

Relais social

Rapport d'activités 2015



1. Identification de l'opérateur

NNE	870893714
Dénomination du pouvoir organisateur	Relais Social Urbain de La Louvière
Secteur (public ou privé)	public
Adresse du siège social	Place de la Concorde 15
	7100 La Louvière
Adresse du siège d'activités	Place de la Concorde 15
	7100 La Louvière
Mail	secretariat@rsull.be
Fax	064/88 51 98
Personne de contact	Monsieur Dominique DEBELLE
Fédération	Pas d'application

2. Activités réalisées en 2015

Personnel

Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément

En vue d'assurer ses missions légales, le Relais Social regroupe un total de **21,10 ETP** se répartissant :

- Au sein de **l'équipe de la Coordination générale**, à concurrence de **4,10 ETP** ;
Soit :
 - 1 Coordinateur général TP ;
 - 1 agent administratif TP (Mi-temps sur l'enveloppe « Frais de personnel et l'autre mi-temps sur l'enveloppe « projets »)
 - 1 Trésorier 1/10^{ème} Temps (enveloppe « Frais de fonctionnement)
 - 1 chargée de projets A.P.E. TP (Subvention facultative)
 - 1 capteuse de logement A.P.E., TP (Subvention facultative)

- Au sein du **personnel des opérateurs subventionnés** dans le cadre de projets, à concurrence totale de **17 ETP** ;
Soit :
 - 3 assistants sociaux TP dans le cadre du pôle « Urgence sociale – D.U.S. » (Service D.U.S. du C.P.A.S.) ;
 - 3 éducateurs spécialisés (B1) TP dans le cadre du pôle « Travail de rue » (Service Educ'mobiles du C.P.A.S.) ;
 - 5 ETP (1 assistante sociale, 1 éducatrice spécialisée et 3 éducateurs A2 – tous les éducateurs sous statut A.P.E.) ;
dans le cadre du pôle « Accueil de soirée – Hébergement d'urgence » (Service de Picardie Laïque A.S.B.L.) ;
 - 3 ETP (1 assistante sociale, 1 éducateur spécialisé et 1 éducateur A2) dans le cadre du pôle « Accueil de jour » (Service de Picardie Laïque A.S.B.L.) ;
 - 1 TP assistante sociale dans le cadre du pôle « Accueil de jour » - Projet d'accompagnement des locataires dits « Chaotiques » au sein de l'A.I.S. Logicentre ;
 - 2 TP infirmiers (1 barème D6 Maribel social et 1 B1) dans le cadre du « Relais Santé » (Service du C.P.A.S.).

Moyens en personnel (Montant des frais globaux de personnel affecté à l'ensemble des missions liées à l'agrément/secteur concerné, en ce compris le personnel hors cadre)

Au total, nous enregistrons un **coût salarial de 879 497,03 €** pour les 21,10 ETP soutenus par la Wallonie pour ce qui concerne notre Relais Social (Personnel Coordination générale + projets A.P.E.) et pour celui subventionné à travers les projets des opérateurs et le Relais Santé.

Au sein de l'équipe de la Coordination générale, à concurrence de **155 548,79 €** pour 4,10 ETP ;

Soit :

- 1 Coordinateur général TP : **83 293,94 €**;
- 1 agent administratif TP (Mi-temps sur l'enveloppe « Frais de personnel et l'autre mi-temps sur l'enveloppe « projets ») **41 072,29 €** ;
- 1 Trésorier 1/10^{ème} Temps (enveloppe « Frais de fonctionnement) **6 606,02 €** ;
- 1 chargée de projets A.P.E. TP (Subvention facultative) **13 341,71 €** + **649,26 €** frais de fonctionnement ;
- 1 capteuse de logement A.P.E., TP (Subvention facultative) **11 234,83 €** + **2 310,74 €** frais de fonctionnement.

Au sein du personnel des opérateurs subventionnés dans le cadre de projets, à concurrence de **723 948,24 €** pour un total de 17 ETP ;

Soit :

- 3 assistants sociaux TP dans le cadre du pôle « Urgence sociale – D.U.S. » (Service D.U.S. du C.P.A.S.) **179 450,06 €** (+ **8 208,85 €** de frais de fonctionnement);
- 3 éducateurs spécialisés (B1) TP dans le cadre du pôle «Travail de rue» (Service Educ'mobiles du C.P.A.S.) **121 891 €** (+ **1 617,15 €** de frais de fonctionnement);
- 5 ETP (1 assistante sociale, 1 éducatrice spécialisée et 3 éducateurs A2 – tous les éducateurs sous statut A.P.E.) dans le cadre du pôle «Accueil de soirée – Hébergement d'urgence) (Service de Picardie Laïque A.S.B.L.) **169 288,55 €** ;
- 3 ETP (1 assistante sociale, 1 éducateur spécialisé et 1 éducateur A2) dans le cadre du pôle « Accueil de jour» (Service de Picardie Laïque A.S.B.L.) **140 392,18 €** ;
- 1 TP assistante sociale dans le cadre du pôle « Accueil de jour» - Projet d'accompagnement des locataires dits « Chaotiques » au sein de l'A.I.S. Logicentre **45 024,77 €**;
- 2 TP infirmiers (1 barème D6 Maribel social et 1 B1) dans le cadre du « Relais Santé » (Service du C.P.A.S.) **67 901,68 €** (+ **18 884,76 €** de frais de fonctionnement).

Dispositif urgence sociale (DUS)

Nombre d'interventions : **616** (300 interventions liées à des personnes fragilisées (S.D.F.) et 316 interventions liées à des personnes précarisées)

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre de nuitées à l'abri de nuit le Tremplin : **3 875 nuitées en 347 soirées d'ouverture** (3238 nuitées hommes, 626 nuitées femmes et 11 nuitées enfants)

Nombre de nuitées en logement d'urgence D.U.S. : **576 nuitées en 24 hébergements d'urgence**

Nombre de personnes différentes : **264 personnes différentes** : Abri de nuit – 222 personnes et D.U.S., via son hébergement d'urgence, - 42 personnes différentes

Travail de rue (TR)

Nombre d'interventions totales : 5 120

- En 680 maraudes et 2 449 rencontres : **4 059 interventions dans le cadre du travail d'accroche en rue** (161 premières accroches – 2 984 interventions d'écoute de maintien de lien et de soutien psychologique – 914 accompagnements (relais vers institutions – accompagnements physiques et téléphoniques))
- En 40 ouvertures de week-end assurées à **l'Etape** et lors de 28 permanences, en 362 rencontres : **455 interventions**
- En 200 rencontres de suivi au logement : **606 interventions** (542 interventions de suivi et de prise en charge et 64 orientations)

Accueil de jour (AJ)

1) Centre de jour « L'Etape » : 3 381 accueils – 213 refus

- Nombre de contacts : 8 382
- 4 402 aides (entretiens individuels + suivi + orientations)
- 2 959 repas tartines
- 1 021 activités (991 activités internes et 30 activités extérieures)

2) Accompagnement social des locataires « chaotiques » A.I.S. Logicentre : 2 261 interventions

- 752 entretiens individuels lors de rencontres au bureau, au domicile des locataires et lors de réunions de suivi en réseau
- 626 accompagnements téléphoniques
- 577 suivis sociaux
- 168 entretiens d'écoute et de soutien psychologique
- 138 accompagnements physiques

Relais santé (Rsanté)

Liste des partenaires chez lesquels des permanences sont tenues : **151 permanences/passages externes effectués**

- Centre d'accueil de jour « L'Etape » : **49 permanences** – 92 rencontres – 93 soins dispensés
- Maison d'accueil « L'Abri » : **55 permanences** – 308 rencontres – 336 soins effectués
- Abri de nuit « Le Tremplin » : **34 passages** effectués – 87 rencontres – 112 soins dispensés

Nombre de permanences tenues au sein du Relais santé : **395 permanences** ont été organisées via le dispensaire du Relais Santé

- **349 par l'équipe infirmière du Relais Santé** (2861 rencontres pour 182 personnes différentes)
- **45 permanences** assurées dans le cadre de la collaboration avec **Médecins du Monde** (233 rencontres)

Nombre de dossiers actifs : 60 (Remarque : l'ouverture d'un dossier n'est réalisée qu'en présence de problèmes avérés en santé)

Nombre de dossiers nouveaux ouverts : 20

Nombre de personnes différentes rencontrées : Au total du travail d'accroche en rue et au sein du dispensaire de soins : **203 personnes différentes.**

3. Bénéficiaires

Dispositif urgence sociale (DUS)

Nombre d'usagers : 482 personnes Personnes différentes fragilisées (Sans-abri,...) : 226 personnes (140 hommes et 86 femmes) Personnes différentes précarisées (Intervention de garde d'urgence de secteur en journée) : 256 personnes (120 hommes et 136 femmes)	Hommes	260
	Femmes	222
	Total	482

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre d'usagers à l'abri de nuit : 222 personnes différentes dont 215 adultes (166 hommes et 49 femmes) et 7 enfants accompagnés Nombre d'usagers en hébergement D.U.S. : 42 personnes différentes dont 25 adultes (10 hommes et 15 femmes) et 17 enfants accompagnés	Hommes	176
	Femmes	64
	Total	240

Travail de rue (TR)

Nombre d'usagers : 295 personnes différentes 242 personnes différentes accrochées en rue (178 hommes et 64 femmes) 53 personnes différentes aidées à la recherche (33 personnes) et suivies en logement (20 personnes) : 29 femmes et 24 hommes	Hommes	202
	Femmes	93
	Total	295

Accueil de jour (AJ)

Nombre d'usagers - Centre d'accueil de jour « L'Etape » : 131 personnes différentes (101 hommes et 30 femmes) - Accompagnement des locataires dits chaotiques (A.I.S. Logicentre) : 108 ménages suivis – (55 ménages hommes – 53 ménages femmes) (au moins 128 adultes + X enfants)	Hommes	101
	Femmes	30
	Total	131

Relais santé (Rsanté)

Nombre d'usagers : 203 personnes différentes en prenant soin de retirer les doublons lors des contacts au sein du dispensaire de soins et lors de l'accroche en rue. (Nous ne reprenons pas les personnes différentes rencontrées lors des permanences chez les partenaires ni lors des activités de santé publique en groupes de parole (Maison d'accueil, asbl Utopie, Groupes d'insertion sociale du C.P.A.S.,...))	Hommes	151
---	--------	-----

Dans le cadre des 349 permanences du Relais Santé organisées dans leur dispensaire 182 personnes différentes (136 hommes et 46 femmes) ont été aidées. Cela représente 2 861 rencontres sur l'année. 2455 soins ont été apportés.

Dans le cadre de leur travail d'accroche en rue, 92 personnes différentes ont été rencontrées en 229 maraudes (409 rencontres) Concrètement, 21 personnes (15 hommes et 6 femmes) différentes n'ont pas poussé les portes du dispensaire, faute d'en avoir besoin.

Femmes	52
Total	203

4. Données particulières

<p>Nombre global d'heures de formations / de séances d'information dispensées</p>	<p>375 heures ont été consacrées à de la formation/information en 2015 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 99 heures de formation externe consacrée aux professionnels du réseau y inclus l'information ; - 276 heures de formation interne de l'équipe de la Coordination. <p>. En ce qui concerne la formation organisée pour les professionnels du réseau , nous recensons 96 h de formation pour la dispense de 3 modules spécifiques auprès de 43 professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 journées consacrées à la Process Communication pour les membres du Comité de Pilotage (10 professionnels différents visés); - 3 journées consacrées au "Comment favoriser l'insertion durable des grands précarisés" pour les professionnels du réseau (15 professionnels différents) - 2X3 journées (2 groupes) consacrées à "Mieux vivre ses émotions au travail" pour les professionnels du réseau (18 professionnels différents visés). <p>. En ce qui concerne l'information « officielle » :</p> <p>Nous avons organisé une séance d'information consacrée à la réforme sur l'administration des biens de 3h auprès de 21 professionnels différents (Invitation de Maître Olivier COLLON)</p> <p>. En ce qui concerne la formation interne des 4 membres de l'équipe de la Coordination générale, nous recensons 276 h de formation en 2015 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 78h pour le Coordinateur général ayant suivi 4 formations ; - 98 h pour notre Chargée de projets ayant suivi 5 formations ; - 48 h pour notre Capteuse de logement ayant suivi 2 formations ; - 52 h pour notre agent administratif ayant suivi 3 formations.
---	---

5. Auto-évaluation - bonnes pratiques

5.1. Activités 2015 :

Actions de la Coordination générale

En vue de remplir ses missions, notre Relais Social a travaillé sur de nombreux **chantiers sociaux** :

- **Avec le S.P.W.** (Cabinet du Ministre Wallon de l'Action Sociale et la D.G.O. 5) :
 - Dans le cadre de l'évaluation 2014 des Relais Sociaux Wallons – Pistes de travail autour des constats posés par l'évaluateur ;
 - Dans le cadre des projets du Relais Social Louviérois – Audition du Coordinateur général en janvier ;
 - Dans le cadre du Plan Grand Froid – Evaluation finale du Plan Grand Froid 2014-2015 en mai – Evocation des tendances ;
 - Dans le cadre de l'inspection financière de la D.G.O. 5 portant sur tous les budgets accordés au Relais Social en juin ;
 - Dans le cadre du travail sur la collecte de données statistiques avec l'I.W.E.P.S. en vue d'alimenter l'observatoire Wallon de la précarité (4 réunions afin de rencontrer le nouveau responsable du projet pour l'I.W.E.P.S., Monsieur COLICIS, de redéfinir les priorités et de travailler sur la publication de la collecte opérée en 2012) ;
 - Dans le cadre du travail sur la collecte des données socio-épidémiologiques avec l'Observatoire Wallon de la Santé (1 réunion afin de faire le point sur l'outil expérimental et de cibler ce qui pose problème au niveau des items à récolter) ;
- **Au sein des instances décisionnelles du Relais Social** (2 réunions d'Assemblée générale en juin et novembre, 5 séances de Conseil d'Administration et 8 séances de Comité de Pilotage) - Outre l'importance de la gestion des affaires courantes dans le strict respect des différents délais légaux selon les matières ; Modification des statuts avec changement de siège social et démission d'un partenaire du réseau « L'A.P.T.S. » vu la mise en liquidation de cette A.S.B.L. ;
- **Le suivi financier et méthodologique et l'évaluation des projets** auprès des opérateurs du réseau : (Evaluation finale 2015 opérée en janvier-Février de l'année 2016) – Création d'un livret dédié à l'évaluation des projets du réseau (Pour Mars 2016) et création d'un livret sur l'observatoire local de la grande précarité sur base du travail avec l'I.W.E.P.S. (Pour Mars 2016) ;
- L'impulsion de **3 microprojets** en octobre 2015 grâce à la présence d'un solde disponible sur l'enveloppe « projets » :
 - La **maison d'accueil « L'Abri »** pour un projet de **rénovation de la cuisine** (cuisine collective) sollicitant 5 000 € pour l'achat de : *Plan de travail inox, étagère inox, Mixer, friteuse, couteau électrique, essoreuse à salade et divers ustensiles (aux normes HACCP)* ;
- **L'A.S.B.L. « L'Espérance »** (Réseau santé mentale et assuétudes du Groupe Jolimont) souhaitant offrir une aide en ligne téléphonique pouvant déboucher sur maximum 3 entretiens à domicile à la population précarisée ayant des problèmes d'alcoolisme. (Une écoute, une information pour enrichir la trajectoire de soins des personnes).

5 000 € étaient sollicités dont 4 519,47 € en frais de personnel pour un psychologue et le reste en frais de fonctionnement (ligne téléphonique, frais de déplacement,...) ;

- **L'A.S.B.L. "Alises"** (Ex Ellipse) envisageant de mettre en place un **atelier cuisine** dans le cadre de son antenne ambulatoire.
Les 5 000 € sollicités concernent essentiellement des frais d'acquisition (Achat d'un frigo, de chaises, table, armoire, une desserte,...) ;

- **Le suivi du Relais Santé** : Outre le suivi des missions du service, 2 réunions d'évaluation des consultations médicales d'accrochage de Médecins du Monde ont été organisées en février et octobre. Nous constatons la pertinence du maintien des consultations de M.D.M. (3 ans depuis le 03/10/2015) ainsi que les **tendances** médicales observées (Population rencontrée à La Louvière plus jeune que celle rencontrée dans les autres projets Belges de M.D.M. – 15 % du public ayant entre 18 et 25 ans – Majorité de sans-abri – Nombreuses pathologies Psy rendant le soin difficile - 70 % d'usagers bénéficiant d'une couverture santé...

M.D.M. a dispensé des animations en santé sexuelle et reproductive à la Maison d'accueil « L'Abri » - L'Etape et le Tremplin sont intéressés par ce travail.

Des **actions ciblées** sont déjà programmées :

Mise en place d'un Médibus mobile sur plusieurs villes, permettant de développer des projets de réduction des risques et de promotion de la santé.

- Intégration d'une consultation de Kinésithérapie, d'une offre en dentisterie ;

- **L'organisation des formations** à l'attention des professionnels du réseau (*Voir point 4 « Données particulières » du présent rapport*) ;

- La commande de **10 abonnements « Juripack »** auprès de l'A.S.B.L. **Droits Quotidiens** en vue d'en faire bénéficier certains services du réseau dans la perspective de renforcer la professionnalisation sous la houlette d'informations juridiques pertinentes dans un langage clair ;

- L'organisation des **Plans saisonniers (2 Plans Grand Froid/an – 1 Plan Canicule)**

- Dans le cadre du **P.G.F.**, 5 réunions ont été organisées.

Notre travail consiste à organiser le Plan dans le strict respect du cahier général des charges du S.P.W. et de veiller à la bonne utilisation de la **subvention de 45 000 €** qui est accordée par la Wallonie (Préparation via la coordination, établissement des besoins, élaboration des projets, suivi sur le terrain, établissement des données statistiques mensuelles, évaluations intermédiaire et finale, dispatching de dons, contrôle des pièces justificatives, relations avec la presse,...)

Un rapport d'activités est élaboré chaque année.

- Dans le cadre du **Plan Canicule**, 2 réunions ont été organisées.

Notre travail consiste à organiser le Plan dans une dynamique de réseau et d'adapter les offres des services en fonction de potentielles périodes caniculaires.

Nous dispatchons de nombreux outils informatifs aux professionnels et aux usagers. Après l'été, nous procédons à l'évaluation et dégageons les tendances observées.

- L'organisation des **réunions de Coordination transversale** avec les services du réseau : 5 réunions ont été organisées par la Coordination générale avec les services du réseau - Travail réalisé :
 - A chaque séance, tour de table d'actualité des services et évocation du quotidien du travail (points forts et difficultés potentielles), élaboration d'un programme d'activités en 2016 – Organisation de conférences sur des thèmes en lien avec les réalités de nos professionnels ;
 - Rencontre du Ce.R.A.I.C. afin d'évoquer la question de l'accueil des sans-papiers – Réflexions communes ;
 - Evocation d'une situation difficile de prise en charge d'un usager ;
 - Evocation d'une nouvelle collaboration avec la S.N.C.B. – Récolte des attentes des partenaires ;
 - Evocation d'une situation difficile amenée par le C.P.A.S. de Tubize (Hors CUC) ;
 - Exercices sur les représentations des professionnels du réseau (Perception de l'utilisateur, présentation des missions d'un autre service que celui dans lequel le professionnel exerce ;
 - Evocation de la politique Fédérale d'activation des usagers et des mesures d'exclusion du chômage ;
 - Présentation de l'A.S.B.L. « Homeless ».

- La co-organisation du **Groupe Logement R.S.U.L.L.** synergisé avec le **Comité de Fonction 5 du Réseau en santé mentale** de la Région du Centre (Près de 26 professionnels des 2 secteurs réunis autour de la réflexion continue liée à la poursuite d'un objectif général commun : « Favoriser l'accès au logement pour les personnes en grande précarité sociale et celles souffrant de troubles de la santé mentale » :

9 Réunions ont été organisées en proposant un travail inscrit dans le cadre des objectifs du groupe.

Nous avons abordé les sujets suivants :

- Présentation du projet de capteur de logement ;
- Désignation des garants de fonction ;
- Fixation des objectifs de travail du groupe pour 2015 ;
- Présentation du projet « Bien Vivre chez soi » porté par l'E.T.A. « Deneyer » à Strépy-Bracquegnies ;
- Présentation du travail effectué au sein de la Maison d'accueil « L'Abri » ;
- Evocation de la pratique du Housing-First (Lors de plusieurs réunions vu l'intérêt des membres) ;
- Présentation du travail réalisé par Logicentre ;
- Réflexion sur la collaboration entre services et perspectives d'amélioration ;
- Présentation du Bilan de l'activité de l'équipe mobile 2B ;
- Participation à l'anniversaire de la Maison de Soins psychiatriques ;
- Exposé de Monsieur GAMME et de Madame BELLAVIA, Ville de La Louvière, sur les normes en matière de salubrité ;
- Evocation de l'évolution des réseaux en santé mentale au niveau de la couverture territoriale et ses impacts – Enjeux ;
- Information sur la réorganisation du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre.

Au niveau opérationnel, notre Relais Social développe d'autres **actions spécifiques** :

- Le travail de notre **chargée de projets** qui, outre son précieux soutien à l'animation et à la collecte de données statistiques IWEPS et de l'Observatoire Wallon de la Santé pour le Relais Santé, a :
 - mis en place un site Internet et a créé une page Facebook qu'elle alimente avec soin au quotidien ;
 - assuré l'animation de **8 groupes de parole avec les hébergés** de la Maison d'accueil « L'Abri » sur des thèmes de leur choix (Vie affective et sexuelle – prévention des M.S.T., estime de soi, confiance en soi, l'apparence, le soin de soi, la communication non verbale. Notre agent a apporté des outils aux usagers qui sont très satisfaits de ce type de travail ;
 - organisé une visite institutionnelle du GABS à Sambreville afin d'étudier avec les services du réseau les activités de mobilisation d'usagers au sein d'un accueil de jour ;
 - organisé une conférence présentant la réforme de l'administration des biens pour les professionnels du réseau (21 participants) ;
 - procédé à l'actualisation et au relifiting des outils informatifs liés aux Plans saisonniers ;
 - débuté sa recherche sur les jeunes en grande précarité (liens théoriques, rencontre de Madame VERBIEST Yollande (socio-anthropologue spécialisée sur ce thème, préparation méthodologique générale, réflexion sur une conférence au sein du réseau avec François CHOBEAUX (Sociologue et animateur du Réseau Français « Jeunes en errance ») ;
 - Mise en place d'une réunion de **coordination psychosociale** à la demande des partenaires locaux afin d'analyser la situation difficile d'un usager et en présence de professionnels des Relais Sociaux de Mons et de Charleroi qui étaient intervenus sur leurs territoires respectifs.
[Le rapport d'activités de notre chargée de projets est en cours d'élaboration.](#)
- Le travail de notre **capteuse de logement** qui, à l'aide des services du réseau, a mis en place une méthodologie expérimentale. Des réunions de travail ont été utiles afin d'analyser les problèmes rencontrés sur le terrain, de faciliter la mise en place d'un accompagnement social. Il fut aussi utile d'ajuster quelques éléments méthodologiques. De janvier à fin octobre 2015, sur 10 mois de travail avec les propriétaires (), 41 logements ont été captés lors de 63 rendez-vous. 39 logements ont été proposés dans le cadre de notre projet et au final, 26 logements ont été mis en location - 26 ménages ont donc été relogés (37 personnes différentes, enfants inclus) 10 accompagnements sociaux ont été mis en place.
[Le rapport d'activités de notre Capteuse de logement détaille sa mission et reprend quelques tendances observées.](#)

Nous **collaborons** aussi **avec d'autres réseaux** et échangeons autour de problématiques communes :

- **Suivi** par le Coordinateur général des **P.C.S.** des villes de Binche, d'Ecaussinnes et de La Louvière (Aide au développement en réseau et conseils autour des projets locaux) : 5 réunions en 2015
- Au sein du **Réseau en santé mentale de la Région du Centre** (7 participations/8 réunions)
Le Coordinateur général a été désigné depuis 2014 dans ce Comité Transversal, en tant que garant Hors Santé mentale du Comité de Fonction 5.
A chaque séance, nous faisons le point sur les objectifs poursuivis par les différents Comités de Fonction et réfléchissons à ce qui peut être amélioré.

Une question importante a été évoquée : Peut-on adopter une vision commune du rétablissement ? La notion même de ce qu'est un rétablissement fait fortement débat.

2 points importants ont été débattus avec les membres une bonne partie de l'exercice 2015 :

- L'évaluation des Réseaux et les critères utilisés par l'Institut de Recherche en Santé et Société de l'U.C.L. (Satisfaction des usagers, utilisation des circuits de soins,...) ;
 - L'évolution de la structuration de ces réseaux sur tout le territoire Belge en vue d'assurer une couverture optimale et les impacts au niveau local (un regroupement avec Charleroi et la botte du Hainaut est à l'ordre du jour).
-
- Au sein du **R.A.S.A.C.** « Réseau d'Aide et de Soins en Assuétude de la Région du Centre » (3 participations/3 réunions en 2015 C.A. et A.G. aux mêmes dates) :
Le Coordinateur général représente la Fonction publique au sein de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration de ce réseau qui en 2015, a fêté ses 10 années d'existence en organisant une journée de travail permettant de faire le point sur le travail de réseau à favoriser dans ce secteur – « *Multipllicité des réseaux : d'un sac de nœuds à la construction de liens singuliers en santé mentale* »
En soutien à l'animation du Docteur LAMY, le Coordinateur était rapporteur d'un groupe chargé d'étudier le fonctionnement du réseau au niveau de la transmission d'informations ;
-
- Au sein du Groupe « **Médecins généralistes – Acteurs sociaux** de La Louvière et Manage via la collaboration avec l'A.S.B.L. « Promo Santé »
Nous avons poursuivi le travail de réflexion autour de la création d'un outil/carnet de communication qui serait utilisé au domicile des usagers par les différents intervenants (Médecins généralistes, infirmiers, Aide soignantes, aides familiales, Kinés,...). Un testing réalisé sur 3 mois par 90 professionnels auprès de 500 patients a révélé que cet outil n'était pas souhaité, ni n'était utilisé. Des outils différents existent et les professionnels y sont habitués. Le groupe doit revoir ses priorités.
-
- Avec le **Ce.R.A.I.C.** dans le cadre des constats réalisés par nos professionnels autour des difficultés de prise en charge des sans papiers.
Après avoir évoqué ces questions avec les spécialistes du Ce.R.A.I.C., nous participons à 2 groupes de travail afin de trouver des pistes concrètes permettant de faciliter nos orientations et de proposer une prise en charge plus adaptée de ce public :
 - Au sein de la **Plateforme socio-juridique** (2 réunions en 2015) :
Dans ce groupe, nous travaillons avec des représentants d'autres C .P.A.S. (Comines, Erquelines, Mouscron, Soignies, Morlanwelz, Merbes-Le-Château, Flobecq et Celles) et d'autres P.C.S. (Chapelle et Enghien) : En avril 2016, nous rencontrerons Monsieur BEYS, représentant du Centre Fédéral Migration « MYRIA ».
Thématique : Travail social avec les personnes en situation irrégulière, quid ? Échanges de pratiques en lien avec le contexte juridique ;
 - Au sein du groupe de travail de réseau dans le cadre de la lutte contre les préjugés raciaux en vue de définir des stratégies adaptées aux professionnels et aux usagers (1 réunion en 2015). Le Comité de Pilotage a été associé à la réflexion.
-
- Avec la **S.N.C.B.** dans le cadre d'une nouvelle collaboration mise en place, autour des 3 gares de l'entité, durant le second semestre, en collaboration avec la Ville de La Louvière, la Police, le Parquet et des Directions spécifique de la S.N.C.B. – Notre Relais Social y a été invité pour évoquer les questions plus sociales.

La méthodologie de travail a été validée via une convention officielle. Le Coordinateur général a déjà rassemblé les attentes des acteurs locaux afin de pouvoir assurer un relais lors des premières réunions qui se dérouleront début 2016 ;

- Au sein de la **Plateforme Logement de la Ville de La Louvière** : En raison de difficultés au niveau du cadre du personnel, pas de réunion organisée en 2015. Par contre, via le travail effectué au sein du P.S.T. de la Ville, nous savons que l'Echevin, Jean GODIN, souhaite que cela soit organisé début 2016. En outre, le travail de sensibilisation réalisé en 2014 par notre Relais Social, portant sur la nécessité d'envisager du logement Kangourou, a retenu toute l'attention de ce responsable politique.

A l'instar de tous les services du secteur public local, le Relais Social participe activement au travail de suivi posé dans le cadre du **Programme Stratégique Transversal de la Ville de La Louvière**,

Les objectifs généraux du Relais Social sont repris dans le second axe stratégique du Plan global « *Etre une ville qui conjugue harmonieusement cohésion sociale, sécurité et prévention, et qualité de vie dans un esprit de solidarité et de générosité* ». Notre travail est suivi par les autorités communales.

Le suivi du tableau de bord de chaque service permet aussi d'alerter en cas de difficulté d'ordre quelconque (problème financier, objectif non atteint,...).

L'inscription à ce programme « pilote » présente le mérite d'amener une vision globale sur une bonne partie des actions menées dans la Ville et dans tous les secteurs.

Enfin, nous participons à **divers événements** nous permettant d'obtenir des informations en lien avec nos missions et sur des thématiques liées à notre public cible mais aussi de révéler différents constats établis par nos acteurs du réseau local :

- Colloque « Comment rendre les Louviérois acteurs de leur santé ? » organisé par La Louvière Ville Santé en avril – Un solide travail a été réalisé en ateliers ;
La Coordination générale s'est surtout intéressée à 2 axes :
 - La santé mentale et le mieux-être psychosocial
 - L'accès à la santé et le mieux être sociétal ;
- Colloque « A la croisée de deux mondes : Monde de l'Emploi et de la Formation et Monde de la santé mentale organisé par le Réseau en Santé mentale de la Région du Centre. L'idée est de construire des ponts pour agir ensemble vers une meilleure insertion des bénéficiaires ;
- Conférence sur l'accompagnement des patients dépendants organisée en mai par l'Association Alto. On y évoquait ce qu'est un diagnostic de dépendance, comment aborder le patient dépendant ? et les examens cliniques réalisés étaient expliqués ;
- Une journée d'échanges de pratiques sur l'accompagnement social dans les habitats solidaires, organisée par l'A.S.B.L. Habitat et participation en juin ;
- Une conférence organisée par le Relais Social Urbain de Charleroi en octobre qui évoquait la question des jeunes en errance. On y apprenait ce qui était fait en France à titre expérimental. Pourquoi les jeunes en arrivent là ? Pourquoi ils n'en sortent pas ?;

- Participation à un Débat Citoyen consacré au Plan Wallon de Lutte contre la Pauvreté organisé en octobre par la Députée Olga ZRIHEN au Parlement Wallon ;
- Colloque intitulé "Etat, associations, entreprises sociales : vers de nouvelles logiques de financement ?", organisée par l'UNIPSO et le MIAS LLN/Namur ;
- Colloque dédié à l'Etat des lieux, initiatives et perspectives de relogement pour les personnes fragilisées en Région Namuroise, organisé par le Relais Social de Namur en décembre.
- **Réunions COCOREL** entre coordinateurs généraux des 7 Relais Sociaux Wallons - Evocation des enjeux, réflexion continue sur les pratiques, les attentes, élaboration consensuelle de stratégies selon les objets/thèmes étudiés : 2 réunions en 2015

5.2. Analyse F.F.O.M. (S.W.O.T.) - Points forts/Difficultés/Opportunités :

5.2.1. Facteurs internes

5.2.1.1 Points forts

A) Aspects organisationnels

- L'existence d'un solide engagement des partenaires du Relais Social autour des différentes missions qui sont portées et leur volonté de poursuivre le travail en réseau ;
- Le bon engagement de nos différents mandataires siégeant au sein de nos différentes instances décisionnelles (A.G., C.A. et Comité de Pilotage) ;
- L'existence d'une très bonne relation de travail avec la Présidente du Relais Social et de son Cabinet dans la réalisation de nos missions quotidiennes ;
- Une bonne réactivité, en général, des partenaires lorsqu'ils sont sollicités par la Coordination générale ;
- La présence d'un sentiment d'équilibre entre le secteur public et le secteur associatif/privé ;
- La bonne collaboration des partenaires du réseau dans leurs missions quotidiennes ;

- La diversité des services membres du réseau et la richesse du travail en réseau ;
- Le suivi méthodologique et financier des nos différents projets est très pointu ; ce qui nous permet une bonne anticipation ;
- La dispense d'un programme de formation assez diversifié et construit à la carte pour nos professionnels du réseau ainsi que de manière générale, un taux de satisfaction assez élevé ;
- La forte mobilisation du réseau autour du Plan Grand Froid.
- L'engouement du réseau autour du projet de capteur de logement et la très bonne réactivité des professionnels lors des interpellations utiles, le cas échéant ;
- La satisfaction rencontrée auprès des professionnels autour des actions concrètes apportées via le travail de notre chargée de projets (outils communicationnels, découvertes d'autres institutions/services,...) ;

B) Méthodes

- Utilisation fréquente de la concertation ;
- Une solide organisation du travail de gestion financière générale avec le Trésorier, le Coordinateur général et notre agent administratif ;
- La recherche constante de nouveaux outils ou les « reliftings » apportés sur les outils existants (Politique d'amélioration continue) ;
- La présence en de nombreux endroits stratégiques où la question sociale est débattue et au sein de différents secteurs (Secteur social, secteur des assuétudes et secteur de la Santé mentale) ;
- L'existence d'un **travail hors La Louvière** via le suivi des P.C.S. de Binche et d'Ecaussinnes ;
- Un travail en transparence entre les acteurs ;

C) Outils

- Pour certains, la richesse de contenu des rapports de la coordination, le caractère complet des informations présentées ;

- Des outils concrets adaptés aux professionnels et aux usagers lors des plans saisonniers ;
- Des outils pratiques construits sur base de la réalité de terrain des opérateurs en vue d'alimenter les données de l'I.W.E.P.S. ;
- Des procédures construites dans un esprit consensuel (Cahier des charges P.G.F., Modalités de prise en charge, dispatching des dons,...) ;
- Des cahiers des charges précis autour des différentes actions et comprenant les éléments financiers dûment détaillés ;
- Grâce à l'action de notre chargée de projets, une Page Facebook et un site Internet construit sur base des attentes des partenaires ;

D) Ressources humaines et structure de gestion

- Une équipe de la Coordination générale très motivée dans le cadre de l'accomplissement de ses missions et un très bon dynamisme ;
- L'existence d'une prise de conscience chez un membre du C.P. que le rôle demandé à la Coordination générale est difficile (Problème de statut de la fonction) ;

E) Ressources physiques

- La présence d'une proximité avec les services du C.P.A.S. depuis le déménagement du Relais Social dans leurs locaux qui permet la facilitation des contacts directs dans le cadre de nos missions (Meilleure réactivité en général) ;
- Notre budget en frais de fonctionnement nous permet de travailler dans de bonnes conditions.

5.2.1.2. Faiblesses

A) Aspects organisationnels

- Le cadre législatif des Relais Sociaux amenant un sentiment que l'on se trouve dans un dispositif inachevé et la difficulté d'y trouver sa place pour bien exister ;
- Le financement de services avec enveloppe serrée qui n'augmente pas empêche de soutenir de nouvelles actions (Inadéquation entre les moyens alloués

et les actions mises en place) ;

- Le travail d'arbitrage financier à effectuer par les partenaires est aussi perçu comme pouvant jeter un solide froid entre partenaires ;
- La difficulté de garder sa propre identité dans un fonctionnement en réseau ;
- La communication entre certains services doit être améliorée ;

B) Méthodes

- La difficulté réelle d'amener des services distincts à travailler ensemble sans dénaturer les spécificités des uns et des autres ;
- L'absence dans la pratique des acteurs du réseau à parler des réussites en partant d'exemples concrets, parler des réalisations, évoquer les réalités ;
- Développer davantage l'aspect « santé mentale » via des formations, des conférences ;
- Prévoir un planning à plus long terme (au-delà d'1 an) ;
- Nécessité de s'étendre à de nouvelles actions, de s'ouvrir à de nouvelles personnes (services) ;
- Travailler davantage avec la C.U.C. , même si des collaborations existent avec d'autres P.C.S. ;
- La méconnaissance des Actions des autres Relais Sociaux ;
- La longueur d'une réunion de Comité de Pilotage relevée par un membre ;

C) Outils

- L'existence d'un manque de visibilité des actions du Relais Social local dans certaines Villes ou dans certains services ;
- La nécessité de mobiliser davantage les acteurs du réseau pour qu'ils participent aux activités du réseau (Visites, conférences, réunions,...) ;

- Les rapports d'activités trop complets de la Coordination générale, trop de pages, (ingérable pour certains membres) ;
- Le caractère assez touffu de certains rapports de la Coordination générale, même s'ils sont reconnus intéressants et riches ;

D) Ressources humaines et structure de gestion

- La présence occasionnelle d'un manque de répondant face à des situations d'urgence ;
- L'existence de tensions entre des équipes en tant que reflet d'un manque de cohérence global dans la prise en charge et nécessité de revoir certaines choses (Quels objectifs poursuivons-nous ? Pour qui ? Quels sont les enjeux ?)
- La frustration réelle des professionnels confrontés à des situations pour lesquelles il n'existe aucune solution ;
- Tous les partenaires ne possèdent pas spécialement les connaissances pointues autour des thèmes abordés ;
- Le plus petit cadre en personnel des Relais Sociaux Wallons pour effectuer le même travail ;

E) Ressources physiques

- Davantage prévoir des Comités de Pilotage dans une perspective de rotation sur les sites des partenaires ;

5.2.2. Facteurs externes

A) Opportunités

- Opportunités supra locales

- Le Relais Social Louviérois dispose, à l'instar des 6 autres Relais Sociaux Wallons, du soutien politique de la Wallonie ;
- Outre la priorité politique existante autour de notre dispositif global, le Plan Wallon de Lutte contre la Pauvreté comprend, dans ses objectifs, 2 actions spécifiques liées à nos actions (1.1.4 « Favoriser le développement des capteurs de logement » et 5.2 « Augmenter l'accessibilité des publics précaires aux dispositifs de

médecine préventive «) ;

- L'intérêt du Ministre Wallon de l'Action Sociale et de la Santé ainsi que de la D.G.O. 5 autour de l'apport de certains outils du Relais Social (Les évaluations pointues des projets soutenus, l'exécution garantie des Plans saisonniers, l'apport de données quantitatives en matière d'observatoire de la précarité sociale en collaboration avec l'I.W.E.P.S. et, pour ce qui concerne le Relais Santé avec l'Observatoire Wallon de la Santé,...) ;
- La présence d'un bon suivi administratif et de relations constructives avec nos autorités Régionales (Ministères Wallons de l'Action Sociale et de la Santé et celui de l'Emploi (points A.P.E.) ainsi qu'auprès de leurs administrations respectives (D.G.O. 5 et D.G.O. 6) ;
- Le maintien de notre reconnaissance depuis le 1^{er} janvier 2005 ;
- L'existence d'une reconnaissance générale quant à l'importance de travailler dans une dynamique de réseau ;
- Hélas, une croissance de la grande précarité appuyée par différentes études qui montre l'importance de poursuivre les actions de lutte contre la grande précarité ;

- Opportunités locales

- Au niveau politique local, l'existence du Plan Stratégique Transversal auquel est associé le Relais Social en vue d'évaluer régulièrement les objectifs généraux en présence des responsables politiques titulaires des pôles relevant de leurs compétences ;
- La confiance accordée par des propriétaires de logements pour ce qui est relatif au projet de captage de logement ;

B) Menaces

- La conjoncture politique générale menée actuellement avec son contexte d'austérité économique, de l'utilisation différente ou plus limitée des moyens financiers, du renforcement des contrôles et de la chasse à la fraude.

De la politique Fédérale, le renforcement de l'approche d'activation risque de plus en plus d'impacter la nature du travail social se trouvant encore plus versé dans une optique de contrôle social, de répression de la fraude, de responsabilisation de l'utilisateur.

Le travail d'accompagnement au rythme de l'utilisateur selon ses besoins profonds se retrouve comprimé par une logique de résultat immédiat.

Cette pratique ne comporte-t-elle pas un risque dans la prise en charge de personnes désaffiliées, en extrême souffrance au niveau de la santé mentale ?

Le travail à bas seuil d'accès garde toute sa nécessité.

Des moyens financiers plus limités octroyés à la Wallonie, il résulte des difficultés d'assurer le financement des dispositifs selon leurs besoins réels.

L'absence d'indexation des enveloppes, croisée avec le coût exponentiel des frais de personnel (ancienneté) au sein des projets soutenus par le Relais Social, compromet fortement la stabilité des dispositifs existants ainsi que leur viabilité à moyen terme.

La suppression d'un poste au sein d'un service ayant un cadre déjà très limité peut mettre à mal son bon fonctionnement et impacte l'aspect qualitatif de l'offre de service.

Si durant l'année 2015 les projets de notre Relais Social n'ont pas vécu de problème financier, l'évolution à moyen terme reste préoccupante.

Cette conjoncture a été permise par la prise de mesures drastiques en 2014 (licenciement de personnel à l'abri de nuit).

Quid pour 2017 et la suite ?

5.3. Perspectives

Le premier enjeu pour la Coordination générale consiste à maintenir le solide travail en place en vue de maintenir tout ce qui caractérise nos différents points forts.

Nous poursuivrons nos différents chantiers selon l'évolution des objectifs fixés et non immuables.

Une fois l'évaluation des projets réalisée, veiller au strict respect des objectifs fixés avec les partenaires au niveau de l'évolution des dispositifs.

Via le travail de notre chargée de projets, avancer dans l'étude des jeunes en errance en allant à leur rencontre et en échangeant avec les autres Relais Sociaux Wallons qui rencontrent cette même tendance (Charleroi, Mons et Namur).

Nous étudierons les faiblesses évoquées dans le présent rapport afin de le traduire en plan d'actions au sein du Comité de Pilotage.

Nous poursuivrons l'expérience de travail en captage de logement.

Le Coordinateur général,

Dominique DEBELLE