place, toutes deux, un groupe de réflexion autour des questions de l'hébergement, celui du projet « article 107 » plus axé sur la santé mentale et le nôtre sur la grande précarité.

Il était opportun de réunir ces groupes pour que les deux secteurs puissent apprendre à se connaître et avoir une réflexion transversale sur la problématique de l'hébergement (et éventuellement par la suite envisager des collaborations).

Une première réunion s'est tenue le **28 novembre 2013** et a été principalement axée sur les attentes des participants. 24 attentes spécifiques ont été formulées par le groupe.

- **Coordinations « Problématique de relogement des personnes de + 60 ans »**

- Rencontre individuelle

**22 janvier 2013** : Notre agent d'implémentation a rencontré l'Assistante sociale de la résidence « Le Laetare ».

L'objectif de cette rencontre était de prendre connaissance des difficultés rencontrées par la Maison de repos en cas d'accueil de personnes âgées avec un profil qualifié de chaotique. Mais également de clarifier le profil des personnes qui « posent » problème.

- Mise en place d'une concertation

3 concertations ont été mises en place en 2013 (08/05, 05/06, 28/06)

Institutions représentées

- CPAS - Maison de repos « Le Laetare »
- CPAS - Maison de repos « Les Aubépines »
- CPAS – Dispositif d'Urgence Sociale
- CPAS – Service Logement
- CPAS – Secrétaire du Comité d'hébergement
- CPAS – Assistant Social en charge d'assurer la liaison entre les personnes et les maisons de repos extérieures au CPAS

Pour commencer, nous avons pris le temps d'identifier les difficultés rencontrées par les professionnels de terrain.

Certaines pistes d'actions ont été dégagées et étaient à approfondir.

Nous avons rapidement constaté que les participants actifs au sein de cette concertation avaient des attentes différentes :

- Besoin de solutions sur une situation précise ;
- Souhait de sensibiliser et former le personnel sur le thème de la grande précarité ;

- Envie de dégager une dynamique de réseau autour de la problématique,...

Ces réunions se sont rapidement essouffées.

## **Etudes**

### ▪ ***Etude sur l'accompagnement social et hébergement / logement***

**22 janvier 2013** : Notre agent d'implémentation a rencontré la Directrice de l'asbl Solidarité Femmes, refuge pour femmes battues.

Objectif : Avoir une meilleure connaissance des actions mises en place par l'institution. Mais également dégager des pistes de solutions en post-hébergement pour les personnes qui sont hébergées par la maison d'accueil.

**18 février 2013** : Rencontre de l'assistante sociale au service Logement du CPAS de La Louvière

Objectif : Prendre connaissance des procédures pour accéder aux logements de transit et insertion du CPAS de La Louvière et savoir comment est organisé l'accompagnement social dans les différents types de logement.

**26 juin 2013** : Rencontre au Relais Social Urbain de Namur :

- Présentation par Eva CARULLA des actions de la maison du logement et des projets « Action logement » et « Bail accompagné » mis en place par le CPAS de Namur.
- Présentation par Patricia VANSNICK, Directrice pédagogique, des actions mises en place par l'asbl « Les 3 portes »

**28 juin 2013** : Rencontre de Julie RICHEZ, Responsable du service logement du CPAS de Mons

Objectif : Prendre connaissance des partenariats qu'il y a entre le service Logement du CPAS de Mons et la société de logements « toit et moi ».

**08 juillet 2013** : Présentation au Cabinet de la Présidente du CPAS de La Louvière de l'objet de ma recherche. Discussion et réflexion sur les pistes alternatives et les expériences en matière d'accompagnement social en logement.

**29 juillet 2013** : Rencontre du Directeur de l'AIS Logicentre Nicolas LEBRUN et l'assistante sociale Tiziana FRAGAPANE.

Objectif : Prendre connaissance des procédures pour accéder aux logements gérés par l'AIS et savoir comment est organisé l'accompagnement social.

**30 juillet 2013** : Rencontre avec la Directrice de la Maison d'accueil l'Abri Valérie BRAN et une éducatrice.

Objectif : Prendre connaissance des procédures pour accéder à la maison d'accueil et discuter autour de l'organisation de l'accompagnement social et de la vie dans ma maison.

## Mise en place d'outils pratiques

### ▪ Guide d'orientation en matière de logement

En vue d'améliorer l'orientation des usagers et d'enrichir les connaissances des professionnels un « guide hébergement hors La Louvière » a été créé.

#### ▪ Ce guide reprend les informations suivantes :

- Un bref rappel du cadre légal des structures abri de nuit et maison d'accueil ainsi que le public et les principes généraux ;
- Un listing des institutions reprises par province (uniquement du Hainaut et du Brabant Wallon).
- Des fiches institutionnelles reprenant les informations de bases : coordonnées générales, public accueilli et les particularités.

Sur la forme, au travers la structure de l'outil, notre assistante sociale a souhaité laisser aux professionnels la possibilité de compléter les fiches en fonction des contacts établis avec les institutions.

Cela dans le but que tout professionnel du réseau puisse, au fur et à mesure, avoir un guide qui réponde aux besoins de son public.

### ▪ Projet « Vis ma vie »

*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 les 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'usager ;
- Le développement de nouvelles marges d'initiatives de la part des intervenants sociaux ;
- La production de projets novateurs dans les réponses aux besoins des usagers.

#### ▪ Sur le terrain :

Un réseau venant en aide aux plus précarisés est actif sur la Ville de La Louvière.

Les synergies entre ces institutions fonctionnent bien et nous pouvons parler à l'heure actuelle d'une réelle dynamique de réseau sur le territoire Louviérois.

Différentes coordinations sont mises en place par le Relais Social en fonction des axes d'interventions de nos partenaires.

Nous constatons, lors de ces coordinations qu'il n'est pas toujours évident pour certains professionnels de comprendre la philosophie de travail d'autres institutions (principalement en période difficile comme lors du Plan Grand Froid...).

Pour pallier ces difficultés de compréhension (qui entraînent des difficultés de communication), nous proposons différents outils :

- Midi rencontres : Nous proposons aux professionnels d'assister à la présentation d'autres services et d'échanger après une brève explication sur le fonctionnement ;
- Visites : Des visites institutionnelles ont été impulsées par le Relais Social en 2012 ;
- Groupes de travail : Quand cela est nécessaire, nous réunissons les professionnels autour de la table pour un échange de point de vue dans le but de trouver des solutions qui fédèrent les partenaires du réseau.

Malgré ces différents outils mis en place, nous sommes contraints de constater que certaines incompréhensions persistent.

Après de nombreuses réflexions, nous souhaitons mettre en place un projet sur le concept « vis ma vie » pour permettre l'immersion de professionnels au sein d'institutions accueillantes dans le but de faciliter la bonne compréhension de la dynamique de chacun à travers ses missions premières par un partage pratique d'expériences.

- Concept du projet :

Proposer aux institutions un échange entre professionnels dans le but de découvrir leur quotidien respectif.

- Objectifs visés :

- Dans un premier temps :

- Observer le fonctionnement du service accueillant ;
- Découvrir le travail d'autres professionnels du réseau ;
- Concevoir la philosophie institutionnelle développée ;
- Prendre conscience des réalités de terrains vécues par l'institution en termes :
  - de population accueillie ;
  - de difficultés à gérer au quotidien ;
  - de faire face à certaines situations...
- Observer les synergies développées par l'institution et prendre conscience du rôle joué au sein du réseau ;

- Dans un second temps :

- Améliorer les relations entre certains services ;
- Encourager une meilleure communication entre professionnels ;

- Impulser de nouvelles synergies entre les institutions partenaires.

*Avec pour objectif final:* Au travers ce projet, nous visons à améliorer la communication, le respect des philosophies de travail développées par les partenaires du réseau.

Dans le but de favoriser la dynamique de réseau et d'optimiser la prise en charge des personnes en grande précarité sur le territoire louviérois.

- Evaluation du projet « Vis ma vie »

Les institutions du réseau élargi ont été interpellées en vue de participer en qualité de visiteurs » ou « d'institutions accueillantes ». Aucune structure ne s'est inscrite dans la démarche bien qu'ils soulignent le côté novateur et intéressant de notre initiative.

- Visites

- Dispositif d'Urgence Sociale

Un midi - rencontre a été organisé **le 24 janvier 2013** à la demande de plusieurs institutions qui avaient émis le souhait d'avoir une **information descendante** sur le fonctionnement du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) du CPAS de La Louvière. 36 personnes s'y sont inscrites.

En effet, en 2012, une visite du DUS nous semblait difficile à organiser étant donné le fonctionnement et l'organisation de celui-ci (travail en plateau au sein du CPAS).

De plus, une démarche parallèle de rencontrer le DUS était déjà impulsée conjointement par le RSULL et le CPAS dans le cadre de l'axe de coordination de l'urgence sociale.

En effet, il avait alors été proposé aux services du réseau de rencontrer l'équipe des urgentistes en vue d'avoir un échange autour de situations concrètes ayant amené des difficultés de collaboration. En ce sens, quatre rencontres de type "face à face" avaient été organisées en 2012 (avec les services sociaux du Centre Hospitalier de Jolimont et du CHU de Tivoli, l'ASBL « L'Abri » et l'Abri de nuit "Le Tremplin").

- Abri de nuit – Le Tremplin

Pour rappel, en 2012, la visite de l'abri de nuit « Le Tremplin » avait rencontré un grand succès. 6 institutions (40 professionnels) ont pris part à cette visite.

Il nous restait une visite à organiser et celle-ci a eu lieu le 01<sup>er</sup> mars 2013.

L'agent APE du Relais Social de Mons et la responsable du Service Logement du CPAS de Mons ont visité l'abri de nuit.

### **Groupes de paroles**

- Maison d'accueil L'Abri – Groupe « Entre-deux »

**14 janvier 2013** : Objectif de la rencontre :

Présenter le Relais Social et faire connaissance avec les hébergés de la maison d'accueil. Trouver un nom au groupe en vue de lui donner une identité. En concertation, ils ont décidé de nommer leur groupe « **Entre-deux** ».

**22 avril 2013** : Objectif de la rencontre :

Discussion/échange autour des parcours de vie.

Définition des attentes du groupe et des souhaits de rencontres/ visites.

**06 mai 2013** : Présentation « Centr'habitat »

L'animation de Centr'habitat se présentait en 2 temps :

- Pour commencer : Présentation des conditions pour devenir candidat locataire et des priorités pour accéder au logement social.
- Ensuite : Rencontre « face à face » avec les personnes hébergés et déjà candidat locataire auprès de la Société de logement et débriefing de leur demande.

**03 juin 2013** : Objectif de la rencontre

Débriefing de la présentation de Centr'habitat.

Réflexion sur la prochaine animation à organiser.

**30 septembre 2013** : Présentation « AIS Logicentre »

Présentation des conditions pour devenir candidat locataire au sein d' AIS.

▪ ***Asbl Utopie***

**02 avril 2013** : Rencontre avec l'éducatrice qui anime le groupe des mamans « **les Risques-tout** ».

Objectif : L'éducatrice a présenté à notre assistante sociale le profil des mamans actives dans son atelier et les difficultés qu'elles rencontrent. Cela dans le but d'orienter les possibilités d'organisation d'animations, de visites,...

**26 avril 2013** : Rencontre avec le groupe

Objectif : présentation du Relais social et clarification des attentes des mamans.

**Constats** : Ce groupe est fort en demande d'animations de type « Scrapbooking », visites de villes, parcs,... : Les demandes formulées semblent plus être de type « occupationnelles ».

Malgré cela, des demandes d'information sur les chèques sport, les animations extrascolaires,... étaient également parmi les demandes formulées par le groupe.

Notre agent d'implémentation n'a pas été réactive par rapport aux demandes formulées et il n'y a pas eu de 3ème rencontre en 2013.

**Autres actions de l'agent d'implémentation :**

L'assistante sociale est active de par sa participation, sa réflexion et son investissement au sein de la coordination générale de R.S.U.L.L.

Notamment au travers :

- Des coordinations par axes d'intervention ;
- Du soutien dans la mise en place des plans saisonniers (mise en place d'outils,...) ;
- Soutien dans la récolte de données IWEPS ;
- ...

### **Commentaire du Coordinateur général :**

Notre assistante sociale d'implémentation fournit un travail considérable et de qualité au regard des nombreux objectifs fixés dans son Plan d'Actions.

Nous percevons des avancées cohérentes et concrètes lors de ses différentes activités en lien avec les thématiques centrales.

La force de l'assistante sociale se caractérise par une remarquable clairvoyance quant aux sensibilités du réseau ainsi qu'une grande capacité constante d'évolution méthodologique pour coller au plus près des attentes spécifiques.

Notons aussi que durant l'arrêt de maladie du Coordinateur général, l'assistante sociale a été amenée à assurer la gestion du Relais Social avec notre agent administratif.

L'agent est un véritable outil humain de travail de mise en réseau.

Etre contraint budgétairement de se passer de ses services serait un solide préjudice à l'action de terrain.

Au regard de ses nombreuses qualités, Caroline constitue bien la parfaite adéquation au profil de fonction du chercheur-acteur d'implémentation.

### **Perspectives 2014**

*L'année 2013 a permis de confirmer l'utilité de mettre en place des outils pour les professionnels de terrain dans le cadre du PGF mais également pour récolter les données statistiques.*

*En 2014, l'outil informatique créé avec Julie Bernus (assistante sociale d'implémentation du Relais Social Urbain Montois) sera présenté aux partenaires.*

*Nous espérons que celui-ci répondra à un besoin de terrain et permettra de développer un observatoire plus précis en vue, si nécessaire, d'ajuster notre offre de services et d'aide aux plus précarisés.*

*Pour les concertations, nous sommes satisfaits de la nouvelle dynamique impulsée dans le groupe logement et curieux de voir les synergies qui pourraient naître de la fusion de secteur du logement et de la santé mentale.*

*Notre assistante sociale est impatiente de poursuivre le travail impulsé avec les maisons de repos concernant le problème de relogement des personnes sans-abri âgées de plus de 60 ans. Même si l'objectif semble moins ambitieux, elle pense qu'il est plus pertinent de travailler individuellement avec les institutions et répondre plus précisément à leurs besoins.*

*Caroline souhaite, en 2014, s'investir auprès des groupes de paroles de la Maison d'accueil l'Abri ainsi qu'auprès des mamans d'Utopie.*

*2013 lui a permis de prendre conscience que ces deux groupes étaient fort différents et avaient des attentes différentes.*

*Elle souhaite axer ses animations auprès de la maison d'accueil l'Abri sur un projet concret ex : La réalisation d'un outil pour favoriser l'accès au logement.*

*Cette idée est à creuser avec l'équipe de la maison d'accueil et surtout avec les hébergés.*

*Pour les mamans d'Utopie, dans un premier temps, elle tentera d'inviter des intervenants extérieurs qui présenteront leurs actions (ex : PCS pour les animations extra scolaires...) pour qu'elles puissent prendre connaissance de ce qui existe sur La Louvière.*

*L'agent poursuivra sa participation active au sein des différentes réunions mises en place dans le cadre de la coordination générale du R.S.U.L.L.*

## CHAPITRE III : *Evaluation quantitative des projets du réseau*

Ce chapitre est en lien direct avec le **rôle d'observatoire** de la précarité confié légalement aux Relais Sociaux.

Le travail mené avec l'I.W.E.P.S., la Région Wallonne et les autres Relais Sociaux Wallons a permis la création d'un outil de récolte de données statistiques montrant la réalité des opérateurs subventionnés par notre association.

*Nous rappelons que cet outil vise deux objectifs principaux :*

- La **définition du profil des usagers** : Il s'agit de montrer une photographie annuelle du profil des usagers accueillis ;
- **L'analyse des données de fréquentation des services** : Données reprenant leur offre de services et montrant aussi leurs) méthode(s)

A travers l'outil existant, **nous n'abordons pas l'évolution de la prise en charge** du public cible mais proposons bien une sorte d'« instantané » lors du premier accueil à un moment X. (Démarche statique).

*La réalisation de ce travail présente deux avantages :*

- **Au niveau local** : Une bien meilleure connaissance de notre réalité sociale ;
- **Au niveau Wallon et via l'I.W.E.P.S.**, par un travail d'harmonisation des statistiques collectées au sein de tous les Relais Sociaux, une prise de connaissance des réalités de toutes les grandes villes couvertes par un Relais Social.

Cette évaluation quantitative est rendue possible grâce au travail « de fourmi » des opérateurs, à leur rigueur quant à la tenue des nombreuses données qui leurs sont demandées.

Nous tenons ici à les remercier.

Une fois les données centralisées au sein de la Coordination générale, une analyse spécifique est faite par nos soins et axe/axe.

L'enjeu pour nous est de dégager les tendances sur plusieurs années.

Nous sommes très fiers de vous montrer le fruit de ces efforts concertés.

De très gros progrès ont été réalisés et sans aucune prétention, notre Relais Social est en bien en mesure d'apporter un certain éclairage en matière de précarité sociale.

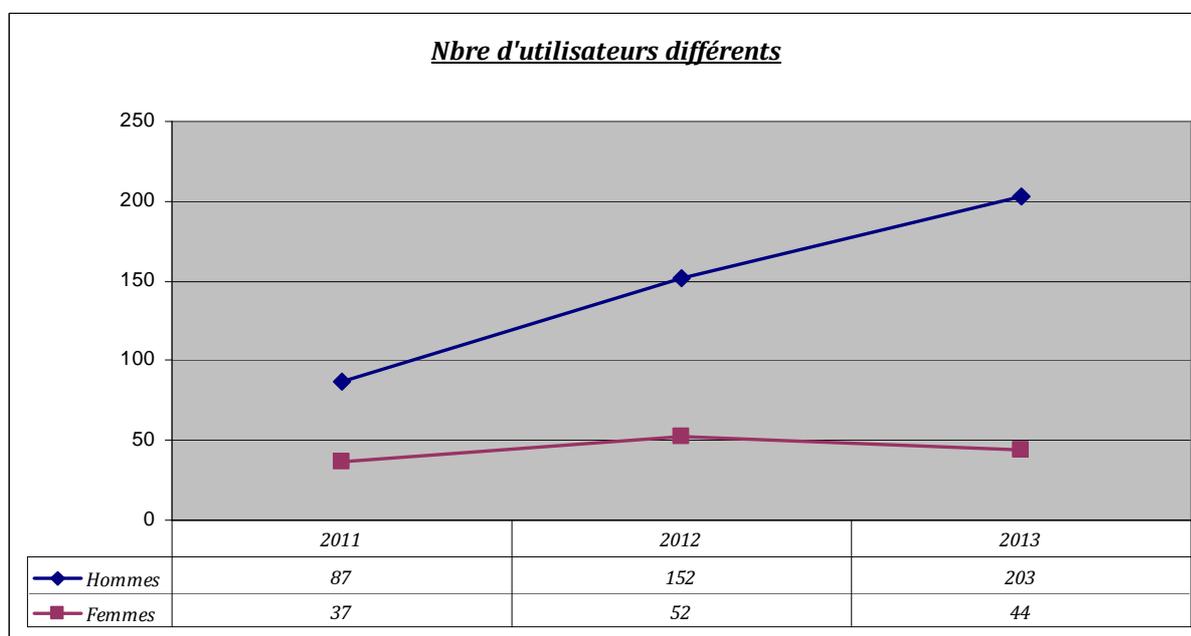
## 1. Axe accueil de nuit et hébergement

### 1.1. Abri de nuit "Le Tremplin"

#### ▪ Données de profil

#### Nombre d'utilisateurs différents

	2011	2012	2013
Hommes	87	152	203
Femmes	37	52	44
Total	124	204	247



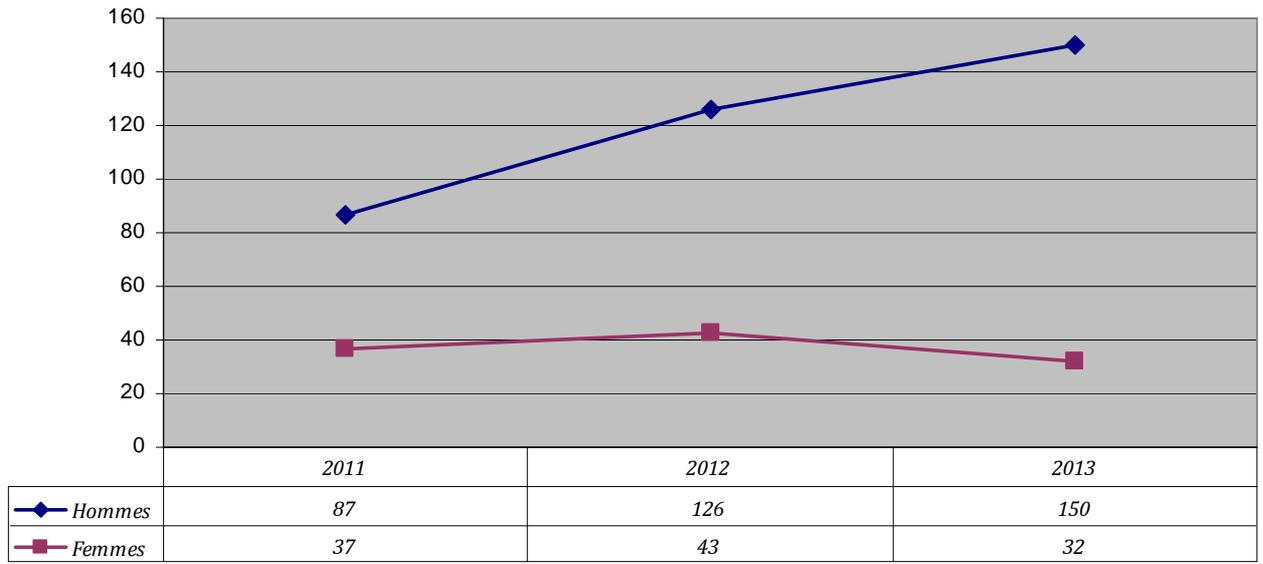
L'équipe se rend compte que le service est de plus en plus connu et remarque qu'il y a de plus en plus de bouche à oreille.

De plus, beaucoup de personnes sont orientées par les services extérieurs. Notamment, par les services qui existent autour de La Louvière (Manage,...) ainsi que les villes autour de La Louvière (Mons, Tournai,...).

#### Nombre de primo utilisateurs différents

	2011	2012	2013
Hommes	87	126	150
Femmes	37	43	32
Total	124	169	182

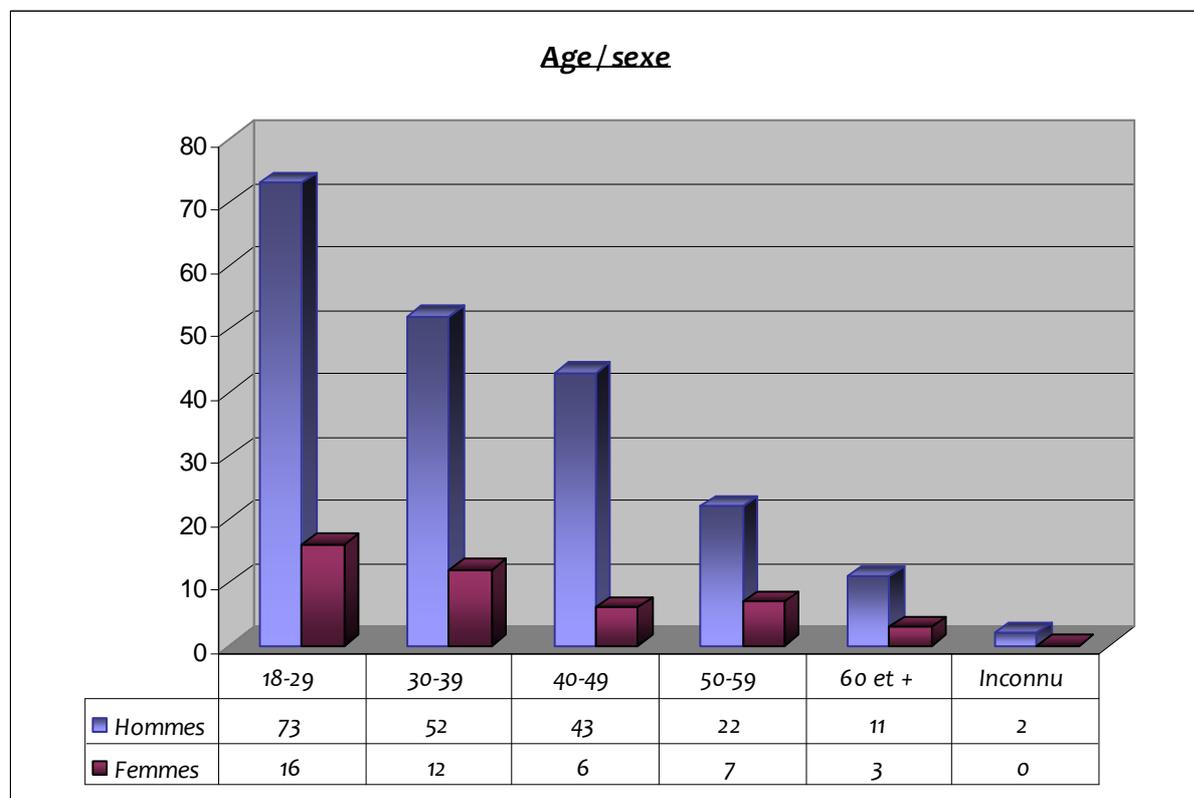
### Nbre de primo utilisateurs différents



### Age/Sexe

	18-29	30-39	40-49	50-59	60 et +	Inconnu
<b>Hommes</b>	<b>73</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>2</b>
<b>Femmes</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>64</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>2</b>

### Age / sexe

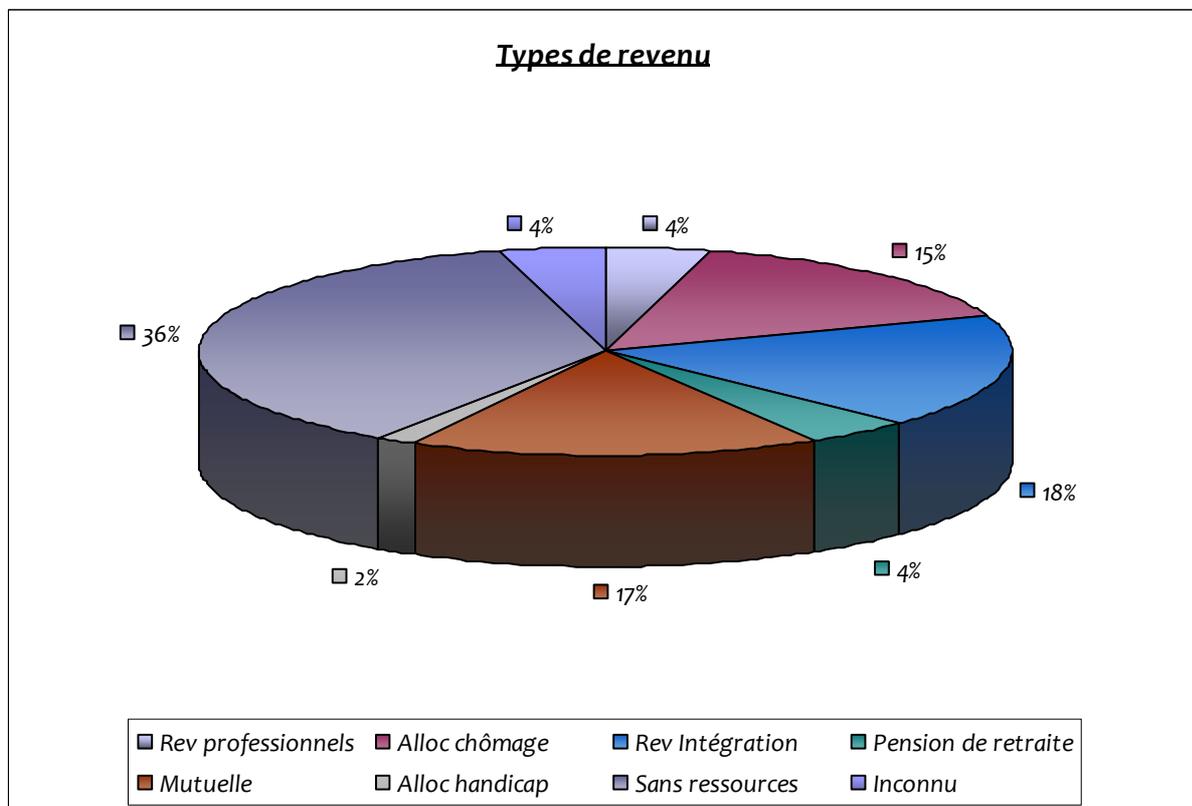


L'équipe de l'abri de nuit constate qu'il y a beaucoup plus d'hommes que de femmes qui fréquentent leur institution.

Il y a beaucoup de jeunes plus marginalisés présentant diverses difficultés (toxicomanie,...). L'équipe remarque que lorsque les jeunes se regroupent, ils sont plus difficiles à gérer.

### Types de revenu

<b>Revenus professionnels</b>	<b>10</b>
<b>Allocations chômage</b>	<b>38</b>
<b>Revenus Intégration</b>	<b>44</b>
<b>Pension de retraite</b>	<b>10</b>
<b>Mutuelle</b>	<b>41</b>
<b>Allocation handicap</b>	<b>4</b>
<b>Sans ressources</b>	<b>90</b>
<b>Inconnu</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>247</b>

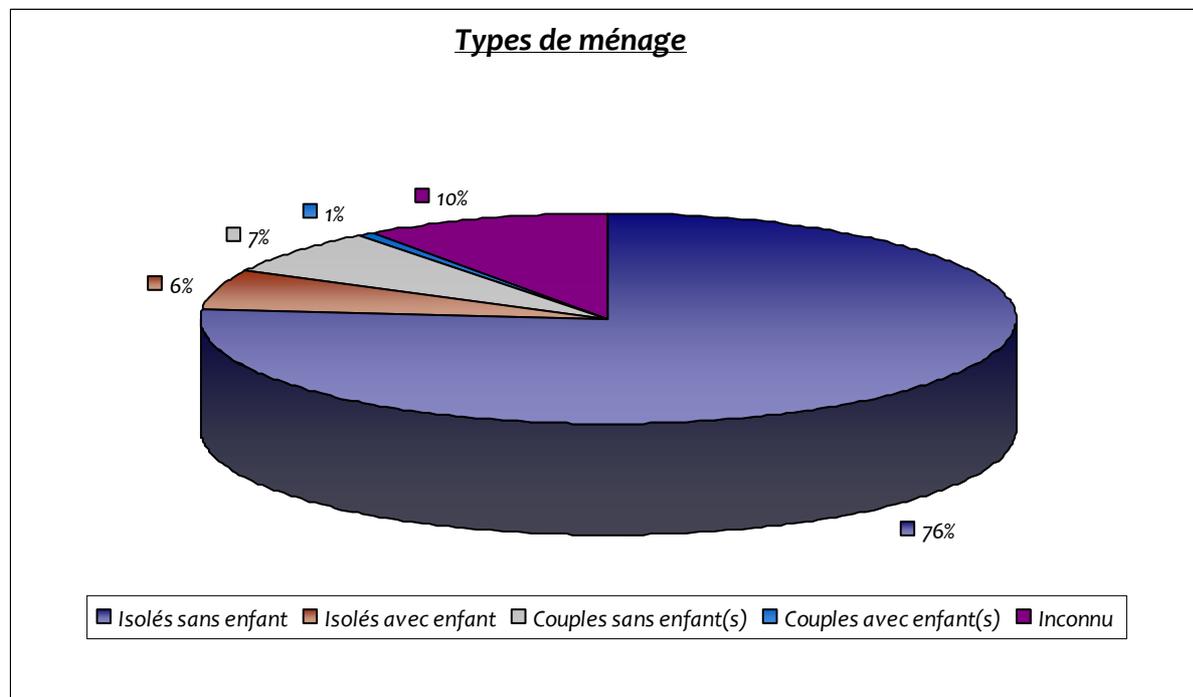


A leur arrivée, 1 personne sur 3 n'a pas de ressources. La majorité des utilisateurs du service bénéficient d'allocations sociales.

### Types de ménage

<b>Isolés sans enfant</b>	<b>189</b>
---------------------------	------------

<b>Isolés avec enfant</b>	<b>15</b>
<b>Couples sans enfant(s)</b>	<b>17</b>
<b>Couples avec enfant(s)</b>	<b>2</b>
<b>Inconnu</b>	<b>24</b>
<b>Total</b>	<b>247</b>

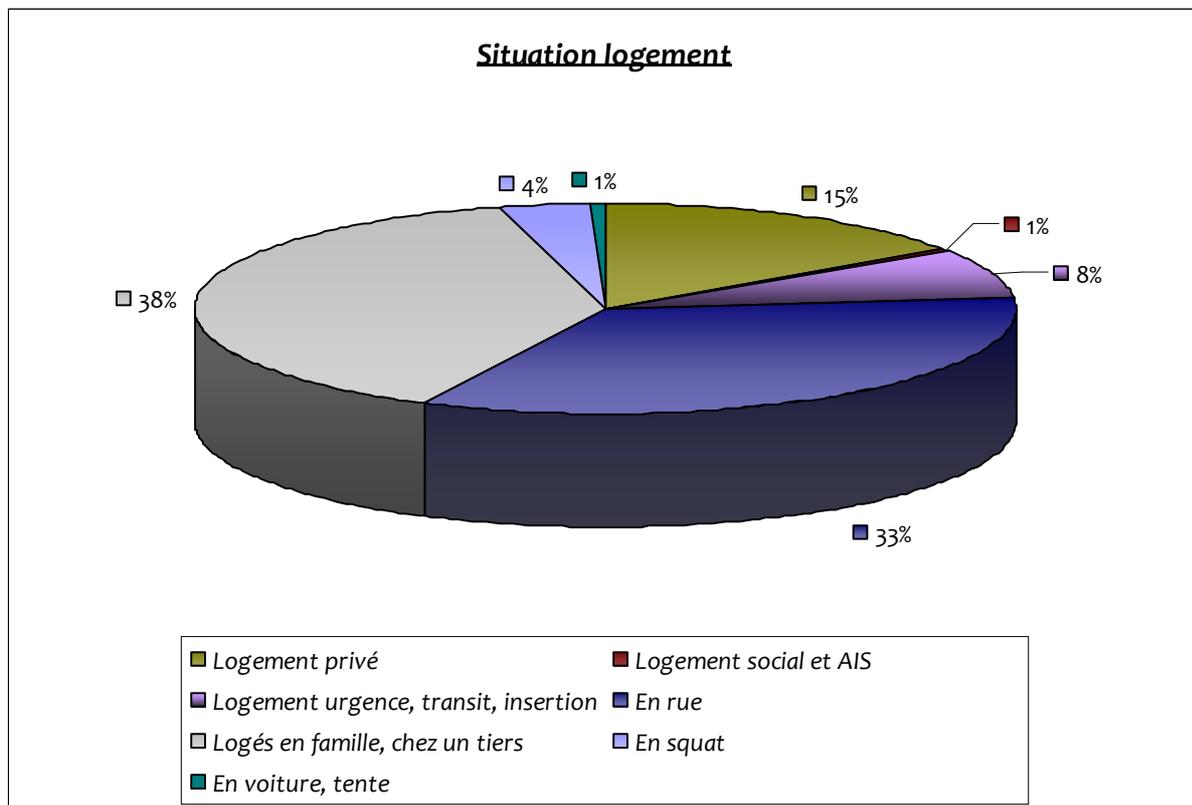


La structure n'est pas adaptée aux enfants, du coup l'équipe fait un gros travail d'orientation vers une structure spécialisée dans l'accueil des familles.

La plupart des familles rencontrées à l'abri de nuit sont des sans-papiers ou victimes de violences conjugales.

### Situation logement

<b>Logement privé</b>	<b>30</b>
<b>Logement urgence, transit, insertion</b>	<b>15</b>
<b>En rue, en abri de fortune</b>	<b>75</b>
<b>Logés en famille, chez un tiers</b>	<b>76</b>
<b>Maison d'accueil</b>	<b>14</b>
<b>Hôpital psychiatrique</b>	<b>11</b>
<b>Autres</b>	<b>26</b>
<b>Hébergement d'urgence</b>	<b>5</b>
<b>Logement social et AIS</b>	<b>1</b>
<b>Prison</b>	<b>6</b>
<b>Autres institutions</b>	<b>7</b>
<b>Endroits hors institutions</b>	<b>4</b>
<b>Inconnu</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>247</b>

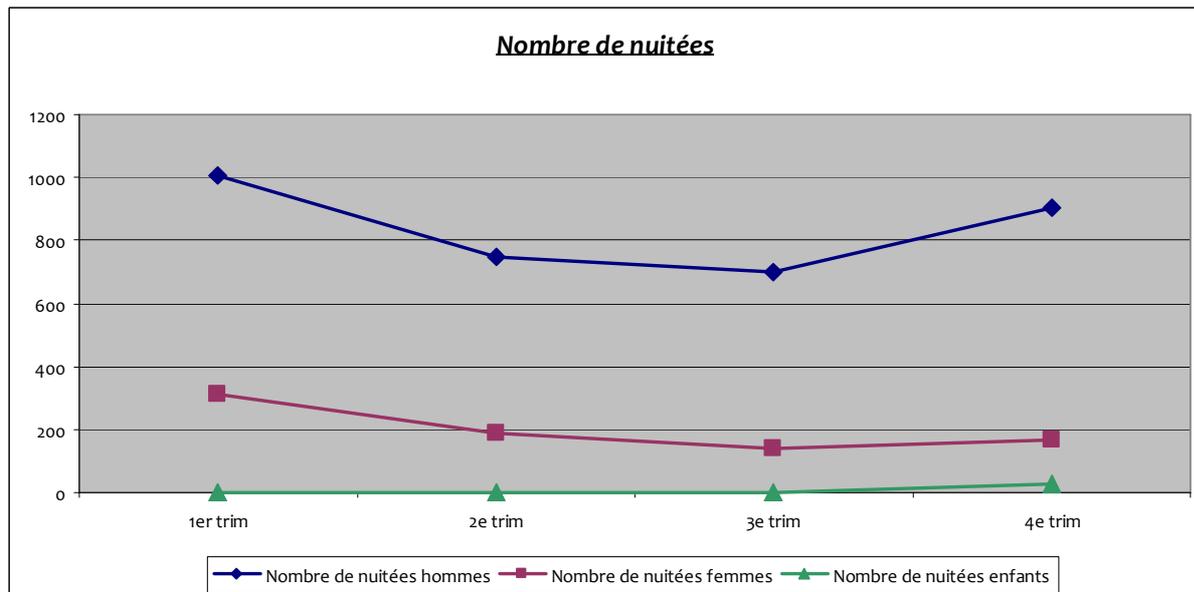


L'équipe remarque que souvent, avant d'arriver, les personnes qui se présentent à l'abri de nuit sont dans une situation précaire (Dans la famille, chez un tiers,...)

▪ **Données d'utilisation**

**Nombre de nuitées**

	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre
<b>Hommes</b>	1008	749	702	903
<b>Femmes</b>	314	190	141	165
<b>Enfants</b>	0	2	0	25
<b>Total</b>	1322	941	843	1093

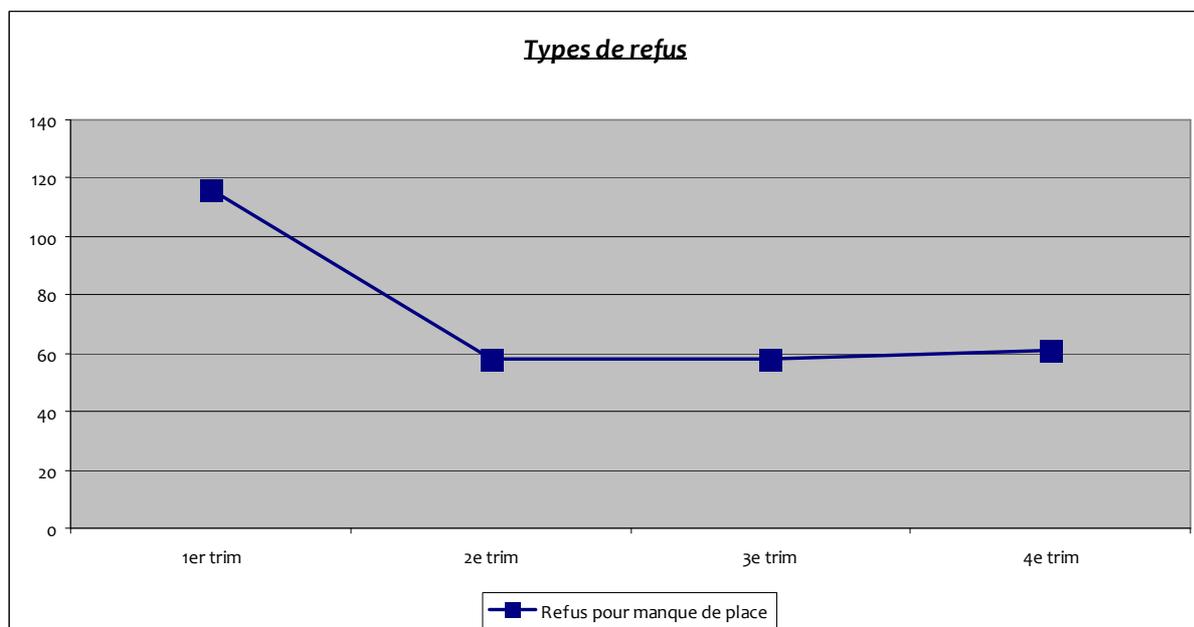


L'augmentation du nombre de lits justifie l'augmentation du nombre de nuitées en période hivernale.

En octobre, le service a fermé ses portes durant une semaine.

### Types de refus

	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre
<b>Manque de place</b>	<b>116</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>61</b>



Type de refus	Totaux annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4em trim
Refus pour manque de place	293	116	58	58	61
Refus pour arrivée hors horaire	13	0	7	5	1
Refus pour non respect du ROI	65	16	7	42	0
Refus pour quotas dépassé	23	0	0	23	0
Autres	2	0	0	2	0

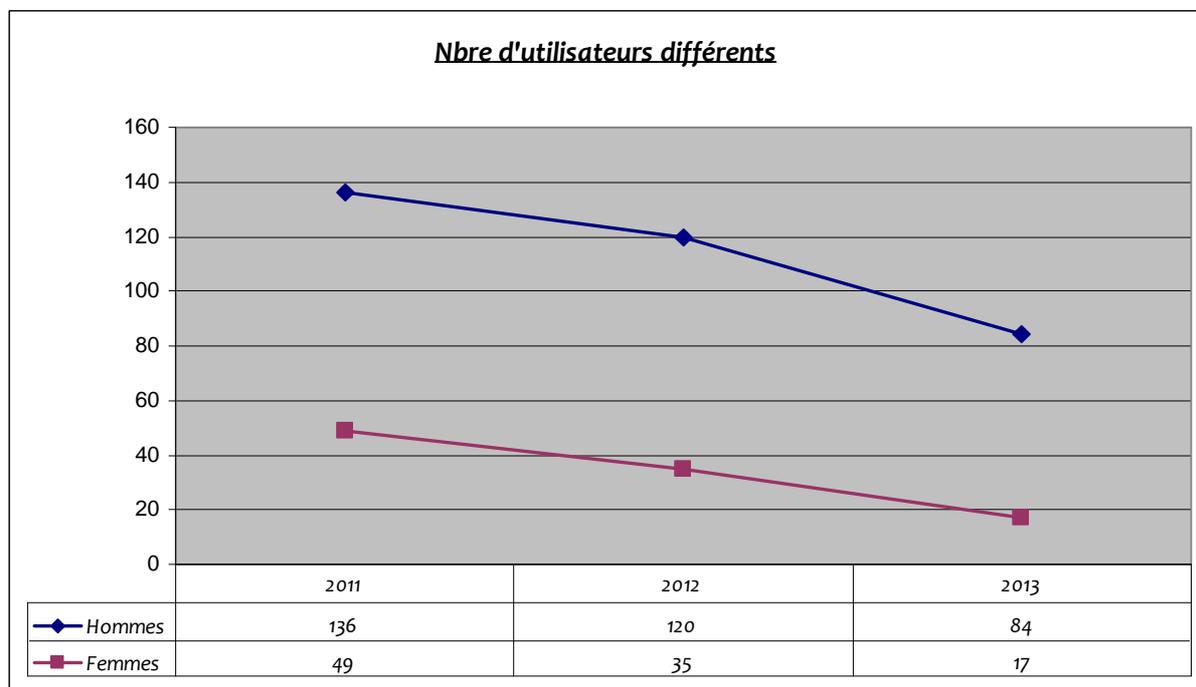
## 2. Axe accueil de jour

### 2.1. Centre d'accueil de jour "Le 109"

- Données de profil

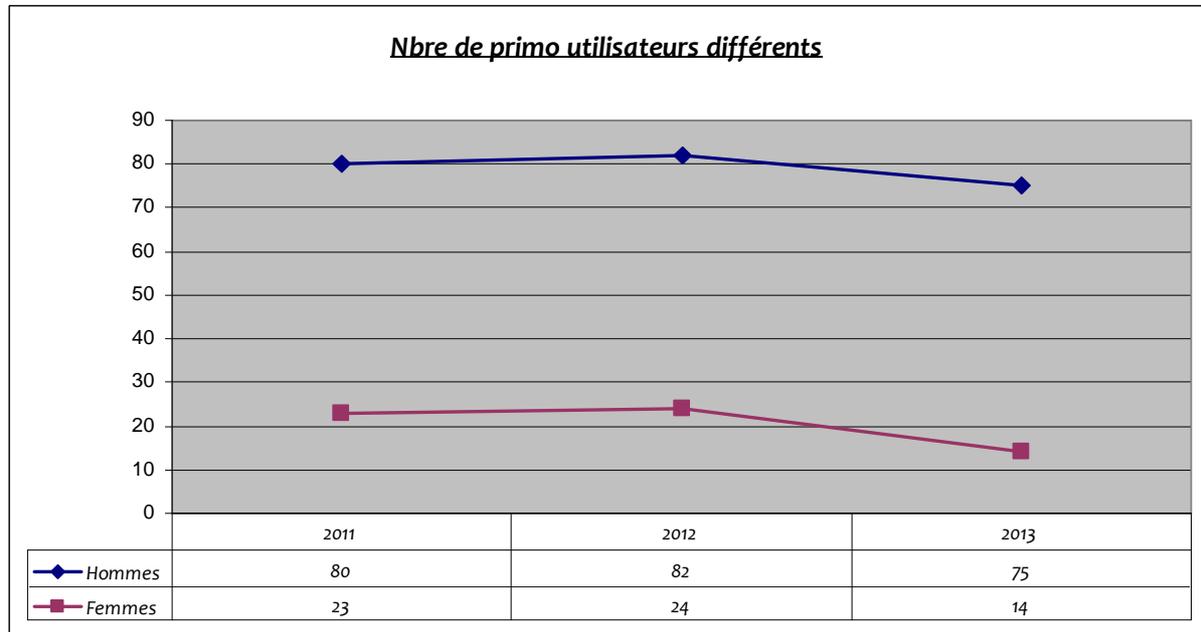
#### Nombre d'utilisateurs différents

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>136</b>	<b>120</b>	<b>84</b>
<b>Femmes</b>	<b>49</b>	<b>35</b>	<b>17</b>
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>155</b>	<b>101</b>



### Nombre de primo utilisateurs différents

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>80</b>	<b>82</b>	<b>75</b>
<b>Femmes</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>106</b>	<b>89</b>

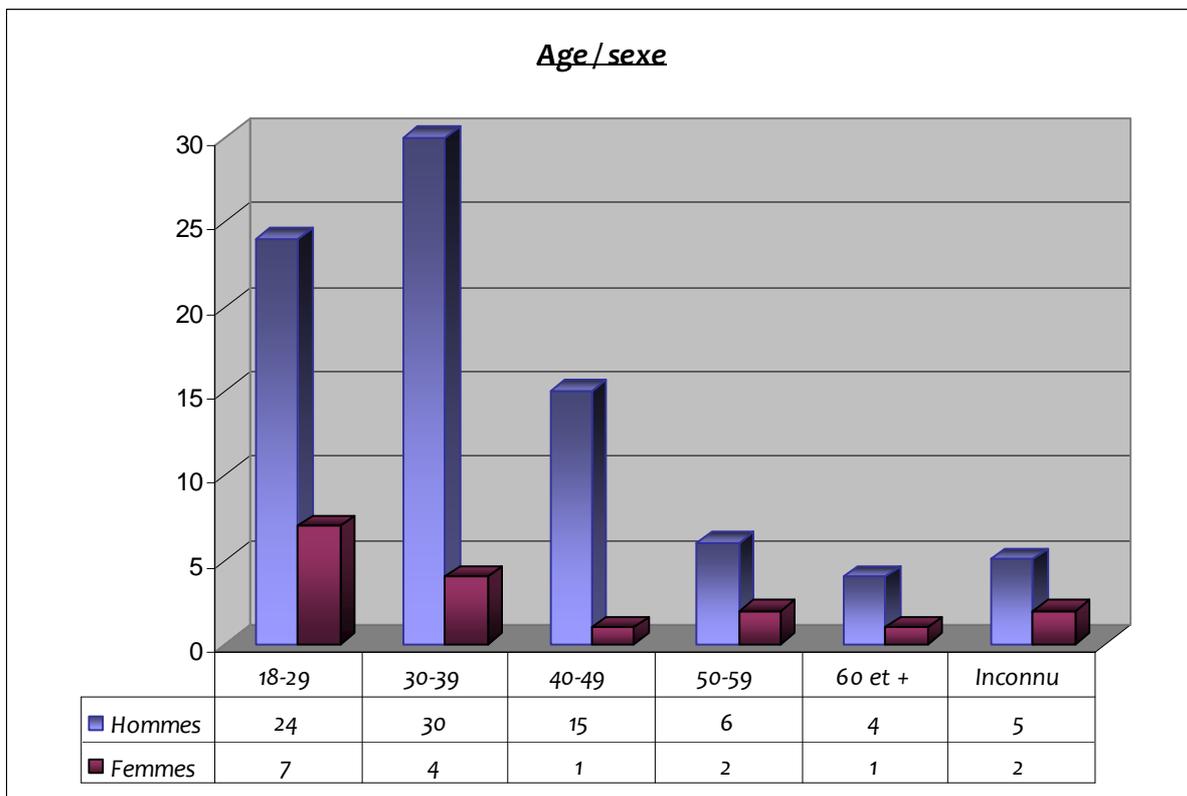


Les usagers ont identifié le "109" comme étant un lieu d'accueil où se poser. La mission confiée à l'équipe de création de liens est accomplie. Le rythme de la personne est respecté par l'équipe même si on peut avoir l'impression qu'une partie des usagers se marginalisent et restent en rue. Un travail d'accompagnement est mis en place (notamment via des réunions cliniques, la mise en place de permanences qui permettent à la personne de reprendre en main sa santé,...).

Le "109" accueille beaucoup de nouvelles personnes, qui à la vue du graphique précédent, **ne semblent pas rester dans une dynamique d'errance.**

### Age/Sexe

	18-29	30-39	40-49	50-59	60 et +	Inconnu	Total
<b>Hommes</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>84</b>
<b>Femmes</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>101</b>



Le "109" a accueilli beaucoup de jeunes en 2013. La difficulté avec ce public est qu'il reste sans projet. Ces jeunes cumulent plusieurs problèmes comme la toxicomanie,... ce qui essouffle alors l'équipe.

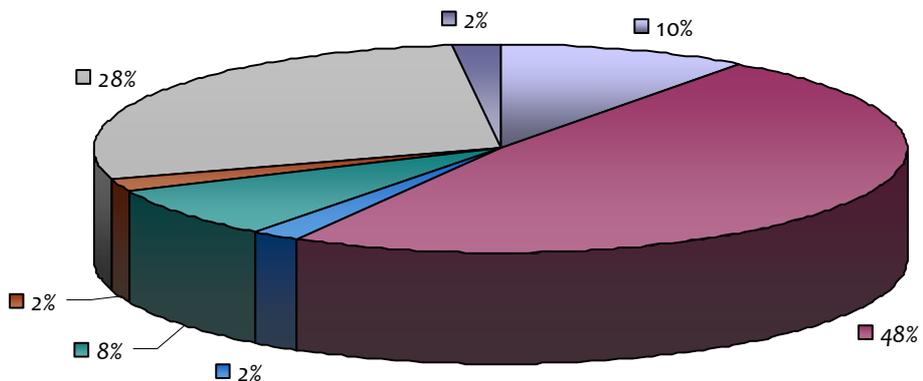
Il convient également de considérer la dynamique existante au sein d'un groupe à un moment donné.

### Types de revenu

<b>Revenus professionnels</b>	<b>0</b>
<b>Allocation chômage</b>	<b>10</b>
<b>Revenus Intégration</b>	<b>49</b>
<b>Pension de retraite</b>	<b>2</b>
<b>Mutuelle</b>	<b>8</b>
<b>Allocation handicap</b>	<b>2</b>
<b>Sans ressources</b>	<b>28</b>
<b>Inconnu</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>101</b>

1/4 de la population accueillie est sans ressources et 100% des personnes ont des allocations sociales.

### Types de revenu



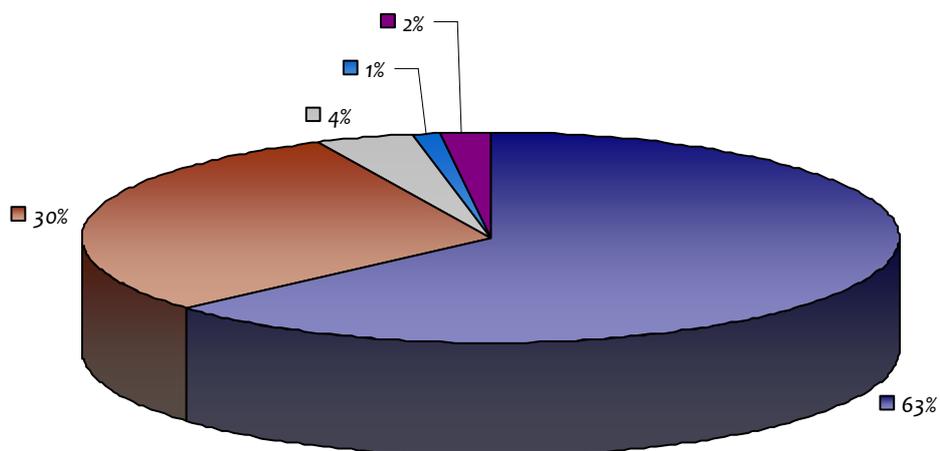
Alloc chômage
  Rev Intégration
  Pension de retraite
  Mutuelle

Alloc handicap
  Sans ressources
  Inconnu

### Types de ménage

<b>Isolés sans enfant</b>	<b>64</b>
<b>Isolés avec enfant</b>	<b>30</b>
<b>Couples sans enfant(s)</b>	<b>4</b>
<b>Couples avec enfant(s)</b>	<b>1</b>
<b>Inconnu</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>101</b>

### Types de ménage



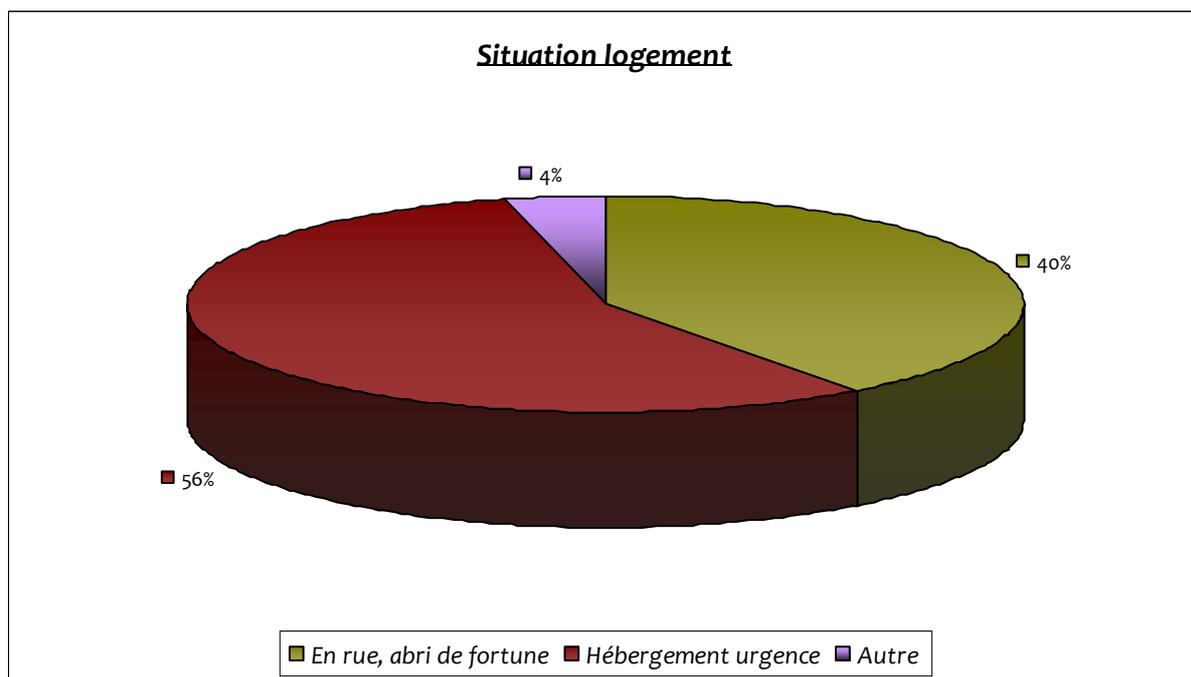
Isolés sans enfant
  Isolés avec enfant
  Couples sans enfant(s)
  Couples avec enfant(s)
  Inconnu

### Situation logement

<b>En rue, abri de fortune</b>	<b>40</b>
<b>Hébergement urgence</b>	<b>57</b>
<b>Autre</b>	<b>4</b>
<b>Maison d'accueil</b>	<b>1</b>
<b>Hôpital général</b>	<b>1</b>
<b>Inconnu</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>101</b>

Près de 100% des personnes accueillies sont dans une situation très précaire en matière de logement. Ils se disent totalement démunis.

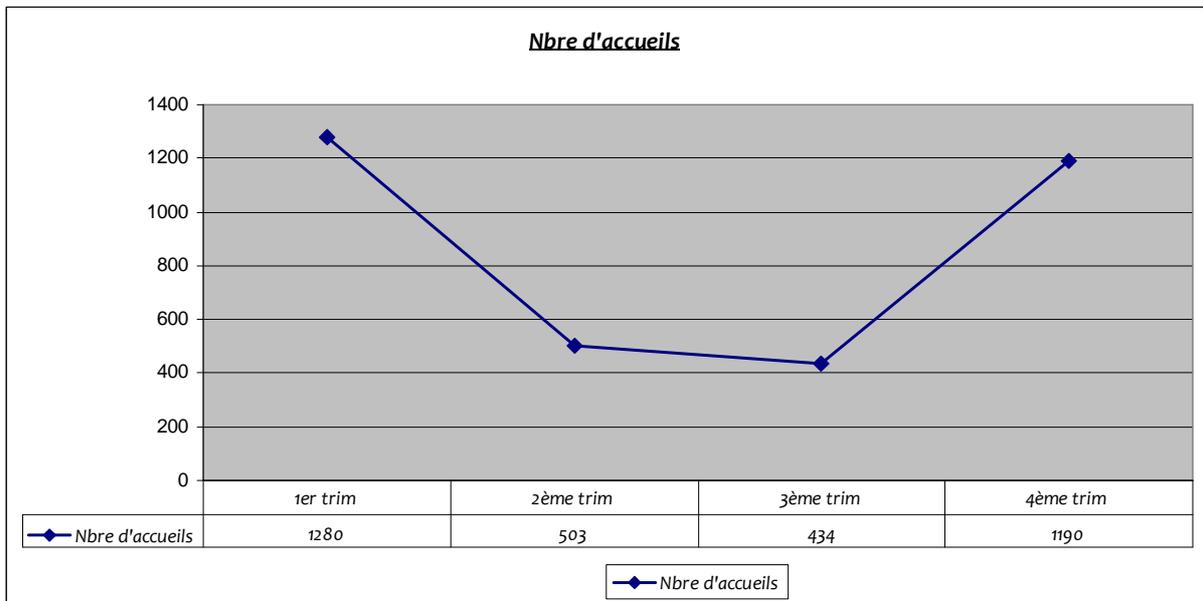
Malgré tout, l'équipe ne constate pas de démarches du chef des personnes pour sortir de cette extrême précarité.



▪ **Données d'utilisation**

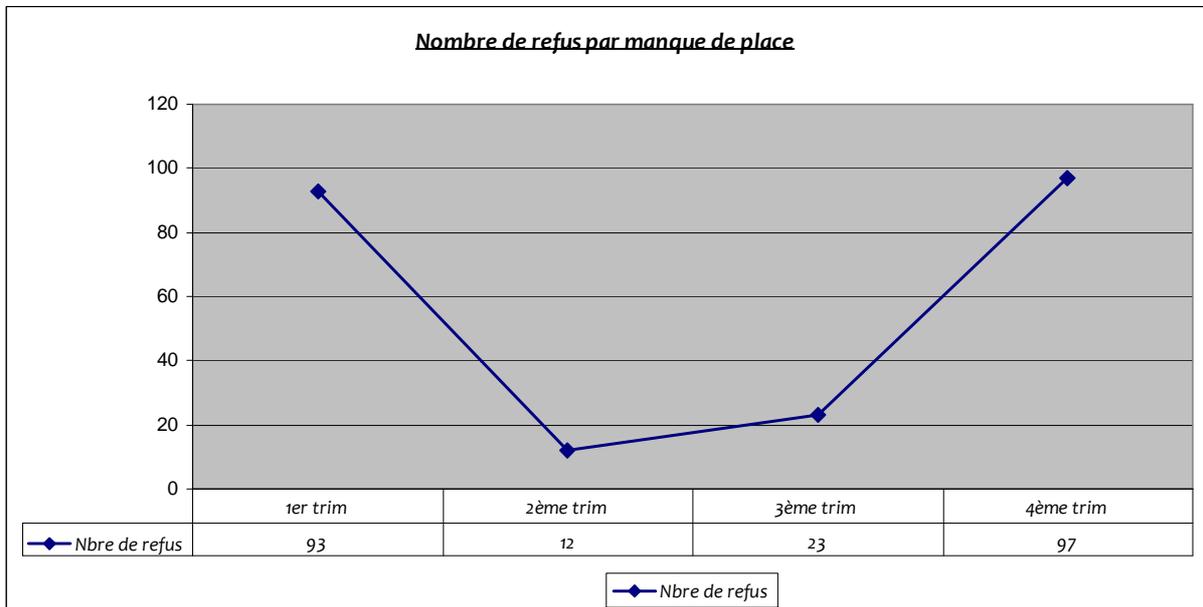
**Nombre d'accueils**

	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	Total
<b>Nbre d'accueils</b>	<b>1280</b>	<b>503</b>	<b>434</b>	<b>1190</b>	<b>3407</b>



**Nombre de refus**

	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	Total
<b>Nbre de refus</b>	<b>93</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>97</b>	<b>225</b>

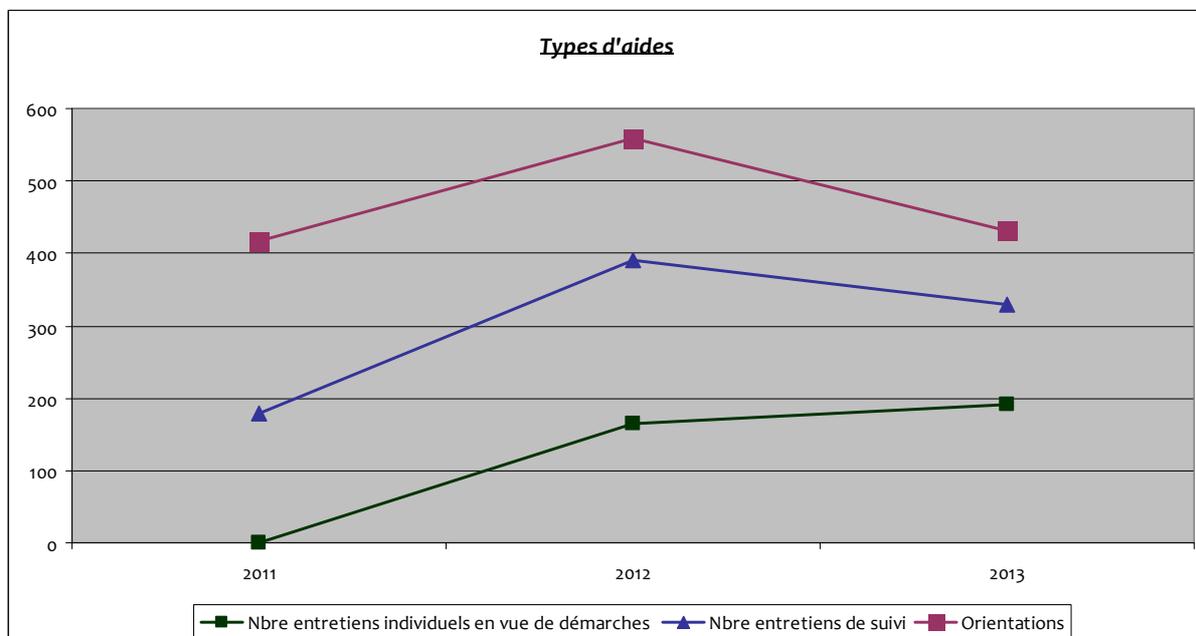


La capacité limitée de l'accueil au 109 amène un impact au niveau des refus surtout en période hivernale.

Notons que la saison n'est pas le seul critère expliquant les mouvements.

**Types d'aides**

Types d'aide	2011	2012	2013
Nbre entretiens individuels en vue de démarches	/	164	192
Nbre entretiens de suivi	178	227	138
Orientations	239	168	101
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>559</b>	<b>431</b>



Au travers de ce graphique nous constatons le travail d'accompagnement, d'orientations fait par l'équipe. La dynamique d'insertion est bien impulsée par l'équipe du 109, mais la plupart des utilisateurs sont peu réceptifs à cette dynamique.

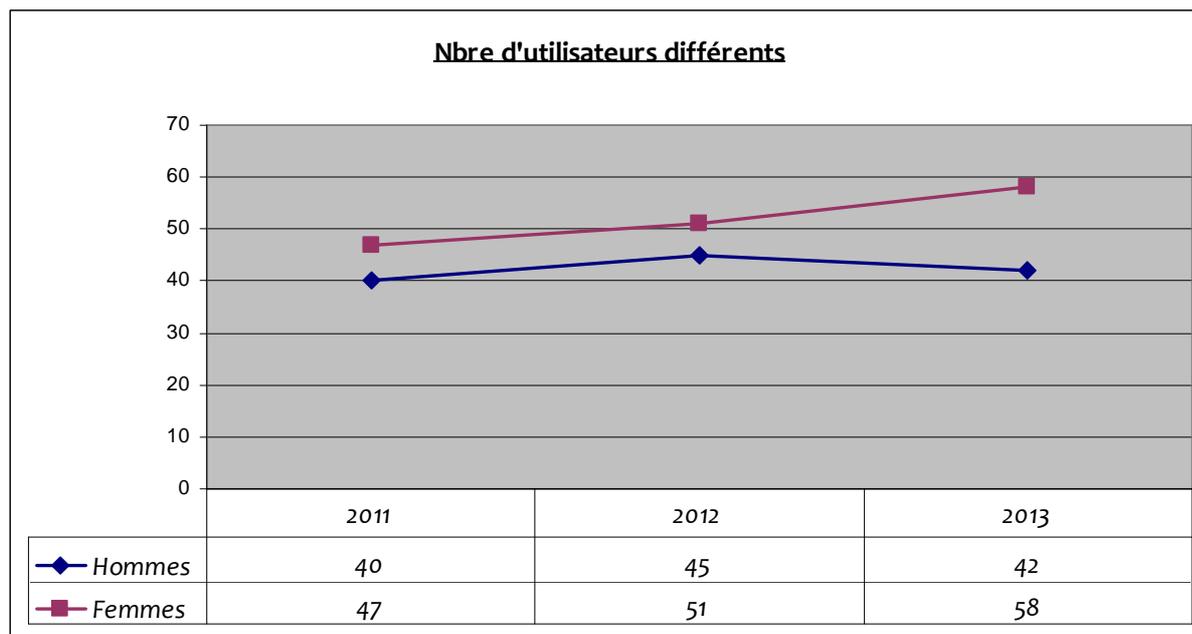
Autres actions proposées par le 109	2011	2012	2013
Nombre de repas	471	772	896
Activités internes	366	576	701
Activités extérieures	8	7	9
Permanences Relais Santé	93	56	11
Permanences Psy	76	67	28
Permanences DUS	20	14	1
<b>Total</b>	<b>1034</b>	<b>1492</b>	<b>1646</b>

## 2.2. AIS "Logicentre"

- Données de profil

### Nombre d'utilisateurs différents

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>42</b>
<b>Femmes</b>	<b>47</b>	<b>21</b>	<b>58</b>
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

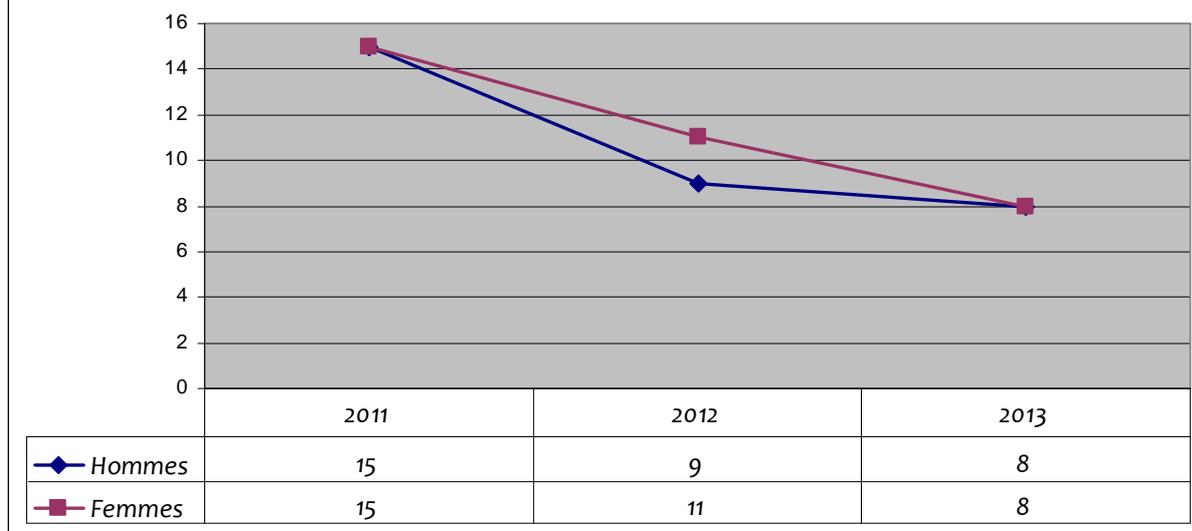


### Primo-utilisateurs

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
<b>Femmes</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>16</b>

Il y a de moins en moins de primo-utilisateurs **car l'accompagnement social permet de stabiliser les locataires**. En conséquence, il y a beaucoup moins de turn-over.

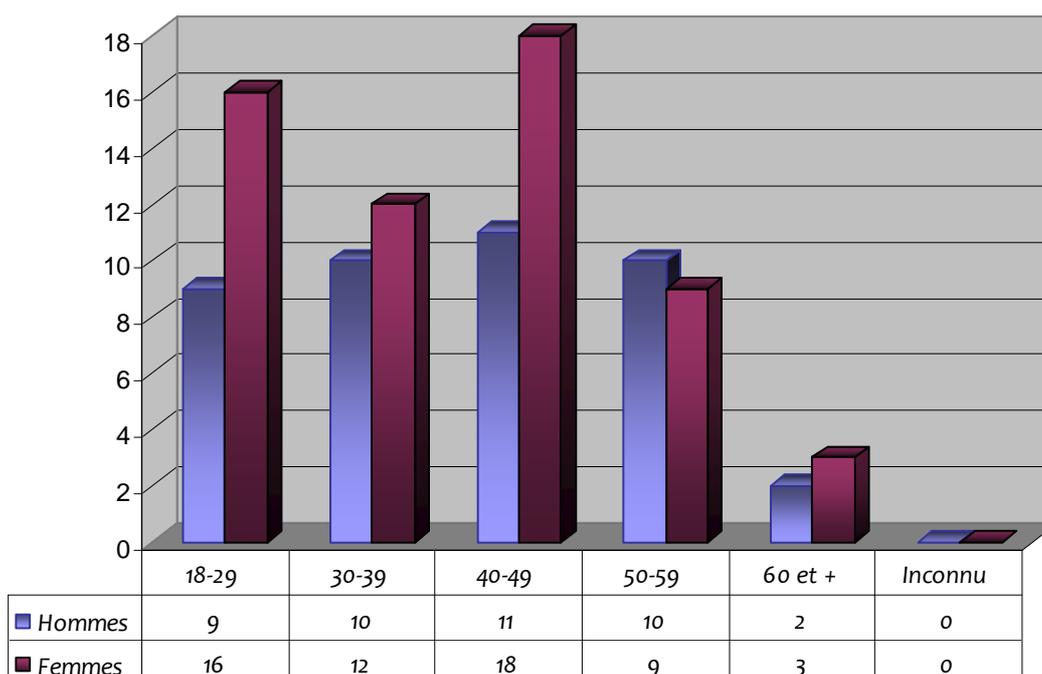
### Nbre de primo utilisateurs différents



### Age / Sexe

	18-29	30-39	40-49	50-59	60 et +	Inconnu	
<b>Hommes</b>	9	10	11	10	2	0	
<b>Femmes</b>	16	12	18	9	3	0	
<b>Total</b>	25	22	29	19	5	0	100

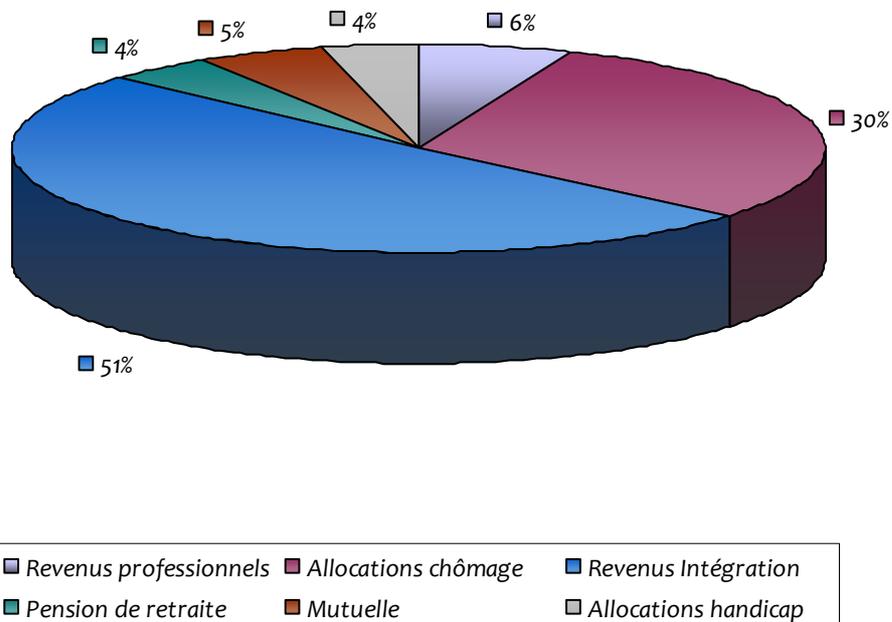
### Age / sexe



### Types de revenu

Revenus professionnels	6
Allocations chômage	30
Revenus Intégration	51
Pension de retraite	4
Mutuelle	5
Allocations handicap	4
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Types de revenu**

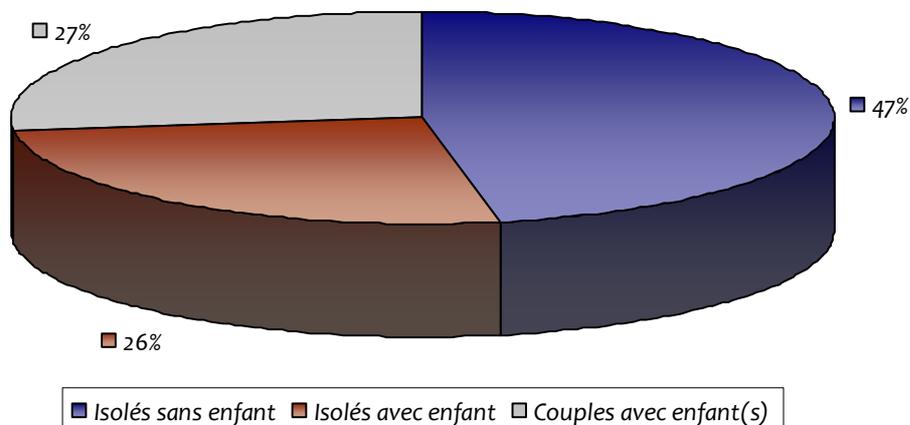


On constate que **94% des personnes suivies sont sans revenus professionnels.**

### Types de ménage

Isolés sans enfant	47
Isolés avec enfant	26
Couples avec enfant(s)	27
<b>Total</b>	<b>100</b>

### Types de ménage



Près de la moitié des personnes a des enfants (53%), ce qui renforce la difficulté de faire face au quotidien quand on a des revenus précaires.

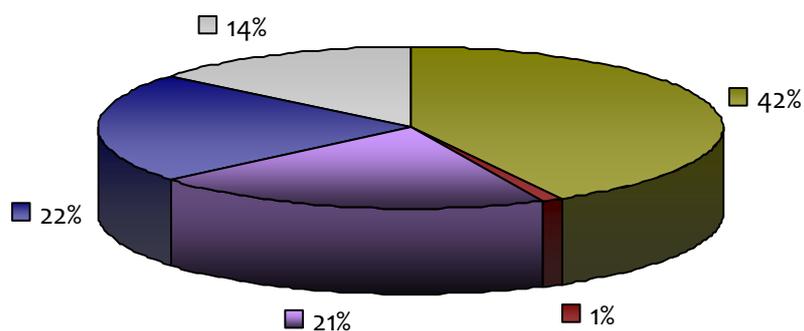
### Situation logement

Logement privé	42
Logement urgence, transit, insertion	1
En rue, abri de fortune	21
Logés en famille, chez un tiers	22
Autre	14
<b>Total</b>	<b>100</b>

Près de 60% des personnes suivies n'ont pas de logement.

Pour un certain nombre d'entre elles, cela implique un renforcement de l'accompagnement social en vue d'apprendre ou de réapprendre la gestion liée à l'occupation d'un logement (En termes de paiement du loyer, des charges énergétiques, de l'entretien du logement et du respect du voisinage et de l'environnement).

### Situation logement



■ Logement privé	■ Logement urgence, transit, insertion
■ En rue, abri de fortune	■ Logés en famille, chez un tiers
■ Autre	

#### ▪ Données d'utilisation

#### Types d'aides

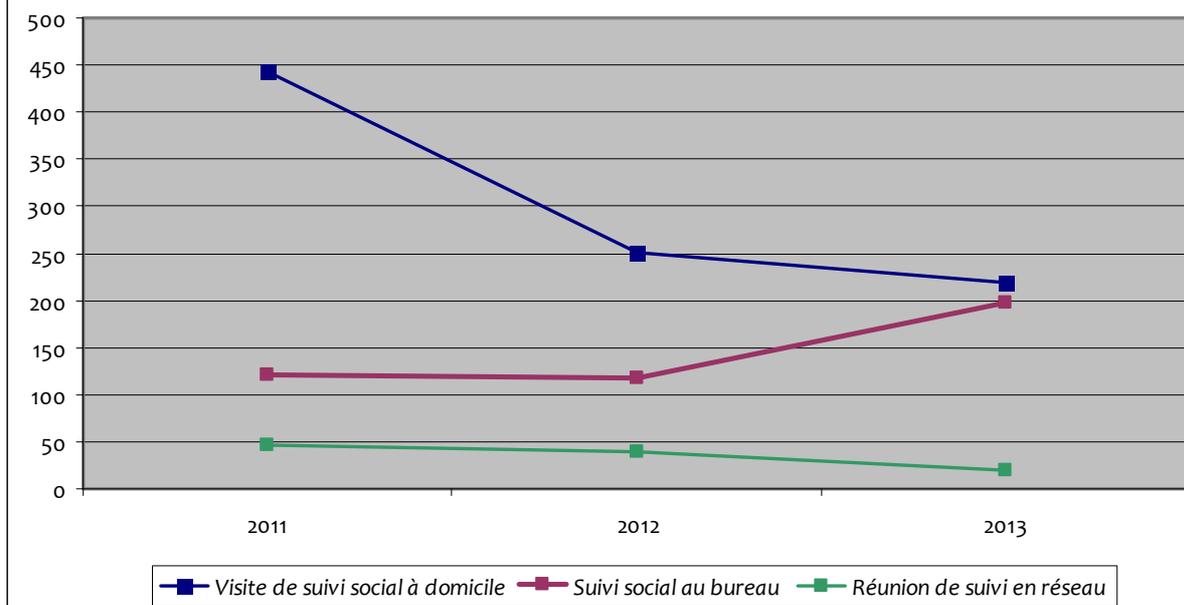
	2011	2012	2013
<b>Visite de suivi social à domicile</b>	<b>443</b>	<b>251</b>	<b>219</b>
<b>Suivi social au bureau</b>	<b>121</b>	<b>117</b>	<b>198</b>
<b>Réunion de suivi en réseau</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>415</b>	<b>437</b>

Certains locataires ont été suivis plus fréquemment pour créer du lien, les visites et contacts sont plus espacés lorsque la confiance entre l'AIS et la personne est présente.

Au fur et à mesure des années, certains locataires ont acquis des automatismes grâce aux interventions et à l'accompagnement social. Par exemple, ils savent où aller pour obtenir un colis alimentaire.

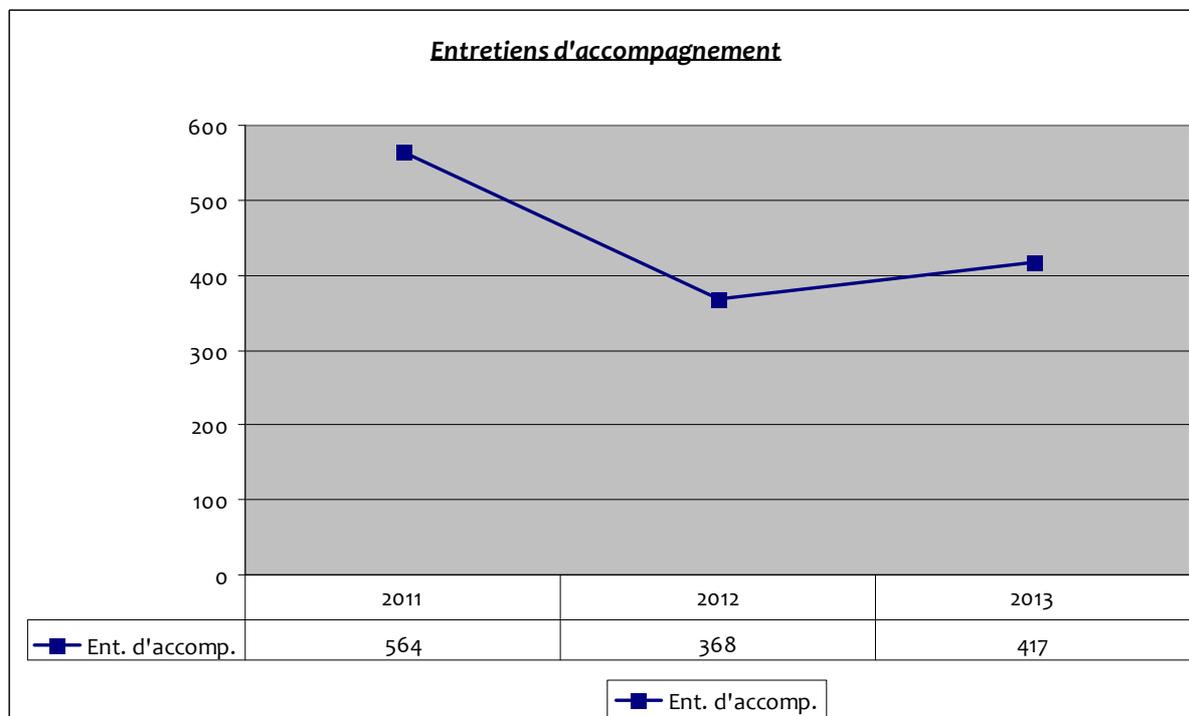
L'acquisition de ces automatismes et le fait que les personnes interpellent plus rapidement l'assistante sociale permettent de diminuer l'urgence et la gravité de certaines situations.

### Types d'aides



### Entretiens d'accompagnement

Les entretiens d'accompagnement représentent l'addition des « entretiens au bureau » et des « visites domiciliaires ».



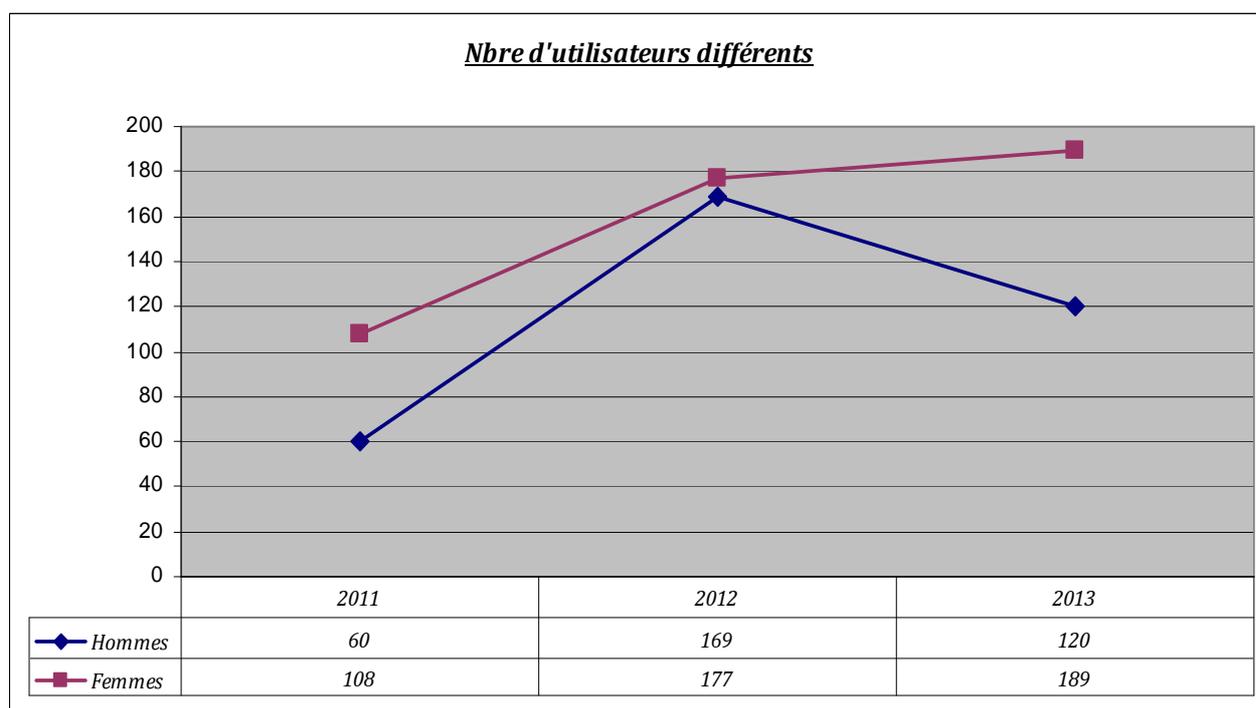
Avant, les collaborations avec le réseau étaient soutenues. Dorénavant, l'équipe connaît certains partenaires et une relation de confiance s'est créée. La mise en place de réunions systématiques ne se justifie pas toujours.

### 2.3. Service "Loge-toit"

- Données de profil

#### Nombre d'utilisateurs différents

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>60</b>	<b>169</b>	<b>120</b>
<b>Femmes</b>	<b>108</b>	<b>177</b>	<b>189</b>
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>346</b>	<b>309</b>

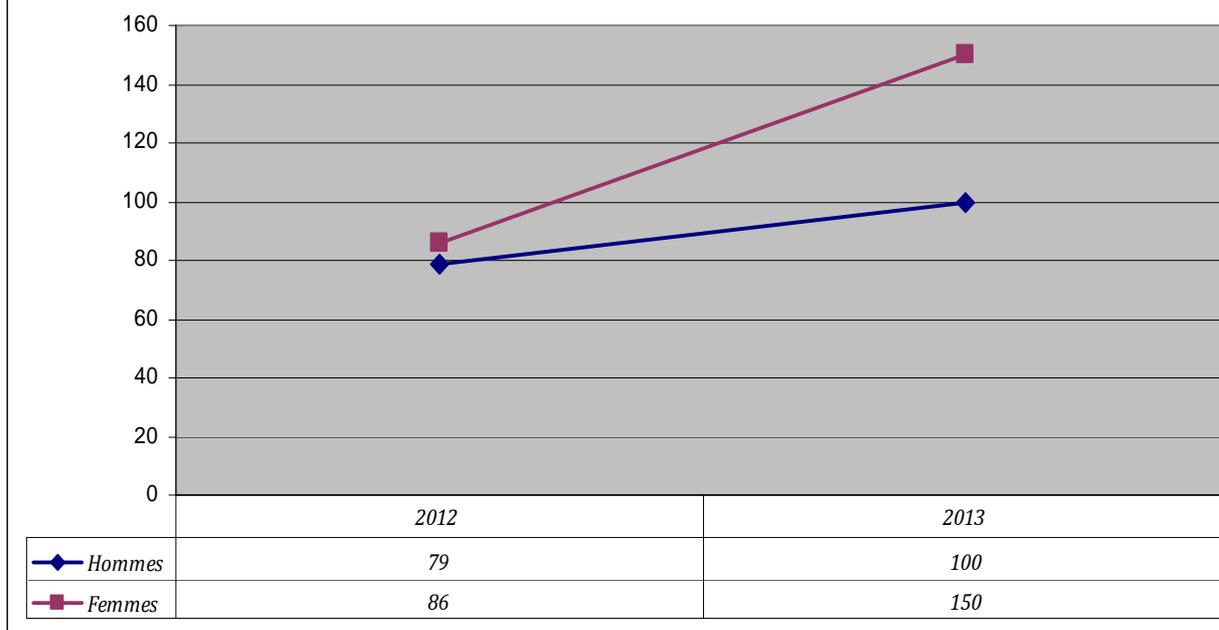


Le service émet l'hypothèse que les femmes sont plus dynamiques dans les recherches d'un logement et une stabilisation en logement pour éviter la perte de la garde des enfants ou pour récupérer celle-ci.

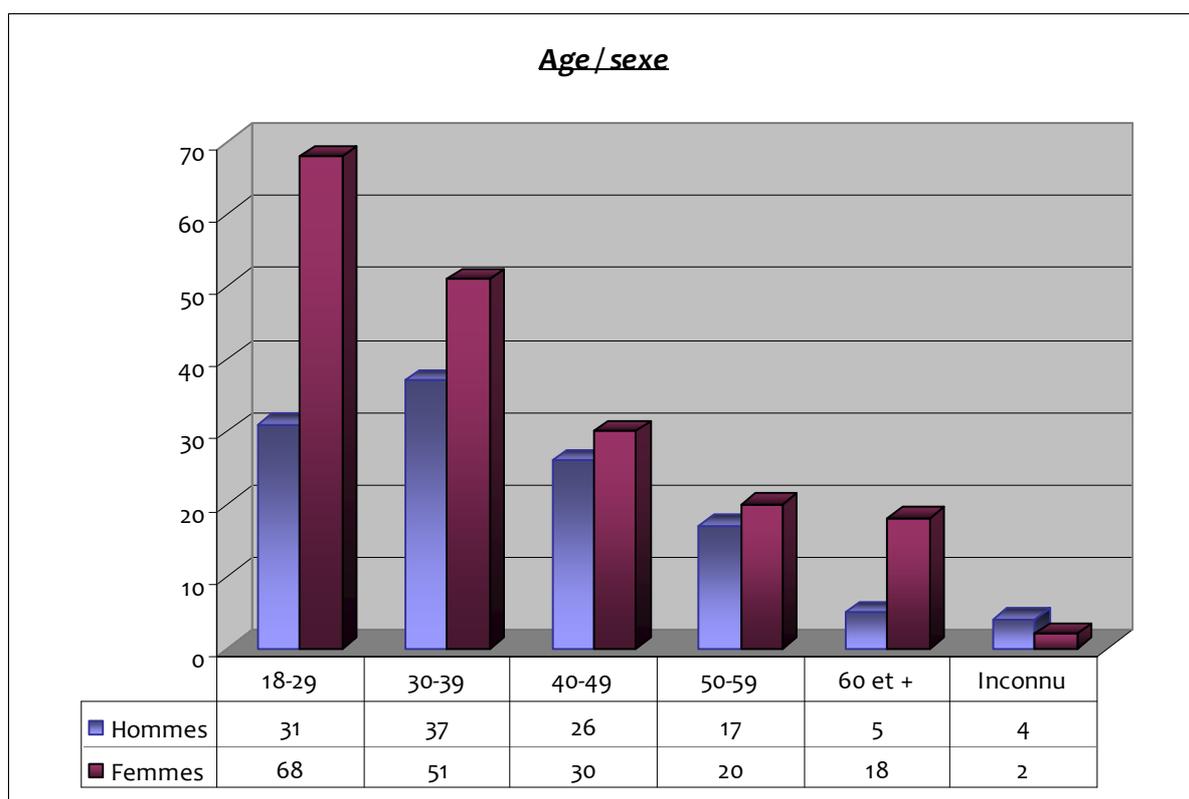
#### Primo-utilisateurs

	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>79</b>	<b>100</b>
<b>Femmes</b>	<b>86</b>	<b>150</b>
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>250</b>

### Nbre de primo utilisateurs différents



### Age / Sexe

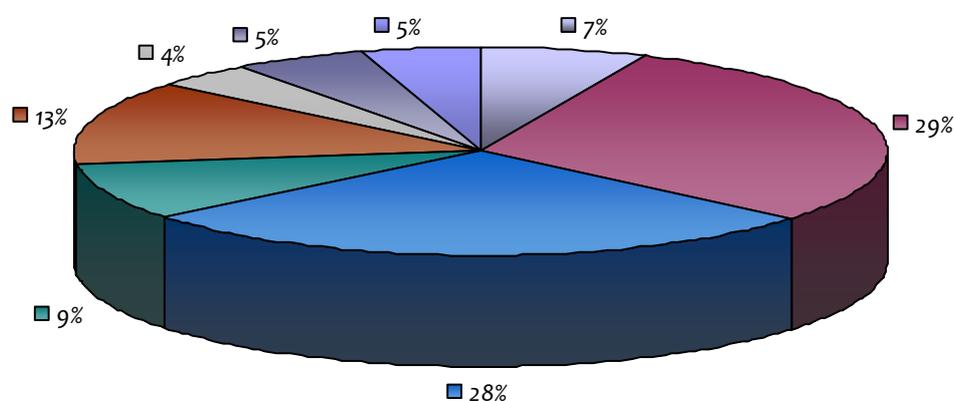


Les catégories d'âge 18-40 sont fort représentées par des femmes. On émet l'hypothèse qu'elles se mobilisent pour rester sur le territoire afin de favoriser la scolarisation des enfants et garder des liens avec la famille.

### Types de revenu

<b>Revenus professionnels</b>	<b>21</b>
<b>Allocations chômage</b>	<b>91</b>
<b>Revenus Intégration</b>	<b>86</b>
<b>Pension de retraite</b>	<b>28</b>
<b>Mutuelle</b>	<b>40</b>
<b>Allocations handicap</b>	<b>12</b>
<b>Sans ressources</b>	<b>16</b>
<b>Inconnu</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>309</b>

**Types de revenu**



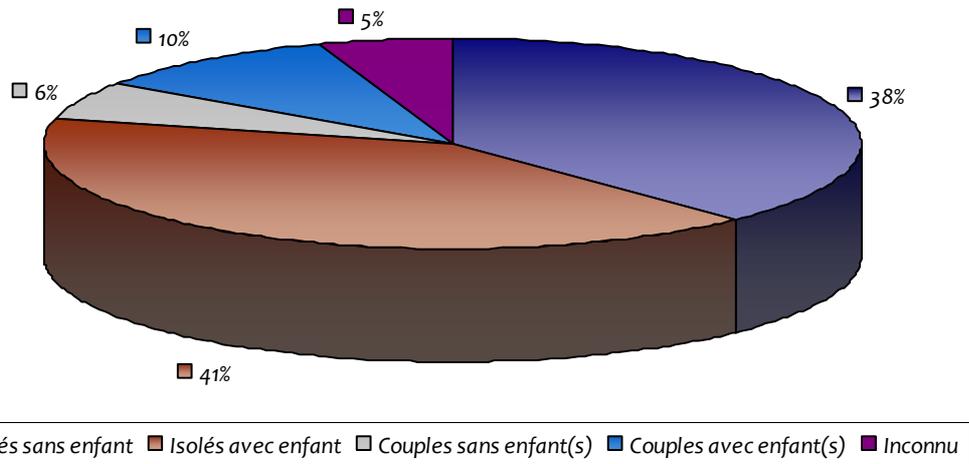
Rev professionnels	Alloc chômage	Rev Intégration	Pension de retraite
Mutuelle	Alloc handicap	Sans ressources	Inconnu

**Le service répond à ses missions de travail de réseau, ce qui se montre par la diversité des types de ressources financières du public visé par le service.**

### Types de ménage

<b>Isolés sans enfant</b>	<b>117</b>
<b>Isolés avec enfant</b>	<b>127</b>
<b>Couples sans enfant(s)</b>	<b>18</b>
<b>Couples avec enfant(s)</b>	<b>31</b>
<b>Inconnu</b>	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>309</b>

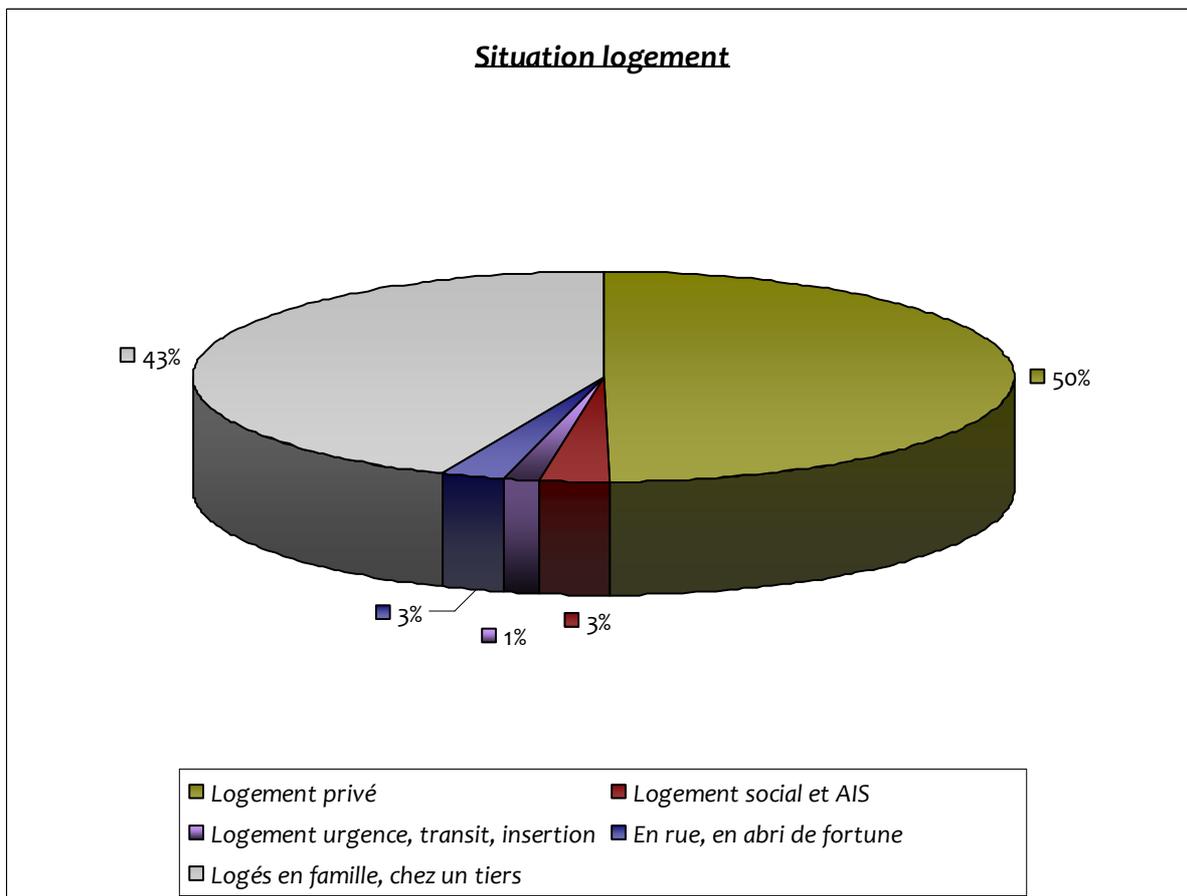
### Types de ménage



Le service remarque que le paramètre "enfant" influence. En effet, +/- 60% des personnes sont accompagnés d'enfants.

### Situation logement

<b>Logement privé</b>	<b>137</b>
<b>Logement social et AIS</b>	<b>8</b>
<b>Logement urgence, transit, insertion</b>	<b>4</b>
<b>En famille, chez un tiers,</b>	<b>120</b>
<b>En rue, enabri de fortune</b>	<b>7</b>
<b>Inconnu</b>	<b>10</b>
<b>Autres</b>	<b>23</b>
<b>Logement urgence, transit, insertion</b>	<b>4</b>
<b>Hébergement d'urgence</b>	<b>10</b>
<b>Maison d'accueil</b>	<b>5</b>
<b>Hôpital général</b>	<b>3</b>
<b>Autres endroits hors institution</b>	<b>0</b>
<b>Autres institutions</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>309</b>



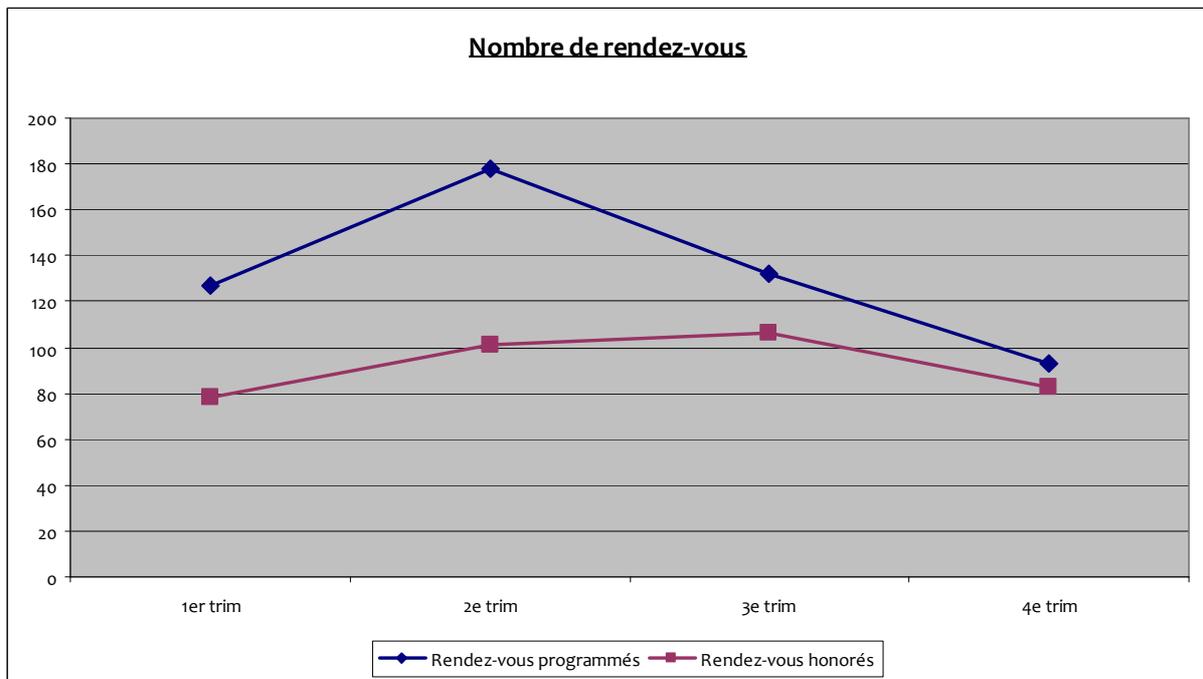
Le service constate que les personnes ne sont pas en situation de crise lorsqu'elles viennent. Le service permet de désamorcer la situation et éviter que la personne ne glisse vers l'urgence et la crise.

On considère que les personnes se trouvant en logement privé sont, pour la plupart, des mal logés. Exemples : exigüité du logement, insalubrité, mauvaise isolation, ...

▪ Données d'utilisation

Nombres d'entretiens individuels

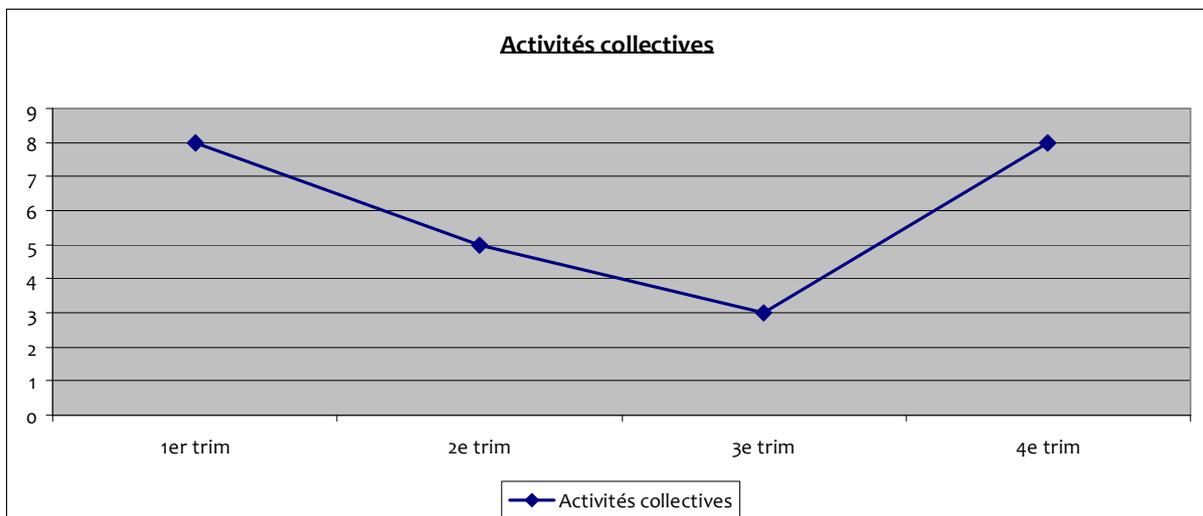
	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	TOTAL
Rendez-vous programmés	127	178	132	93	530
Rendez-vous honorés	78	101	106	83	368



Lors du premier semestre, le nombre de RDV est assez régulier, la chute constatée lors du deuxième semestre est uniquement liée au changement répété d'agents dans le service.

### Nombre d'activités collectives

	1er trim.	2ème trim.	3ème trim.	4ème trim.	Total
<b>Activités collectives</b>	8	5	3	8	24



La chute du 1er et 2ème trimestre est expliquée par la fin de contrat de l'agent qui occupait le service. Ensuite, il y a eu la période de vacances. Lors du 4ème trimestre, l'agent a repris cette mission en place.

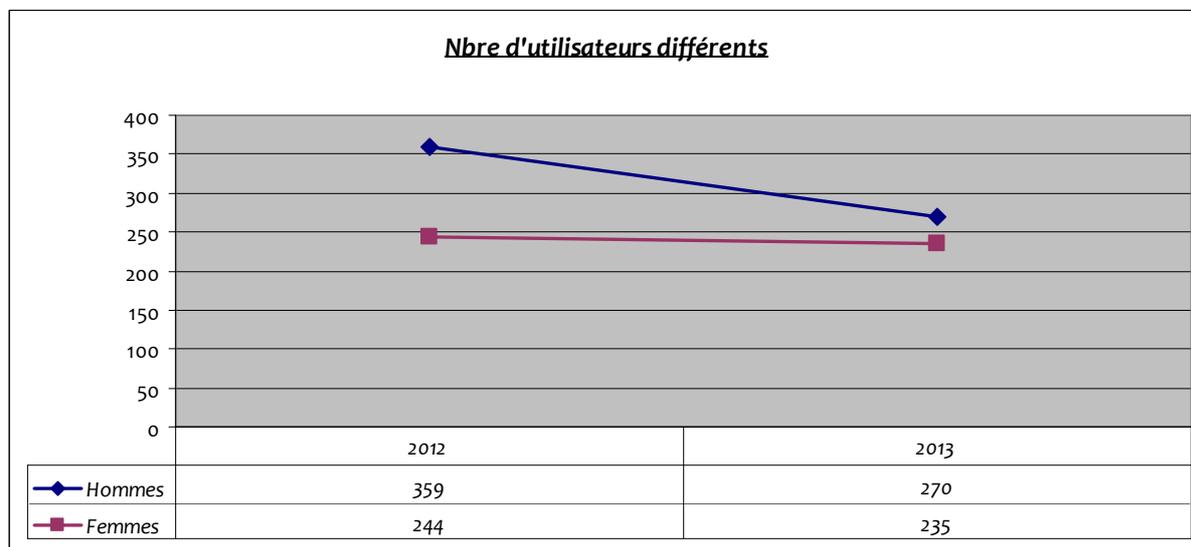
### 3. Axe de l'urgence sociale

#### 3.1. Dispositif d'Urgence Sociale.

- Données de profil

#### Nombre d'utilisateurs différents

	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>359</b>	<b>270</b>
<b>Femmes</b>	<b>244</b>	<b>235</b>
<b>Inconnus</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>508</b>



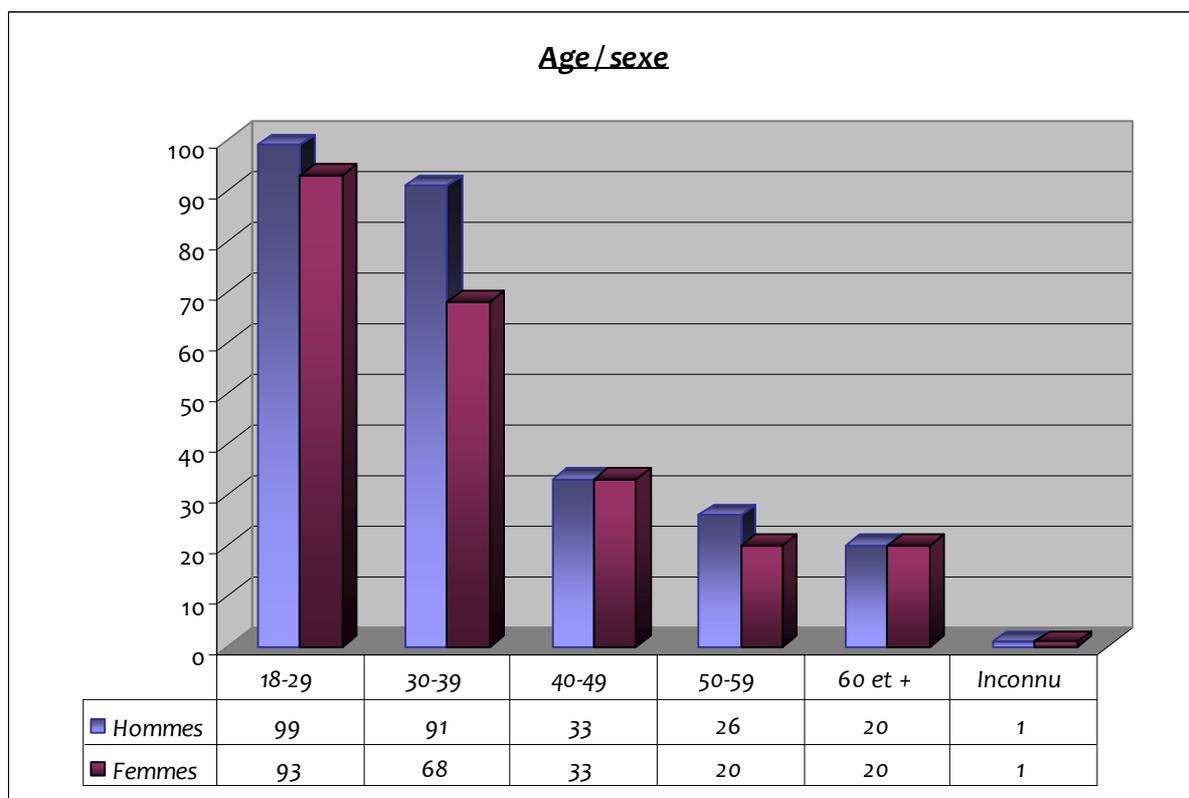
(3 personnes n'ont pas été comptabilisées pour l'année 2013 car le sexe était inconnu.)

Il y a un rapprochement du nombre d'hommes et de femmes mais il faut davantage de recul pour apprécier si c'est une tendance.

## Catégories d'âge

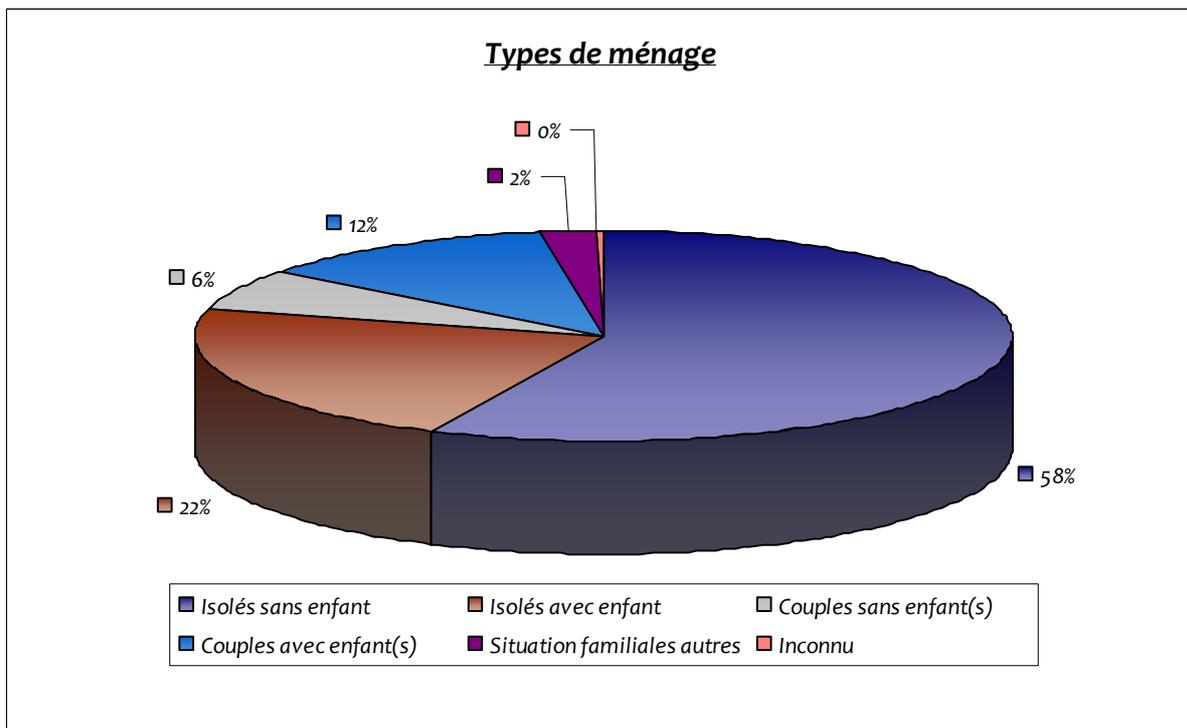
L'essentiel des demandeurs a moins de 40 ans (70 %).

Les moins de 30 ans s'élevant à 38 %.



## Types de ménage

<b>Isolés sans enfant</b>	<b>289</b>
<b>Isolés avec enfant</b>	<b>113</b>
<b>Couples sans enfant(s)</b>	<b>33</b>
<b>Couples avec enfant(s)</b>	<b>61</b>
<b>Situation familiale autre</b>	<b>10</b>
<b>Inconnu</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>508</b>



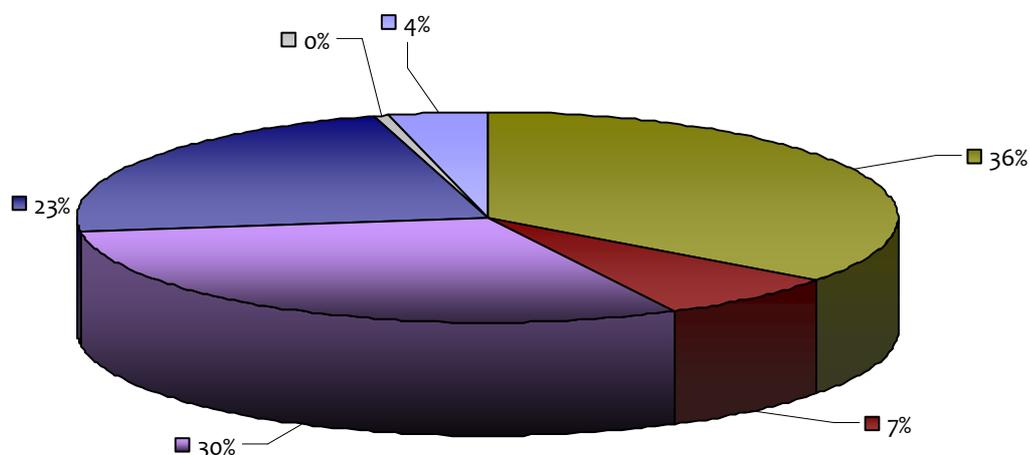
Les personnes isolées restent le groupe cible prioritaire (79 %) **mais le nombre de personnes isolées avec enfant(s) augmente (22 %)**. Cette situation est inquiétante car les isolés avec enfant(s) s'élevaient à 13 % en 2011, à 18 en 2012 et à 22 % en 2013. Les isolés sans enfant se réduisant en parallèle (80 % en 2010 et 57 % en 2013).

Au niveau des couples, le chiffre reste stable mais ceux avec enfant(s) sont également en augmentation.

### Situation logement

Logement privé	179
Logement social et AIS	37
En rue et logements de fortune	154
Logés en famille, chez un tiers	116
Inconnu	2
Autres	20
Logement urgence, transit, insertion	1
Hébergement d'urgence	2
Maison d'accueil	4
Hôpital général	6
Autres endroits hors institutions	3
Autres institutions	4
<b>Total</b>	<b>508</b>

### Situation logement



■ Logement privé	■ Logement social et AIS	■ En rue et logements de fortune
■ Logés en famille, chez un tiers	■ Inconnu	■ Autres

### Sources financières

La totalité des données n'a pu être récoltée. Malgré tout nous pouvons dire que les tendances concernant les ressources financières des personnes accueillies au DUS sont similaires à l'année passée.

Le public est constitué de bénéficiaires de l'aide sociale ou d'allocations sociales, toutefois +/- 5 % sont des travailleurs.

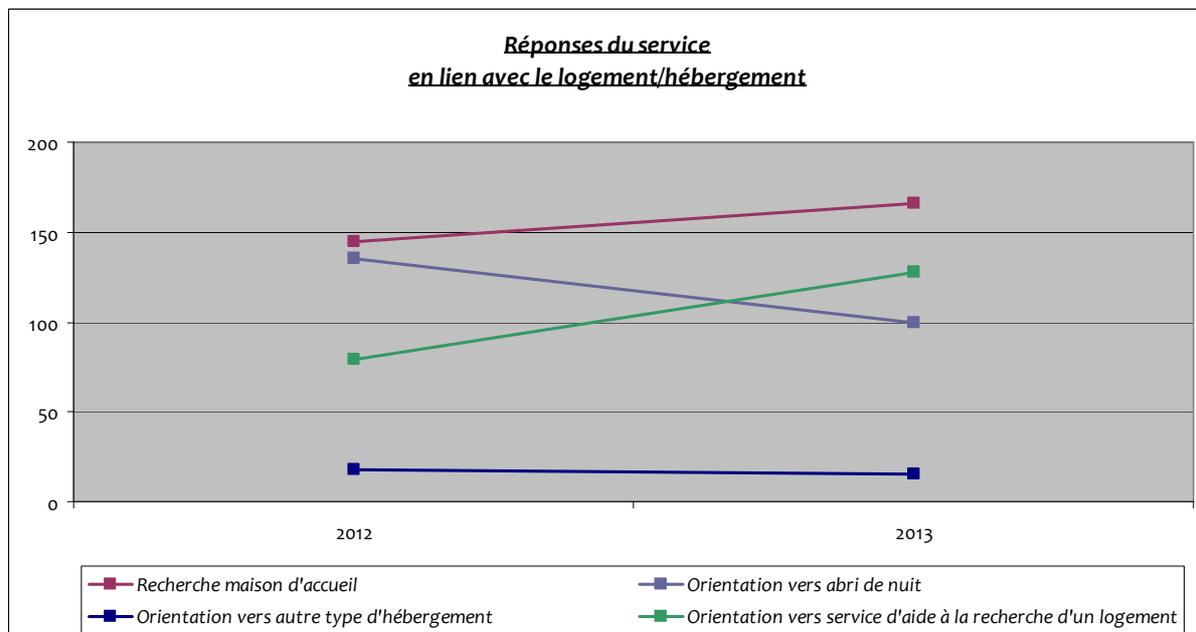
#### ■ Données d'utilisation

Lors des interventions diurnes, l'équipe du DUS ne prend en charge que les interventions qui se trouvent dans le cadre de l'urgence.

Lors des interventions nocturnes, l'équipe prend en charge tout public qui les contacte.

### Types d'aides - DIURNE

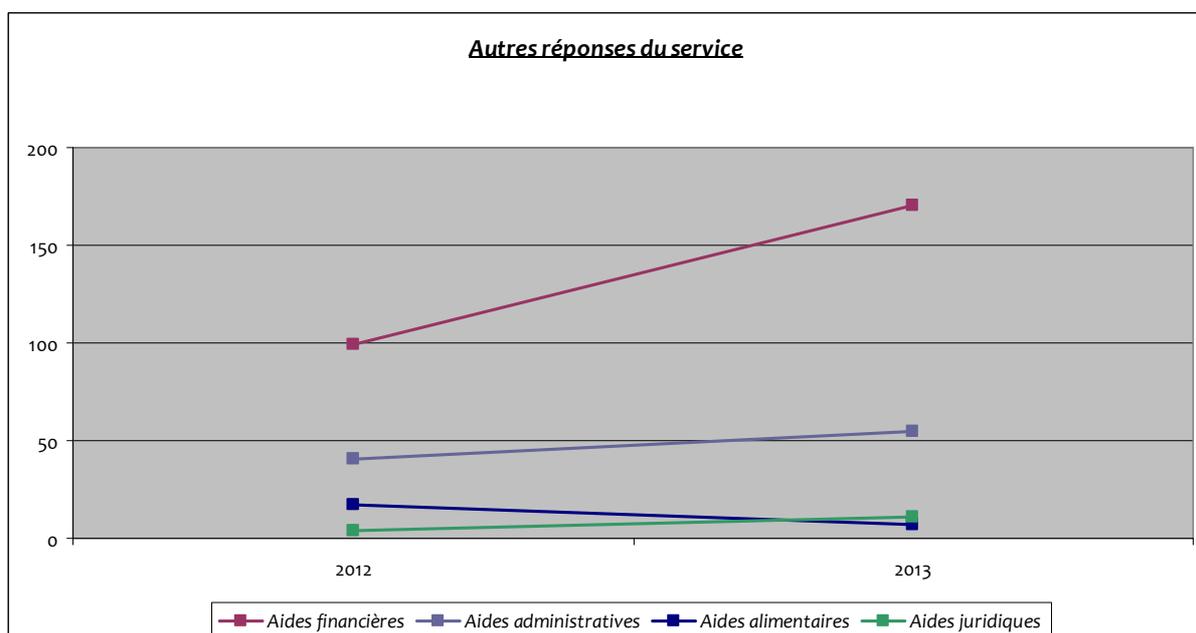
Réponses du service en lien avec le logement/hébergement	2012	2013
Recherche maison d'accueil	145	166
Orientation vers abri de nuit	135	100
Orientation vers autre type d'hébergement/ Chez un tiers	18	15
Orientation vers service d'aide à la recherche d'un logement	79	128
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>409</b>



En diurne, le D.U.S. tentera au maximum de trouver des solutions plus stables que des solutions bas seuil avec la personne. Les orientations vers le Tremplin sont moins proposées en Diurne.

Les orientations en maison d'accueil nous semblent plus porteuses d'une sortie du sans-abrisme notamment via le P.A.I. (*Plan d'Accompagnement Individualisé*) et les outils d'accompagnement mis en place par les maisons d'accueil.

<b>Autres réponses du service</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Aides financières</b>	<b>99</b>	<b>170</b>
<b>Aides administratives</b>	<b>41</b>	<b>55</b>
<b>Aides alimentaires</b>	<b>17</b>	<b>7</b>
<b>Aides juridiques</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>243</b>



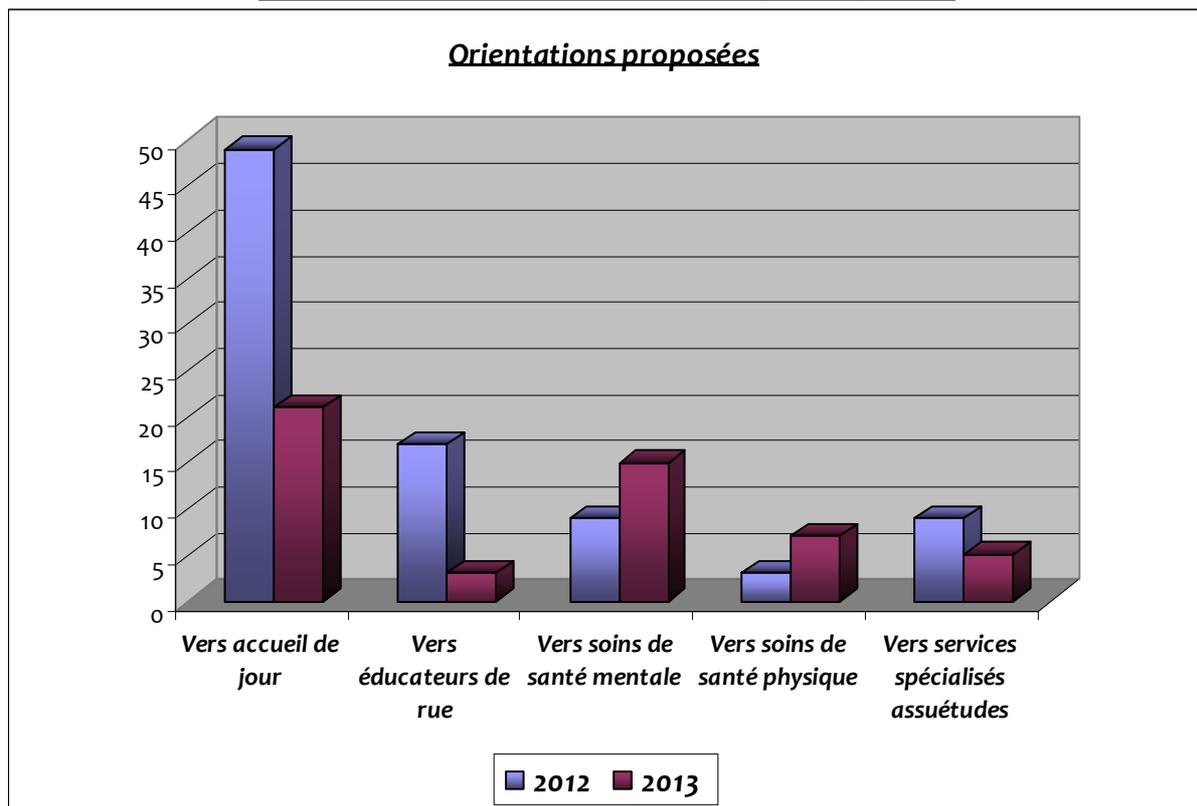
Rmq : Les aides médicales et pharmaceutiques sont donnés sous forme d'aide financière.

**Le service constate une paupérisation de la population, ce qui entraîne une forte augmentation des demandes d'aides financières.**

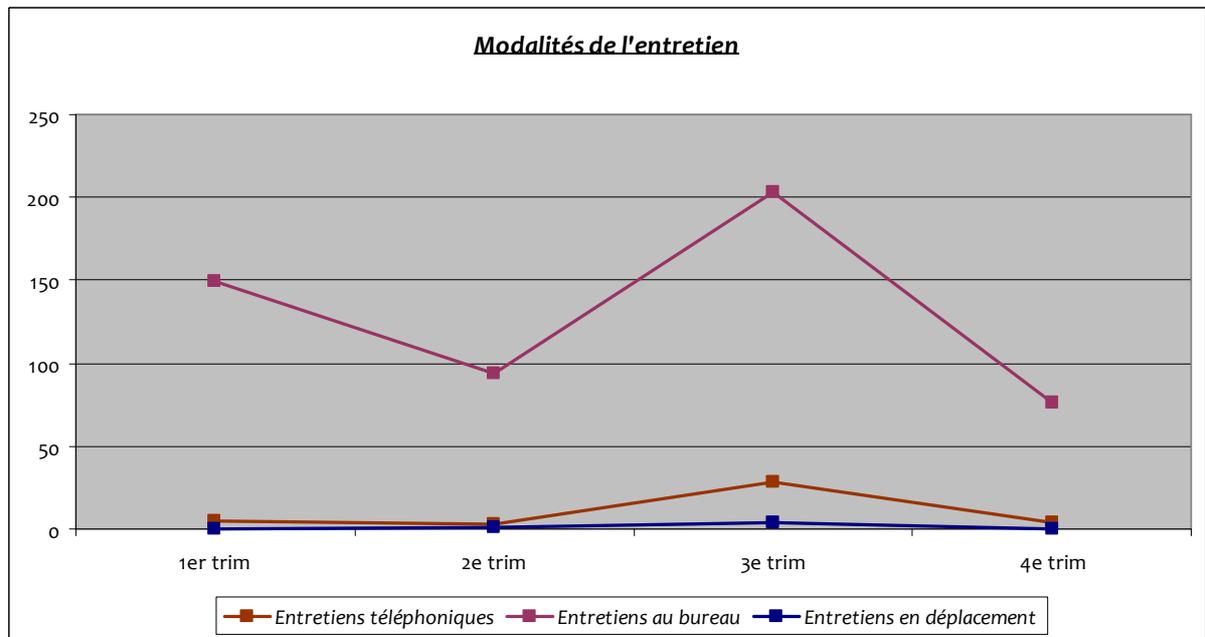
Nous constatons également que la problématique liée aux sans-abri reste la principale source d'intervention, suivie d'une augmentation des aides financières.

L'orientation vers le service d'aide à la recherche au logement a été peu porteuse vu la pénurie de logements de qualité à un prix abordable ainsi que l'aspect urgent des solutions nécessaires.

<b>Orientations proposées</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Vers accueil de jour</b>	<b>49</b>	<b>21</b>
<b>Vers éducateurs de rue</b>	<b>17</b>	<b>3</b>
<b>Vers soins de santé mentale</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
<b>Vers soins de santé physique</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>Vers services spécialisés assuétudes</b>	<b>9</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>51</b>



<b>Modalités de l'entretien</b>	<b>1er trim</b>	<b>2e trim</b>	<b>3e trim</b>	<b>4e trim</b>
<b>Entretiens téléphoniques</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>4</b>
<b>Entretiens au bureau</b>	<b>149</b>	<b>94</b>	<b>203</b>	<b>76</b>
<b>Entretiens en déplacement</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>98</b>	<b>235</b>	<b>80</b>

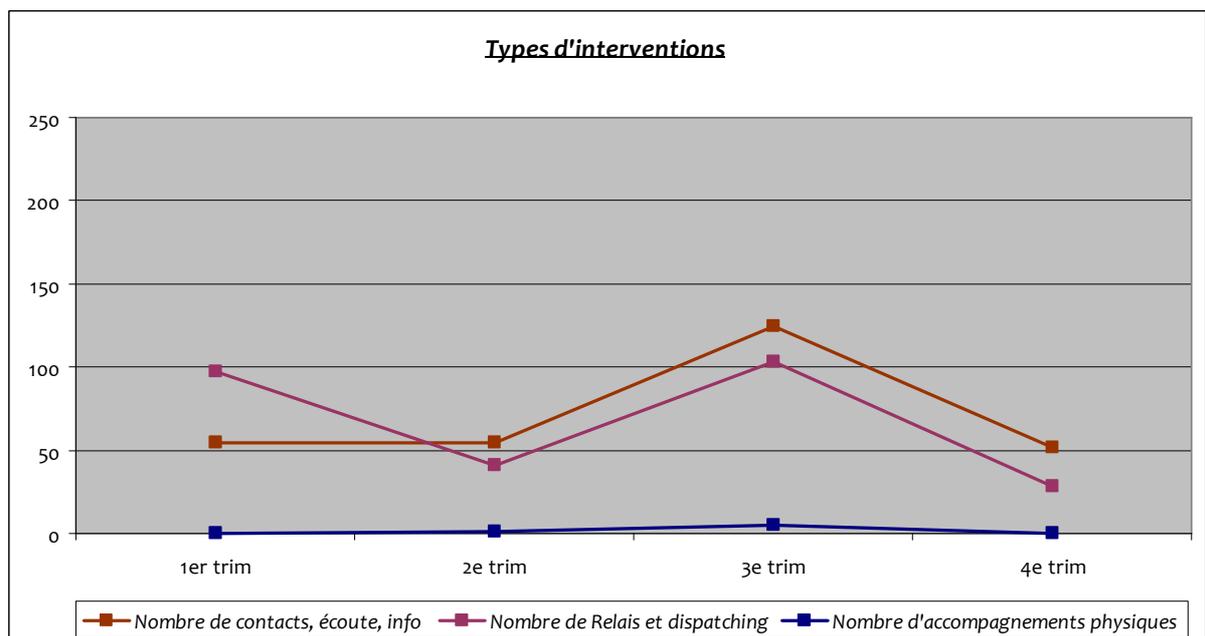


Vu l'absence des travailleurs sociaux de secteur durant la période des vacances annuelles, les urgentistes ont assuré les urgences liées au secteur, ce qui entraîne une augmentation des interventions au 3 me trimestre.

Remarque :

Lorsque les assistants sociaux de secteur prennent leurs vacances annuelles, ils sont remplacés par un "doublon". Si celui-ci est absent (arrêt maladie, visite à domicile,...), les D.U.S. assure les urgences.

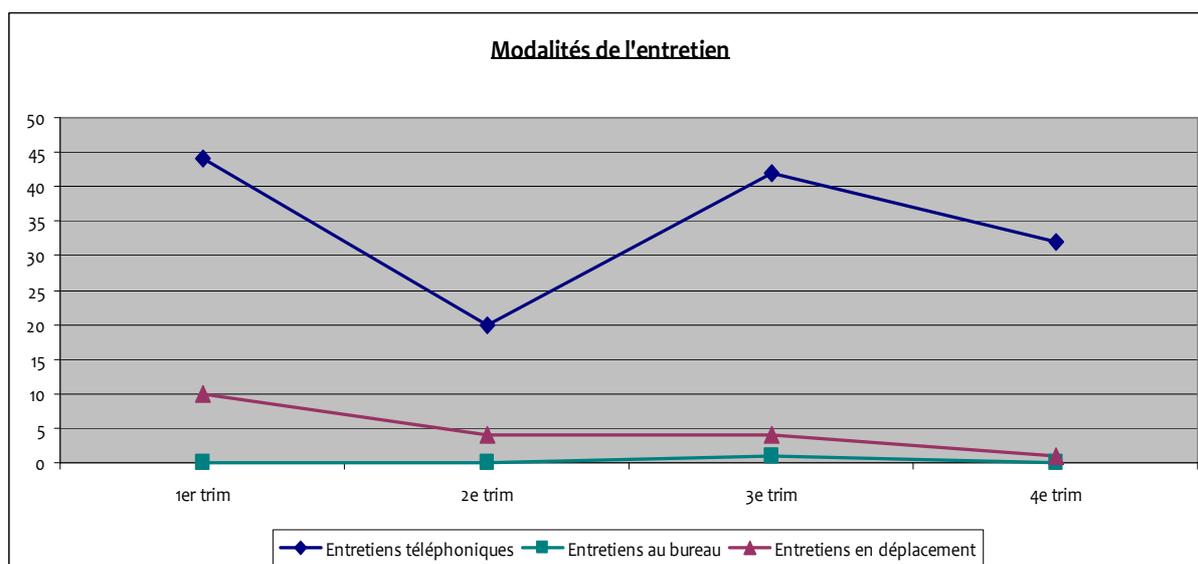
Types d'interventions	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
<b>Nombre de contacts, écoute, info</b>	54	54	125	52
<b>Nombre de Relais et dispatching</b>	97	41	103	28
<b>Nombre d'accompagnements physiques</b>	0	1	5	0
<b>Total</b>	151	96	233	80



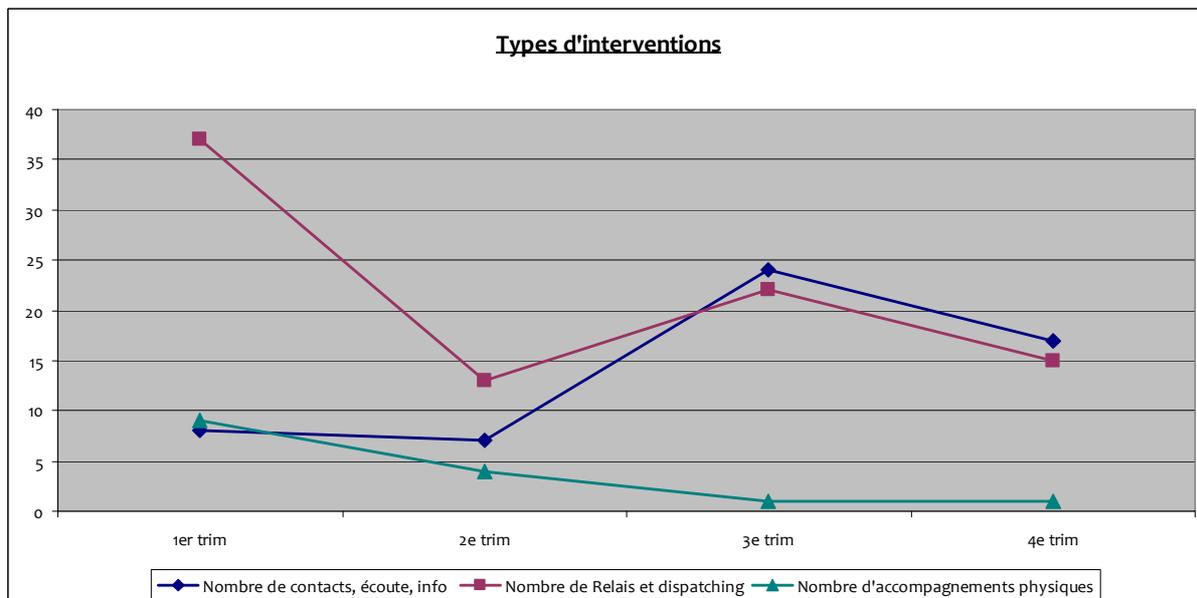
Il est assez difficile de classer les différentes interventions faites par l'équipe du D.U.S.

### Type d'aides- NOCTURNE

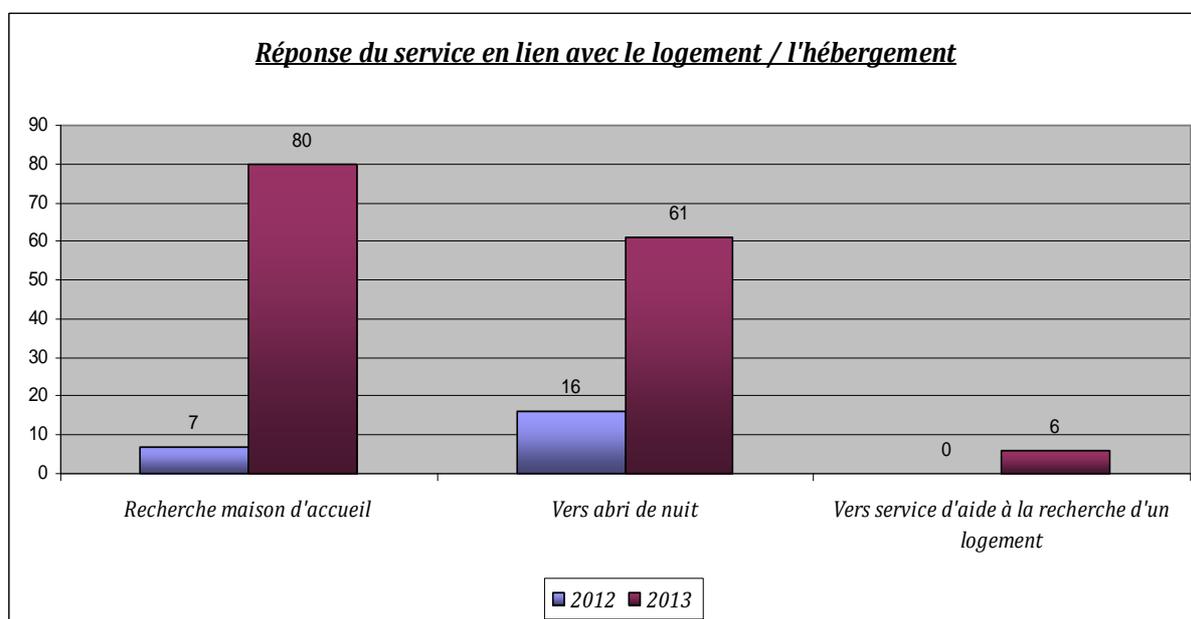
Modalités de l'entretien	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Entretiens téléphoniques	44	20	42	32
Entretiens au bureau	0	0	1	0
Entretiens en déplacement	10	4	4	1
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>47</b>	<b>33</b>



Types d'interventions	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Nombre de contacts, écoute, info	8	7	24	17
Nombre de Relais et dispatching	37	13	22	15
Nbre d'accompagnements physiques	9	4	1	1
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>47</b>	<b>33</b>



Réponses du service en lien avec le logement/hébergement	2012	2013
Recherche maison d'accueil	7	80
Orientation vers abri de nuit	16	61
Orientation vers service d'aide à la recherche d'un logement	0	6
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>147</b>



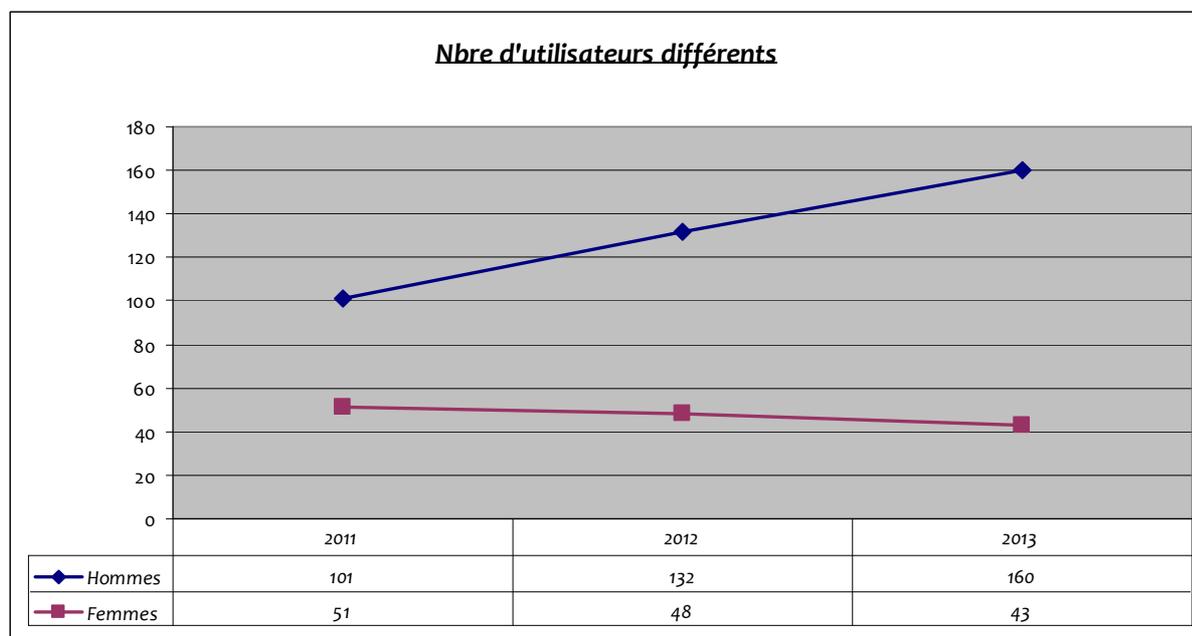
## 4. Axe travail de rue

### 4.1. Educmobiles

- Données de profil

### Nombre d'utilisateurs différents

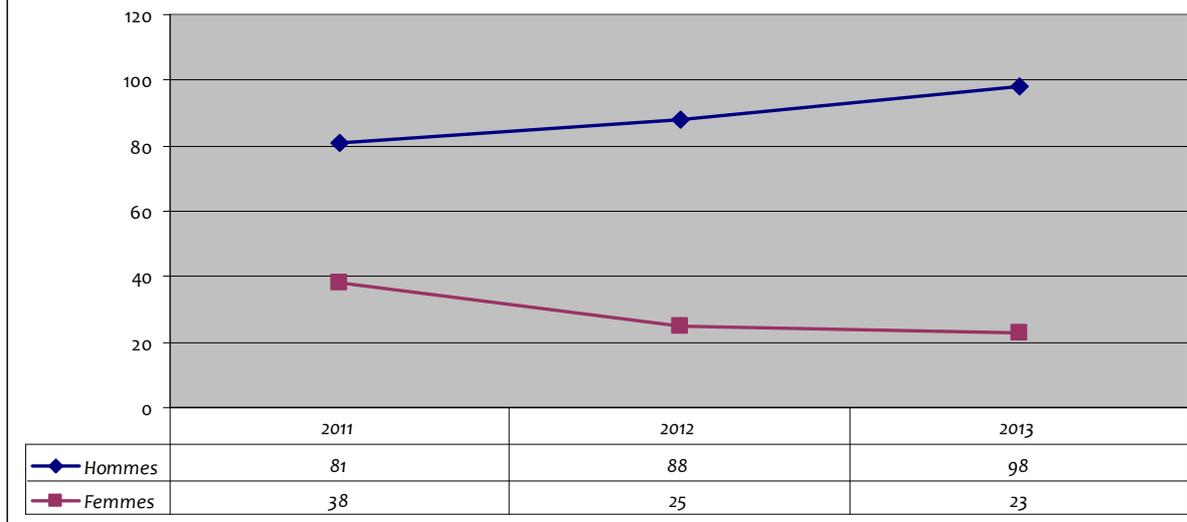
	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	101	132	160
<b>Femmes</b>	51	48	43
<b>Total</b>	152	180	203



### Primo-utilisateurs

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	81	88	98
<b>Femmes</b>	38	25	23
<b>Total</b>	119	113	121

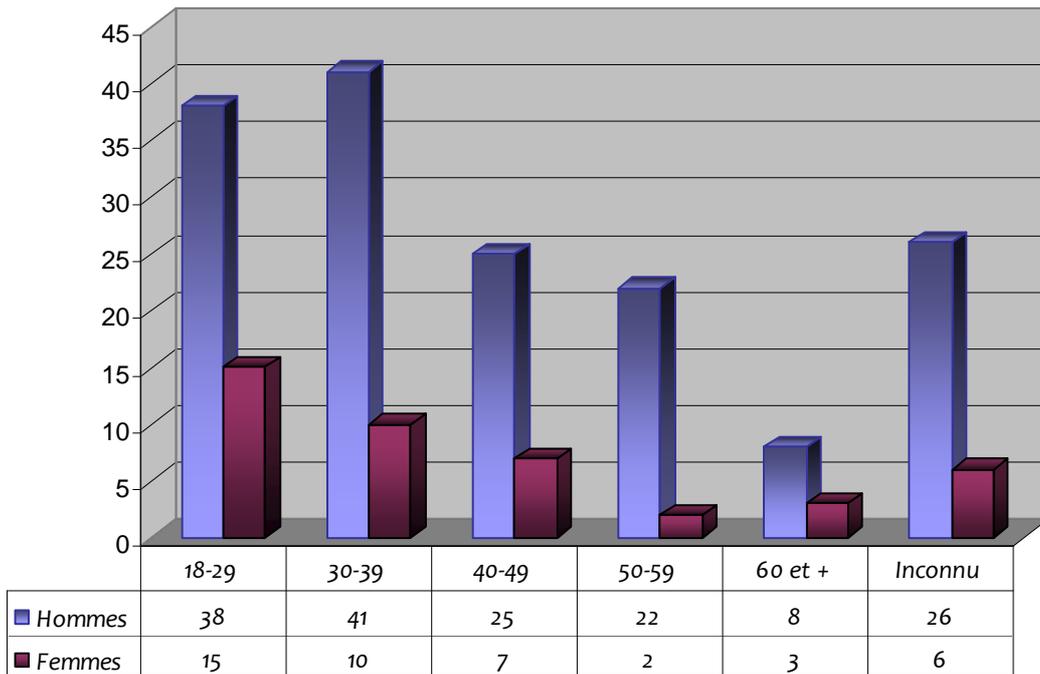
### Nbre de primo utilisateurs différents



### Age/Sexe

	18-29	30-39	40-49	50-59	60 et +	Inconnu	
<b>Hommes</b>	38	41	25	22	8	26	
<b>Femmes</b>	15	10	7	2	3	6	
<b>Total</b>	53	51	32	24	11	32	<b>203</b>

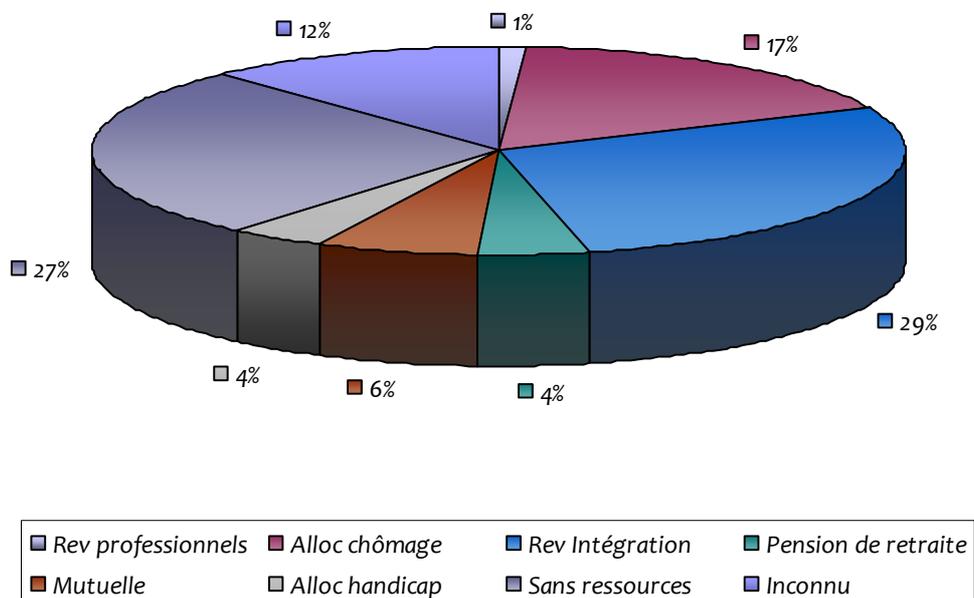
### Age/sexe



### Types de revenu

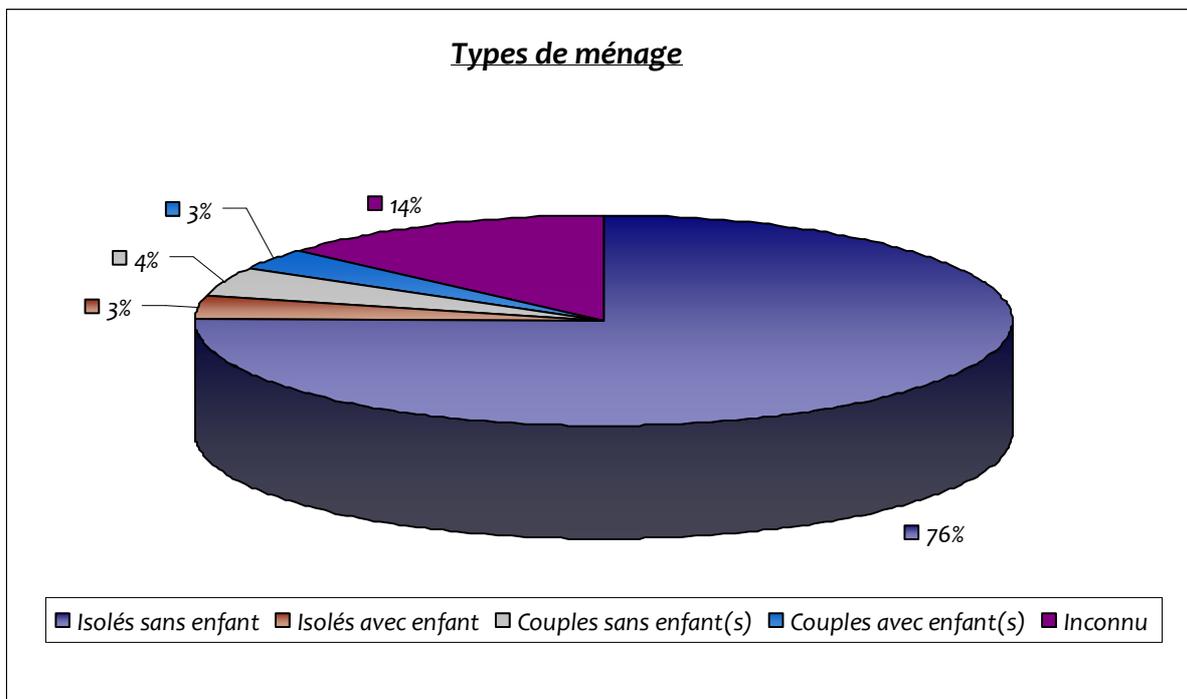
<b>Revenus professionnels</b>	<b>2</b>
<b>Allocations chômage</b>	<b>35</b>
<b>Revenus Intégration</b>	<b>57</b>
<b>Pension de retraite</b>	<b>9</b>
<b>Mutuelle</b>	<b>13</b>
<b>Allocations handicap</b>	<b>8</b>
<b>Sans ressources</b>	<b>55</b>
<b>Inconnu</b>	<b>24</b>
<b>Total</b>	<b>203</b>

### Types de revenu



### Type de ménage

<b>Isolés sans enfant</b>	<b>153</b>
<b>Isolés avec enfant</b>	<b>7</b>
<b>Couples sans enfant(s)</b>	<b>9</b>
<b>Couples avec enfant(s)</b>	<b>7</b>
<b>Inconnu</b>	<b>27</b>
<b>Total</b>	<b>203</b>

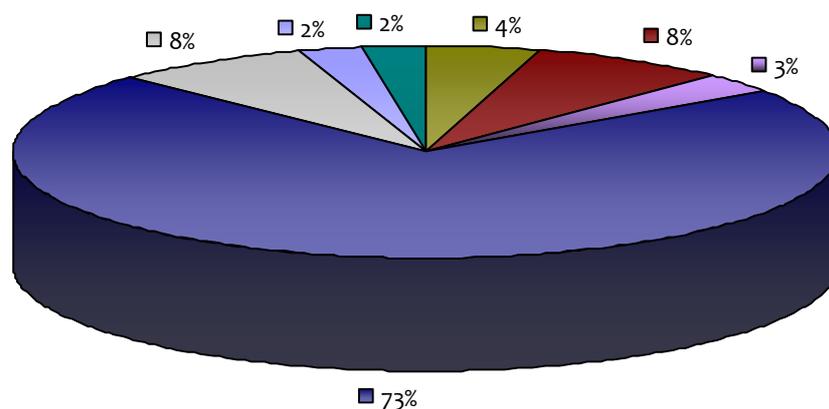


Nous observons que le service touche une majorité d'isolés sans enfants. Nous émettons l'hypothèse que la situation familiale de l'utilisateur est différente en fonction des offres de service et des solutions possibles. Il y aurait donc peu de familles en rue.

### Situation logement

<b>Logement privé</b>	<b>9</b>
<b>Logement social et AIS</b>	<b>16</b>
<b>Logement urgence, transit, insertion</b>	<b>6</b>
<b>En rue,abri de fortune</b>	<b>146</b>
<b>Logés en famille, chez un tiers</b>	<b>16</b>
<b>En squat</b>	<b>5</b>
<b>En voiture, tente</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>203</b>

### Situation logement



■ Logement privé	■ Logement social et AIS
■ Logement urgence, transit, insertion	■ En rue, abri de fortune
■ Logés en famille, chez un tiers	■ En squat
■ En voiture, tente	

Nous touchons notre public cible car nous constatons qu'une majorité de personnes rencontrées nous dit venir de la rue.

#### ■ Données d'utilisation

	2011	2012	2013
Jours d'ouverture	/	276	261
Personnes différentes	156	181	191
Travail de première accroche	119	113	119
Travail d'accroche à plus long terme	1870	2869	3618
Ecoutes et informations	935	1608	1871
Soutien psychologique	935	1261	1747
Travail d'accompagnement social	319	516	476
Relais et dispatching vers institutions	114	310	287
Accompagnements physiques	93	111	71
Accompagnements téléphoniques	112	95	118
<b>Total interventions</b>	<b>2308</b>	<b>3498</b>	<b>4678</b>

Travail de première accroche	119	114	118
Ecoutes et informations	935	1608	1871
Soutien psychologique/Ecoute active	935	1261	1747
Relais et dispatching vers institutions	114	310	287
Accompagnements physiques	93	111	71
Accompagnements téléphoniques	112	95	118

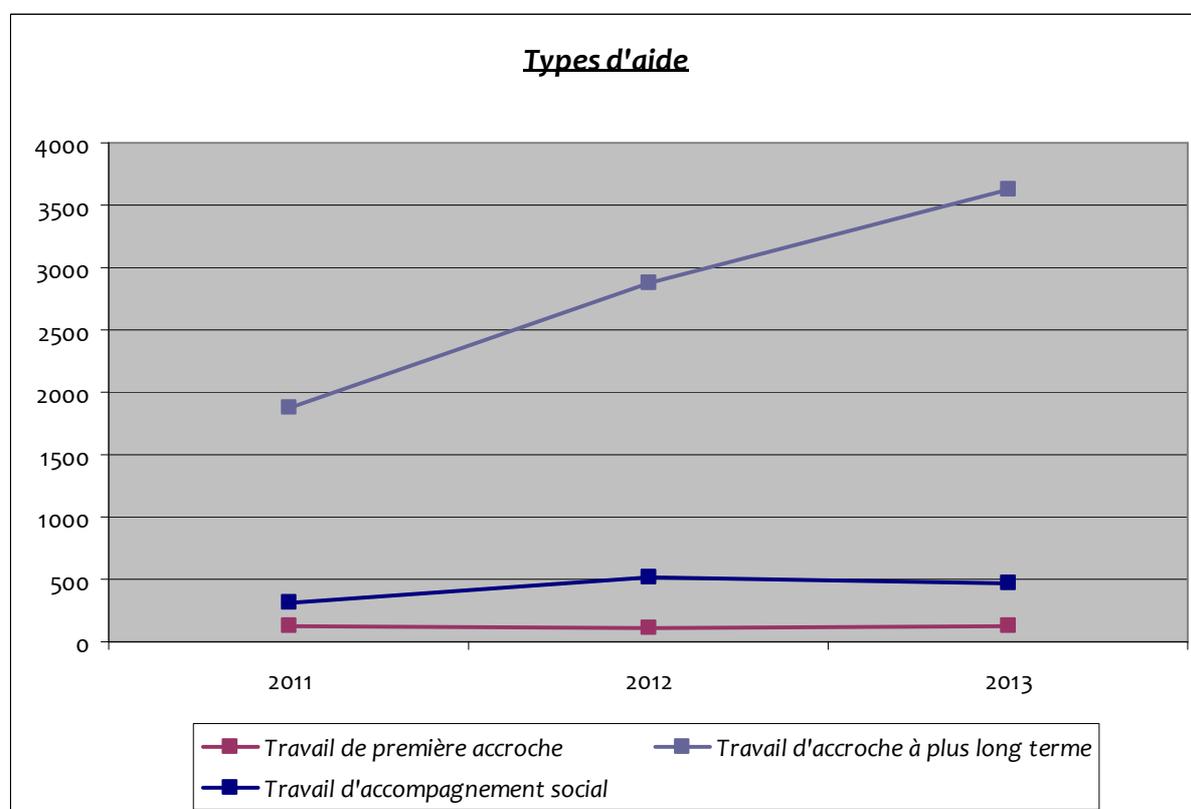
On remarque une diminution dans le nombre des accompagnements physiques car l'équipe ne dit plus systématiquement "oui" à ce type de demandes.

Si la personne est capable de faire les démarches seule, ils vont la responsabiliser et ce, en vue de viser l'autonomie.

Si la personne n'a pas les moyens financiers, l'équipe va l'orienter et éventuellement accompagner l'utilisateur pour obtenir l'aide financière pour ses déplacements.

L'équipe a aussi informé les autres services qu'ils ne pouvaient pas faire "taxi" pour toutes les personnes qu'ils rencontrent.

Il y a aussi une **augmentation du travail d'accompagnement psychosocial avec les anciens**. En effet, l'équipe rencontre plus d'anciens demandeurs de ce type d'accompagnement.



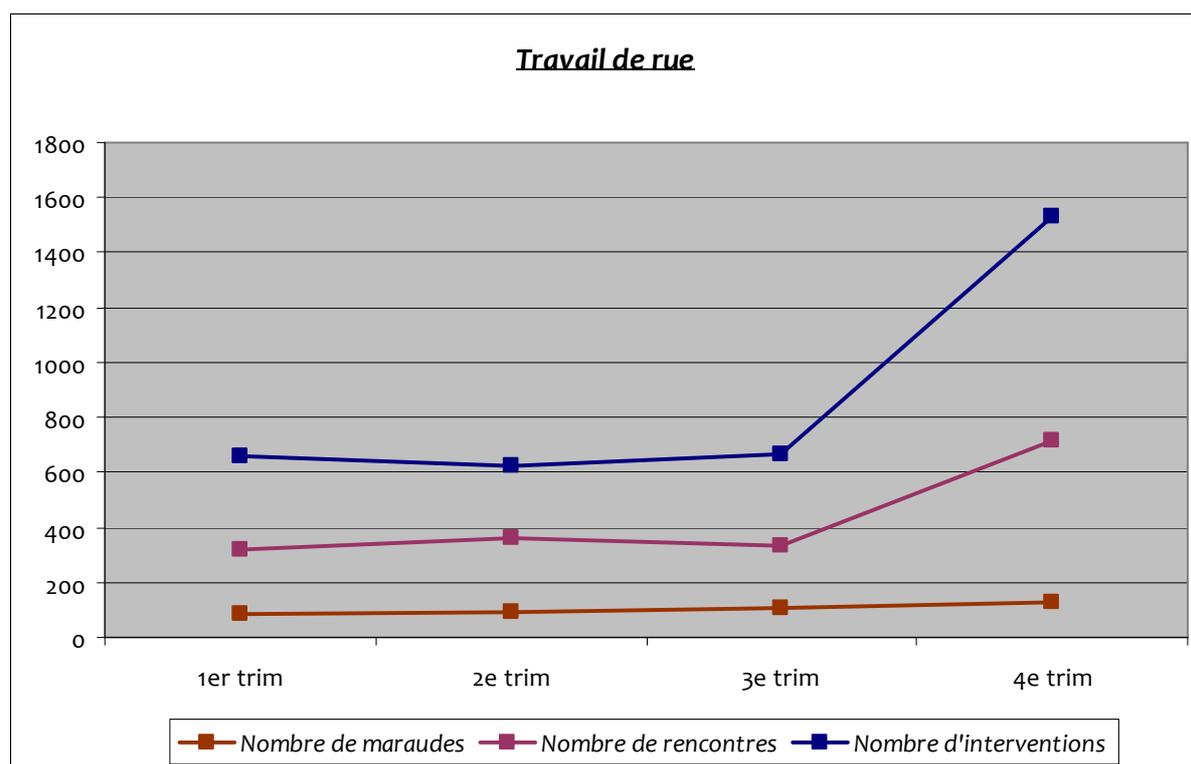
On constate que le **travail d'accroche à plus long terme n'a cessé d'augmenter sur ces trois années**. Le travail de première accroche et celui de l'accompagnement social restent stables. Il y a une légère augmentation du travail d'accompagnement social en 2012.

Les personnes ont identifié les éducateurs mobiles et ils savent qu'ils vont les rencontrer au quotidien et pouvoir les interpeller en cas de besoin.

Le binôme homme femme fait que les personnes peuvent se sentir plus à l'aise avec l'un ou l'autre.

### Travail de rue :

Travail de rue	Tot annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Nombre de maraudes	<b>409</b>	<b>84</b>	<b>90</b>	<b>105</b>	<b>130</b>
Nombre de maraudes en semaine	390	79	86	101	124
Nombre de maraudes en WE	19	5	4	4	6
Nombre de rencontres	<b>1726</b>	<b>318</b>	<b>360</b>	<b>334</b>	<b>714</b>
Nombre d'interventions	<b>3483</b>	<b>661</b>	<b>622</b>	<b>669</b>	<b>1531</b>
Ecoutes et informations	1366	263	254	269	613
Relais et dispatching vers institutions	183	37	29	39	93
Accompagnements physiques	57	16	7	12	22
Accompagnement téléphoniques	90	8	16	14	57
Suivis et prises en charge	330	63	49	59	168
Contacts d'accroches - 1er accueil	61	19	14	19	13
Soutien psychologique	1310	255	253	257	565

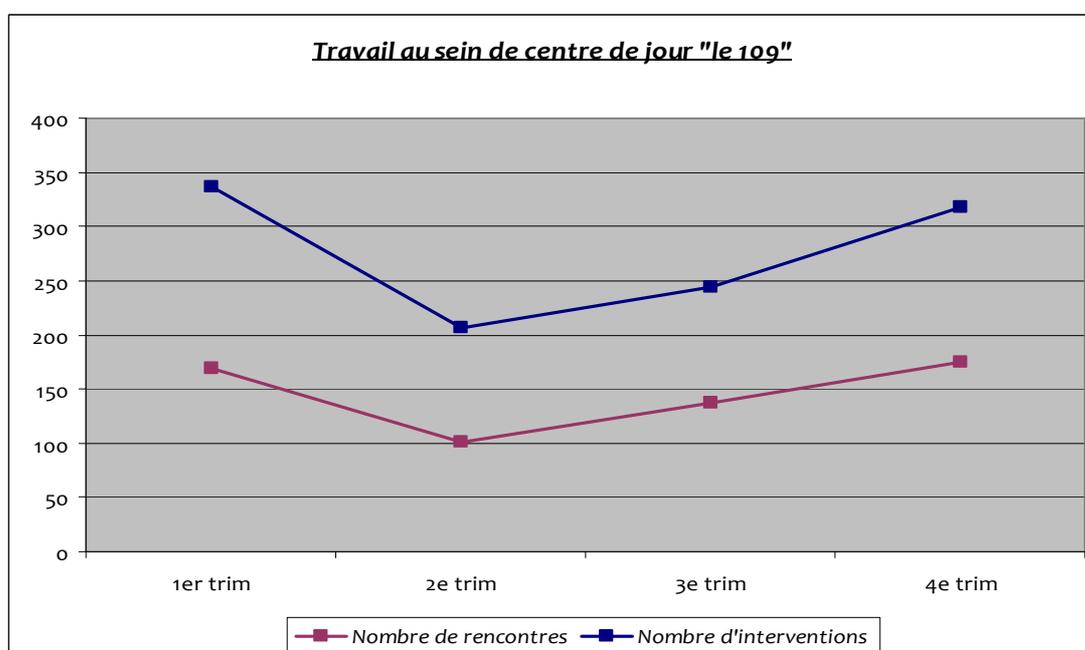


On remarque que lors du quatrième trimestre - soit au début du plan grand froid - il y a une forte augmentation du nombre d'interventions alors que le nombre de maraudes reste stable.

Au même moment, on constate également une plus légère augmentation du nombre de rencontres, ce qui s'explique par le fait que les éducateurs font plus de maraudes.

### Travail au 109 :

109	Tot annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Travail au 109					
Ouverture les WE	20	6	4	4	6
Permanences	37	11	7	8	11
Nombre de rencontres	<b>582</b>	<b>169</b>	<b>101</b>	<b>137</b>	<b>175</b>
Nombre d'interventions	<b>1119</b>	<b>341</b>	<b>213</b>	<b>247</b>	<b>318</b>
Ecoutes et informations	454	129	81	93	151
Relais et dispatching vers institutions	80	25	11	29	15
Accompagnements physiques	11	2	5	3	1
Accompagnement téléphoniques	16	5	4	2	5
Suivis et prises en charge	107	32	20	34	21
Contacts d'accroches - 1er accueil	50	19	12	12	7
Soutien psychologique	401	129	80	74	118



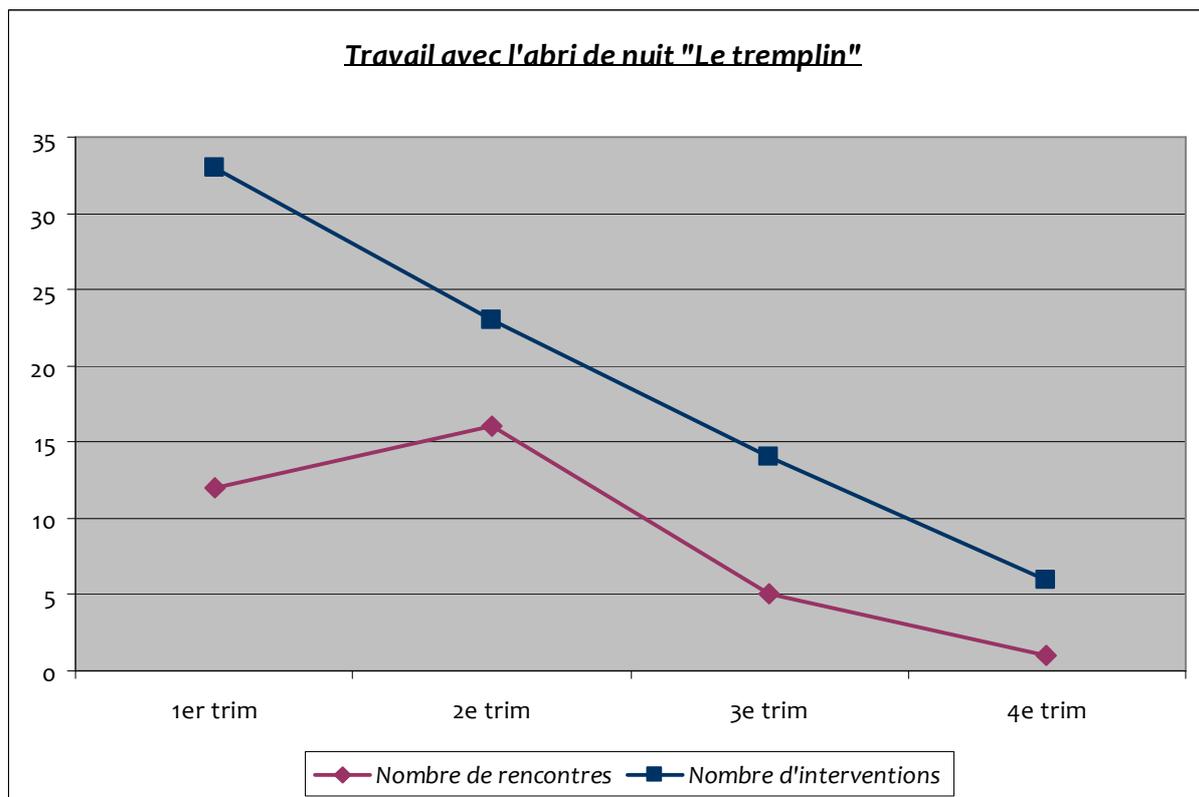
Au deuxième trimestre, on constate une diminution du nombre de rencontres et du nombre d'interventions.

Elles augmentent ensuite petit à petit jusqu'au 4<sup>ème</sup> trimestre, ce qui correspond au début du plan grand froid.

Il y a moins d'interventions au 109 car l'équipe des éducables ouvre le centre 2 week-end par mois. Les usagers en profitent pour se poser.

#### **Travail à l'abri de nuit :**

Tremplin	Tot annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Nombre de rencontres	34	12	16	5	1
Nombre d'interventions	76	33	23	14	6
Ecoutes et informations	18	5	8	4	1
Relais et dispatching vers institutions	9	5	1	2	1
Accompagnements physiques	3	2	1	0	0
Accompagnement téléphoniques	7	3	1	2	1
Suivis et prises en charge	19	10	3	4	2
Contacts d'accroches - 1er accueil	4	3	1	0	0
Soutien psychologique	16	5	8	2	1



Au cours de ces 4 trimestres, le nombre d'interventions a diminué. Il est passé de 33 (au 1<sup>er</sup> trimestre) à 6 au 4<sup>ème</sup>.

Le nombre de rencontres a augmenté lors du 2<sup>ème</sup> trimestre alors que pour les 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres, ce nombre a diminué.

## 5. **Axe Relais Santé**

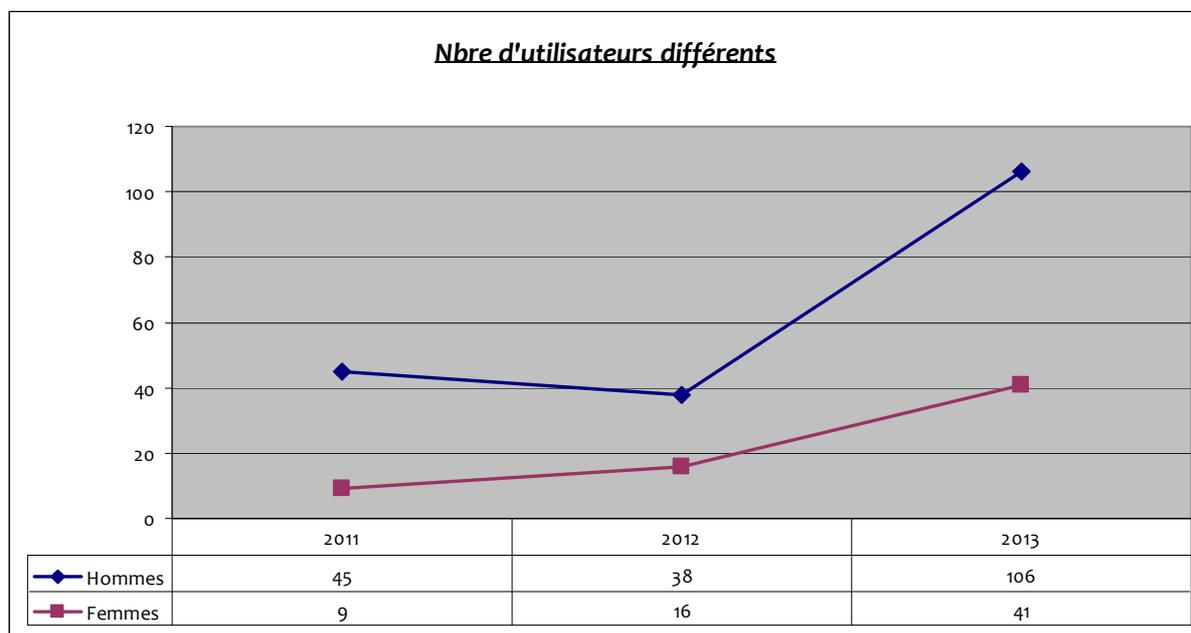
### 5.1. Relais Santé

- Données de profil

- Au dispensaire

Nombre d'utilisateurs différents

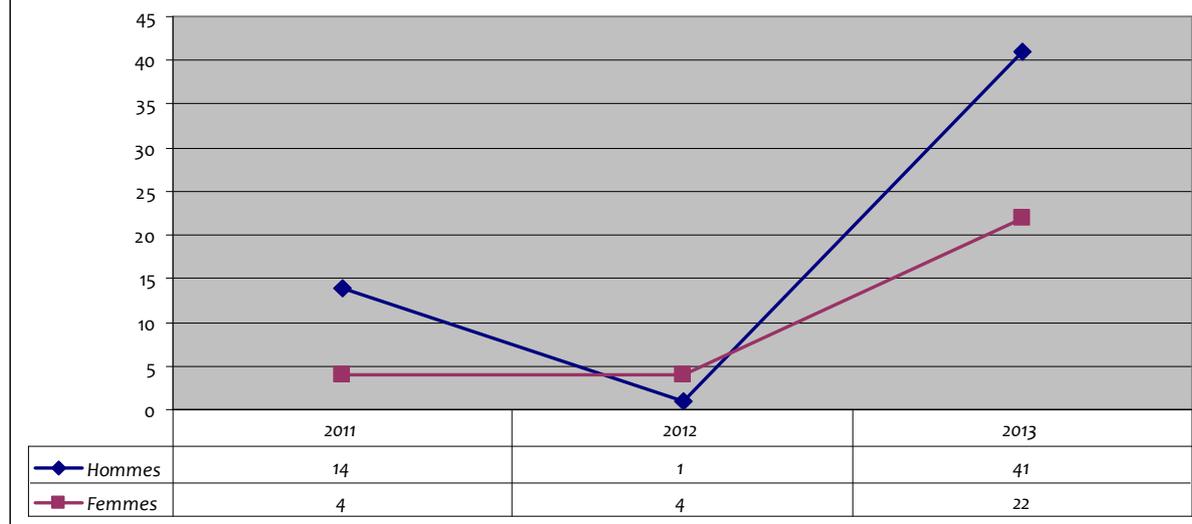
	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	45	38	106
<b>Femmes</b>	9	16	41
<b>Total</b>	54	54	147



Nombre de primo-utilisateurs

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	14	1	41
<b>Femmes</b>	4	4	22
<b>Total</b>	18	5	63

### Nbre de primo utilisateurs différents



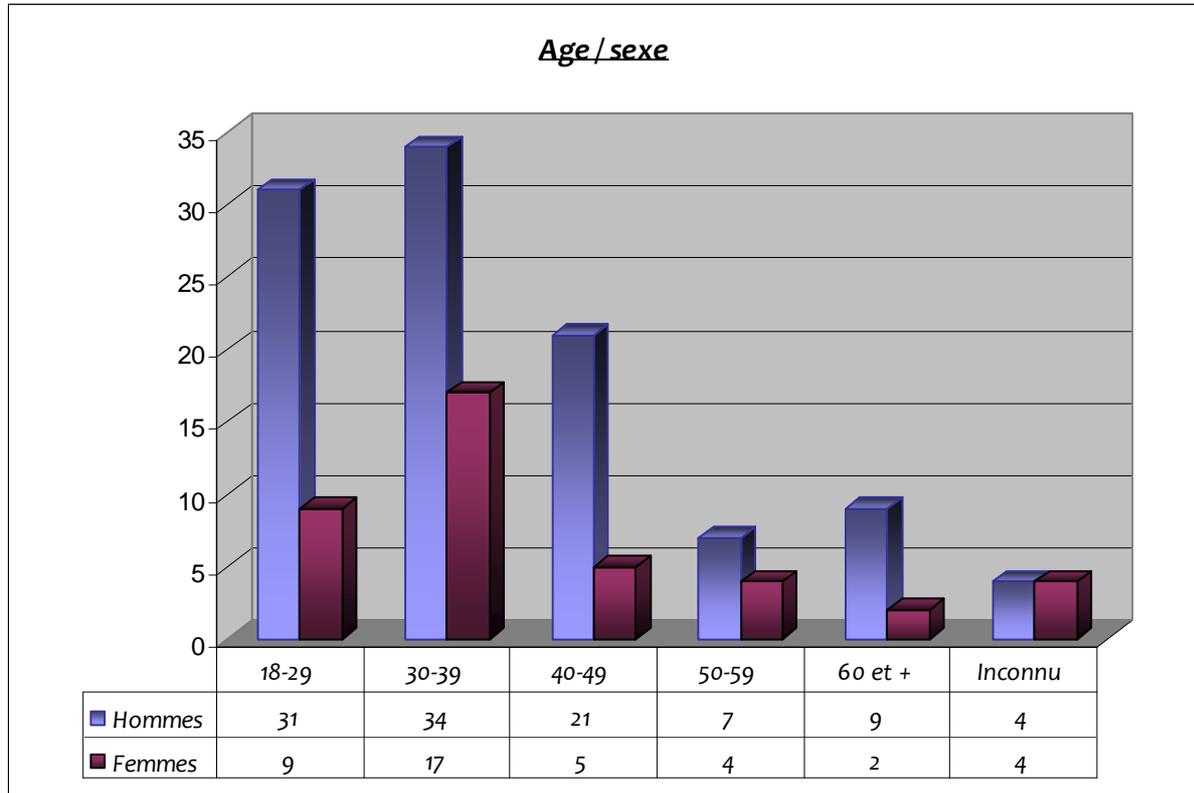
En 2013, l'équipe, via le soutien d'une aide soignante (engagée sous contrat art.60§7) a repris en charge l'organisation des permanences en matinée et en après-midi au sein du dispensaire.

Le bouche à oreille fonctionne bien, les personnes viennent en groupe (3 à 4 personnes) du "Tremplin" avant d'aller au "109" ou en centre-ville.

### Age/Sexe

	18-29	30-39	40-49	50-59	60 et +	Inconnu	
<b>Hommes</b>	31	34	21	7	9	4	
<b>Femmes</b>	9	17	5	4	2	4	
<b>Total</b>	40	51	26	11	11	8	147

### Age / sexe

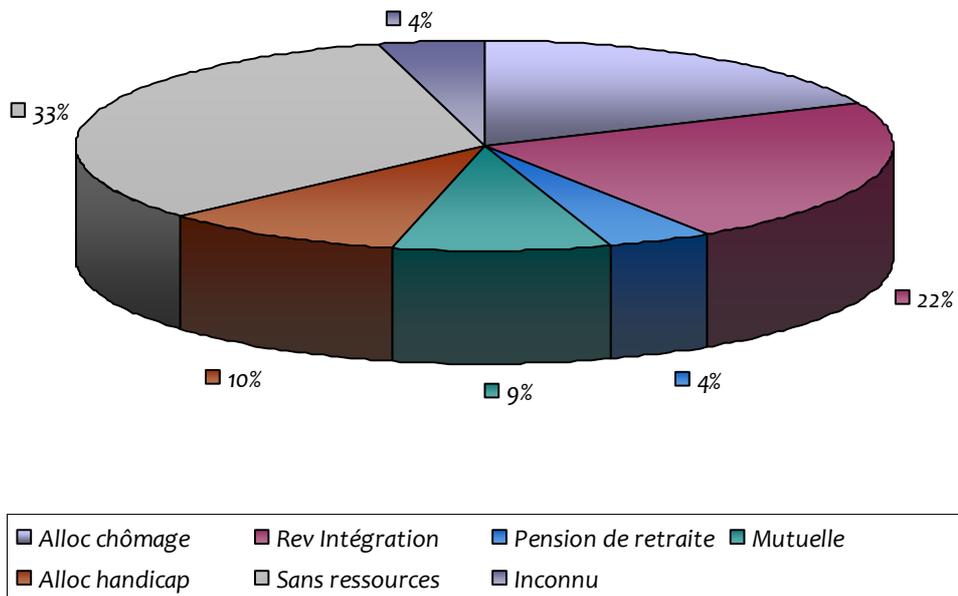


Beaucoup de jeunes viennent au dispensaire. La difficulté, c'est qu'ils ne "prennent rien au sérieux". Ils n'entendent pas les messages que souhaitent faire passer l'équipe en matière de soin, d'hygiène,... Ils n'ont pas de projets en matière d'insertion durable (logement, emploi,...)

### Types de revenu

<b>Revenus professionnels</b>	<b>0</b>
<b>Allocation chômage</b>	<b>27</b>
<b>Revenus Intégration</b>	<b>33</b>
<b>Pension de retraite</b>	<b>6</b>
<b>Mutuelle</b>	<b>13</b>
<b>Allocation handicap</b>	<b>14</b>
<b>Sans ressources</b>	<b>48</b>
<b>Inconnu</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>147</b>

### Types de revenu



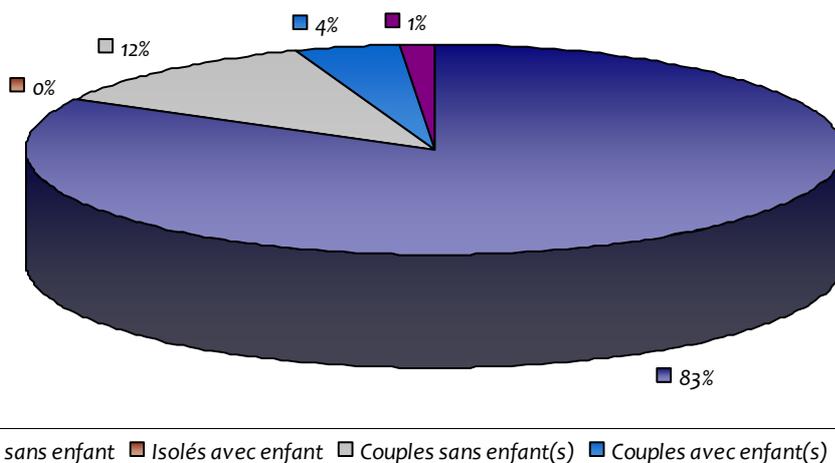
1 personne sur 3 est sans ressources.

Près d'une personne sur deux est bénéficiaire d'allocations sociales.

### Types de ménage

<b>Isolés sans enfant</b>	<b>122</b>
<b>Isolés avec enfant</b>	<b>0</b>
<b>Couples sans enfant(s)</b>	<b>17</b>
<b>Couples avec enfant(s)</b>	<b>6</b>
<b>Inconnu</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>147</b>

### Types de ménage

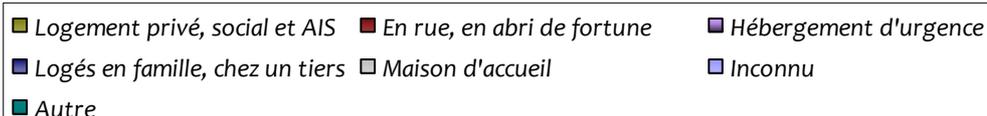
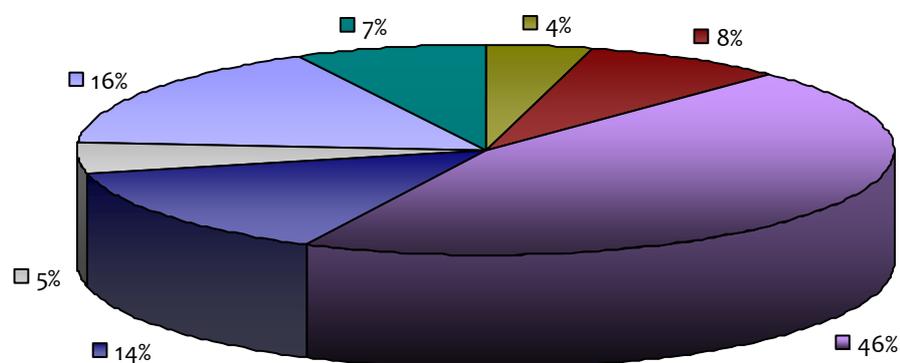


Les personnes sans papiers sont orientées vers le Relais Santé, notamment pour avoir accès à la consultation "Médecin du Monde".

### Situation logement

Logement privé, social et AIS	6
En rue, en abri de fortune	12
Hébergement d'urgence	66
Logés en famille, chez un tiers	21
Maison d'accueil	7
Inconnu	24
Autre	11
Logement insalubre	4
Prison	0
Logement DUS	7
<b>Total</b>	<b>147</b>

### Situation logement



Une personne sur deux vient de l'abri de nuit, d'un squat ou de la rue. Ce public est fatigué, manque d'hygiène, non pas par manque d'offre mais par la marginalisation. L'équipe constate également une augmentation inquiétante des cas de gale.

#### ▪ En travail de rue

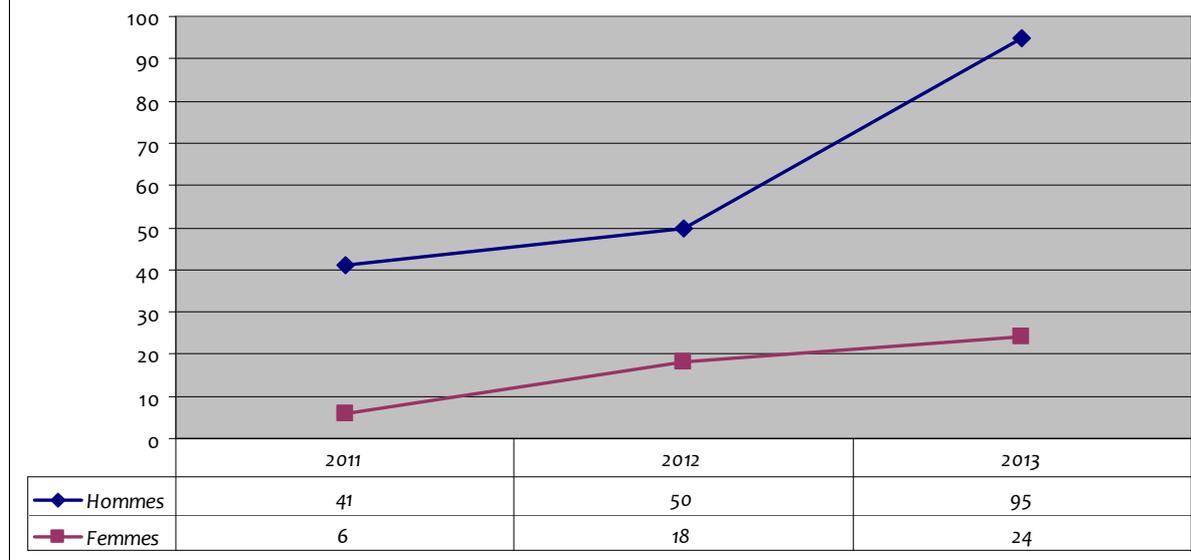
Remarque: L'équipe récolte difficilement les données lors de leur travail de « maraudes ». La présence en rue consiste principalement à accrocher les usagers et à les amener vers le dispensaire.

Le travail d'accompagnement commence principalement dans les locaux du Relais Santé.

### Nombre d'utilisateurs différents

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	41	50	95
<b>Femmes</b>	6	18	24
<b>Total</b>	47	68	119

### Nbre d'utilisateurs différents

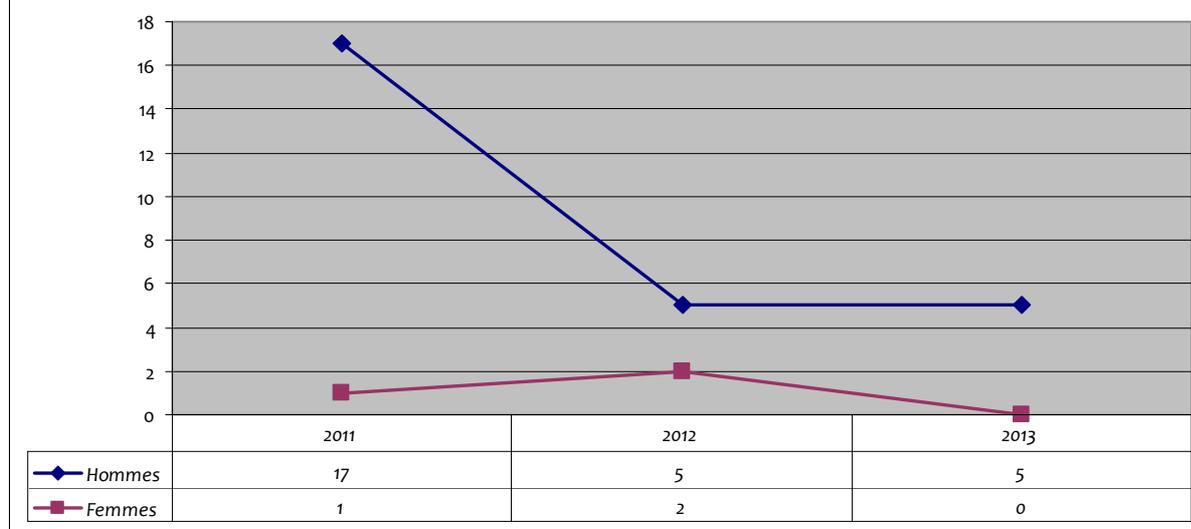


Les anciens ont identifié l'équipe comme étant soutenante dans leur travail de maraudes.

### Nombre de primo-utilisateurs

	2011	2012	2013
<b>Hommes</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Femmes</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

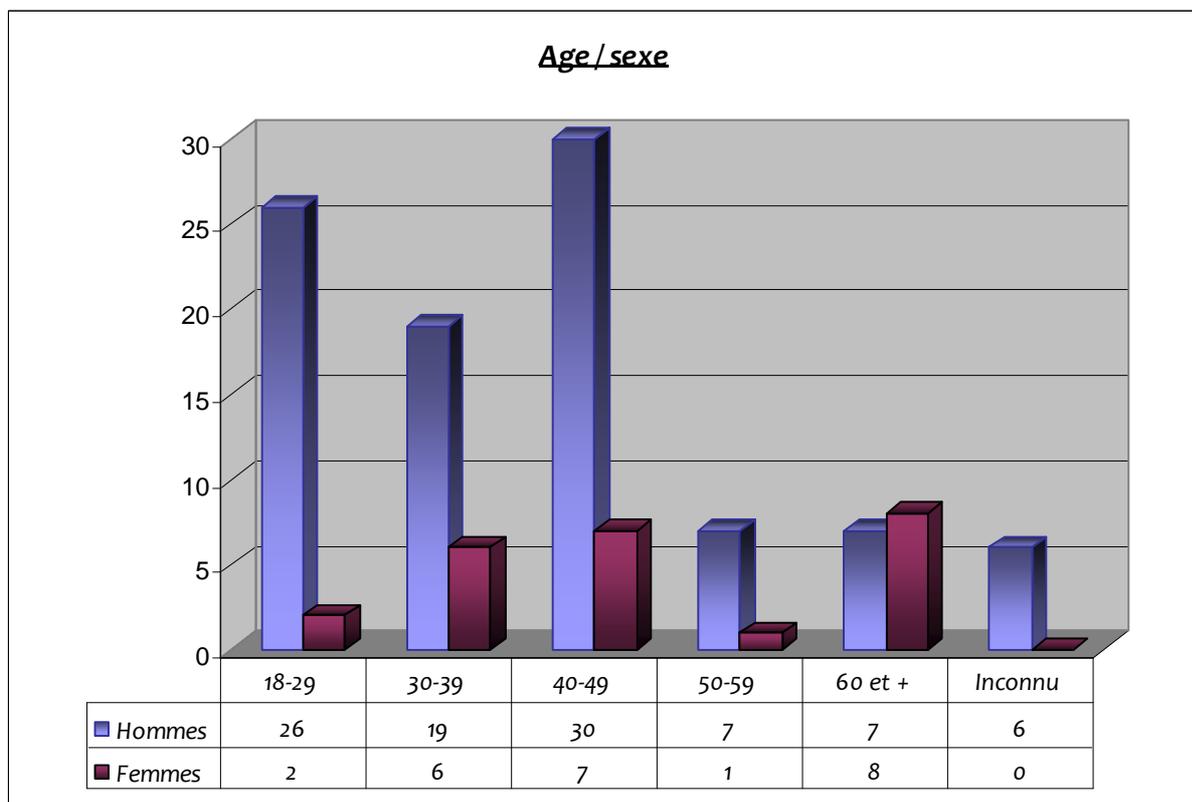
### Nbre de primo utilisateurs différents



Il y a moins de primos rencontrés en rue car l'équipe du Relais Santé rencontre ces personnes au travers des permanences extérieures (abri de nuit, 109, maison d'accueil).

Nous rappelons également que le bouche à oreille fonctionne bien et que les personnes sont rapidement orientées par un usager mais également par un autre service du réseau.

### Age/Sexe

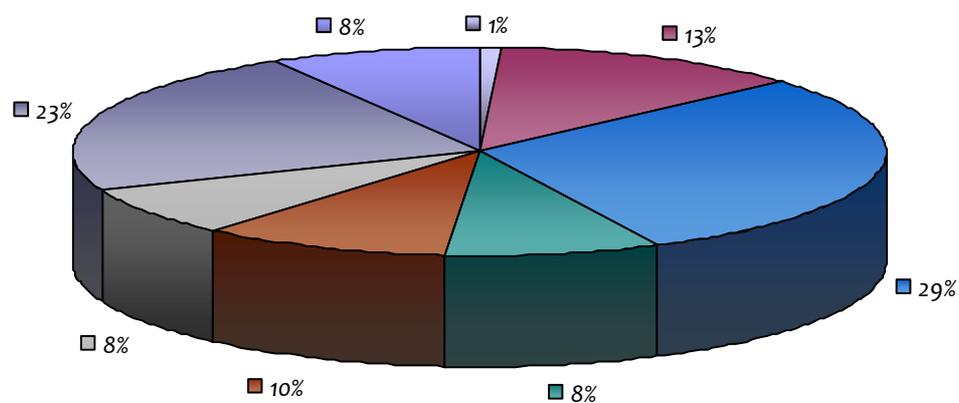


En rue, l'équipe rencontre principalement les anciens avec lesquels du lien a été crée.

### Types de revenu

Revenus professionnels	1
Allocations chômage	15
Revenus Intégration	35
Pension de retraite	10
Mutuelle	12
Allocations handicap	9
Sans ressources	27
Inconnu	10
<b>Total</b>	<b>119</b>

### Types de revenu

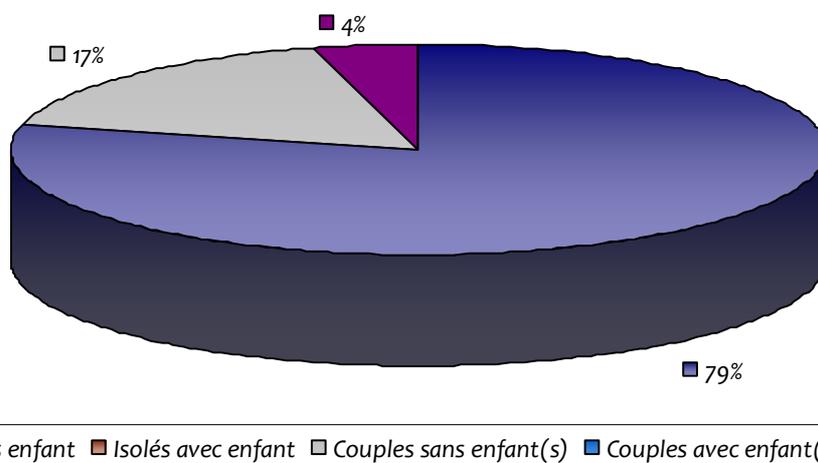


Revenus professionnels	Allocations chômage	Revenus Intégration	Pension de retraite
Mutuelle	Allocations handicap	Sans ressources	Inconnu

### Types de ménage

<b>Isolés sans enfant</b>	<b>94</b>
<b>Isolés avec enfant</b>	<b>0</b>
<b>Couples sans enfant(s)</b>	<b>20</b>
<b>Couples avec enfant(s)</b>	<b>0</b>
<b>Inconnu</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>119</b>

### Types de ménage

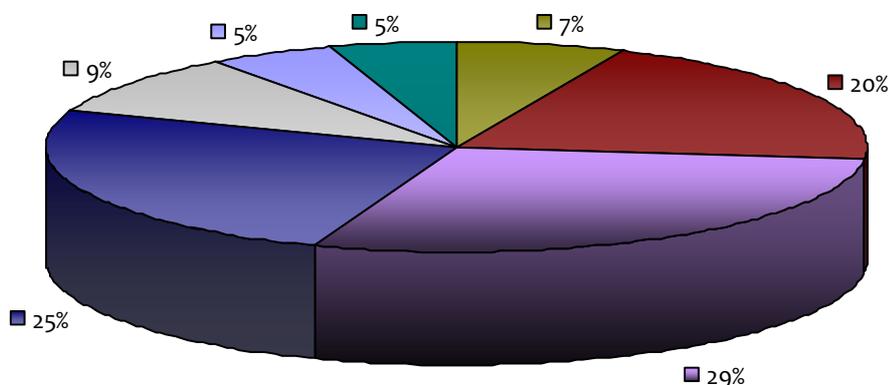


L'équipe rencontre la même tendance en rue qu'au Relais Santé.

### Situation logement

Logement privé, social et AIS	8
En rue, en abri de fortune	24
Hébergement d'urgence	34
Logés en famille, chez un tiers	30
Maison d'accueil	11
Inconnu	6
Autre	6
Logement insalubre	3
Prison	1
Logement DUS	2
<b>Total</b>	<b>119</b>

### Situation logement



■ Logement privé, social et AIS	■ En rue, enabri de fortune	■ Hébergement d'urgence
■ Logés en famille, chez un tiers	■ Maison d'accueil	■ Inconnu
■ Autre		

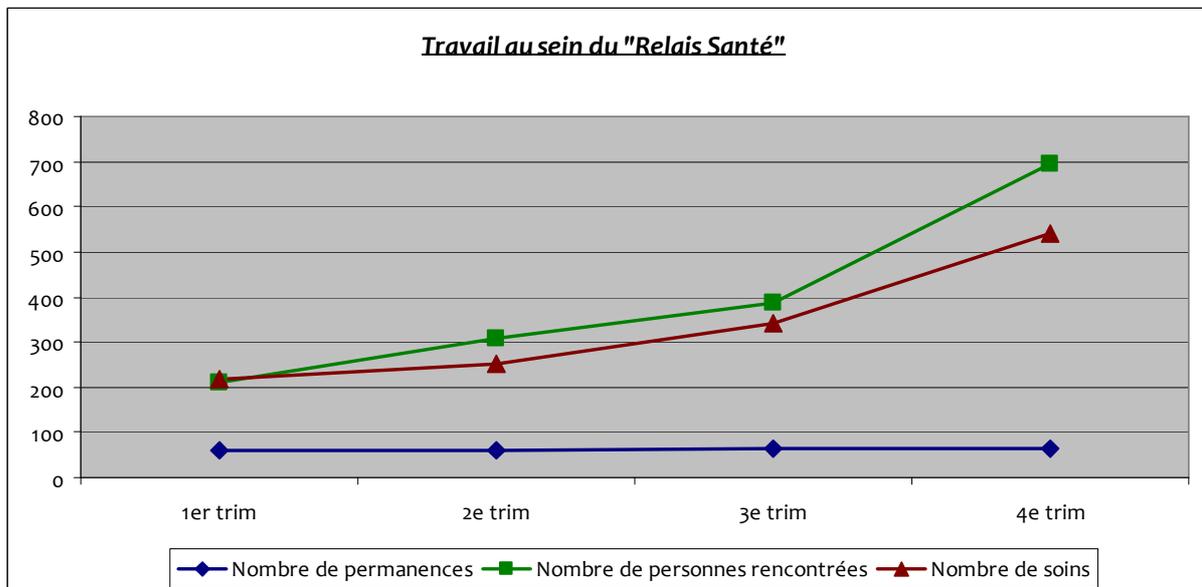
Une personne sur deux vit en rue, enabri de fortune ou en hébergement d'urgence mais près d'un tiers des personnes rencontrées sont en situation précaire étant hébergés par la famille ou un tiers.

#### ▪ Données d'utilisation

#### ▪ Au dispensaire

#### Travail au sein du Relais Santé

	Totaux annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Nombre de permanences	246	61	59	64	62
Nombre de personnes rencontrées	1598	211	307	387	693
Nombre de soins	1351	218	251	343	539



L'offre de douche au Relais Santé a engendré une augmentation de la population. Les personnes soulignent qu'elle permet plus d'intimité que les autres structures proposant ce même type de service.

En fin d'année, une panne de chaudière a fait que l'Abri de nuit n'a plus été en mesure de proposer des douches. Cela a engendré une augmentation des personnes au Relais Santé.

### Types d'interventions

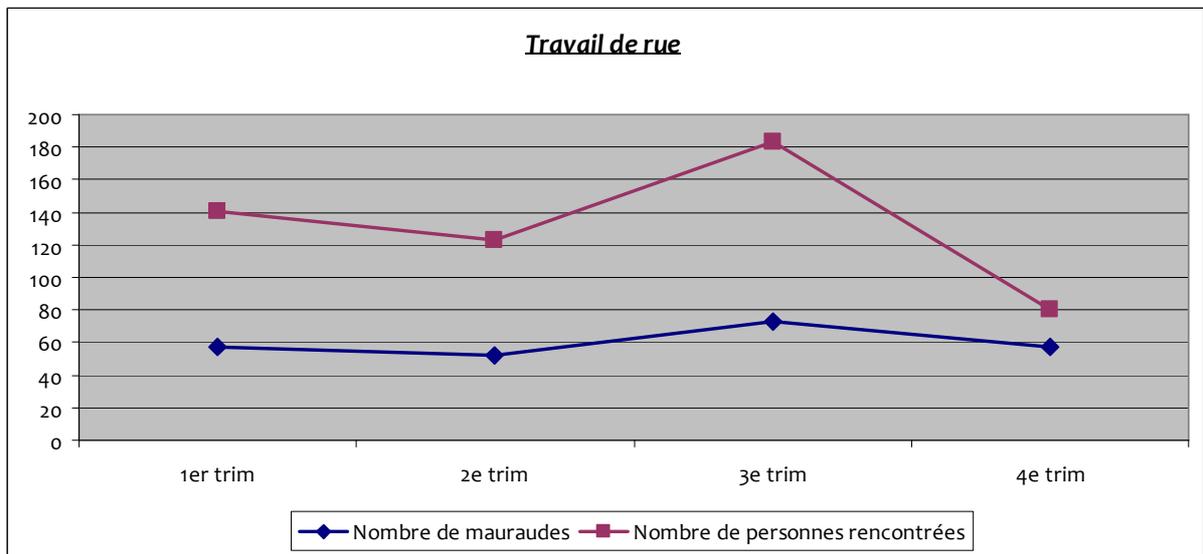
	Totaux annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Entretiens de 1er accueil	60	11	10	17	22
Soutien psychologique	1093	127	230	301	435
Accompagnement physique	10	2	6	2	0
Accompagnements téléphoniques	56	8	9	12	27
Orientations	98	17	30	20	31
Diffusion d'informations	31	12	4	4	11

Le soin nécessite que l'infirmier se trouve isolé avec la personne, ce qui favorise un climat de confiance. Les personnes ont besoin de parler.

### ▪ En travail de rue

### Travail en maraudes

	Totaux annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Nombre de mauraudes	239	57	52	73	57
Nombre de personnes rencontrées	527	141	123	183	80



En période estivale, les conditions climatiques favorables font que les personnes restent plus dans le centre ville. L'équipe du Relais Santé va à leur rencontre.

### Types d'interventions

	Totaux annuels	1er trim	2e trim	3e trim	4e trim
Entretiens de 1er accueil	6	1	1	3	1
Soutien psychologique	291	66	76	94	55
Accompagnements physiques	1	0	1	0	0
Accompagnements téléphoniques	0	0	0	0	0
Orientations	23	8	2	12	1
Diffusion d'information	9	2	4	3	0

### ▪ **Collaboration avec les autres services**

	« 109 »	M.A. « L'Abri »	Le Tremplin
Permanences / passages	85	53	49
Personnes rencontrées	280	454	137
Soins	338	53	136
<b>« Médecins du Monde »</b>			
Permanences	49		
Pers. rencontrées	274		



## CHAPITRE IV : Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets

Nous évoquons ici les actions menées dans le cadre de **notre Pôle « Citoyenneté »**.

Ce pôle a pour objectifs :

- D'organiser les activités centrées sur les **usagers** rencontrés par l'équipe de la Coordination générale du Relais Social et/ou celle du 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. Rencontre R.S.U.L.L. – Groupes de parole**

En lien étroit avec son plan d'actions et plus particulièrement sur la notion de parcours d'insertion par le logement, ce travail de rencontre-participation a été porté en 2013 par notre agent d'implémentation.

#### **1.1. Maison d'accueil L'Abri – Groupe « Entre-deux »**

**14 janvier 2013** : Objectif de la rencontre :

Présenter le Relais Social et faire connaissance avec les hébergés de la maison d'accueil. Trouver un nom au groupe en vue de lui donner une identité. En concertation, ils ont décidé de nommer le groupe « Entre-deux ».

**22 avril 2013** : Objectif de la rencontre :

Discussion/échange autour des parcours de vie.  
Définition des attentes du groupe et des souhaits de rencontres/ visites.

**06 mai 2013** : Présentation « Centr'habitat »

L'animation de Centr'habitat se présentait en 2 temps :

- Dans un premier temps : Présentation des conditions pour devenir candidat locataire et des priorités pour accéder au logement social ;

- Dans un second temps : Rencontre « face à face » avec les personnes hébergés et déjà candidat locataire auprès de la Société de logement et débriefing de leur demande.

**03 juin 2013** : Objectif de la rencontre

Débriefing de la présentation de Centr’habitat et réflexion sur la prochaine animation à organiser.

**30 septembre 2013** : Présentation « AIS Logicentre »

Présentation des conditions pour devenir candidat locataire au sein d’AIS.

▪ **Perspectives 2014 :**

En début d’année, notre agent d’implémentation souhaite rencontrer l’équipe de la Maison d’Accueil « l’Abri » en vue redéfinir les objectifs du groupe.

Il nous semble intéressant de maintenir les rencontres avec les institutions extérieures (Centr’habitat, logicentre,...) mais également de **travailler sur un projet plus concret**.

Cela est à définir avec le groupe mais certaines propositions pourront leur être faites  
*Exemple : Travailler sur la réalisation de fiches techniques pour chercher un logement,...*

1.2. ***A.S.B.L. Utopie : Le groupe des mamans « Les Risque-tout »***

**02 avril 2013** : Rencontre avec l’éducatrice qui anime le groupe des mamans « les Risques-tout ».

L’éducatrice a présenté à notre agent d’implémentation le profil des mamans actives dans son atelier et les difficultés qu’elles rencontrent. Cela dans le but d’orienter les possibilités d’organisation d’animations, de visites,...

**26 avril 2013** : Rencontre avec le groupe

Présentation du Relais social et clarification des attentes des mamans.

**Constats :**

Ce groupe est fort en demande d’animations de type « Scrapbooking », visites de villes, parcs,... Nous pourrions qualifier les demandes formulées comme étant plus des attentes « occupationnelles ».

D’autres demandes étaient axées sur un besoin d’information sur les chèques sport, les animations extrascolaires,...

Il n’y a pas eu de 3ème rencontre en 2013.

▪ **Perspectives 2014 :**

Retourner à la rencontre de ce groupe et tenter de mettre en place des rencontres notamment d’informations sur les activités extrascolaires, les animations des maisons de quartier, ... organisées par le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de La Louvière.

**2. Rencontre Relais santé – Groupes de parole**

Parallèlement aux actions de la Coordination générale, l'équipe du Relais Santé effectue un véritable travail d'information en santé publique avec les usagers inscrits dans un parcours d'insertion :

- Les hébergés en maison d'accueil ;
- Les mamans de l'A.S.B.L. « Utopie », sorties de la grande précarité mais étant encore dans des conditions de fragilité sociale ;
- Les participants inscrits au sein des ateliers d'insertion sociale du C.P.A.S. local.

### 2.1. Réunions d'information au sein de la maison d'accueil « l'Abri ».

Notre Relais Santé a organisé **3 animations spécifiques en 2013** :

- Une animation avait pour thème: les premiers soins en cas de coupure, brûlure, engelure, entorse.  
Nous avons principalement parlé des gestes de premiers soins illustrés par des exemples concrets de la part des participants : une coupure avec un couteau de cuisine lors de la préparation d'un repas; une chute dans les escaliers; une brûlure avec la gazinière ou le fer à repasser, ...  
Par la suite, nous leur avons donné les techniques de pose d'un pansement ou d'un bandage ainsi que la désinfection de la zone et l'application de pommade, pour terminer sur un petit jeu de questions-réponses et l'évaluation par les bénéficiaires de l'animation.  
  
-> Douze participants étaient présents : 4 hommes et 8 femmes.
- Une animation sur l'hygiène à l'aide d'un jeu de l'oie, appelé « Gant de toilette sec ».  
Les usagers étaient surtout intéressés par le fait de savoir si les modes de transmission des microbes et quelles étaient les meilleures façons de se protéger.  
  
-> Il y avait 7 participants: 1 homme et 6 femmes.
- A la demande de la Directrice de la maison d'accueil, une information sur la gale a été donnée par l'infirmier du Relais Santé à l'ensemble des hébergés. En effet, plusieurs personnes étaient porteuses de la gale et une panique commençait à s'installer au sein de « l'Abri ». Le but était de rassurer les hébergés et de dédramatiser les choses.  
  
-> Il y avait 8 participants.

### 2.2. Réunions d'information au sein de l'A.S.B.L. « Utopie »

Une fois de plus, l'ASBL a fait appel au Relais Santé afin de poursuivre les animations santé en 2013.

Pour cela, le Relais Santé a contacté l'animatrice de cette ASBL afin de réfléchir conjointement aux idées d'animations pour l'année 2013.

### **2 animations ont été organisées en 2013 :**

- Une animation portant sur l'hygiène des mains et l'hygiène alimentaire. Nous avons utilisé un outil appelé « Photo-langage ». Chaque participante devait choisir plusieurs images et développer son ressenti par rapport à ce qu'elle voyait. Ensuite, tous ces minis débats ont donné place à une discussion commune sur les bonnes méthodes à adopter quant à l'hygiène.

6 personnes étaient présentes.

- Une animation sur l'hygiène, cette fois à l'aide d'un jeu de l'oie, intitulé « Gant de toilette sec ». Les 12 participants ont surtout évoqué les étapes d'une toilette correcte ainsi que les produits à utiliser. Les bonnes méthodes semblent connues pour la plupart d'entre elles.

### **2.3. Réunions d'informations auprès des ateliers d'insertion sociale du CPAS de La Louvière**

### **7 animations ont été organisées en 2013 :**

- 3 animations sur le thème de l'hygiène générale, animées à l'aide de l'outil du CLPS, intitulé le « Gant de toilette sec » :
  - **1<sup>ère</sup> animation** : 8 dames étaient présentes. La dynamique était assez bonne et l'entente entre les participants également ;
  - **Seconde animation** : 7 dames et 1 homme étaient présents : Malheureusement, la dynamique a été quelque peu perturbée par certaines personnes ayant des propos non appropriés et irrespectueux envers d'autres participants ;
  - **Troisième animation** : 4 personnes étaient présentes. Bonne dynamique malgré le peu de participantes.
- 1 séance regroupant les deux groupes de l'Insertion Sociale. Le but était de sensibiliser à nouveau sur les problèmes d'hygiène persistant dans les groupes.

17 personnes étaient présentes dont 15 dames et 2 hommes.

- Information sur la tuberculose, donnée par le FARES (Fonds des Affections Respiratoires) : 20 stagiaires des groupes SIS étaient présents.

- Animation portant sur les « Premiers soins » : 5 dames étaient présentes. Les stagiaires ont posé de nombreuses questions concernant les soins de plaies.
- Séance d'informations sur la « Pharmacie familiale », 5 stagiaires présentes. Bonne participation et échanges très intéressants concernant les moyens naturels de se soigner.

- **Perspectives 2014 :**

Le Relais Santé poursuivra ses diverses activités de sensibilisation en santé publique.

Le travail d'information auprès de ce large public nous semble indispensable au niveau de l'apprentissage à prendre soin de soi.

### **3. Les projets participatifs**

Pour rappel, chaque année, sur base des crédits disponibles sur son enveloppe "Projets", le Relais Social a la possibilité de soutenir 3 micro-projets conçus par les usagers, parrainés par un opérateur du réseau non subventionné et ne dépassant pas la somme de 5 000 € chacun.

Les projets participatifs doivent aussi apporter une plus-value au réseau et permettre à de nouveaux partenaires de mener des actions qui bénéficient directement ou indirectement aux personnes en grande précarité.

En 2013, nous n'avons pas été en mesure de soutenir un micro-projet vu que notre enveloppe "Projets" a été consommée dans son entièreté.

### **4. Mise en place d'un processus d'évaluation de la satisfaction des usagers par rapport à l'offre de services**

En 2013, le Coordinateur général a invité les opérateurs porteurs de projets subventionnés à développer un outil permettant aux usagers d'exprimer leur satisfaction par rapport à l'offre existante.

L'idée sous-jacente est de récolter l'avis de nos sans-abri locaux.

Si l'idée est intéressante, les membres du Comité de Pilotage ont rapidement mis le point sur le risque d'apparition d'un problème de subjectivité du chef de l'utilisateur complétant l'enquête de satisfaction selon que sa prise en charge ait été agréable ou moins.

Nous risquerions alors de récolter des avis négatifs surtout auprès des personnes invitées à prendre du recul par rapport à nos dispositifs lorsqu'elles ont un comportement inadéquat.

Nous l'avons vu dans la partie réservée à l'évaluation qualitative, nos opérateurs ont développé des outils spécifiques sur une base se voulant accessible pour tout un chacun (à l'instar de pictogrammes pour les personnes ne sachant ni lire, ni écrire).

Les outils ciblent quelques items que nous retrouvons chez nos différents partenaires :

Exemple : Outil créé par l'équipe de l'Abri de nuit :

- Identification par sexe et par tranche d'âge ;
- La régularité de l'accueil ;
- La qualité de l'accueil (structure accueillante, sécurisante) ;
- La réponse du service aux besoins primaires ;
- La qualité du travail social apporté par les permanences mises en place ;
- L'encadrement par l'équipe ;
- L'ambiance générale ;
- La mesure du degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10.

Rapidement, les professionnels se sont posés la question de la pertinence de la collecte par leurs soins pour les mêmes raisons que celles pressenties par les membres du Comité de Pilotage.

D'autre part, la réalité des sans-abri est bien difficile.  
Certains consomment, d'autres sont imprégnés d'alcool tant en matinée que le soir,...

-> Quel est le moment idéal pour aller les rencontrer ?

Sur base du vécu de l'utilisateur avec sa relation avec le service, n'allons-nous pas biaiser le résultat de l'enquête de satisfaction ?

Vous l'aurez compris, le projet doit s'affiner en considérant ces freins logiques.

#### ▪ Perspectives 2014 :

Si la démarche initiale a du sens, nous l'avons vu, il conviendra de réadapter ce projet sur base des constats évoqués.

Nous remercions les professionnels des services subventionnés qui ont posé les balises de ce travail et qui ont créé des outils en ce sens.

Notre agent d'implémentation a déjà quelques idées permettant d'adapter la démarche.

Nous en discuterons avec les membres du Comité de Pilotage en 2014.

## **CHAPITRE V : La formation des intervenants sociaux organisées par les Relais Sociaux**

Notre pôle « **Formations** » 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 ...

**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 Dépassement et de plein air de la Communauté Française à Saint-Vaast*) ;

**1. Analyse de la demande**

Pour remplir sa mission de formation des professionnels du réseau, notre Relais Social réalise un **Plan de formation**.

Pour élaborer un tel plan, nous réalisons un **recensement** en début d'année que nous envoyons aux Directions des institutions du Réseau.

Sur base du recensement, la Coordination générale propose alors au Comité de Pilotage un programme de formations qui répond le plus aux attentes des professionnels.

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.

-> Montant dépensé pour la formation des professionnels en 2013 : 14 144,77 €

## **2. Le programme et l'évaluation des formations dispensées en 2013**

D'un point de vue méthodologique, les éléments rapportés dans le cadre des évaluations trouvent leurs sources à travers deux outils spécifiques :

- Le **rapport rédigé par le formateur** au terme du programme dispensé (Rapport comprenant les données récoltées via les questionnaires fournis par les formateurs eux-mêmes aux participants) ;
- Un **outil d'évaluation créé au sein de la Coordination générale** qui est transmis à tous les participants aux formations (questionnaire comprenant différents items ciblés).

Après analyse croisée des données reçues par l'équipe de la Coordination générale, il est alors possible de dégager les points forts et les faiblesses de chaque action de formation.

Le résultat global est transmis chaque année au Comité de Pilotage.

Cette démarche nous permet de réfléchir aux potentielles difficultés rencontrées et d'ajuster notre démarche méthodologique générale.

Penchons-nous à présent sur le programme de l'année 2013 :

‣ **Une formation d'initiation sur le poids des apparences ou la prise de conscience de nos attirances et répulsions, mesure de leur impact pour une relation d'aide plus efficace**

Public cible : Les professionnels du réseau (1 groupe de 15 professionnels)

Durée : Module de 3 jours

Formateur : Jean-Marc OLISLAGERS de la S.C.S. JMO Formations.

<b>Niveaux de compétences</b>	<b>Objectifs visés</b>
<b>Savoir</b>	<p>Les professionnels bénéficieront d'éléments théoriques sur le processus de représentations (Définition, mode de construction, avantages et inconvénients, impact global) ;</p> <p>Les professionnels découvriront l'impact des représentations sur la motivation professionnelle ;</p> <p>Les professionnels découvriront la notion de seuil de tolérance (ses limites, notre capacité d'action sur ce seuil) ;</p>

	<p>Les professionnels découvriront l'impact de l'usager sur le professionnel en ce qu'il nous renvoie comme images ;</p> <p>Les professionnels découvriront les raisons qui font que l'on puisse avoir envie d'aider une personne et pas une autre ;</p> <p>Les professionnels feront le point sur les différents types de motivation à l'exercice de leur fonction de travailleur social ;</p> <p>Les professionnels découvriront le moteur de la sensibilité.</p>
<b>Savoir faire et savoir être</b>	<p>Les professionnels travailleront sur les représentations en apprenant à mieux prendre conscience de leur impact ;</p> <p>Les professionnels apprendront à développer une meilleure attitude de reconnaissance de l'autre, dans la relation d'aide ;</p> <p>Les professionnels apprendront à se remettre en question dans le domaine social ;</p> <p>Les professionnels apprendront à prendre de la distance par rapport à tout ce qu'implique une relation d'aide ;</p> <p>Les professionnels travailleront sur les attirances, répulsions résultant de notre part de subjectivité ;</p> <p>Les professionnels apprendront à objectiver leur approche.</p>
<b>Savoir être</b>	<p>Les professionnels apprendront à gérer leurs peurs de ce public en grande précarité, n'entrant pas dans le moule du bon usager compliant et acteur de son devenir ;</p> <p>Les professionnels apprendront à reconnaître l'autre dans ses différences.</p>
<b>Savoir, savoir faire savoir être</b>	<p>Les professionnels découvriront les modes de prise de conscience des conditionnements institutionnels et apprendront à mieux mesurer leurs impacts.</p>

Nbre de personnes inscrites à la formation	12/15
Nbre de pers. ayant suivi la formation complète :	6/15
<i>Remarques</i>	
3 personnes ont suivi uniquement la 1ère journée du module	
3 personnes ne se sont pas présentées	

En 2012, nous avons déjà commandé 2 groupes de 15 professionnels auprès de la S.C.S. JMO Formations. Le module comprenait alors 2 jours de formation (28 personnes avaient suivi la formation).

Lors du recensement relatif aux formations 2013, cette formation n'avait pas été sollicitée par les professionnels du Réseau.

En séance du 25 mars 2013, les membres du Comité de Pilotage proposaient toutefois de refaire un module d'initiation en signalant le turn-over dans les services.

L'équipe de la Coordination générale a rencontré des difficultés pour remplir ce groupe.

▪ **Evaluation des participants :**

<b><u>Evaluation des participants : 6 formulaires/6 personnes</u></b>	
<u>Points forts de la formation</u>	<u>Points faibles de la formation :</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Les échanges entre participants"</li> <li>- "La rencontre d'autres professionnels"</li> <li>- "Le formateur"</li> <li>- "Les jeux de rôles filmés et ensuite analysés"</li> <li>- "La rencontre de personnes travaillant dans un service similaire au mien"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Je suis restée un peu sur ma faim"</li> <li>- " Manque de structure à la formation"</li> <li>- " Manque de la présence des participants inscrits --&gt; dynamique de groupe moins riche. C'est un manque de respect envers le formateur"</li> <li>- "Groupe instable (beaucoup d'absents)"</li> <li>- "Le contenu trop léger pour 3 journées de formation"</li> </ul>
<p><u>Remarques : Concernant la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Temps de midi long, pourrait être raccourci. Supprimer le dessert compte tenu des tartes à 15h00"</li> <li>- "Bonne organisation avec temps de pause court avec discussion qui peut se poursuivre devant un café"</li> <li>- "Les temps de pause et le temps consacré aux repas est beaucoup trop long --&gt; ce qui donne l'impression que la journée ne s'articule qu'autour de cela"</li> </ul> <p>La formation a été organisée au sein de l'Hôtel EUROPA situé à Houdeng-Goegnies.</p> <p style="text-align: center;"><u>Concernant le formateur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Formateur compétent et patient pour sa gentillesse et pour son implication dans la formation"</li> <li>- "Le formateur connaît bien le sujet"</li> <li>- "Le formateur me semble fort ralenti, peut-il encore assumer ce type de formation ?"</li> </ul>	

‣ **Une formation de perfectionnement sur le poids des apparences ou la prise de conscience de nos attirances et répulsions, mesure de leur impact pour une relation d'aide plus efficace**

Public cible : Les professionnels du réseau (1 groupe de 15 professionnels)

Durée : Module de 3 jours

Niveaux de compétences	Objectifs visés
<p><b>Savoir</b></p>	<p>Les professionnels bénéficieront d'éléments théoriques <b>supplémentaires</b> sur le processus de représentations (Définition, mode de construction, avantages et inconvénients, impact global) ;</p> <p>Les professionnels <b>continueront à découvrir</b> l'impact des représentations sur la motivation professionnelle ;</p> <p>Les professionnels <b>approfondiront</b> la notion de seuil de tolérance (ses limites, notre capacité d'action sur ce seuil) ;</p> <p>Les professionnels <b>approfondiront</b> l'impact de l'utilisateur sur le professionnel en ce qu'il nous renvoie comme images ;</p> <p>Les professionnels <b>poursuivront la réflexion sur</b> les raisons qui font que l'on puisse avoir envie d'aider une personne et pas une autre ;</p> <p>Les professionnels feront le point sur les différents types de motivation à l'exercice de leur fonction de travailleur social ;</p> <p>Les professionnels <b>approfondiront la notion de</b> « moteur de la sensibilité » ;</p>
<p><b>Savoir faire et savoir être</b></p>	<p>Les professionnels <b>continueront le travail</b> sur les représentations en apprenant à mieux prendre conscience de leur impact ;</p> <p>Les professionnels apprendront à développer une meilleure attitude de reconnaissance de l'autre, dans la relation d'aide ;</p> <p>Les professionnels <b>poursuivront</b> le travail de remise en question dans le domaine social ;</p> <p>Les professionnels <b>continueront l'apprentissage</b> de la prise de distance par rapport à tout ce qu'implique une relation d'aide ;</p> <p>Les professionnels travailleront sur les attirances, répulsions résultant de notre part de subjectivité ;</p> <p>Les professionnels <b>consolideront l'apprentissage</b> à l'objectivation de leur approche.</p>
<p><b>Savoir être</b></p>	<p>Les professionnels <b>continueront l'apprentissage</b> à la gestion de leurs peurs de ce public en grande précarité, n'entrant pas dans le moule du bon usager compliant et acteur de son devenir ;</p>

	Les professionnels poursuivront le travail à la reconnaissance de l'autre dans ses différences.
<b>Savoir, savoir faire savoir être</b>	Les professionnels <b>investigueront davantage</b> les modes de prise de conscience des conditionnements institutionnels <b>et poursuivront l'apprentissage de la meilleure mesure</b> de leurs impacts ;
<b>Transversalement</b>	<b>Des exercices intensifs seront proposés en vue d'atteindre les différents objectifs de ce programme de perfectionnement.</b>

Nbre de personnes inscrites à la formation	15/15
Nbre de pers. ayant suivi la formation complète :	15/15
<i>Remarques</i> En 2012, 28 personnes ont participé à la formation d'initiation. 3 personnes supplémentaires souhaitaient y participer mais faute de place, nous n'avons pu les inscrire	

▪ **Evaluation des participants :**

<b>Evaluation des participants : 7 formulaires/15 personnes</b>	
<u>Points forts de la formation</u>	<u>Points faibles de la formation :</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Nous avons vraiment approfondi les notions de la première partie. Le point fort est que ce soit Monsieur Olislagers qui soit le formateur"</li> <li>- "Formation en rapport direct avec la réalité de terrain et l'objet de notre travail"</li> <li>- "La manière originale d'aborder le sujet et le savoir et le savoir-faire du formateur"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Toujours trop court"</li> <li>- "Un peu de manque de dynamisme à certains moments"</li> </ul>
<p><u>Remarques : Concernant la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Le temps de midi un peu long"</li> <li>- "Le temps de midi est peut-être un long mais pas d'autres points négatifs à mettre en avant"</li> <li>- "Temps de midi un peu trop long --&gt; perte de temps au niveau du contenu de la formation"</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>Concernant le formateur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Plus je côtoie Monsieur Olislagers, plus je l'apprécie en tant que personne"</li> <li>- "Je retournerai avec plaisir à l'une de ses formations"</li> </ul>	

› **Une formation M.B.T.I. (Myers Briggs Type Indicator)**

Public cible : Les professionnels du réseau (2 groupes de 15 professionnels) **et** les membres du Comité de Pilotage (1 groupe de 6 personnes)

Durée : Module de 3 jours

Tant pour les professionnels que pour les membres du Comité de Pilotage, les objectifs étaient identiques :

<i>Niveaux de compétences</i>	<i>Objectifs visés</i>
<b>Savoir</b>	<p>Les professionnels découvriront les éléments théoriques de l'indicateur Myers-Briggs construit en vue de comprendre les différentes typologies de personnalités (Les origines de cet indicateur).</p> <p>L'approche théorique évoquera le lien avec cet outil et les applications réalisées (par exemple : instrument de dynamisation d'équipe, d'amélioration de la communication, d'éveil de la tolérance,...) ;</p> <p>Les professionnels comprendront les raisons de s'intéresser aux profils de personnalité (Découverte du type de personnalité MBTI et de ses préférences).</p> <p>L'aspect évolutif dans le temps des types de personnalité sera évoqué ;</p> <p>Les professionnels connaîtront mieux <b>leur type de personnalité.</b></p> <p>Les professionnels comprendront le MBTI en assimilant les notions de préférence, de zone de confort et de zone d'effort.</p> <p>Cela leur permettra d'identifier leur propre style de leadership et d'envisager les pistes d'amélioration possible ;</p> <p>Les professionnels apprendront à comprendre <b>le fonctionnement et la personnalité de leurs interlocuteurs.</b> Ce qui a pour but de dépasser les mécanismes de stigmatisation qui existent en permettant d'envisager l'autre dans sa différence de fonctionnement.</p> <p>Comment valider le type de personnalité ?</p> <p>Identifier le style de leadership de ses collaborateurs et usagers.</p> <p>Comment adapter les styles différents ?</p>
<b>Savoir faire et savoir être</b>	<p>Les professionnels amélioreront leurs points faibles (zones sous exploitées) et utiliseront mieux leurs points forts à travers une meilleure compréhension de leur personnalité et de leurs modes de fonctionnement préférentiels ;</p> <p>Les professionnels amélioreront <b>la communication et les relations</b> avec leurs collègues, clients, subordonnés, hiérarchie, ... (style de communication, réactions face aux</p>

	<p>conflits, ...);</p> <p>Les professionnels découvriront l'application concrète du M.B.T.I. par des <b>exercices de découverte</b> ;</p> <p>Les professionnels comprendront mieux les autres et leur type de personnalité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre la complémentarité et la complexité des relations entre les différents types de personnalité</li> <li>- Repérer et mieux comprendre la personnalité et les modes de fonctionnement des autres.</li> </ul> <p>Les professionnels identifieront les bonnes pratiques et les erreurs à éviter.</p> <p>Les professionnels travailleront sur les 4 axes du MBTI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientation de l'énergie (Extraversion et introversion) ;</li> <li>- Recueil d'information (Sensation et Intuition) ;</li> <li>- Prise de décision (Pensée et Sentiment) ;</li> <li>- Mode d'action (Jugement et Perception) ;</li> </ul>
<b>Savoir être</b>	<p>Les professionnels apprendront à appliquer le MBTI <b>avec éthique, prudence</b> et bon sens.</p> <p>Au terme de la formation, les professionnels prépareront leur plan d'action personnel (<b>Savoir devenir</b>).</p>
<b>Savoir, savoir faire savoir être</b>	<p>Les professionnels amélioreront leur communication avec des personnes de type MBTI différent au travers d'exercices commentés.</p>
<b>Transversalement</b>	<p>Les professionnels s'exerceront à l'aide de cas concrets résultant de leur pratique professionnelle.</p>

▪ **Pour les professionnels du Réseau :**

Nbre de personnes inscrites à la formation	25
Nbre de pers. ayant suivi la formation complète :	23

▪ **Evaluation des participants :**

<b>Evaluation des participants : 12 formulaires/23 personnes</b>	
<b>Points forts de la formation</b>	<b>Points faibles de la formation :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Cela m'a permis d'avoir davantage de précision quant à mon profil"</li> <li>- " Clarté des exposés du formateur et</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Peut-être d'approfondir un petit peu plus les concepts sur un plan théorique pour maîtriser davantage"</li> </ul>

<p>enrichissement personnel quant à la découverte de soi"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Une meilleure connaissance de mes capacités communicationnelles"</li> <li>- "Les interactions entre les membres du groupe"</li> <li>- "Très bon formateur et très bonne dynamique de groupe"</li> <li>- "Formation hyper intéressante apportant un réel plus quant à la connaissance de soi-même et son apport dans notre métier"</li> <li>- "Les points forts selon moi sont l'animateur et la diversité des techniques d'animation"</li> <li>- "Meilleure connaissance de ma personnalité, ce qui me permet de mieux gérer la relation avec les bénéficiaires"</li> <li>- "Maîtrise du sujet par le formateur et bonne dynamique de groupe"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "La durée de la formation. Nous avons beaucoup appris mais j'aurais aimé approfondir davantage le sujet" (x 2)</li> <li>- "Un peu court. Il faudrait pouvoir continuer et approfondir"</li> <li>- "Formation trop courte. Impression de trop peu"</li> <li>- "Temps de midi un peu trop long (perte de temps de formation)"</li> <li>- "La durée : formation trop courte"</li> <li>- "Un perfectionnement serait intéressant"</li> </ul>
--	---

Remarques : Concernant la formation :

- "J'espère qu'un module de perfectionnement en MBTI sera organisé tout prochainement"

Concernant le formateur :

- "Un seul mot : professionnel !"
- "Excellent formateur, souhait de continuer avec lui d'autres formations"
- "Il est super, c'est un plaisir de participer à ses formations"
- "Il est exceptionnel ! Formateur de très bonne qualité"
- "Intérêt pour un perfectionnement dans l'animation de réunion et la stratégie de groupe et d'équipe"
- "Le gros point fort de cette formation, c'est le formateur. Très professionnel, il a créé un cadre de confiance en soi et dans le groupe et, étant donné le sujet, cela s'avérait plus que nécessaire pour que la formation soit bénéfique.
- "Selon moi, le point fort, c'est Monsieur Olislagers. Il connaît son sujet. Je me suis sentie à l'aise dans le groupe et cela, grâce à la confiance qu'il installe naturellement"

▪ Pour les membres du Comité de Pilotage :

Nbre de personnes inscrites à la formation	4
Nbre de pers. ayant suivi la formation complète :	3
<u>Remarques</u>	
1 personne a participé uniquement à la 1ère journée (personne excusée). Il est difficile d'avoir une dynamique avec un groupe aussi restreint.	

La 3<sup>ème</sup> journée du groupe était initialement prévue le 20 décembre mais le formateur a été contraint d'annuler pour raison de santé. Il a été décidé de reporter la formation au 31 janvier 2014 en accord avec les membres du Comité de Pilotage.

### 3. Profil des institutions et professionnels participants aux formations RSU

#### ▪ Nombre de participants par fonction :

	Initiation Poids des apparences	Perfectionnement Poids des apparences	MBTI
Assistant social	4	11	9
Médiateur social	/	/	2
Responsable en développement des Ressources Humaines	/	/	1
Directeur/Coordinateur	/	1	5
Educateur	/	/	2
Archiviste	/	/	1
Psychologue	/	2	3
Agent administratif	2	1	3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>26</b>

Nous avons formé 40 professionnels différents.

#### ▪ Nombre d'institutions touchées : 14

- Ville de La Louvière Service Incendie	- CPAS de LL Service Insertion, Service FRCE, DUS, Service Logement	- ASBL Régie des Quartiers La Louvière-Manage	- Centre Hospitalier de Jolimont Service social
- CHU de Tivoli Service social	- AIS Logicentre	- ASBL Ellipse	- ASBL Psy Chic
- Centre de Santé de Jolimont	- Relais de La Louvière de Picardie Laïque ASBL	- Résidence "Les Aubépines" (C.P.A.S.)	- La Résidence du Laetare (C.P.A.S.)
- CHR Haute Senne	- Edelweiss		

#### ▪ Perspectives 2014

En 2014, notre enveloppe "Formations partenaires" sera fixée à **14 984,15 €**.

Sur base des évaluations, l'équipe de la Coordination générale présentera un projet de programme de formations en séance de Comité de Pilotage de Janvier 2014 :

En voici les idées principales...

‣ **Une formation "Mieux vivre ses émotions au travail"**

Nous avons constaté que de nombreux professionnels ont des difficultés à gérer leurs émotions au travail.

Au travers de nos réunions de coordination, nous remarquons un épuisement des professionnels, une perte d'enthousiasme, de motivation et d'intérêt pour le travail, ...

-> Nous envisageons d'organiser 2 groupes de 12 professionnels du Réseau (2 modules de 3 jours/groupe)

‣ **Une formation "Intervenir sous contrainte, aider des non demandeurs d'aide"**

Cette problématique est régulièrement abordée lors de nos différentes réunions.

De plus en plus d'intervenants se trouvent confrontés à des bénéficiaires qui ne demandent rien (sinon la paix), acceptent l'aide, contraints et forcés, et perçoivent celle-ci comme une violence, une intrusion dans leur espace privé.

-> Nous envisageons d'organiser 2 groupes de 12 professionnels du Réseau (2 modules de 3 jours/groupe)

‣ **Une formation sur la conduite de réunions, organiser et animer une réunion**

Thèmes qui pourraient être abordés :

- Les notions de base à connaître avant d'animer une réunion (*la peur de s'exprimer, les émotions du groupe, ...*)
- La préparation de réunion (*définition du sujet et des objectifs, convocation, plan de table, ...*)
- Les différents types de réunion (*évaluation, résolution de problèmes, ...*)
- Déroulement de la réunion (*présenter les sujets et objectifs de la réunion, lancer la discussion, faire progresser la réunion, gérer le groupe, stimuler et calmer le débat, animer la réunion, ...*)
- Exercices pratiques

-> Nous envisageons d'organiser 1 groupe de 15 professionnels du Réseau (1 module de 3 jours)

Deux autres thématiques seront soumises à l'analyse du Comité de Pilotage :

- Vu le succès rencontré par la formation **en M.B.T.I.**, la pertinence d'assurer un **perfectionnement** auprès des professionnels ayant participé au programme complet ;
- Vu la demande de certains membres du Comité de Pilotage formulée en 2013, la possibilité d'assurer une formation axée sur **l'entraînement mental**.

## CHAPITRE VI : Conclusion générale, recommandations et perspectives

### **1. Conclusion transversale**

L'heure est au bilan.

Si pour certaines personnes l'année 2013 a été difficile, cela ne retire rien à la qualité du travail mis en place.

Nos partenaires ont continué à fonctionner avec cet esprit, cette volonté de travailler en réseau.

Considérant nos faibles moyens en personnel, nous avons été en mesure d'assurer un bon volume de travail dans la lignée de nos missions générales.

Au vu des chapitres exposés dans le présent rapport, vous aurez constaté nos forces et faiblesses.

*Nos leviers positifs seront renforcés :*

- Pour offrir un solide travail d'alimentation en outils,
- Pour garantir des débats et échanges porteurs.

L'équipe de la Coordination générale est une cheville ouvrière qui a fait ses preuves depuis 9 années.

En l'absence de fin d'année du Coordinateur général, nos agents ont montré une forte capacité à poursuivre l'action, à se mettre à l'écoute des partenaires du réseau, à relancer un dynamisme de pro-activité.

Cette équipe est digne ambassadrice de son réseau local et s'est montrée capable de réagir dans un sens toujours rêvé en termes « d'idéal/finalité » par le Coordinateur général.

C'est honneur pour moi que de travailler avec Catherine et Caroline.

Il me semble primordial de les associer à nos succès.

Dans un cadre plus concret, nos réalisations et résultats engrangés ont connu des bonheurs divers :

- La très bonne poursuite des projets subventionnés et notre excellente capacité d'encadrement au sein de la Coordination générale ;
- La continuité de certaines coordinations qui se devaient d'être réajustées à un certain moment vu l'essoufflement rencontré sur le terrain ;
- Notre bonne capacité à assurer le rôle d'observatoire de la précarité par une excellente collaboration avec nos acteurs alimentant les données quantitatives ;
- Notre bonne adaptabilité lors de l'élaboration des plans saisonniers et la rapidité des réponses de nos partenaires ;
- Notre ouverture avec le réseau de Santé mentale (Projet 107) qui se concrétisera par l'apport d'une plus-value certaine à travers les jonctions que nous avons déjà avec les acteurs de ce réseau ;
- Notre travail avec les usagers via les groupes de parole qui à nos yeux est très important dans une optique de partage, de co-éducation ;
- Notre offre de formations aux professionnels qui a récolté globalement un bon niveau de satisfaction ;
- ...

**A ce stade, une conclusion transversale s'impose...**

De manière transversale et au regard des évaluations qualitatives et quantitatives des projets, nous pouvons constater :

- Les structures et leurs objectifs sont cohérents dans l'aide apportée aux personnes sans-abri;

- La complémentarité des services du réseau renforce cette cohérence dans l'aide apportée aux plus démunis ;
- Nous ne pouvons nier la présence d'un noyau de bénéficiaires qui, depuis plusieurs mois, voire plusieurs années, reste dans les structures bas seuil et semblent se stabiliser dans l'errance ;
- Une augmentation d'un public jeune dans les structures bas seuil cumulant plusieurs problématiques.

Régulièrement, ils se déplacent en bande ce qui engendre une prise en charge plus difficile. En effet, les équipes doivent gérer des personnes sous influence de produits, des phénomènes de violence,... Cela est énergétivore pour nos équipes ;

Mais les professionnels du réseau soulignent surtout qu'ils sont sans projet, ce qui compromet le travail d'accompagnement qui vise à les sortir de l'errance et de la marginalisation ;

- Lors du Plan Grand Froid, nous constatons que le nombre d'aides (accompagnements physique, orientations,...) augmente vu l'extension de l'offre de services.  
Ce qui montre l'importance de maintenir de tels dispositifs.

## **2. Recommandations**

Nous vivons actuellement un contexte difficile socialement. La crise économique tant décrite et décriée n'y est pas étrangère.

Il existe une inquiétude palpable au sein du tout public quant à l'avenir qui s'offrira à nous.

Les messages véhiculant l'annonce de séismes financiers en 2015 dans les différents secteurs renforcent en toute logique ce sentiment.

D'autre part, nous voyons, entendons qu'il y a de plus en plus de personnes qui glissent vers la pauvreté.

Les conséquences des choix politiques sont bien réelles sur les citoyens.

La tentation d'appuyer sur le bouton rouge de la suppression de certains services est grande dans une conjoncture ne laissant place qu'au seul argument financier.

Nous faisons là fausse route...

Si ces bonnes âmes préconisant de telles pratiques possèdent les bonnes solutions, cela se saurait depuis bien longtemps.

Or la pauvreté gagne du terrain.

L'avenir fait peur...

Exclusion annoncée des chômeurs avec impact considérable estimé aux portes des C.P.A.S. exsangues d'un point de vue des moyens ;

La découverte de nouvelles catégories de pauvres glissant de plus en plus vers les dispositifs d'aide publique, d'hébergement d'urgence et des services de bas seuil.

Quel est le sens du débat sur l'attractivité des pauvres au sein des grandes villes lorsque nous voyons que les constats portent sur bien des secteurs et dépassent amplement la question du sans-abrisme ?

Ne sommes-nous pas en légitimité d'attendre une politique cohérente en soutien des actions cohérentes pour véritablement s'attaquer au problème de fond ?

**Nous devons agir ensemble et il est grand temps !!!**

**Nous nous tournons vers nos mandataires politiques qu'ils soient au niveau Régional ou au niveau local.**

***Oui*** : Vous devez prôner un bon développement économique pour espérer évoluer vers un meilleur résultat.

***Non*** : Penser qu'il suffit de supprimer des services sociaux, précarisant ainsi les services qui ont pourtant pour mission de lutter contre ce fléau de la pauvreté, n'est pas la solution aux problèmes des gens.

Des élections sont attendues en 2014 et il vous appartiendra de trouver de vraies réponses et d'évoluer dans le champ de la créativité.

Jouer le rôle de garant budgétaire n'est pas la seule prérogative du mandat politique.

Il est indispensable d'apporter des réponses fortes et cohérentes.

Il serait sans doute fondamental de se battre pour que les budgets dédiés à l'action sociale soient plus conséquents et non de nous inscrire dans un système de type « C'est toujours ainsi que cela a été et ça ne changera pas ».

**Vous seuls pouvez bouger des choses en vous donnant les moyens d'oser y croire.**

**A ce sujet, voici quelques recommandations résultant des réflexions partagées entre Coordinateurs généraux et qui se veulent vous apporter matière à défendre :**

- 1** Vous entendrez à de nombreux endroits que **le travail en réseau est porteur, d'autres diront qu'il s'agit d'un gaspillage financier...**

Sur base du travail mené depuis 9 années, nous ne pouvons qu'insister sur la pertinence de l'outil « Relais Social » permettant d'apporter des réponses tangibles aux plus démunis.

**Nous demandons le soutien des Relais Sociaux dans leurs missions importantes et in extenso, nous sollicitons le maintien des moyens qui nous sont alloués ou plus de moyens si vous souhaitez que nous fassions encore plus.**

- 2 Nous souhaitons vous sensibiliser sur **quelques enjeux essentiels pour ce qui concerne une aide optimale aux sans-abri et aux personnes en grande précarité :**

**LOGEMENT : *L'accès au logement, le maintien et l'accompagnement dans celui-ci conditionnent étroitement l'évolution du public-cible vers l'insertion.***

- \* Le soutien du développement d'initiatives innovantes, permettant de s'adapter à la diversité des profils de notre public-cible (logement bas seuil, logements communautaires ou semi-communautaires, accompagnement léger dans le logement, baux glissants, *community land trust*, habitat solidaire, collaborations confortée avec les SLSP, etc.);
- \* L'intensification du développement de l'accompagnement extra-muros dans le logement en visant la promotion de la pédagogie de l'habiter ;

⇒ **L'hébergement et le logement doivent pouvoir être définis par les dispositions réglementaires relatives aux Relais sociaux comme un de leurs projets obligatoires (Arrêté du GW du 29 janvier 2004).**

**SANTE ET SANTE MENTALE : *Les liens entre la précarité et la santé / la santé mentale sont inéluctables***

**Nous recommandons:**

- \* Le renforcement des Relais Santé dans leur rôle de service de toute première ligne ;
- \* Le financement des lits d'urgence psychiatrique et d'en généraliser les possibilités d'accès ;
- \* Le renforcement des synergies entre les Relais sociaux et les acteurs de la réforme du secteur de la psychiatrie.

**ACCUEIL DE JOUR : *Les centres d'accueil de jour bas-seuil sont indispensables : certains centres urbains en sont dépourvus***

**Nous recommandons :**

- \* La reconnaissance des spécificités des centres d'accueil de jours, leur agrément et leur financement ;
- \* L'innovation stratégique permettant d'en envisager la création dans les communes non équipées mais confrontées à des besoins prégnants.

**En effet, seules les grandes villes ne doivent pas tout porter.**

**La Louvière accueille des usagers envoyés par des communes limitrophes ou éloignées.**

**La misère doit se gérer dans toutes les communes et aussi pour celles ayant de meilleures assises budgétaires.**

**ACCUEIL DE NUIT :** *Le décret du 12 février 2004 organise les abris de nuit mais ne prévoit pas leur financement structurel*

**Nous recommandons :**

**La priorisation de la rédaction d'un arrêté d'exécution organisant leur subventionnement.**

**URGENCE SOCIALE :** *Les Dispositifs d'Urgence Sociale sont disponibles 24 heures sur 24 pour l'ensemble de la population en situation de crise, dans les grandes villes*

**Nous recommandons :**

Le renforcement des Dispositifs d'Urgence Sociale (D.U.S.) dans leur rôle d'accueil et d'accompagnement du public-cible, en prévoyant des normes d'encadrement suffisantes en termes de personnel qualifié.

En outre, il pourrait être pertinent d'organiser une table ronde en vue :

- D'entendre les réalités de ces services confrontés à de nombreuses situations de crise ;
- De redéfinir leur philosophie générale ;
- De les outiller dans le sens politique voulu.

**TRAVAIL DE RUE :** *Une partie du public-cible sociale ne fréquentent pas ou plus les services d'aide.*

**Nous recommandons :**

- \* La consolidation du travail de rue, l'encouragement à son développement, et, en corollaire, celui du zonage institutionnel, c'est-à-dire de l'accroche par une présence de travailleurs de rue dans les services d'accueil de jour et/ou de soirée.

**AIDE ALIMENTAIRE :** *La demande en matière d'aide alimentaire est croissante, en particulier en milieu urbain.*

**Nous recommandons :**

- \* L'organisation d'un soutien aux structures qui fédèrent les actions alimentaires, avec un accompagnement social qui vise l'insertion et d'en généraliser l'existence ;
- \* Le développement d'un état des lieux permettant de mesurer l'impact de la diminution des fonds européens en matière d'aide alimentaire au niveau wallon ;
- \* La proposition de stratégies cohérentes visant à maintenir au mieux l'accès des plus démunis à ce besoin primaire qu'est l'alimentation.

**Plaidoyer transversal des Coordinateurs généraux Wallons :**

Tenant compte de la complexité et du cumul des problématiques présentes parmi le public-cible des Relais sociaux, nous plaidons pour que soient définies par les dispositions réglementaires relatives aux Relais sociaux comme un de leurs pôles de travail obligatoires (Arrêté du GW du 29 janvier 2004) deux thématiques indissociables des 4 axes déjà existants :

- ⇒ L'hébergement et le logement ;
- ⇒ La santé au sens large, en ce compris santé mentale et assuétudes.

**3. Perspectives 2014**

Notre avenir...

- Le Coordinateur général veillera à adapter son management dans une perspective encore plus participative avec les acteurs du réseau ;
- Nous continuerons à assurer un **bon encadrement des projets subventionnés** tout en adaptant notre méthodologie d'évaluation visant à impliquer encore plus nos opérateurs ;
- Nous continuerons à travailler sur **l'harmonisation des collaborations entre le C.P.A.S. et l'Abri de nuit** dans le strict respect des philosophies de chacun des opérateurs ;
- Nous expérimenterons l'idée d'une **coordination transversale** regroupant les acteurs des différents axes en permettant ainsi d'éviter une forme quelconque de dispersion en priorisant la cohésion autour d'un projet commun ;

- Nous nous lancerons dans 3 concertations avec le souci d'avancer à petits pas mais en consolidant les idées et en développant des réponses les plus adaptées en fonction des niveaux d'attente :
  - Poursuite du travail individuel avec les partenaires mobilisés autour de **la problématique des personnes âgées de plus de 60 ans et sans-abri** ;
  - Démarrage d'une **concertation consacrée aux jeunes en errance**, en balisant au mieux les données du problème, l'impact sur le travail social, prenant soin aussi de quantifier et de profiler le public dont on parle. Nous pourrions ainsi envisager la méthode idéale pour avancer sur le sujet ;
  - Démarrage de la **concertation axée sur les sans-papiers** (un plan d'actions est prêt et il conviendra d'aller à la rencontre du CeRAIC pour travailler ensemble sur ce thème délicat (Délicat pour les professionnels se sentant démunis en termes de réponses possibles et délicat pour les sans papiers vivant en extrême précarité, ce sont des humains avec des besoins) ;
- Sur la question **de l'aide alimentaire**, sans avoir de réelle coordination locale, nous veillerons à l'impact de la Politique Européenne en matière d'aide alimentaire auprès de nos partenaires de ce secteur. D'autre part, **nous savons qu'au niveau politique local, il existe une volonté d'agir en vue d'épauler ce secteur** et c'est avec joie que nous serons attentifs aux évolutions potentielles ;
- Nous renforcerons **la collaboration avec le réseau de Santé mentale de la Région du Centre** car des pistes concrètes résultent déjà des liens que nous renforçons. Nous avons un potentiel à développer ensemble avec les acteurs de ce réseau qui ne sont pas spécialement connus dans le champ des professionnels du secteur social.

D'autre part, la perte du service des psymobiles doit être compensée par des réponses alternatives car nos professionnels ont des attentes légitimes autour du travail clinique qui fut mis en place par Psy chic, véritable travail de clinique de la pauvreté nous apprenant à mieux agir avec le public en grande marginalité.

Nous sommes persuadés que l'expertise du réseau « 107 » permettra d'aboutir à une meilleure prise en charge globale. C'est tout le pire que l'on peut souhaiter là. Les usagers en souffrance psychique ont besoin d'être aidés et non pas d'être exclus en vertu de nos méthodes traditionnelles d'activation ne leur convenant que trop peu.

- Nous poursuivrons le travail **d'organisation de midi rencontres** en lien avec les besoins d'information de nos professionnels car ces moments sont indispensables et apportent en termes de savoir, découvertes, ce qui ne peut que contribuer à l'élaboration d'un enrichissement du cadre de référence de nos acteurs sociaux ;

- Nous fêterons nos **10 années de travail en réseau** et mobiliserons nos acteurs pour construire un événement mettant en lumière les richesses de notre production locale ;
- Nous continuerons à assurer la gestion bienveillante des **plans saisonniers** (P.G.F. et S.O.S. Canicule) tout en re-questionnant nos procédures et en les adaptant en fonction des besoins réels ;
- Nous poursuivons nos actions de **collaboration avec les autres organismes et réseaux partenaires** (Promo Santé, CeRAIC, R.A.S.A.C., P.C.S.,... ) ;
- En ce qui concerne notre **mission d’observatoire de la précarité**, nous poursuivons le bon travail mené sur le terrain afin de permettre l’affinement optimal de l’outil I.W.E.P.S. sur base des réalités de nos professionnels ;
- Nous relancerons l’Observatoire Wallon de la Santé afin de solliciter l’obtention de **l’outil utile au Relais Santé** dans sa mission de collecte des données socio-épidémiologiques ;
- Sur base du résultat **de l’évaluation des Relais Sociaux** commandée par la Région Wallonne et menée par l’U.L.G. : Nous amènerons les conclusions au sein des différentes instances du Relais Social local et envisagerons la potentielle implémentation des recommandations apportées ;
- Lors de l’élaboration de **nos programmes de formation**, nous mettrons en place une toute nouvelle méthode visant à garantir une analyse encore plus objective des programmes soumis par les opérateurs et, sur base des évaluations des participants aux formations en 2013, nous agirons sur les zones d’insatisfaction exprimées pour ainsi viser l’octroi du cadre le plus conforme aux attentes globales des acteurs concernés ;
- Nous poursuivons **les travaux avec les usagers** au sein des groupes de parole, car à notre sens, ce type d’action est porteur de sens.

Nous travaillons pour les usagers et avec eux. Etre à leur écoute est fondamental. En outre, nous tendrons à la **mise en place d’un outil d’évaluation** qui sera expérimenté auprès des sans-abri en vue de les questionner sur la qualité de l’offre existante.

Il y a toujours un gros travail sur le tableau des perspectives et nous garantissons aux acteurs du réseau un engagement optimal ainsi qu’une forte volonté à relever ces nombreux défis.

(A suivre ...)

Colette BURGEON

Dominique DEBELLE

Caroline MOREAU

Catherine LAGNEAU

Caroline ROMBOUTS