

Relais social

Rapport d'activités 2016



Service public
de Wallonie



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	15	0
	7100	La Louvière	
Adresse du siège d'activités	Place de la Concorde 15	15	0
	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 2016

Personnel

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

En vue d'assurer ses missions légales, **l'équipe de la Coordination générale** regroupe un total de **4,10 ETP** se répartissant de la manière suivante :

- 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)

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 €** pour les 4,10 ETP de la Coordination générale, soit :

- Le Coordinateur général TP : **85 021,17 €**
- L'agent administratif TP (Mi-temps sur l'enveloppe « Frais de personnel et l'autre mi-temps sur l'enveloppe « projets ») : **49 066,81 € OU 54 762,94 €**

(si repositionnement échelle B 1 vers B2) ;

- Le Trésorier 1/10^{ème} Temps (enveloppe « Frais de fonctionnement) **6 808,03 €** ;
- La chargée de projets A.P.E. TP (Subvention facultative) **16 054,23 € + 346,42 € frais de fonctionnement** ;
- La capteuse de logement A.P.E. TP (Subvention facultative) **15 743,53 € + 746,38 € frais de fonctionnement.**

Dispositif urgence sociale (DUS)

Nombre d'interventions : **455** (131 interventions liées à des personnes fragilisées (S.D.F.) et 324 interventions liées à des personnes précarisées)

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre de nuitées à l'abri de nuit le Tremplin : **4 215 nuitées en 361 soirées d'ouverture** (3 582 nuitées hommes, 611 nuitées femmes et 22 nuitées enfants)

Nombre de nuitées en logement d'urgence D.U.S. : **743 nuitées en 22 situations d'hébergements d'urgence**

Nombre de personnes différentes : **304 personnes différentes** – 264 adultes et 40 enfants :

Abri de nuit – 222 personnes : 217 adultes et 5 enfants

D.U.S., via son hébergement d'urgence - 82 personnes différentes : 47 adultes et 35 enfants

Travail de rue (TR)

Nombre d'interventions totales : **5 859**

- En 620 maraudes et 1 985 rencontres : **3 747 interventions dans le cadre du travail d'accroche en rue** (60 premières accroches – 3014 interventions d'écoute de maintien de lien et de soutien psychologique – 673 accompagnements (relais vers institutions – accompagnements physiques et téléphoniques)

- En 36 ouvertures de week-end assurées à l'**Etape** et lors de 26 permanences, en 686 rencontres : **1 193 interventions**

- En 219 rencontres de suivi au logement : **919 interventions** (858 interventions de suivi et de prise en charge et 61 orientations)

Accueil de jour (AJ)

1) Centre de jour « L'Etape » : 4 552 accueils – 123 refus

- Nombre de contacts : 4 552

- 4 678 aides (198 entretiens individuels + 4 082 suivis + 398 orientations)

- 3 324 repas tartines

- 667 activités (656 activités internes et 11 activités extérieures)

2) Accompagnement social des locataires « chaotiques » A.I.S. Logicentre : 3 325 interventions

- 804 entretiens individuels lors de rencontres au bureau, au domicile des locataires et lors de réunions de suivi en réseau

- 1039 accompagnements téléphoniques

- 485 suivis sociaux
- 987 orientations
- 10 accompagnements physiques

Relais santé (Rsanté)

Liste des partenaires chez lesquels des permanences sont tenues : **132 permanences/passages externes effectués**

- Centre d'accueil de jour « L'Etape » : **43 permanences** – 127 rencontres – 137 soins dispensés
- Maison d'accueil « L'Abri » : **55 permanences** – 412 rencontres – 351 soins effectués
- Abri de nuit « Le Tremplin » : **34 passages** effectués – 75 rencontres – 62 soins dispensés

Nombre de permanences tenues au sein du Relais santé : **350 permanences** ont été organisées au sein du **dispensaire du Relais Santé**

- **306 par l'équipe infirmière du Relais Santé** (1 887 rencontres pour 191 personnes différentes)
- **44 permanences** assurées dans le cadre de la collaboration avec **Médecins du Monde** (143 rencontres)

Nombre de dossiers actifs : **85** dont 29 dossiers actifs d'anciens usagers

Remarque : l'ouverture d'un dossier n'est réalisée qu'en présence de problèmes avérés en santé

Nombre de dossiers nouveaux ouverts : 56 nouveaux dossiers pour 89 primo utilisateurs (63 %)

Nombre de personnes différentes rencontrées : Au total du travail d'accroche en rue (83 personnes) et au sein du dispensaire de soins (191 personnes) : **274 personnes différentes.**

3. Bénéficiaires

Dispositif urgence sociale (DUS)

Nombre d'usagers : 516 personnes Personnes différentes fragilisées (Sans-abri,...) : 192 personnes (110 hommes et 82 femmes) Personnes différentes précarisées (Intervention de garde d'urgence de secteur en journée) : 324 personnes (151 hommes et 173 femmes)	Hommes	261
	Femmes	255
	Total	516

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre d'usagers à l'abri de nuit : 222 personnes différentes dont 217 adultes (180 hommes et 37 femmes) et 5 enfants accompagnés Nombre d'usagers en hébergement D.U.S. : 82 personnes différentes dont 47 adultes (24 hommes et 23 femmes) et 35 enfants accompagnés	Hommes	204
	Femmes	60
	Total	264

Travail de rue (TR)

Nombre d'usagers : 238 personnes différentes 193 personnes différentes accrochées en rue (138 hommes et 55 femmes) 45 suivies en logement : 24 femmes et 21 hommes	Hommes	170
	Femmes	68
	Total	238

Accueil de jour (AJ)

Nombre d'usagers - Centre d'accueil de jour « L'Etape » : 152 personnes différentes (119 hommes et 33 femmes) - Accompagnement des locataires dits chaotiques (A.I.S. Logicentre) : 122 ménages suivis – (53 ménages hommes –69 ménages femmes)	Hommes	172
	Femmes	102
	Total	274

Relais santé	
<p>Nombre d'usagers : 209 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.,...))</p>	
<p>Dans le cadre des 306 permanences du Relais Santé organisées dans leur dispensaire 191 personnes différentes (144 hommes et 47 femmes) ont été aidées. Cela représente 1 887 rencontres sur l'année. 1 489 soins ont été apportés.</p>	Hommes 156
<p>Dans le cadre de leur travail d'accroche en rue, 83 personnes différentes ont été rencontrées en 286 maraudes (409 rencontres)</p>	Femmes 53
	Total 209

4. Données particulières

Nombre global d'heures de formations / de séances d'information dispensées	<p>343 heures et 15 minutes ont été consacrées à de la formation/information en 2016 :</p> <ul style="list-style-type: none">- 102 heures de formation externe consacrée aux professionnels du réseau y inclus les interventions ;- 147 heures de formation interne de l'équipe de la Coordination.- 94 heures 15 de participation des agents de la Coordination générale aux activités extérieures d'Information. <p>. En ce qui concerne la formation organisée pour les professionnels du réseau , nous avons dispensé 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 au perfectionnement en « Process Communication » pour les membres du Comité de Pilotage dispensées par Françoise Stas via l'Union des Villes et Communes de Wallonie - (8 participants/9 professionnels visés);- 1 module de 3 jours consacré à l'initiation au « Mieux vivre ses émotions au travail » dispensé par Madame Bonaventure de l'A.S.B.L. « Stics » - (9 participants/12 professionnels visés);- 1 module de 3 jours pour 2 groupes consacré au perfectionnement au « Mieux vivre ses émotions au travail » dispensé par Madame Bonaventure de l'A.S.B.L. « Stics » – Groupe 1 : 11 participants/12 visés et Groupe 2 : 6 participants/10 visés <p>- En vue d'améliorer les collaborations entre services de 1^{ère} ligne, dédiés à l'aide aux personnes en grande précarité, le Relais Social a proposé 3 séances de 2h d'intervention par Emmanuel Nicolas (Collectif H) – (9 participants/14 professionnels visés);</p> <p>. En ce qui concerne la formation interne des 4 membres de l'équipe de la Coordination générale, nous recensons 147 h de formation en 2016 :</p> <ul style="list-style-type: none">- 63 h pour le Coordinateur général ayant suivi 3 formations (Conduite d'un entretien évaluation pour les pouvoirs locaux (15 h) – Perfectionnement Process Communication (24h) - Perfectionnement Mieux vivre ses émotions au travail (24h) ;- 68 h pour notre Chargée de projets ayant suivi 3 formations (36 h d'atelier sur les pratiques participatives avec les publics fragilisés – 24h de perfectionnement en Process Communication – 8h de formation en Plan de Service Individualisé à Charleroi) ;- 8 h pour notre Capteuse de logement ayant suivi une formation sur le Taux cohabitant et les logements collectifs dispensée à Namur par Droits Quotidiens ;- 8 h pour notre agent administratif n'ayant que la première journée de perfectionnement en Process Communication – Excusée pour les 2 autres journées.
--	---

. En ce qui concerne **l'information**, conformément aux recommandations de la D.G.O. 5, nous reprenons ici toutes les activités extérieures d'information et colloques auxquels les membres de l'équipe de la Coordination générale ont participé.

Les activités organisées par la Coordination générale sont reprises dans le point 5 « Auto-évaluation – Bonnes pratiques ».

Au total, les membres de l'équipe ont capitalisé **94 h 15 de participation à des séances d'information** :

- **40 h 45** pour le **Coordinateur général** via 11 participations spécifiques :
 - 1) Ama'Tinée dédiée à l'accompagnement dans le logement des personnes en difficultés sociales organisée par l'A.M.A. en mars (6h30) ;
 - 2) Pièce de Théâtre « Monsieur » dans le cadre d'un projet commun mené par le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté et par le Théâtre De la Communauté au Palace à La Louvière en mai – Echanges avec des usagers (3h) ;
 - 3) Colloque « Faire lien et prendre soin » organisé par le Crésam à Namur en juin (8h)
 - 4) Rencontre évaluative sur le travail de Médecins du Monde dans le cadre de sa collaboration avec le Relais Santé, organisée au C.P.A.S. local en Septembre (2h)
 - 5) Visite et découverte de l'Hôpital de jour « La Croisée » à Saint-Bernard à Manage en octobre (1h)
 - 6) Activités du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté lors de la journée du 17 octobre à Namur (6h)
 - 7) Ciné-Débat en soirée mettant à l'honneur le travail du Relais Santé dans le cadre de ses 10 années d'existence, organisé par le C.P.A.S. Louviérois En octobre (2h30)
 - 8) Information sur le projet d'amélioration de l'image de la Ville de La Louvière et recommandations pour les services locaux, organisée par la Ville De La Louvière en novembre (2h)
 - 9) Après-midi d'étude co-organisé par l'ABFRIS et les départements sociaux HELHa et HENALLUX sur « le sens des pratiques de travail social – Quête de reconnaissance au cœur de la relation en travail social » à l'Institut Cardijn à Louvain-La-Neuve en novembre (5h15)
 - 10) Présentation du projet « Maladies chroniques de type neuromusculaire » organisée par le Consortium Hainaut Centre à La Louvière en Décembre (3h)
 - 11) Présentation des premiers éléments de recherche récoltés dans le cadre du projet de concertation « Bientraitance » du C.P.A.S. et décision de création d'un nouveau réseau dédié à la réflexion sur la pauvreté infantile à La Louvière (1h30)

- **22 h** pour la **chargée de projets** via 4 participations spécifiques :
 - 1) Pièce de Théâtre « Monsieur » en mai (3h) voir ci-dessus ;
 - 2) Colloque « Faire lien et prendre soin » organisé par le Crésam à Namur en juin (8h)
 - 3) Colloque international Soma&Psy sur les effets de la crise économique sur la santé mentale, organisé en novembre à Manage à Saint-Bernard (8h)
 - 4) Travail en ateliers sur les besoins des jeunes dans le cadre de la Plate-forme Santé de la Ville de La Louvière en décembre (3h)

- **28 h 30** pour la **capteuse de logement** via 5 participations spécifiques :
 - 1) Ama'Tinée dédiée à l'accompagnement dans le logement des personnes en difficultés sociales organisée par l'A.M.A. en mars (6h30) ;
 - 2) Colloque sur le « Logement, condition essentielle à l'insertion sociale » organisé par le Relais Social de Charleroi en mars (8h)
 - 3) Conférence de Nicolas Bernard, avocat spécialiste en logement sur le « Bail de résidence Principale » dans le cadre d'une rencontre Inter-capteurs au Relais Social de Tournai en mai (8h00) ;
 - 4) Colloque sur les « Opportunités d'investissements en économies d'énergie et en énergies renouvelables organisé par Cœur du Hainaut à Mons en juin (3h) ;
 - 5) Conférence dans le cadre des « Entre-deux de l'Espace Urbain : Des lieux et des hommes à bâtir » organisée par le Relais Social Urbain de Charleroi en décembre (3h)

- **3 h** pour l'**agent administratif** : Pièce de Théâtre « Monsieur » - Voir ci-dessus

Le programme de formation 2017 a été dûment discuté en Comité de Pilotage et fait l'objet d'une présentation au Conseil d'administration de février 2017 pour accord.

5. Auto-évaluation - bonnes pratiques

5.1. Activités 2016 :

Remarque préliminaire :

En 2016, nous n'avons pas eu de réunion de travail dans le cadre de nos liens avec le Cabinet du Ministre Wallon de l'Action Sociale et la D.G.O. 5, notamment en matière de :

- Suivi de l'évaluation 2014 des Relais Sociaux Wallons – Pistes de travail autour des constats posés par l'évaluateur ;
- Suivi du Plan Grand Froid 2015-2016 – Evaluation finale du Plan Grand Froid - Evocation des tendances (Généralement en avril de chaque année) ;

Ceci dit, les missions courantes ont été menées par échange direct avec la D.G.O. 5.

Même constat aussi pour ce qui touche les collaborations menées avec l'IWEPS ainsi qu'avec l'Observatoire Wallon de la Santé dans le cadre de **l'observatoire de la précarité sociale** pour ce qui touche à la collecte de données statistiques de fréquentation et d'utilisation des services pour les différents projets soutenus.

Pour le Relais Santé, en ce qui concerne l'année 2016, il était convenu d'expérimenter l'outil informatique proposé par l'Observatoire Wallon de la Santé via collaboration directe avec la D.G.O. 5.

Pour ce qui concerne l'inspection financière du budget global de l'année antérieure, notre Relais Social a reçu la visite des Inspecteurs en mai.

Actions de la Coordination générale :

- **Au sein des instances décisionnelles du Relais Social** (2 réunions d'Assemblée générale en juin et novembre, 4 séances de Conseil d'Administration et 6 séances de Comité de Pilotage) – Nous assurons la gestion des affaires courantes dans le strict respect des différents délais légaux selon les matières et ce, dans un **esprit de transparence** au sein du réseau ;

Outre le travail d'administration, dans le cadre de ses missions, notre Relais Social a oeuvré sur de nombreux **chantiers sociaux** :

- **Le suivi financier et méthodologique et l'évaluation des projets et microprojets** auprès des opérateurs du réseau :
L'évaluation finale des **3 microprojets** 2015 a été opérée en janvier 2016 alors que les **6 projets** prioritaires ont fait l'objet d'une évaluation sur la période de janvier et février. Il s'agit d'un travail conséquent qui s'inscrit dans une démarche de co-construction avec les partenaires.
Ledit travail a fait l'objet d'un rapport global de 259 pages (160 portant sur l'aspect qualitatif de l'évaluation réalisée par le Coordinateur général et 99 pages relatives à l'aspect quantitatif de l'évaluation incluant les tendances observées de 2011 à 2015, rédigées par notre chargée de projets) ;

- En 2016, faute de moyens disponibles sur l'enveloppe « projets », il n'a pas été possible de soutenir des microprojets auprès des partenaires non subventionnés dans le cadre du Relais Social.
- **L'organisation des formations** à l'attention des professionnels du réseau (*Voir point 4 « Données particulières » du présent rapport*) ;
- L'organisation des **Plans saisonniers (2 Plans Grand Froid/an – 1 Plan Canicule)**
 - Dans le cadre du **Plan Grand Froid**, **4 réunions** ont été organisées et **2 événements** interactifs avec la **presse**.
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,...)
 - *Evaluation Intermédiaire P.G.F. 2015-2016 (19 janvier)*
 - *Evaluation finale P.G.F. 2015-2016 (12 avril)*
 - *Réunion d'établissement des besoins financiers des opérateurs P.G.F. 2016-2017 (14 juin)*
 - *Coordination et organisation du P.G.F. 2016-2017 + Conférence de presse (27 octobre)*
 - *Interview Coordinateur général et responsable de l'Abri de nuit (Picardie Laïque) par la R.T.B.F. le 16 novembre***Un rapport d'évaluation finale est élaboré à chaque issue de Plan Grand Froid.**
 - Dans le cadre du **Plan Canicule**, 2 réunions ont été organisées (*Coordination pour préparer le Plan le 2 juin et évaluation finale le 29 septembre*).
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.
 - *Le 24 juin : Organisation d'une conférence consacrée aux risques liés aux intempéries et aux gestes préventifs à adopter animée par Monsieur VANDIEPENBEECK, climatologue de l'I.R.M. – (20 participants – Durée : 1h10)*
- L'organisation des **réunions de Coordination transversale** avec les services du réseau : **6 réunions** ont été organisées par la Coordination générale avec les services du réseau :
 - 2 séances s'inscrivant dans le cadre méthodologique habituel (08 septembre et 17 novembre) ;
 - 2 séances ouvertes au réseau élargi et centrées sur l'accompagnement au logement (19 mai et 04 octobre) - *Voir à ce sujet l'explication dans le point Groupe Logement R.S.U.L.L./Comité de Fonction 5 du Réseau Mosaïque*) ;
 - 2 séances spéciales dans le cadre d'une demande des services de 1^{ère} ligne du réseau face à une situation problématique rencontrée sur le terrain (18 novembre et 16 décembre).

- Travail réalisé lors des séances habituelles :

- A chaque séance, tour de table d'actualité des services et évocation du quotidien du travail (points forts et difficultés potentielles) ;
- Présentation du projet « Belgian Homeless Cup » par Mme Jacquinet – Illustration d'expérience par des travailleurs sociaux de Charleroi qui ont mis en place ce type d'action (Messieurs Wathelet et Renard) – invitation d'un service utile à la mise en place de cette action à La Louvière (Maison du Sport de La Louvière) ;
- Réflexion sur le sens du projet Homeless cup et sur les paramètres clés en ce qui concerne la construction méthodologique ;
- Evocation des constats posés par le D.U.S. et le service logement du C.P.A.S. : **Travail avec les tiers qui hébergent des sans-abri, constats de fraude, résultats positifs de sans-abri trouvant un logement grâce au captage de logement et par Centr'Habitat pour les usagers ayant atteint leur quota de points utiles, difficulté de travailler avec des situations psychiatriques lourdes et constat de peu de relais possible avec les hôpitaux, Evolution du travail avec les Maisons d'accueil ;**
- Evocation du travail à l'abri de nuit : Fréquentation du dispositif, nécessité du travail d'accroche et d'activation des usagers vu que le séjour n'est pas inconditionnel, la piste de la colocation pour les usagers ayant besoin de vivre en groupe, le logement qui n'est pas forcément la finalité de tous les sans-abri, l'importance de travailler sur l'isolement social, les signes positifs de l'action intersectorielle dans le cadre du projet Housing First de Namur et envie de réaliser une expérience de ce type sur La Louvière.
- Evocation du travail au Relais Santé : Absences pour maladie au sein de l'équipe, les difficultés rencontrées avec des personnes « psychotiques » et le lien avec les équipes mobiles de crise du Réseau Mosaïque, l'importance de la médication et ses impacts en cas de non suivi – sécurité des travailleurs – Passage à l'acte d'une personne en décompensation.
- Evocation du travail d'Educ'mobiles : Moins de personnes en rue en novembre, rencontre de situations psychiatriques lourdes en rue, limite de l'accompagnement socio-éducatif en raison de l'absence d'un véhicule pour Educ'mobiles vu la procédure existante de réservation non adéquate aux demandes urgentes, les variances du besoin d'accompagnement éducatif.
- Evocation du travail au Centre de jour : Forte présence de violences chez les usagers au sein du dispositif, passage à l'acte sur un professionnel, difficulté de travailler avec un public au seuil de la santé mentale et du champ social, Présence de jeunes qui consomment sur place malgré un comportement correct, collaboration avec la Police, incompatibilité de ce public actuel avec le projet de capteur de logement et nécessité de travailler le soin, comment s'adapter à ces personnes ayant des troubles sévères ?, la pertinence de la fonction de vigile et ses limites, sentiment d'être une équipe isolée, Cadre limité de 2 éducateurs pour encadrer 15 usagers.
- Réflexion commune sur l'organisation par le Relais Social d'un colloque consacré à la meilleure communication possible avec les usagers en grande précarité : Il est important pour le réseau professionnel d'envisager la communication avec et autour de l'utilisateur - Modulation de la communication avec les personnes ayant des troubles de la santé mentale.

- Travail réalisé lors des séances spéciales liées à une situation problématique :

- Lors de la 1^{ère} réunion, les professionnels ont évoqué deux problématiques récurrentes (Le profil et les observations de la nouvelle population rencontrée par les services et les aspects de sécurité des professionnels : **Nos professionnels se demandent comment mieux travailler avec ces personnes mentalement affectées et difficilement gérables ? Comment gérer les crises ? La perte du sens premier du Centre de jour, n'étant pas adapté à assurer le gardiennage de certaines personnes. L'intégrité physique des professionnels est menacée. Les débordements sont fréquents. Certains professionnels ont peur de travailler avec les personnes plus dangereuses. Sentiment qu'il manque un relais d'urgence avec les hôpitaux, la perte de la fonction de psychologue mobile se fait cruellement ressentir tant l'apport était positif dans la gestion des situations difficiles.**

Un mail reprenant tous les constats a été rédigé en groupe et adressé à nos autorités locales en mettant en copie la D.G.O 5 et le Cabinet de notre Ministre Wallon de l'Action sociale. Le Coordinateur général a informé les partenaires du Réseau en santé mentale en vue de demander une aide concrète.

- A la seconde réunion, la Coordinatrice du Réseau en santé mentale a été rencontrée afin d'évoquer le sujet. Des pistes sont évoquées, renforcer la formation et, faute de solution satisfaisante immédiate, permettre à notre chargée de projets, eu égard à son expérience préalable en psychiatrie, d'aller en soutien quelques heures sur le terrain en soutien des professionnels – Picardie Laïque ne parvient plus à assurer son soutien moral avec ce public qui glisse de plus en plus au Centre de jour et cela compromet fortement la poursuite du projet. La santé mentale n'a pas non plus de recette miracle avec ces personnes qui sont là comme tout venant, et qui montrent la précarisation du système. Nous ne sommes pas encore en mesure d'utiliser l'outil de concertation « Amis Chemins » permettant de réunir les professionnels des 2 secteurs (social et de santé mentale). Il existe encore des clivages entre services. Les gens de terrain doivent donc gérer les personnes abîmées sans moyens adéquats. Il est important d'informer nos autorités.

Ne serait-il pas possible d'intégrer des pairs aidants dans le dispositif ?

- Organisation d'une réunion entre la Police et Picardie Laïque en vue d'évoquer les difficultés posées au personnel lors des interventions policières (30 mars).
- Organisation d'une réunion entre les responsables de l'abri de nuit (Picardie Laïque) et du C.P.A.S. local en présence de la Coordinatrice du Relais Social de Mons et de la responsable de l'abri de nuit Montois – Examen des données statistiques relatives aux fréquentations des Montois sur La Louvière (13 mai).
- 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 » :

Remarque : En octobre 2016, le Réseau en Santé mentale, sur base d'une très large concertation au sein de ses différents organes et de l'ouverture aux services de la Région de Charleroi, opte pour se baptiser : « **Réseau Mosaïque** ».

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

Nous avons abordé les sujets suivants :

- De manière systématique, l'élargissement du réseau en santé mentale (Les enjeux – Les attentes politiques - le point de vue des opérateurs et l'évolution sur le terrain) ;
- Les nouveaux dispositifs 2016 qui seront implémentés progressivement sur notre Cour d'Appel dans le cadre du Circuit de soins dans le cadre du Plan interné ;
- Le projet de création d'un circuit de soins renforcés autour de la prise en charge des problématiques dites « double diagnostic » - Déficience mentale associée à des troubles psychiques.
- La nouvelle politique en santé mentale enfant-adolescent : Le RHESEAU – Les chantiers en cours et les attentes d'une équipe mobile intersectorielle
- Réflexion sur le travail mené en groupe en 2015 et perspectives 2016;

Attentes évoquées : Analyse de situations ensemble et amélioration des collaborations – L'accompagnement post-institutionnel à mettre en place pour viser le

maintien au logement – Evoquer le public spécifique « Assuétudes » et le trajet de soins pour internés – Relancer l’outil de concertation « Amis Chemins » - Evoquer le travail des éducateurs dans l’accompagnement au logement (secteur social et en I.H.P. : Eléments de comparaison).

- Evocation des limites actuelles du travail en réseau – Les coordinations psychosociales du Relais Social – Fixer des objectifs aux opérateurs
- La Formation Pair-aidant – Santé mentale et précarité en collaboration avec l’Université de Mons - Fonction innovante – Philosophie ;
- En réponse aux attentes du groupe, Projection Powerpoint de l’outil « Concertation Amis Chemins » et du Plan d’accompagnement individualisé – Explications ;
- Fixation d’objectifs prioritaires pour alimenter le travail en 2016 : **Le Post-hébergement et l’accompagnement utile - Focus sur le travail d’éducateur chez Educmobiles et en I.H.P.- Présentation du travail Housing First effectué à Charleroi ;**
- Evocation des articulations du réseau avec les autorités régionales dans le cadre du transfert de compétences de la 6^{ème} réforme de l’Etat;
- Réflexion sur la manière de quitter une institution : L’art de préparer la sortie – Les éléments clés ;
- Evocation du projet de création d’un site internet en collaboration avec Diplo Studio ;
- Présentation et évocation du travail d’éducateur dans le cadre de l’accompagnement au logement (en I.H.P. et par Educmobiles) – Impressions du groupe;
- Relance informative sur la collaboration avec l’E.T.A. Denayer dans le cadre du projet « Bien vivre chez soi »;
- Evocation du projet « Travailleurs sans frontières » - immersion professionnelle intersectorielle – Le point sur l’intérêt porté par les services ;
- Réflexion sur le choix du nom que prendra le Réseau en santé mentale du Centre, étendu à Charleroi ;
- Le point sur la création du site Internet ;
- Présentation d’un projet d’habitat solidaire à Tournai sur base de l’expérience d’Alodji ;
- Evocation d’un constat de travail difficile avec des usagers violents et ayant des troubles en santé mentale – Impressions du groupe ;
- Volonté de mener une petite expérience basée sur le principe du Housing First – Différence Travail en cadre Housing First et en A.I.S.

La question principale qui nécessite approfondissement auprès des acteurs : Comment travailler ensemble pour faciliter l’accès au logement ainsi que le maintien ?

- **Observation transversale** : Bonne dynamique de groupe et présence de l’envie de travailler ensemble.
- Remarque : Ce Comité/groupe est amené à s’élargir avec des acteurs de la Région de Charleroi.

En soutien aux besoins des membres du groupe, le Coordinateur général a souhaité inviter des personnes ressources actives dans le monde de l’accompagnement au logement.

En ce sens, **2 matinées d’étude** ont été organisées en prolongement des réunions de Coordination transversale avec une ouverture aux services du Réseau Mosaïque :

- **En mai** : Evocation du travail réalisé par l’A.S.B.L. « Comme Chez Nous » à Charleroi : Méthodologie de travail au sein du service « Chez Toit » - Importance de l’analyse du besoin de la personne – Les outils – Définir l’accompagnement – Les différents types de suivi - Le projet demise en logement des familles nombreuses – La question de la durée du suivi - Les formations organisées par « Le Rappel » – Echange avec les participants ;
- **En Octobre** : Evocation du travail réalisé par l’A.S.B.L. « Les 3 portes » à Namur : Le sens de l’accompagnement – Quelques histoires vécues – La question du non-jugement – Echange avec les participants ----- L’expérience de Housing First à Namur : Eviter de faire du non-logement - Le rétablissement de la personne – Axer le travail sur le bien-être - Echange avec les participants.

- **Organisation d'événements spécifiques liés aux besoins des professionnels :**

- Le 07 juin, organisation d'une séance d'information consacrée au travail de l'hygiène avec l'utilisateur en grande précarité dispensée par l'A.S.B.L. « Infirmiers de Rue » (50 participants – Durée : 3h)

- Organisation de « Midi-rencontres » consacrés à la prise en charge globale de la grande précarité sociale au sein des Relais Sociaux Wallons :

- 30 septembre : Madame Colinet pour le Relais de Mons (20 participants)

- 21 octobre : Madame Darimont pour le Relais de Namur (10 participants)

- 21 novembre : Madame Delvenne pour le Relais de Verviers (7 participants)

- Le 26 octobre, organisation d'une **conférence** intitulée « Précarité sociale : Des enjeux et des hommes – Des impacts des politiques sociales sur la population à l'art de la débrouille » présentée par Christine Mahy (Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté) - (23 participants – Durée : 3h)

- **Le suivi du Relais Santé :** Outre le suivi des missions du service, 1 réunion d'évaluation des consultations médicales d'accrochage de Médecins du Monde a été organisée le 22 avril. Nous confirmons la pertinence du maintien des consultations de M.D.M. (initiée depuis le 03/10/2015) ainsi que les **tendances** médicales observées sur 2015 -2016 : 83 personnes rencontrées - Population rencontrée à La Louvière plus jeune que celle rencontrée dans les autres projets Belges de M.D.M. – Majorité de sans-abri (60 %) – Nombreuses pathologies Psy rendant le soin difficile - 63 % d'utilisateurs bénéficiaient d'une couverture santé...
Il y a recul des personnes suivies car les infirmiers orientent les patients vers les médecins généralistes acceptant de travailler avec le ticket modérateur.
Au niveau pathologies rencontrées, nombre élevé de problèmes de la peau, problèmes psychologiques, problèmes ostéo-articulaires et problèmes cardio-vasculaires.
Sur base de son expérience locale et hennuyère, M.D.M. a mis en place d'un Médibus mobile à Charleroi, permettant de développer des projets de réduction des risques et de promotion de la santé.

En 2016, le Relais Social a été sollicité par le C.P.A.S. en vue de participer à certaines actions prévues dans le cadre des 10 ans du Relais Santé, des Magasins Citoyens et de la Ferme Delsamme. Nos partenaires ont été invités à témoigner lors de la réalisation d'un film consacré au Relais Santé. On a pu compter sur une forte mobilisation des acteurs du réseau. Le C.P.A.S. local avait aussi concocté un programme festif assez diversifié (Journée portes ouvertes aux Magasins Citoyens, Ciné-Débat autour du film réalisé sur le Relais Santé,...

Découvrir le film évoquant le Relais Santé : <https://www.facebook.com/Relais-Social-Urbain-de-La-Louvi%C3%A8re-1569541969969464/?fref=ts>

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

A) En ce qui concerne les missions portées par notre chargée de projets et notre capteuse de logement

-Le travail de notre **chargée de projets** s'inscrit ; selon ses objectifs généraux assignés, à deux niveaux distincts :

- Au niveau général dans le cadre de la mission de coordination transversale assurée par le Relais Social et du soutien aux projets :

- Assurer et soutenir un travail de concertation en lien avec des problématiques sociales soulevées par les professionnels du réseau ;
- Analyser les problématiques sociales rapportées par les travailleurs sociaux du terrain ;
- Réfléchir à des actions concrètes et proposer des stratégies opérationnelles permettant de dépasser les problèmes ciblés ;

En 2016, notre agent a poursuivi les actions prévues dans le cadre de sa **recherche sur les jeunes en grande précarité** selon les actions suivantes :

- Fixation D'une méthodologie de travail en 4 temps (Etat des lieux local – Conférence avec experts pour évoquer les éléments clés – Enquête de terrain auprès des jeunes et constitution d'un rapport final avec pistes d'actions concrètes) ;
- Travail d'analyse statistique à travers les données du R.S.U.L.L pour tenter de définir la proportion des jeunes aidés par nos services ;
- Synthèse des différents constats posés en la matière dans les différentes réunions organisées par le Relais Social depuis le dépôt du constat ;
- Organisation d'une matinée d'échanges et de réflexion sur la problématique en question (20 septembre – 28 participants) ;
- Organisation d'un colloque d'une journée « Jeunes en errance » le 24/11 en présence d'experts et réservant l'après-midi par un travail en ateliers (60 participants) ;
- Commande d'ouvrages scientifiques traitant du sujet et apportant des réflexions importantes et/ou des pistes innovantes.

Nous devons tenter de répondre à certaines questions : Qui sont-ils ? Quel est leur profil ? Quel est leur parcours ? Comment en sont-ils arrivés là ?

Quel travail social mettre en place avec eux ? Que construire ensemble ? Travailler en co-construction avec le jeune par contrat mais avec quels objectifs ?

Un autre challenge s'est posé en cours d'année, en évoquant l'inscription possible dans le **projet « Belgian Homeless Cup »** mais sans aucun financement possible. Après avoir consulté les professionnels du réseau lors d'une réunion transversale et sur avis favorable de nos instances décisionnelles, nous tenterons en 2017 de mettre en place une équipe en rassemblant les forces vives (et vivement motivées) pour ainsi offrir une piste concrète à nos usagers en précarité sociale.

- Au niveau spécifique, l'agent s'inscrit dans 5 axes précis :

- Le soutien Communicationnel et médiatique du Relais Social :

Gestion et tenue du site Internet, de la page Facebook et alimentation par des informations liées au service et à ses missions, à des thématiques liées à la grande précarité sociale et enfin, aux actions de nos partenaires nécessitant une diffusion communicative.

Par son action régulière en la matière, notre agent a alimenté nos outils, optant pour une communication d'accroche et visant à cibler un nombre optimal d'acteurs sociaux via la page Facebook. Elle contribue fortement à renforcer la visibilité du Relais Social par cette gestion dynamique.

- Le soutien à la **mise en œuvre des Plans saisonniers** (Plan Grand Froid et Plan SOS Canicule) :

Aide au bon déroulement des Plans saisonniers, soutien de la réflexion autour des procédures, mise à jour des outils communicationnels, récolte et traitement mensuel des données statistiques hivernales, analyse et révélation des premières tendances quantitatives, aide à l'évaluation, réflexion aux aménagements possibles ;

En 2016, l'agent a :

- procédé à l'actualisation et au relifiting des outils informatifs liés aux Plans saisonniers ;
- diffusé régulièrement le bulletin prévisionnel météo aux services du réseau ;
- assuré le dispatching utile de dons ;
- assuré la récolte des données statistiques hivernales et en a assuré les premières analyses en comparant avec les années antérieures ;
- veillé à diffuser largement toutes les informations utiles liées aux plans saisonniers via nos outils communicationnels qu'elle a mis en place en 2015.

- L'aide au **renforcement de la professionnalisation des services du réseau** :

Aider les professionnels du réseau à découvrir des dispositifs novateurs (Organisation de midi-rencontres, de visites institutionnelles, de conférences en invitant des spécialistes,..) - Alimenter et réactualiser les outils informatifs créés (Guide pratique de l'orientation à La Louvière et Hors La Louvière,...) ;

En 2016, dans ce cadre, l'agent a :

- retravaillé sur la méthodologie spécifique du **travail en coordination psychosociale** en intégrant l'interaction avec l'utilisateur via, si possible, sa participation. Dans ce cadre de dispositif de concertation mis à disposition du réseau, l'agent a organisé **4 concertations** de ce type autour de situations difficiles.
- organisé une visite institutionnelle de l'A.S.B.L. « Le Manoir » à Villers-la-Ville, fonds d'assistance sociale, afin d'étudier les services sociaux généraux avec hébergement (11 participants);
- effectué des recherches et a pris de nombreux contacts avec des spécialistes d'institutions susceptibles de nous apporter de nombreux outils permettant de travailler avec les usagers ayant des troubles en santé mentale ou encore, avec ceux qui manifestent des comportements dangereux par des manifestations de violences diverses (ce qui a permis de collecter des informations précieuses permettant de construire un programme de formation adapté aux besoins du réseau en 2017) ;
- effectué des recherches et a ciblé des intervenants pouvant apporter un éclairage sur la manière d'avoir une communication optimale avec les usagers en grande souffrance (adapter le langage, les bonnes pratiques) en vue de préparer un colloque à venir sur le sujet (projet en 2017).

- Le soutien à la **mission d'observatoire de la précarité sociale** :

Récolter auprès des opérateurs les données statistiques d'utilisation des services du réseau et de profil des usagers accueillis, les agréger et les traiter en apportant une première analyse et participer aux travaux d'analyse de l'I.W.E.P.S. (Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique) avec les chargés de projets des autres Relais Sociaux Wallons et la D.G.O. 5. (Administration) ;

En 2016, notre chargée de projets a travaillé sur toutes les données statistiques afférentes aux projets de l'année 2015, collectant le tout, ciblant les anomalies éventuelles, constatant des difficultés techniques d'encodage pour certains de nos professionnels chargés de cette récolte I.W.E.P.S.

Ce travail préalable a permis d'alimenter quelques indicateurs clés liés à l'évaluation qualitative des projets.

Elle a ensuite rapporté toutes les données 2015 dans des tableaux comparatifs regroupant les données depuis 2011 ; ce qui lui a permis de dégager des tendances et de les soumettre aux opérateurs pour valider les premières analyses effectuées.

Dans un dernier temps, elle a tout retranscrit dans un rapport quantitatif qui a été joint au rapport du Coordinateur général.

Le tout comporte une mine d'informations sur la réalité d'action de nos partenaires et sur les usagers aidés.

Considérant que de nombreux problèmes techniques avaient rendu la tâche de collecte ardue, avec accord de la Région Wallonne et de nos instances décisionnelles, notre chargée de projets a lancé une étude de marché afin de permettre l'acquisition d'un logiciel spécifique pouvant être utilisé par tous nos services. Autant dire que le soulagement des opérateurs de terrain était clairement perceptible.

Une fois le logiciel acquis, notre agent a inséré tous les items et données utiles pour chaque service, selon chaque réalité de fonction en veillant à intégrer les besoins P.G.F.. Des réunions ont été organisées en vue de valider les adaptations avec les services concernés avant installation du logiciel chez eux.

Conformément à la demande de la D.G.O. 5, le logiciel a été montré au responsable I.W.E.P.S. du travail avec les Relais Sociaux afin de nous assurer qu'il permettrait de répondre aux besoins scientifiques.

Enfin, en intégrant un module supplémentaire, nous avons amélioré la capacité dudit logiciel à croiser les données, à intégrer les refus de prise en charge en personnes différentes (plus de doublons) et à traiter la récurrence de fréquentation sur plusieurs années, sans obliger les encodeurs à tout recommencer chaque année pour chaque usager. Nous pouvons ainsi avoir un historique de fréquentation pour les usagers rencontrés.

En 2017, notre chargée de projets pourra identifier les derniers ajustements techniques à réaliser lorsqu'elle traitera les données 2016 des opérateurs.

- La tenue et gestion d'un **espace d'expression collective pour les bénéficiaires/usagers afin de leur permettre de participer au processus d'évaluation** :

En étroite collaboration avec les travailleurs sociaux de la Maison d'accueil « L'Abri », poursuivre l'animation des groupes de parole des hébergés sur base de leurs attentes spécifiques en évoluant vers des actions concrètes - Plus globalement, réfléchir à une méthode spécifique permettant d'aller à la rencontre des sans-abri et d'évaluer leur ressenti par rapport à ce qui existe sur La Louvière en ce qui concerne l'offre des services – recueillir les témoignages et attentes, le cas échéant ;

En 2016, en raison de l'absence de longue durée pour maladie de la responsable du groupe des hébergés, notre agent n'a été en mesure que d'organiser 2 séances

de travail. Toutefois, grâce à une collaboration avec la Croix-Rouge, il a été possible de former les participants aux « premiers gestes et soins qui sauvent » - 18 participations sur les 2 séances.

En 2017, nous souhaitons mener un travail sur les préjugés raciaux par jonction avec le travail mené en 2016 par le Relais Social en étroite collaboration avec le CeRAIC, porteur de la méthodologie globale d'action.

Le rapport d'activités de notre chargée de projets est en cours d'élaboration.

- Le travail de notre **capteuse de logement**,

Elle est principalement chargée de mobiliser et capter des logements dans le parc de logement privé par travail de prospection immobilière et de négocier la mise en location pour des personnes en grande précarité sociale. Nous ne travaillons pas dans le cadre du Housing First et avons une méthodologie spécifique.

Sur la période s'étalant entre le 1^{er} novembre 2015 et le 31 octobre 2016, la Coordination générale a été en mesure de couvrir **10 mois d'action** (Congés légaux et congé de maternité de l'agent titulaire – Période de recrutement d'un(e) remplaçant(e) en septembre)

1 Comité de suivi du projet a été organisé le 11 avril en vue de faire le point sur l'action et d'adapter la méthodologie générale.

Dans sa période prestée, notre agent titulaire a :

- apporté quelques légères modifications à certains critères analytiques permettant d'orienter les usagers dans le projet sur base de l'avis de la Commission de la Protection sur la vie privée et d'un argumentaire du Centre Interfédéral pour l'Égalité des Chances ;
- rencontré de nombreux locataires de logements inoccupés et/ou insalubres, lors d'une rencontre citoyenne organisée en avril par la Ville de La Louvière ;
- recherché des logements pouvant aider le C.P.A.S. à renforcer son offre dans le cadre I.L.A. (9 logements captés – 2 attribués pour devenir logements I.L.A.)

Globalement, nos deux capteuses ont :

- participé à quelques activités liées à la mission (Voir point 4 du présent rapport) ainsi qu'à des activités de la Coordination générale ;
- participé à 3 réunions inter capteurs logement, ce qui permet d'échanger autour des méthodologies variées, d'évoquer les problèmes pratiques rencontrés sur le terrain et de réfléchir à des pistes possibles d'actions ;
- Au niveau du terrain, nos agents respectifs ont obtenu 60 rendez-vous avec des propriétaires dont 39 ont abouti à un captage. 19 baux ont été signés.
- Pour ces logements, nos agents ont géré 75 candidatures et accompagné les visites de 65 candidats (23 personnes ont été relogées) ;
- Nos agents ont eu à gérer les problèmes apparaissant auprès des locataires (soit logés en 2015, soit nouvellement installés)

En 20 mois d'action de terrain, 80 logements ont été captés, 161 candidats ont été proposés par les partenaires dont 99 qui ont accepté le logement mis en location. 44 logements ont été attribués, ce qui a permis de reloger 63 personnes dont 15 enfants (28 personnes étaient sans-abri lors de leur entrée dans le projet) et 16 accompagnements sociaux ont été mis en place.

Le rapport d'activités de notre Capteuse de logement est disponible à la Coordination générale.

- 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 ;
Notre agent administratif a évalué l'utilisation de l'outil par les partenaires après la 1^{ère} année d'offre. Si certains services en font usage, elle réalise qu'il convient de rappeler à certains opérateurs l'existence de l'outil au sein de leur service pour qu'ils puissent en faire usage.

B) En ce qui concerne les actions menées avec d'autres réseaux ou services sur des thématiques liées à nos missions générales...

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

En lien avec des missions particulières de la Fonction publique...

- Locale

- En interaction avec le monde politique local.

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.

- Au sein de la **Plateforme Logement de la Ville de La Louvière** : 2 participations/2 réunions organisées par la Ville en 2016.

Nous l'avons vu, notre participation visait à préparer l'action de sensibilisation des propriétaires de logements inoccupés à travers une action informative évoquant le recours possible au projet de capteur logement. Une autre réunion a été consacrée à l'examen du relogement des personnes évacuées suite à la prise d'un arrêté.

- **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 spécifiques 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 avait rassemblé les attentes des acteurs locaux afin de pouvoir assurer un relais lors des premières réunions qui devaient se dérouler en 2016 (*Aucune réunion n'a été organisée dans ce cadre spécifique*) ;

- Extra locale

- **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) : 4 réunions en 2016 (2 à Ecaussinnes, 1 à La Louvière et 1 à Binche)

En lien avec une collaboration utile avec 2 réseaux du secteur de la santé mentale :

- Au sein du **Réseau en santé mentale de la Région du Centre – Réseau Mosaïque** (6 participations/7 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.
Les difficultés rencontrées autour des situations liées à des troubles de la santé mentale sont relayées au sein de ce réseau.
Le 20 septembre, la Coordination générale, quelques partenaires du réseau et la Présidente du Relais Social ont participé au Barbecue des 5 ans d'anniversaire du Réseau. L'occasion nous était donnée de rencontrer d'autres responsables et professionnels de services gravitant autour de ce projet 107.
- Au sein du **R.A.S.A.C.** « Réseau d'Aide et de Soins en Assuétude de la Région du Centre » (4 participations/4 réunions : 04/02, 19/05, 29/06 et 2010)
Le Coordinateur général représente la Fonction publique au sein de l'Assemblée générale et du Conseil d'Administration de ce réseau.

En lien avec une action menée dans le cadre du secteur de la santé

- Au sein du Groupe « **Médecins généralistes – Acteurs sociaux** de La Louvière et Manage via la collaboration avec l'A.S.B.L. « Promo Santé »
1 dernière réunion s'est déroulée le 21 mars – Le groupe avait atteint les objectifs initiaux et ne voyait plus de nécessité à poursuivre.

En lien avec la question interculturelle et la grande précarité

- Nous travaillons activement avec le **CeRAIC** à **2 niveaux** : L'aide à apporter aux sans papiers et la lutte contre les préjugés raciaux.

Pour ce qui concerne les **pistes concrètes d'orientation des personnes étrangères** en grande précarité sociale et sans papiers, la Coordination générale participe aux travaux de la **Plateforme socio-juridique** regroupant des représentants d'autres C.P.A.S. (Comines, Erquelinnes, Mouscron, Soignies, Morlanwelz, Merbes-Le-Château, Flobecq et Celles) et d'autres P.C.S. (Chapelle et Enghien).

L'enjeu qui se pose à nous vise à davantage outiller nos professionnels au niveau des relais possibles, adaptés aux besoins de ces personnes.

- 14/01 : Le groupe a abordé les questions pratiques se posant dans le cadre de l'aide aux illégaux – Préparation de questions à poser à Monsieur BEYS lors de sa venue en juin – Le plan de répartition des demandeurs d'asile par commune – proposition de loi sur le regroupement familial – Evocation de cas pratiques.
- 17/03 : Retours de la Commission étrangers de la Fédération des C.P.A.S. - « Asile et profils vulnérables » - Evocation d'actions menées par le Collectif « Marche des Migrants » - Les Centres privés pour demandeurs d'asile (quid de l'accompagnement ?)
- 23/06 : Présentation de Monsieur Mathieu BEYS, du Centre MYRIA sur le séjour illégal et les droits fondamentaux, l'aide au séjour illégal, le secret professionnel et les exceptions et le séjour illégal et les discriminations.
- 20/09 : François Haenecour, avocat/praticien en droit des étrangers et en droit international privé nous a présenté la réforme de l'aide juridique applicable depuis le 1^{er} septembre 2016 – Actualité sur le changement majeur au niveau de l'octroi du titre de séjour.
- 17/11 : Nouveau modèle de l'accueil organisé par le FEDASIL – Evaluation des travaux au sein de la Plateforme (volonté de poursuivre le travail sur les sans papiers : Réseau, présence citoyenne au sein de la Plateforme – Relais ?)

Pour ce qui concerne le **travail de lutte contre les préjugés raciaux**, la Coordination générale participe à un groupe de travail « Défi » regroupant quelques acteurs clés d'insertion sociale, socioprofessionnelle et de l'éducation permanente, souhaitant agir sur les préjugés raciaux tenaces rencontrés sur le terrain par des actions adéquates. Nous avons travaillé sur 2 axes : D'une part, la formation des publics avec lesquels nous travaillons au quotidien et d'autre part, la sensibilisation des professionnels (Informations et échanges).

- En ce qui concerne le travail avec les usagers, nous avons ciblé les bénéficiaires de la maison d'accueil « L'Abri » et ceux du Centre de jour « L'Etape ».

Des actions seront proposées en 2017 ;

- En 2016, nous avons surtout agi au niveau des professionnels, menant un travail considérable qui s'est concrétisé par l'organisation d'une matinée d'information le 21 juin.

La Coordination générale a participé aux réunions préparatoires, en association l'analyse du Comité de Pilotage quant aux thèmes prioritaires à développer dans une perspective de sensibilisation. : 3 réunions les 27/01 – 09/03 – 15/04

- Matinée d'information du 21 juin : « Enjeux des migrations actuelles et lutte contre les amalgames ».

Sur base des avis des partenaires, certains thèmes ont été ciblés :

- « **Les flux migratoires en Belgique : où en sommes-nous ?** » par Sylvie de TERSCHUEREN, chargée de la thématique Intégration au CIRÉ.

- « **Le contexte de l'accueil dans notre Région/Province** » par Abraham MOUREAU et Sandra CODEGA, coordinateurs régionaux de Fedasil Sud.

- « **Eléments de contextualisation, le radicalisme et ses dérives** » « **Comprendre la situation en Syrie en 5 minutes** » Capsule introduite par Emmanuel BURY, responsable de projets au Ce.R.A.I.C.

- « **Qui sont ces Belges partis combattre en Syrie ?** » par Mohssin EL GHABRI, politologue, conseiller Etopia.

Un interlude impactant fut proposé par le Théâtre de la Compagnie Maritime

(Près de 80 participants).

+ conférence de presse

- Le 23/09 : Réunion d'évaluation de cette action : 2 besoins se sont dégagés (Avoir une bonne information sur le parcours d'intégration des personnes étrangères ainsi que faire connaissance sur ce qu'est l'Islam).

- Le 25/11 : Présentation du Parcours d'Intégration pour les personnes étrangères par Anne DEVLEESCHOUWER (Exposé des modalités auxquelles les personnes sont soumises).

En 2017, nous poursuivrons nos travaux.

En lien avec les échanges utiles autour des enjeux des Relais Sociaux

- **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 : 4 réunions en 2015 (25/01 La Louvière, 25/03 Charleroi, 17/06 Namur et 25/10 Liège)
Rencontre de l'A.M.A. – Réflexion sur la subvention promise aux abris de nuit Wallons – Tendances générales observées par les Relais Sociaux dans le cadre du P.G.F. et des difficultés soulevées par les professionnels – Evolution du Housing First et du captage de logement – Liens avec la Région Wallonne – Devenir des Relais Sociaux...

Enfin, nous participons à **divers évènements** 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 :

Je relève ici 2 événements spéciaux très riches au niveau des échanges :

- **Le 07 juin** : Participation du Coordinateur général à la **Plateforme associative Louviéroise de Lutte contre la Pauvreté** (Acteurs des Temps Présents, Article 27 / Région du Centre, ATD Quart Monde, Centre Culturel Régional du Centre, CSC Mons – La Louvière, Droits Devant, Équipes Populaires Hainaut Centre, Lire & écrire Centre Borinage, Marche des Migrants, MOC/Ciep Hainaut Centre, Picardie Laïque, Vie Féminine Centr'Hainaut. Ce réseau est porteur de revendications sociales et humaines.

- **Le 09 novembre** : Sur proposition du Service Fédéral de Lutte contre la Pauvreté, invitation du Coordinateur général à présenter le travail consacré au non recours aux droits, mené avec le réseau Louviérois, aux étudiants de dernière année en Service Social à l'HENALLUX de Namur en présence d'un panel d'experts (C.P.A.S., C.S.S., Mutuelle et Education Permanente) – 100 participants.

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

Nous repartons du travail mené en 2015 afin d'identifier les changements et réflexions apportés dans le courant de l'année 2016.

En ce qui concerne les points forts, l'année 2016 confirme les points déjà cités.

Par contre, en nouveauté, nous récoltons les fruits du travail mené sur la visibilité du service via la création du site internet et de l'investissement des médias sociaux.

La presse a été encore plus présente que lors des années antérieures, ce qui a quasiment multiplié par 3 les événements de ce type.

A chaque fois que cela fut possible, nous avons pris soin d'y associer nos partenaires.

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

Dans le courant du premier semestre 2016, au sein du Comité de Pilotage, nous avons réfléchi, pour ce qui dépend de nous, aux pistes d'actions possibles permettant d'agir sur les 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 ;

Ces 3 premières faiblesses sont étroitement liées à la D.P.R.W. 2014-2019 prévoyant d'améliorer le fonctionnement des Relais Sociaux et de revoir les mécanismes d'attribution des subventions. Une réunion d'évocation de cette problématique fut organisée au Cabinet de notre Ministre Wallon de l'Action Sociale le 15 janvier 2015.

Il était prévu qu'une concertation soit menée, en collaboration avec la D.G.O. 5 et les Présidents et Coordinateurs généraux afin de pouvoir réfléchir aux remédiations possibles. En 2016, nous n'avons plus eu de nouvelles.

- La difficulté de garder sa propre identité dans un fonctionnement en réseau ;
- La communication entre certains services doit être améliorée ;

L'existence de philosophies différentes, de méthodologies spécifiques peut générer des tensions entre nos services de 1^{ère} ligne.

Là où nous pouvons voir une richesse dans la diversification de l'offre, il est aussi constaté qu'un besoin de cohérence globale soit nécessaire dans l'organisation de la prise en charge des grands précarisés. Si le travail à bas seuil d'accès dans une optique de « Pausing First » et de soutien moral est indispensable, il convient aussi de déterminer des trajectoires précises d'inclusion en insertion sociale, socioprofessionnelle et socioculturelle selon des méthodes plus « activantes ».

En vue d'agir sur cette difficulté, nous avons lancé un marché public permettant la mise en place d'interventions entre les services du terrain.

L'opérateur, Emmanuel Nicolas, constate que ce travail permet de faciliter la meilleure compréhension des missions de chacun et aide à prendre conscience de cette complémentarité évoquée. La dynamique de réseau est très présente au sein de nos services.

Des constats partagés unissent nos professionnels :

- La fragilité des publics rencontrés au quotidien (Dégradation constatée des conditions de vie des usagers, itinérance urbaine, transmission proche d'une forme de morbidité qui affecte les solutions d'insertion, la difficulté d'aider les personnes impactées en santé mentale) ;
- Les tentatives de déploiement de formes de créativité dans un contexte de dégradation du tissu social et l'appauvrissement durable ;
- Leur difficulté de mettre en place leurs outils d'action face à des personnes de + en + fragmentées par leur vécu dans l'exclusion ;
- Le vécu de violences réelles et symboliques (stigmatisations) par les usagers ; ce qui affecte leur capacité à rebondir et à penser à leur situation.

Il existe bien un écart lié à l'évolution des services, entre ceux amenés à davantage effectuer du contrôle et ceux qui tentent de valoriser l'accueil inconditionnel.

Pour nos intervenants, ce sont des contraintes qui peuvent aussi effriter la culture du travail en réseau dans une vision dualiste (Les grands activateurs VS les grands laxistes qui renforcent l'ancrage dans l'urgence).

Les tensions existent et génèrent des charges émotionnelles conséquentes. Nous venons alors dans un repli identitaire.

Nous avons aussi comme éléments positifs, une forte personnalité chez nos professionnels, ce qui est une qualité dans l'approche du public cible.

Nos pratiques de collaboration dans les lieux d'intervention permettent de réduire ces risques de tensions.

Les 3 séances d'intervention menées en 2016 ont surtout amené une meilleure reconnaissance mutuelle.

Nous poursuivrons en 2017 autour de la notion de partage des valeurs, d'actions communes sous une perspective clinique et politique.

B) Méthodes

- La difficulté réelle d'amener des services distincts à travailler ensemble sans dénaturer les spécificités des uns et des autres ;

Si les professionnels peuvent évoluer autour de vécus communs, nous notons que les Directions prennent aussi le pli de se rencontrer en réunion en vue de communiquer autour des situations insatisfaisantes et à réfléchir ensemble aux améliorations possibles.

- L'absence dans la pratique des acteurs du réseau à parler des réussites en partant d'exemples concrets, parler des réalisations, évoquer les réalités ;

Des progrès ont été constatés lors de la dernière réunion d'évaluation du P.G.F. où les acteurs de terrain ont exprimé le sentiment de mieux travailler ensemble dans une dynamique de réseau

- Développer davantage l'aspect « santé mentale » via des formations, des conférences ;

Cet aspect est une priorité réservée dans le programme de formations 2017.

- Prévoir un planning à plus long terme (au-delà d'1 an) ;

L'incertitude du financement annuel du Relais Social n'est pas propice à envisager des plans sur le plus long terme.

Nous finançons des services utiles aux citoyens, ce qui laisse peu de marge pour développer d'autres actions qui nécessiteraient un financement.

Un financement sur base quinquennale (ou à tout le moins triennale) permettrait sans aucun doute de mieux anticiper l'évolution du coût des actions.

Il serait alors possible d'agir au plus tôt en vue d'assurer la meilleure pérennité possible à nos différents services.

- Nécessité de s'étendre à de nouvelles actions, de s'ouvrir à de nouvelles personnes (services) ;

Le souhait consiste à inciter tous les acteurs à retrouver le « peps » qui était présent lors de la création du Relais Social.

Deux pistes peuvent permettre de relancer notre fédération autour de projets communs :

- L'organisation d'un colloque à grande échelle qui sera axé sur la meilleure communication avec les usagers ;
- L'implémentation du projet Belgian Homeless Cup.
- Travailler davantage avec la C.U.C. , même si des collaborations existent avec d'autres P.C.S. ;

Il convient de rester très prudent face à ce souhait exprimé.

Notre enveloppe budgétaire est extrêmement étroite au vu des besoins Louviérois.

Une extension pourrait constituer une menace à l'équilibre déjà précaire de nos dispositifs en cas de nouveaux besoins qui seraient sollicités.

Ceci dit, la Coordination générale va lancer en 2017 un cycle de « Présentation des modalités de prise en charge de la grande précarité » en invitant les représentants des C.P.A.S. de la Communauté Urbaine du Centre ; ce qui nous permettra d'avoir une meilleure connaissance des réalités de chacun et ainsi construire un état des lieux.

- La méconnaissance des Actions des autres Relais Sociaux ;

En vue d'apporter une information sur le sujet, en 2016, la Coordination générale a lancé un cycle de « Midi-rencontres », consacré à la présentation des actions des Relais Sociaux Urbains Wallons. (Des professionnels ont découvert le travail des Relais Sociaux de Mons, Namur et Verviers). Nous poursuivrons en 2017.

- La longueur d'une réunion de Comité de Pilotage relevée par un membre ;

Le Coordinateur général a proposé un comparatif avec d'autres Relais Sociaux.

Nous avons observé que les nombreux points inscrits dans les ordres du jour, sont bien liés à nos obligations légales.

La durée des débats est un paramètre qui concerne chaque acteur. Il a été très difficile d'agir à ce niveau vu nos diverses matières et vu que la majorité des membres est loin de se terrer dans une sorte de mutisme protocolaire. L'engagement est présent et bien palpable.

C) Outils

- L'existence d'un manque de visibilité des actions du Relais Social local dans certaines Villes ou dans certains services ;

Des progrès sont observés grâce à l'existence des nouveaux outils communicationnels :

- La page Facebook : <https://www.facebook.com/Relais-Social-Urbain-de-La-Louvi%C3%A8re-1569541969969464/>
- Le site Internet : <http://www.rsull.be/>
- Une augmentation des conférences de presse
- La Ville/CPAS qui a déjà programmé un midi-débat en janvier 2017 dédié au travail au sein du Relais Social et au Plan Grand Froid
- La nécessité de mobiliser davantage les acteurs du réseau pour qu'ils participent aux activités du réseau (Visites, conférences, réunions,...) ;

En 2016, le taux de participation des professionnels au sein des réunions de travail de la Coordination générale est très bon.

Pour les petites activités spéciales (Midi-rencontres, conférences, visites,...), nous oscillons entre 10 et 20 participants.

Pour les plus gros évènements, nous touchons entre 30 et 60 participants. La mobilisation est une chose, la disponibilité des acteurs en est une autre et il convient de composer avec cette réalité.

- 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 ;

Des efforts ont été réalisés par le Coordinateur général à ce niveau dans les rapports transmis aux différentes instances décisionnelles du Relais Social.

La différence a été constatée tant par les administrateurs que par des membres du Comité de Pilotage.

In extenso, les présentations faites au Conseil d'administration ont aussi été calibrées sous la vigilance permanente de notre Présidente.

D) Ressources humaines et structure de gestion

- 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 ?)

Nous observons des améliorations entre les équipes de services différents et prôtons le travail de manière plus intégrée.

La collaboration existante doit viser une amélioration continue de son processus. Lorsqu'un problème existe, il faut apprendre à mieux communiquer en se respectant mutuellement. Il est aussi important de respecter l'équilibre des approches dans ce qu'elles diffèrent sans évoluer vers le primat absolu d'une logique au détriment de l'autre.

- La frustration réelle des professionnels confrontés à des situations pour lesquelles il n'existe aucune solution ;

En 2016, la difficulté de travailler avec les personnes atteintes de troubles en santé mentale a atteint un paroxysme en novembre suite à une succession de violences diverses menaçant la sécurité de nos équipes et celle des autres usagers. Peu de relais possibles pour les situations plus lourdes. Il s'avère impossible d'assurer le soutien moral inconditionnel avec des personnes altérées. D'autres se réfugient dans le silence et ne souhaitent faire aucune activité. La mission première du Centre de jour est fortement compromise vu que des professionnels ont peur de faire leur travail et que d'autres ont le sentiment de faire du gardiennage, dans un service qui évolue plus vers une sorte de succursale psychiatrique. Est-ce bien la place de ces usagers spécifiques ? Des sans-abri moins abimés fuient le service.

Les professionnels ont besoin de solutions concrètes. Un appel à l'aide a été envoyé auprès des autorités locales et aux autorités Wallonnes.

Nous constatons que la disparition de psychologues mobiles (ancien projet porté par Psy Chic dans le cadre du P.C.S.) apporte un préjudice réel sur le terrain.

La collaboration avec les équipes mobiles du réseau en santé mentale n'est pas critiquée mais il existe un problème réel dans la prise en charge possible.

Ce constat prévaut aussi chez les professionnels de la santé mentale qui observent des limites réelles dans le cadre de leurs interventions auprès de certaines personnes (Non collaboration, absence aux rendez-vous,...) – L'export d'une méthodologie de psychiatrie hospitalière sur le lieu de vie des usagers montre aussi des limites certaines.

En effet, les usagers fragilisés par la souffrance, ne se soignant pas, ne sont plus sous aucun contrôle préventif et ne goûtent plus au milieu protecteur qui était apporté il y a quelques années.

- Tous les partenaires ne possèdent pas spécialement les connaissances pointues autour des thèmes abordés ;

C'est une réalité et la formation ne permet pas non plus d'apporter une réponse plus satisfaisante à cette conjoncture d'hyperspécialisation liée à la complexité des matières.

- Le plus petit cadre en personnel des Relais Sociaux Wallons pour effectuer le même travail ;

Cette conjoncture impacte plus la Coordination générale que les partenaires qui ont une préoccupation plus logiquement centrée sur l'évolution de leurs actions.

Le travail par la Région Wallonne sur le financement des équipes d'une coordination générale revêt toute son importance.

E) Ressources physiques

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

Cette idée a été abandonnée au vu des difficultés organisationnelles que cela pouvait apporter aux partenaires membres du Comité de Pilotage.

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 montrent 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 compressé 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.

Nous avons connu 2 années successives, 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, ce qui compromettrait 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 pourrait mettre à mal son bon fonctionnement et impacterait l'aspect qualitatif de son action auprès des usagers

En 2016, l'élaboration du budget prévisionnel 2017 a été plus ardue et est liée à d'autres paramètres considérant le subventionnement supplémentaire à venir aux abris de nuit Wallons. Heureusement qu'une indexation a été accordée car nous sommes arrivés à la limite des économies possibles.

Nos autorités locales visent au maximum à éviter que le cadre en personnel ne soit touché.

En ce sens, nous craignons fort l'arrivée de 2018.

Nous savons aussi qu'une réorganisation des points A.P.E. est prévue en 2018, ce qui met sur la sellette deux postes au sein de la Coordination générale (Le capteur logement et la chargée de projets).

5.3. Perspectives 2017

En grande priorité, il conviendra certainement de s'attaquer au problème de la santé mentale révélé par les équipes en place et de réfléchir à des pistes concrètes.

Nous tenterons de maintenir le travail en place permettant le rayonnement de nos différents points forts.

Nous garderons le solide investissement communicationnel autour des outils Internet et Facebook.

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

A l'instar de chaque année, avec les partenaires, une fois l'évaluation des projets, réalisée, nous veillerons au strict respect des objectifs fixés avec les partenaires au niveau de l'évolution des dispositifs.

Sur base des petites maladies techniques qui seront constatées lors de la manipulation du nouveau logiciel de collecte de données IWEPS, nous ajusterons jusqu'à l'obtention d'un produit parfaitement fiable et pratique pour soutenir le travail de nos professionnels.

Nous irons à la découverte du travail mené par les C.P.A.S. de la C.U.C. en matière d'aide aux grands précarisés.

Via le travail de notre chargée de projets, nous entrerons dans la 3^{ème} étape de l'étude des jeunes en errance en allant à la rencontre du public visé et progresserons dans la récolte de quelques bonnes pratiques.

Nous viserons l'implémentation du projet Belgian Homeless Cup.

Nous poursuivrons l'expérience de travail en captage de logement et espérons soutenir le relogement de nouvelles personnes.

Nous organiserons un colloque consacré à la meilleure communication possible avec les usagers et proposerons des conférences liées à des thématiques relevant des préoccupations de nos professionnels.

Dès accord de notre Conseil d'Administration, nous mettrons en place le programme de formation à l'attention des professionnels du réseau.

Nous poursuivrons le travail auprès des usagers selon les perspectives déjà évoquées dans le présent rapport.

Le Coordinateur général,

Dominique DEBELLE