

Association Chapitre XII

Relais **S**ocial **U**rbain **L**a **L**ouvière

« 10 ans de travail en réseau... »

Pausing first et Housing first

Rapport d'activités et d'évaluation 2014



Dominique DEBELLE
Coordinateur général

Mandy DESTERBECQ
Chargée de projets

Catherine LAGNEAU
Secrétaire de coordination

Vanessa MACCHIA
Capteur de logement

*« Là où des hommes sont condamnés à vivre dans
la misère, les Droits de l'homme sont violés »
(P. Joseph Wresinski).*

« Réflexions de notre Présidente autour des 10 années du Relais Social».

Dix ans, c'est l'âge de l'enfance et de l'insouciance dans le genre humain.

C'est également celui du passage d'un premier cap important, celui de la première décennie, avec des premiers pas hésitants et, progressivement, la marche en avant vers l'autonomie avec davantage d'assurance.

Ce parallèle entre les premières années d'existence des relais sociaux wallons et les balbutiements de la vie humaine a évidemment toutes ses limites car, à dix ans, le Relais Social Urbain de La Louvière a acquis toute sa maturité.

Je ne ferai pas l'injure aux professionnels que vous êtes, de rappeler la genèse des Relais Sociaux ni les objectifs qui leur avaient été assignés par le législateur wallon.

Dans son Décret du 17 juillet 2003, il intégrait la création de relais sociaux dans le cadre plus général de la reconnaissance des services d'insertion sociale et les définissaient alors comme des « structures ayant pour mission d'assurer la coordination et la mise en réseau des acteurs publics et privés impliqués dans l'aide aux personnes en situation d'exclusion ».

Si d'aucun craignaient que cette nouvelle structure ne soit qu'une machine à gaz de plus dans le paysage wallon, force est de constater, une décennie plus tard, que l'enfant a su gagner en vitalité sans pour autant devenir un monstre survitaminé aux multiples tentacules plus préoccupé d'assurer sa propre survie que d'assurer la mission qui lui avait été assignée. Il n'était pas question de créer un service supplémentaire mais de coordonner les services existants et de les renforcer.

Aujourd'hui, la structure du Relais Social Urbain de La Louvière est restée ce qu'elle était au départ : une cellule qui connecte entre eux les services publics et associatifs intervenant en urgence auprès de personnes en détresse sociale aiguë. Je voudrais ici saluer l'ensemble de nos partenaires associatifs et les remercier pour leur indéfectible soutien.

La force de notre dispositif réside bien dans sa légèreté et, donc, dans sa capacité à s'adapter rapidement aux situations d'urgence.

Il s'inscrit également dans un processus d'insertion même si nous savons parfaitement qu'un certain nombre de personnes sans abri rejette celui-ci.

C'est là pour moi-même un sujet de perplexité, si pas de schizophrénie, que de présider aux destinées deux institutions le CPAS et le RSULL. En effet, la première, dépendant largement de la politique de transfert du gouvernement fédéral, est amenée à développer des stratégies d'activation des droits – ce qui est à mon avis un concept flamand totalement illusoire en Wallonie – alors que la seconde, comme les six autres relais wallons est subsidiée par la Région qui est parfaitement consciente de la réalité socio-économique de l'ancien sillon industriel.

Permettez-moi à ce stade-ci de mon intervention de m'inquiéter des moyens financiers alloués à nos relais sociaux. Ceux-ci n'échappent pas à la crise et voient leurs enveloppes figées, non indexées alors que la pauvreté et l'extrême pauvreté s'envolent.

Je ne peux manquer de vous faire part de mon désarroi quand j'entends qu'un enfant wallon sur quatre naît pauvre et qu'une chaîne de radio publique est amenée à devoir mener, pour la deuxième année, une action de solidarité pour les plus démunis, suppléant ainsi aux CPAS et aux relais sociaux.

Nos services devraient pouvoir disposer des moyens nécessaires pour mener à bien leurs missions. Ce n'est plus le cas.

Je déplore ainsi que le 18 décembre, notre assemblée générale ait dû adopter, la mort dans l'âme, un budget 2015 sacrifiant un éducateur à l'abri de nuit faute de ressources suffisantes.

L'organisation de notre relais social repose pourtant sur quatre pôles représentant chacun un dispositif spécifique permettant de répondre à un des besoins des populations les plus précarisées :

- le pôle « Accueil de jour », avec le « 109 »,
- le pôle « Accueil de nuit », avec le « Tremplin »,
- le pôle « Travail de rue », permettant de nouer ou de renouer le contact avec les « Educ' mobiles »,

- le pôle « urgence sociale », avec le « DUS » permettant de répondre à des demandes fondamentales et urgentes.

Notre Relais Social soutient, en outre, un « Relais Santé » avec l'aide de « Médecins du Monde » ainsi que l'accompagnement des locataires chaotiques de l'agence immobilière sociale de La Louvière-Manage « Logicentre ».

Sans l'assurance d'un financement adéquat, nous ne pourrions plus conduire toutes ces missions pourtant indispensables.

Le Relais social urbain de La Louvière est, par ailleurs, aussi chargé d'observer, de former, d'évaluer et de susciter la participation des usagers. Il dispose, pour cela, d'un budget particulier qui nous a permis d'engager et de reconduire, depuis plusieurs années, un chargé de missions qui recueille également moult statistiques pour le compte de l'IWEPS.

Il apparaît qu'aujourd'hui, ce financement est aussi menacé ...

J'espère, cependant, qu'il n'en est rien et que les 7 Relais Sociaux de Wallonie continueront à disposer des ressources nécessaires pour assurer cette indispensable mission de collecte statistique. En effet, casser un thermomètre n'a jamais permis de faire baisser la fièvre, que je sache.

Je voudrais tout de même marquer ma satisfaction de voir se concrétiser notre projet de « capteur de logement ».

Initié à la fin de la dernière législature régionale, ce projet qui consiste à démarcher auprès des propriétaires privés pour l'accueil de mal logés, a pu voir le jour au début de cet automne. En soutenant cette initiative, le Conseil d'Administration du Relais Social de La Louvière veut ainsi apporter sa contribution à un défi majeur pour notre cité.

J'espère que nous nous reverrons dans dix ans avec la satisfaction d'avoir pu réduire structurellement la pauvreté dans notre région.

Colette Burgeon, Présidente du Relais social de La Louvière

19 décembre 2014

« Par delà l'austérité, le challenge de la poursuite de nos actions».

Le 19 décembre, le Relais Social fêtait ses 10 années d'existence.

10 années dédiées au travail en réseau partenarial, à la mise en place de projets visant les personnes en grande précarité sociale.

Avec recul, en toute humilité, nous pouvons estimer que le bilan du travail réalisé avec les acteurs locaux est globalement assez positif.

Tandis que le spectre de l'austérité menace bien des dispositifs au regard des restrictions budgétaires annoncées, apparaissent les craintes légitimes des professionnels soucieux de leur devenir et de l'avenir de leurs services.

Vous l'aurez compris, ce difficile climat ambiant ne peut qu'impacter l'humain, premier outil en contact avec notre public cible.

Que peut-il advenir si nous glissons dans une paupérisation réelle des services voués à aider les grands précarisés, ces derniers, se caractérisant, chaque année, par une augmentation en leur sein, la croissance des légions de « miséreux » ?

Il convient sans doute de quitter les peurs (rationnelles ou non) et de nous concentrer sur nos missions premières.

Un challenge s'impose à nous, celui de poursuivre nos actions en fonction des besoins du paysage local et dans la mesure de nos ressources et crédits disponibles.

Sur le tableau des faits de l'année 2014 étaient inscrites les quelques lignes suivantes :

- L'intégration du Relais Social dans le Plan Stratégique Transversal de la Ville ;
- L'expérimentation d'une coordination transversale avec les services du réseau, quittant ainsi la lourdeur des coordinations par axes ;
- Le travail avec les acteurs de la santé mentale à travers les synergies posées avec le Réseau en Santé mentale du Centre ;
- L'évolution du travail de l'équipe du D.U.S. qui en journée, en synergie avec le service Logement, entreprend une nouvelle approche de travail d'activation par l'intégration en logement adapté à la situation ;
- La poursuite du travail d'encadrement des projets subventionnés ;
- L'adaptation des outils statistiques utiles à notre rôle d'observatoire ;
- La reprise du travail en groupes de parole avec les usagers ;

- Le départ de Caroline MOREAU, agent d'implémentation, partie relever un nouveau défi et son remplacement par Mandy DESTERBECQ, psychologue et chargée de projets qui va poursuivre les différentes missions prévues au sein de ce poste ;
- L'inscription du Relais Social dans le projet de capteur de logement et l'engagement de Vanessa MACCHIA, chargée de développer ce cadre à La Louvière ;
- L'impulsion par le Coordinateur de la méthodologie de Management par la Process Communication ;
- Les difficiles arbitrages financiers portant sur le budget 2015, causant la perte sèche d'une éducatrice A1 au sein de l'abri de nuit ;
- La réorientation du projet « Loge-Toit » qui n'était plus en mesure d'atteindre ses objectifs ;
- L'intégration de la mission d'accompagnement au logement au sein du cahier des charges du projet « Educmobiles ».

L'année 2014 a été riche en rebondissements divers, qu'ils soient agréables ou nettement moins...

Ce rapport reprendra dans les grandes lignes ces éléments du quotidien.

Je tenais à remercier la petite équipe de la Coordination générale, renouvelée depuis octobre, pour sa très forte motivation et son engagement au quotidien :

- Catherine LAGNEAU, notre secrétaire de Coordination, présente depuis la création de notre association ;
- Mandy et Vanessa en leur souhaitant succès dans leurs entreprises ;
- Fabiano LORU, notre Trésorier, toujours bien vigilant sur les aspects financiers.

Merci aussi à ceux qui travaillent avec nous :

- Nos mandataires du secteur public et privé siégeant au sein de l'Assemblée générale, du Conseil d'Administration et au sein du Comité de Pilotage ;
- A notre Présidente, Colette BURGEON, pour son solide engagement au sein du R.S.U.L.L. ;
- Les responsables des services du réseau ;
- Les professionnels qui en première ligne, au quotidien, redoublent d'efforts pour assurer leurs responsabilités.

Enfin, merci à mes parents pour leur soutien continu et à ma femme pour les riches échanges sur notre métier et pour être elle en dehors du cadre professionnel.

Merci à mes enfants de comprendre qu'il faudra travailler dur pour espérer vivre un avenir plus radieux. Puissent-ils comprendre !

Dominique DEBELLE

Table des matières

CHAPITRE I : Présentation générale	1
1. Contexte de la Ville de La Louvière	1
1.1. <u>Contexte géographique</u>	1
1.2. <u>Contexte socio-économique</u>	3
2. Rappel des finalités et des missions	10
2.1. <u>Définition générale du RSU</u>	10
2.2. <u>Le travail en réseau</u>	10
2.3. <u>Notre public cible</u>	10
2.4. <u>Finalité et objectifs généraux du Relais Social</u>	12
2.5. <u>Les axes d'intervention du Relais Social</u>	13
2.6. <u>Nos outils de mise en réseau</u>	14
2.7. <u>L'aspect financier</u>	15
2.7.1. <i>Subvention 2014 du Relais Social</i>	15
2.7.2. <i>Subventions accordées aux opérateurs de projets</i>	15
3. Construction du réseau et transversalité	17
3.1. <u>Le cadre du RSU</u>	17
3.1.1. <i>Cadre hiérarchique - Les instances décisionnelles</i>	17
3.1.2. <i>Composition et missions des instances du RSULL</i>	18
3.1.3. <i>La Coordination générale - Missions principales</i>	26
3.1.4. <i>Les partenaires du Relais Social</i>	32
3.2. <u>Modes d'action du travail en réseau</u>	32
3.2.1. <i>Pôle Projets</i>	34
3.2.2. <i>Pôle Concertations</i>	38
3.2.2.1. <i>Coordination transversale</i>	38
3.2.2.2. <i>Groupe Logement/Comité de Fonction 5</i>	44
3.2.2.3. <i>Travail avec la Région Wallonne</i>	50
3.2.2.4. <i>Travail avec les autorités locales</i>	54
3.2.2.5. <i>Travail avec les autres réseaux</i>	55
3.2.3. <i>Pôle Méthodologie</i>	68

3.2.3.1. Les réunions de Coordination psychosociale	68
3.2.3.2. Les réunions cliniques au niveau de l'Accueil de jour	69
3.2.3.3. Le Centre de documentation	70
3.2.3.4. Les conférences/midi-rencontres/colloques	70
3.2.4. Le Plan Grand Froid	73
3.2.5. Le Plan SOS Canicule	79

CHAPITRE II : Evaluation qualitative des projets du réseau	82
---	-----------

1. Situation de départ	82
1.1. Commentaires de la Coordination générale	86
2. Evaluation qualitative des projets par axe	89
2.1. Introduction méthodologique	89
2.2. Analyse qualitative par axes du Relais Social	91
2.2.1. Axe accueil de nuit et hébergement	91
2.2.2. Axe accueil de jour	107
2.2.2.1. Centre d'accueil de jour "109"	107
2.2.2.2. Projet "Accomp. des personnes dites chaotiques"	127
2.2.2.3. Service Loge-toit	135
2.2.3. Axe d'urgence sociale	137
2.2.3.1. Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.)	137
2.2.4. Axe Travail de rue	155
2.2.4.1. Educmobiles	155
2.2.5. Axe Relais Santé	175
2.2.5.1. Relais Santé	175
2.2.6. Travail d'implémentation et chargée de projets	197
2.2.6.1. Trvl de continuité sous le vocable "Agent d'implém."	198
2.2.6.2. Réorganisation de la fonction	199
2.2.6.3. Départ de l'agent et remplacement	201
2.2.6.4. Expérimentation de la nouvelle orientation	
sous le vocable "Chargée de projets"	204
2.2.7. Le travail de l'agent capteur de logement	208

CHAPITRE III : Evaluation quantitative des projets du réseau	222
---	------------

1. Axe accueil de nuit et hébergement	223
1.1. <u>Abri de nuit "Le Tremplin"</u>	223
2. Axe accueil de jour	236
2.1. <u>Centre d'Accueil de jour "Le 109"</u>	236
2.2. AIS Logicentre	248
3. Axe de l'urgence sociale	260
3.1. <u>Dispositif d'Urgence Sociale</u>	260
	4. Axe
Travail de rue	281
4.1. <u>Educmobiles</u>	281
5. Axe Relais Santé	295
5.1. Relais Santé	295

CHAPITRE IV : Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation	321
--	------------

1. Rencontre R.U.S.L.L. - Groupes de parole	321
1.1. <u>Maison d'Accueil</u>	322
1.2. <u>ASBL utopie : Le groupe des mamans "Les Risque-tout"</u>	324
2. Rencontre Relais Santé - Groupes de parole	324
2.1. <u>Réunions d'information au sein de la Maison d'accueil</u>	325
2.2. <u>Réunions d'information au sein de l'ASBL Utopie</u>	325
2.3. <u>Réunions d'information auprès des ateliers d'insertion sociale</u> <u>du CPAS de L.L.</u>	325
3. Les projets participatifs	327
4. Mise en place d'un processus d'évaluation de la satisfaction des usagers par rapport à l'offre de services	327

CHAPITRE V : *La formation des intervenants sociaux organisée par les RS*

330

1. Analyse de la demande	331
2. L'évaluation des programmes dispensés	332
3. Le programme de formation de l'année 2014	332
4. Profil des institutions et professionnels participants aux formations	344
5. Perspectives 2015	345

CHAPITRE VI : *Conclusion générale, recommandations et perspectives*

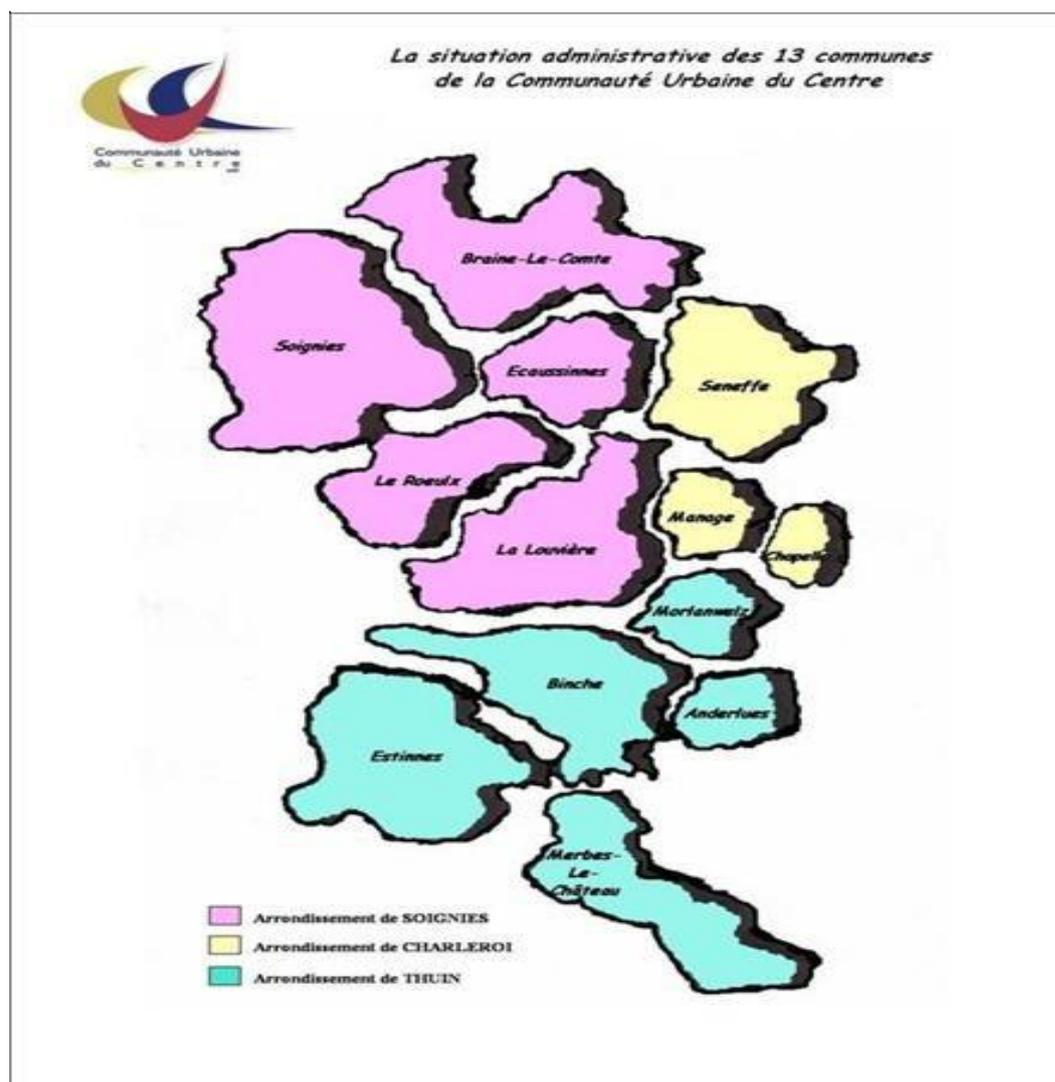
346

1. Conclusion transversale	346
2. Recommandations	350
3. Perspectives 2015	351

1. Contexte de la Ville de La Louvière

1.1. Contexte géographique

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



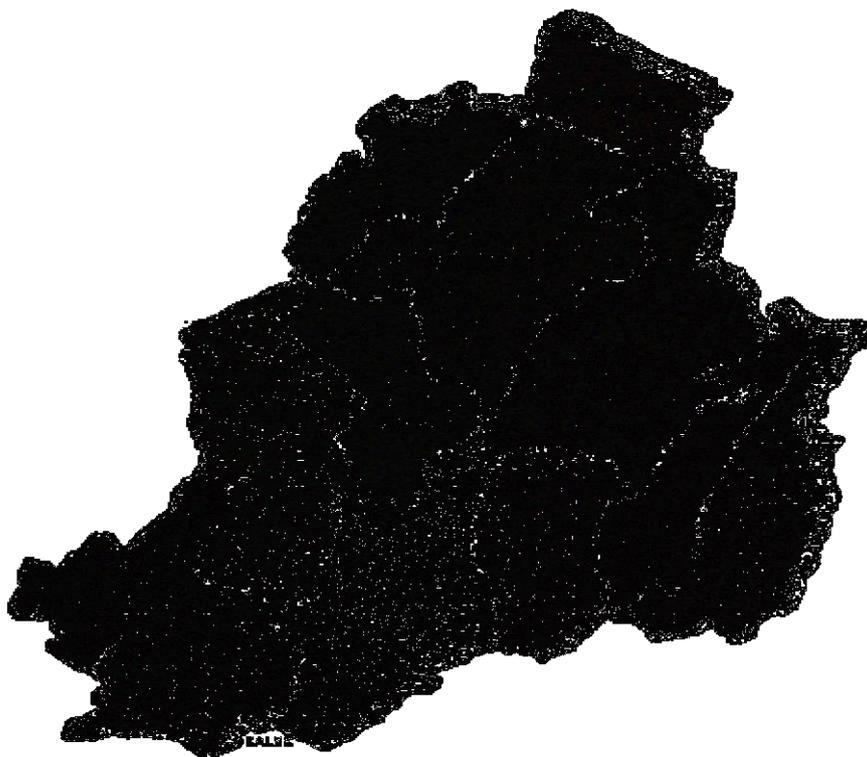
Cette zone, comprenant 13 communes, a une superficie totale de 639 km² pour une population totale d'environ 272 297 habitants (Chiffre au 1^{er} janvier 2014- Source : ibz.rrn.fgov.be).

La particularité de cette région est de rassembler des communes où le milieu rural interpénètre l'urbain et l'industriel.

Population de la Communauté Urbaine au 01/01/2014 (Sources : RNPP).

Communes	Nombre d'habitants
Anderlues	11 983
Binche	33 185
Braine-Le-Comte	21 340
Chapelle-Lez-Herlaimont	14 684
Ecaussinnes	10 778
Estinnes	7 722
La Louvière	80 313
Le Roeulx	8 330
Manage	22 725
Merbes-Le-Château	4 266
Morlanwelz	19 180
Seneffe	10 959
Soignies	26 832
Total des 13 communes	272 297

Depuis la fusion des communes opérée en 1977, la Ville de La Louvière regroupe **11 communes** (Boussoit, Haine-Saint-Paul, Haine-Saint-Pierre, Houdeng-Aimeries, Houdeng-Goegnies, Maurage, Saint-Vaast, Strépy-Bracquegnies, Trivières, La Louvière et Besonriex) sur une superficie totale de 64,24 km²



Les habitants Louviérois représentent **29,50 %** de la population de la C.U.C.

1.2. Contexte Socio-économique

En vue de donner au lecteur une idée plus précise quant au contexte socio-économique Louviérois, nous reprenons ici quelques données clés se trouvant sur le site « Walstat », Portail dédié aux statistiques locales en Wallonie et géré par l'I.W.E.P.S.

- Les indicateurs du Territoire :

Densité de population

Au 01/01/2014, la densité de population était de 1 248 habitants/Km².

Part de superficie résidentielle

Il s'agit de la Part de la superficie communale utilisée par la résidence (parcelles accueillant des logements, mais aussi leurs annexes bâties et non bâties).

Au 01/01/2014, la part de superficie résidentielle atteignait 21,10 % pour une part Wallonne atteignant quant à elle 6,2 %.

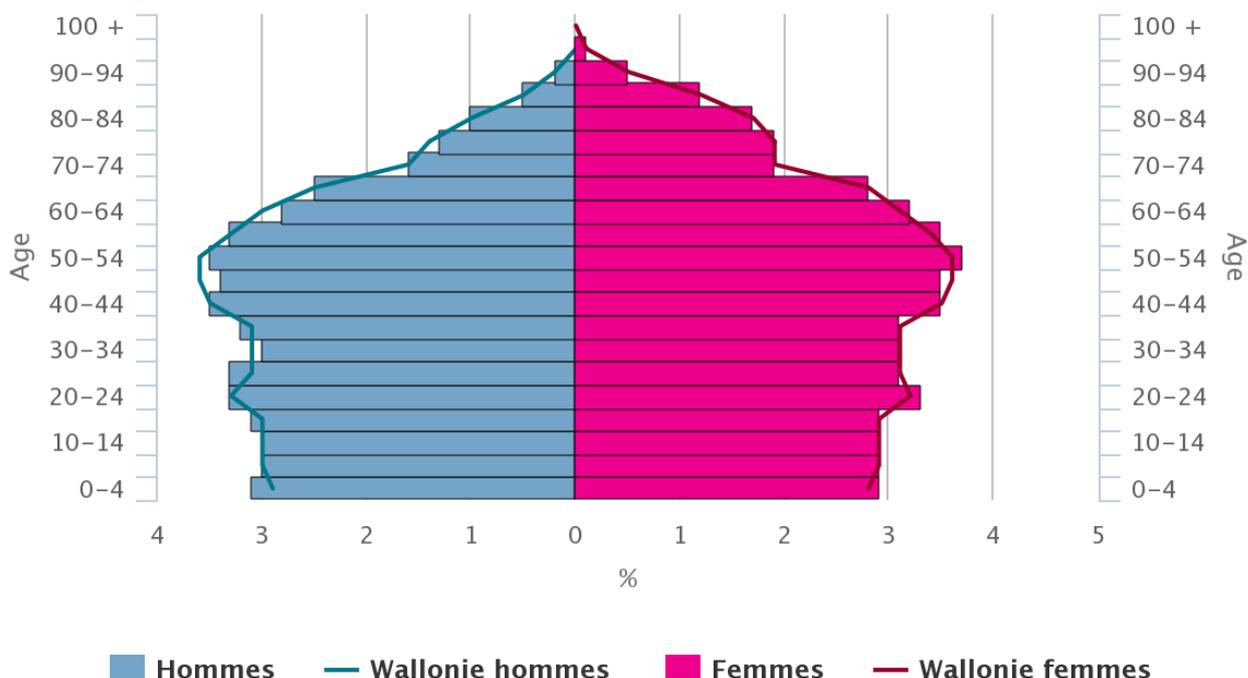
- Les indicateurs de population et de migration :

Les statistiques issues du **chiffre global de la Population** indiquent qu'au 31/12/2014, la Ville de La Louvière comptait 80 578 habitants (38 998 hommes et 41 580 femmes).

(Source : ibz.rrn.fgov.be).

La Louvière: Pyramide de la population, 01/01/2014

Source(s): Cytise (DEMO-UCL) / Registre national / SPF économie – DG Statistique/Statistics Belgium



IWEPS

Au niveau des indicateurs trouvés sur « Walstat », nous observons ...

Age moyen de la population

Au 01/01/2014, l'âge moyen de la population était de 40,5 ans (Moyenne Wallonne : 40,7 ans).

Part des moins de 20 ans

Au 01/01/2014, cette part atteignait 23,7 % à La Louvière (Moyenne Wallonne : 23,5 %).

Part des plus de 60 ans

Toujours au 01/01/2014, cette part atteignait 23 % avec 18 450 personnes recensées pour une moyenne Wallonne de 23,4 %.

Ménages isolés de 65 ans et +

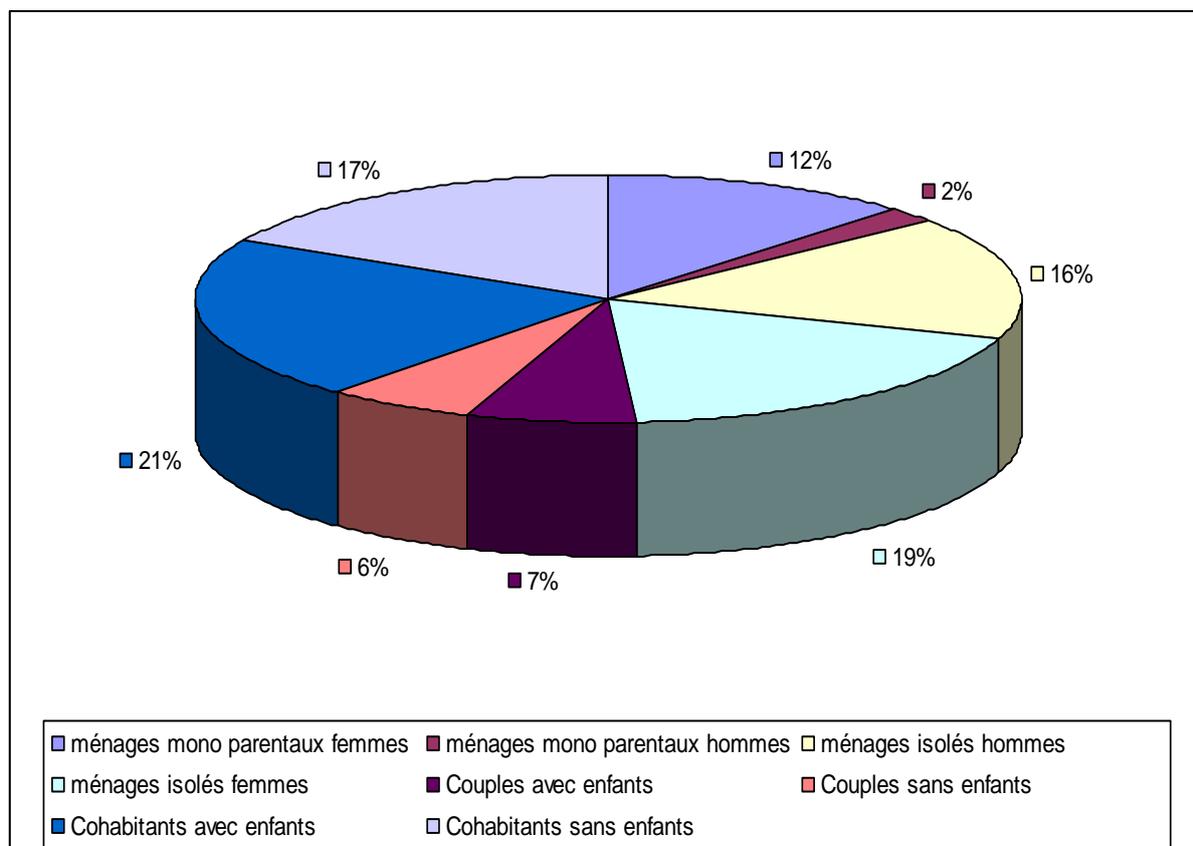
Au 01/01/2013, cette part atteignait 12 % sur La Louvière, soit 4 057 ménages isolés/33 751 ménages privés recensés. La moyenne était de 12,30 % en Wallonie.

Part des non belges

Au 01/01/2014, cette part atteignait 17,40 % pour 9,71 % en Wallonie.

Descriptif des ménages

Au 01/01/2014, la répartition des ménages était :



Les deux tendances majoritaires sont :

- les cohabitants avec enfants **et** les ménages isolés femmes.

- Les indicateurs de niveaux et de conditions de vie :

Revenu médian net imposable par déclaration

Pour l'année 2012, le revenu médian net imposable atteignait 19 058 € pour les Louviérois pour une moyenne Wallonne de 21 214 €.

Le Revenu moyen des ménages locaux atteignait 24 403 €.

Part des moins de 18 ans vivant dans un ménage sans revenus d'un travail en Belgique

Au 31/12/2010, cette part atteignait 21,6 % pour une moyenne Wallonne de 14,1 %.

Part des 18-64 ans bénéficiaires d'un (E)RIS en 2012

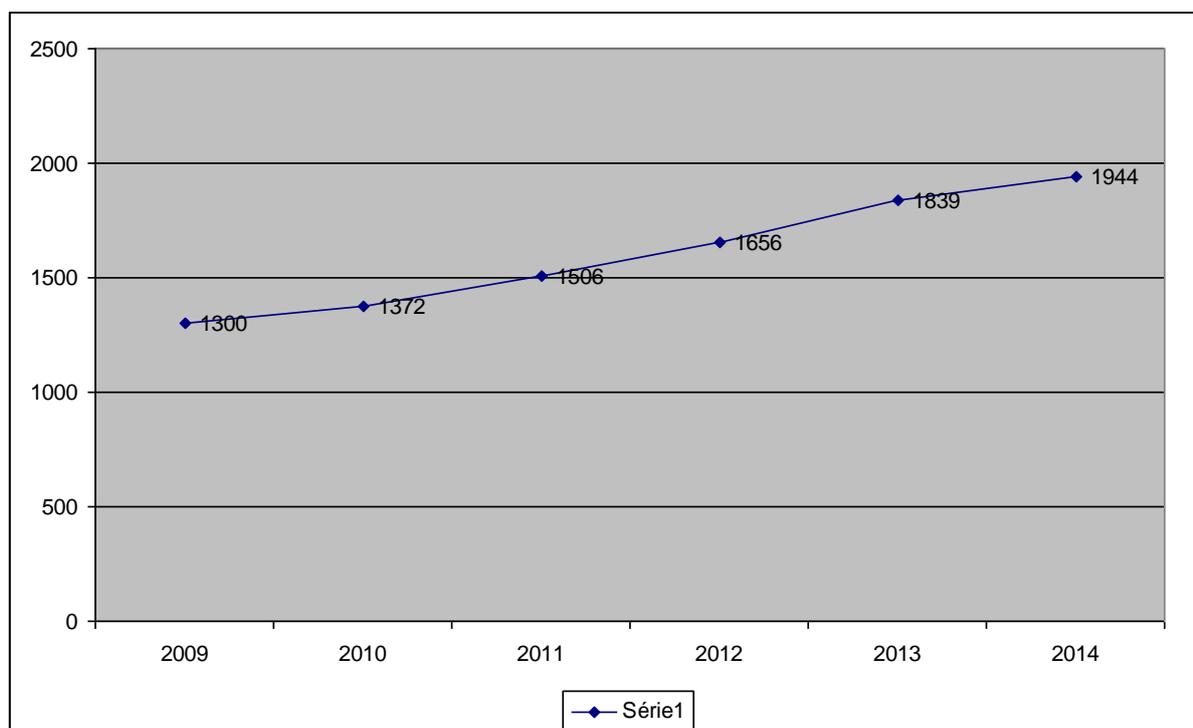
L'indicateur clé repris ici rapporte le nombre mensuel moyen de bénéficiaires (RIS ou ERIS) à la population moyenne de l'année (population au 1er janvier de l'année x + population au 1er janvier de l'année x -1)/2.

Cette part était de 3,3 % en 2012 (Moyenne Wallonne au même moment : 2,3 %) alors que cette part 18-64 ans était de 2,6 % sur La Louvière en 2004, date de la création du Relais Social. **Tendance à l'augmentation.**

Au niveau du découpage de cette part par tranches d'âges plus spécifiques, nous trouvons en 2012 une forte représentation de la catégorie des **18-24 ans** avec un ratio de 9,4 %.

Croisement avec les données du C.P.A.S. local

Les dernières statistiques de notre C.P.A.S. local indiquent une augmentation continue du **nombre de dossiers ouverts** :



Part des 65 ans et + bénéficiaires de la GRAPA et du Revenu Garanti

Au 01/01/2013, cette part atteignait 5,1 % à La Louvière pour un ratio de 5,2 % en Wallonie. Cette même part était de 4,1 % en 2004. **Tendance à l'augmentation.**

Part des majeurs admis en procédure en règlement collectif de dettes

L'indicateur repris ici ramène le nombre de personnes (par commune de domicile) ayant un RCD en cours à la fin de l'année x sur la population majeure (18 ans +) de la commune au 1er janvier de l'année x+1.

En 2013, cette part était de 2,1 % pour une moyenne Wallonne située à 1,6 %. Cette même part était de 0,9 % en 2006. **Tendance à l'augmentation.**

- Les indicateurs de marché du travail :

Le taux d'emploi administratif (15-64 ans)

Le taux d'emploi rapporte le nombre de personnes qui ont effectivement un emploi (population active occupée) à la population en âge de travailler (les 15-64 ans). Il donne une idée de la participation effective à l'emploi d'une population qui pourrait potentiellement travailler.

En 2012, ce taux atteignait 50 % sur La Louvière pour une moyenne de 56,9 % en Wallonie.

Le taux de chômage administratif (15-64 ans)

Le taux de chômage rend compte de la proportion des personnes qui, dans la population active, sont sans emploi, à la recherche d'un emploi et disponibles pour occuper un emploi. Il mesure le déséquilibre entre l'offre et la demande de travail.

En 2012, la moyenne atteignait 22,4 % sur La Louvière pour une moyenne de 15,8 % en Wallonie.

Nombre de postes salariés dans la commune

Au 30/06/2013, le nombre de postes de salariés assujettis à la sécurité sociale était de 22 971 postes sur 1 004 168 postes sur le territoire Wallon.

Cela représentait donc 2,29 % sur l'ensemble des postes de la Wallonie à la même période.

Nombre d'indépendants

Au 31/12/2013, le nombre de postes d'indépendants ou aidants assujettis à l'I.N.A.S.T.I. était de 4 372 postes sur 278 871 postes sur le territoire Wallon.

Cela représentait donc 1,57 % sur l'ensemble des postes de la Wallonie à la même période.

Nombre de demandeurs d'Emploi Inoccupés

L'indicateur clé donne la moyenne annuelle du nombre de DEI wallon (demandeurs d'emploi inoccupés inscrits au FOREM ou à l'ADG).

En 2012, ce nombre s'élevait à 7 616 personnes à La Louvière pour un total de 250 096 personnes en Wallonie.

Les données plus récentes trouvées sur le site du Forem nous permettent de comparer avec la situation observée en 2013 :

Quelques indicateurs clés du Forem :

Indicateurs	Nombre au 01/12/2014	Nombre au 01/12/2013
Population active Louviéroise	33 458 personnes (= à 2013)	33 458 personnes
Demandeurs d'emploi inoccupés	7 517 personnes Recul de 125 unités par rapport à 2013	7 642 personnes
Jeunes en stage d'insertion	619 personnes Augmentation de 65 unités par rapport à 2013	554 personnes
Ratio total	24,32 %	24,50 %

- Les indicateurs de Logement :

Part des ménages vivant dans un logement public

L'indicateur rapporte le nombre de logements publics loués par une des Sociétés de Logement de Service Public (SLSP) au nombre de ménages privés de la commune. Cet indicateur permet d'estimer la part des ménages de la commune vivant dans un logement de type social.

Au 01/01/2013, cette part atteignait 10,58 % à La Louvière pour un ratio de 6,34 % en Wallonie.

Nombre de logements loués via une Agence Immobilière Sociale

En 2012, ce nombre s'élevait à 195 logements à La Louvière/Manage pour un total de 4 010 logements loués en Wallonie.

Nombre de candidatures à un logement social

L'indicateur donne le nombre de candidatures à un logement social "actives" par commune de premier choix.

883 candidatures étaient recensées au 20/03/2014 sur les 28 305 candidatures Wallonnes.

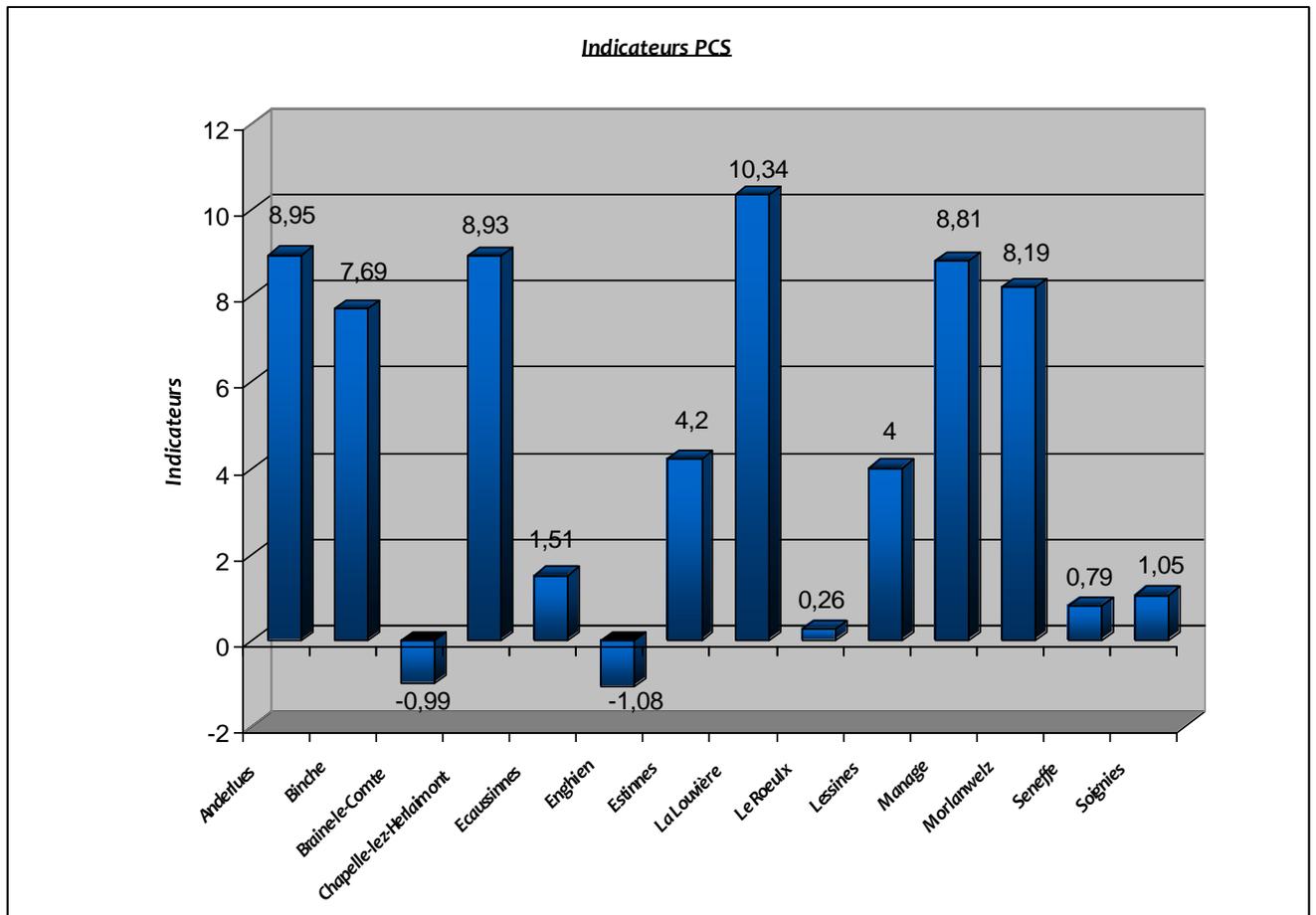
- L'indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux :

Cet indicateur permet de refléter l'accès qu'a la population de chaque commune wallonne aux droits fondamentaux. Ces droits fondamentaux sont déclinés en six dimensions :¹

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

¹ <http://www.iweeps.be/indicateur-synthetique-dacces-aux-droits-fondamentaux-isadf>

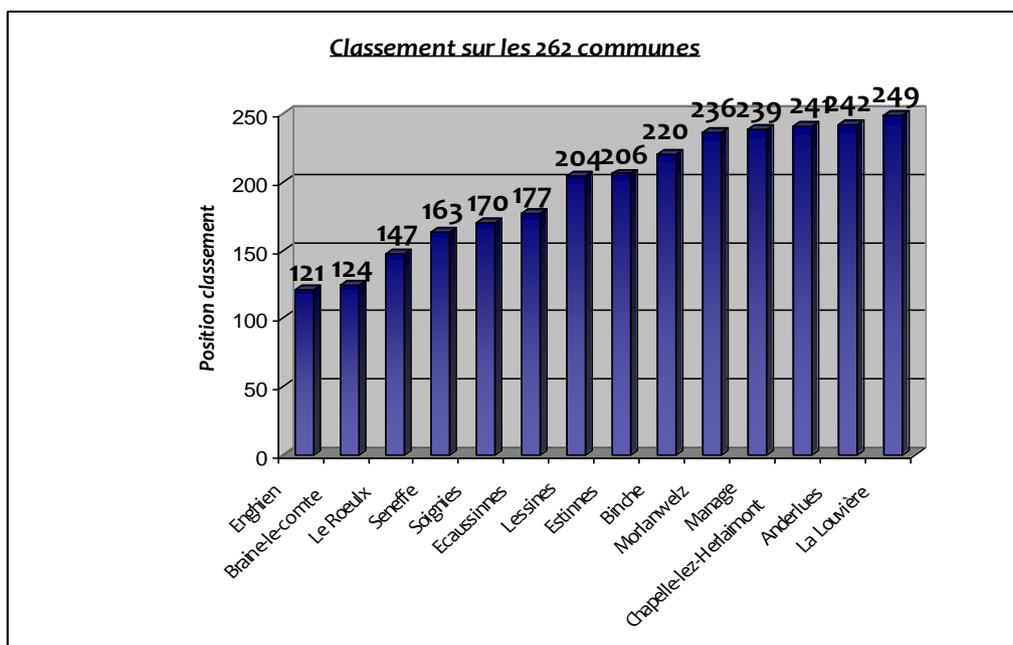
Ces données sont récoltées par l'IWEPS et ce, à la demande du Gouvernement Wallon dans le cadre du décret du 6 novembre 2008 relatif au Plan de Cohésion Sociale des Villes et Communes de Wallonie (PCS).



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

--> En 2013, La Louvière était classée **249^{ème}**

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



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

2. Rappel des finalités et des missions

2.1. Définition générale du RSU

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

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

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

2.2. Le travail en réseau

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

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

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

- La création de liens entre institutions partenaires et leurs professionnels en dépassant les logiques de segmentation, en permettant une meilleure coopération suite à la mise en place de synergies ;
- L'importance de redonner la place première à l'utilisateur (*Le développement optimal d'une meilleure approche individuelle*) ;
- Le développement de nouvelles marges d'initiatives de la part des intervenants sociaux ;
- La production de projets novateurs dans les réponses aux besoins des usagers.

2.3. Notre public cible

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

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

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

Les Coordinateurs généraux des différents Relais Sociaux Wallons peuvent définir ensemble le public ciblé par les actions de la manière suivante :

« Une personne est en situation de grande précarité ou d'exclusion sociale quand simultanément :

- elle est confrontée à un cumul de problématiques graves (au moins 2 sur 3) liées :
 - au non-emploi ou à une situation économique particulièrement défavorisée (Aide sociale, surendettement grave, ...) ;
 - à la santé (dont les handicaps physiques et mentaux limitant gravement l'autonomie) ou à l'aide médicale ;
 - à un manque de logement décent et à l'absence de protection d'un environnement sain ;
- et qu'elle est dans l'impossibilité de faire face à ses difficultés par ses propres moyens personnels, physiques, mentaux, relationnels, familiaux, culturels, économiques

ou malgré l'aide de services spécialisés ou de première ligne subsidiés par d'autres secteurs ».

Concrètement, nous visons :

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

2.4. Finalité et objectifs généraux du Relais Social

▪ **Finalité**

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

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

C.W.A.S. du 3 novembre 2009

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

Nous considérons que les **objectifs généraux** des Relais Sociaux sont fixés sur base des articles 3 et 8 §1er de l'arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2004 relatif à

la reconnaissance et au subventionnement des Relais Sociaux qui déterminent le rôle du Coordinateur général dans le processus d'évaluation ainsi que le contenu de la Charte du Relais Social.

▪ Objectifs généraux

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

2.5. Les axes d'intervention du Relais Social

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

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

- **L'axe de l'accueil de jour** : « Par accueil de jour, il faut entendre toutes les activités offertes par les services travaillant la journée : lieux de rencontre, d'écoute, d'accompagnement et/ou de permanence sociale, de projet socioculturels ou d'insertion sociale permettant au public en situation d'exclusion de retrouver des liens sociaux et de se restructurer peu à peu ».
- **L'axe de l'accueil de nuit** : « Par accueil de nuit, il faut entendre toutes les activités proposées par les services travaillant en soirée ou la nuit : abris de nuit ou maisons d'accueil qui, au-delà du refuge, assure un accompagnement et un suivi des personnes se trouvant sans logement ».
- **L'axe du travail de rue** : « Par travail de rue, il faut entendre toutes les activités proposées par les éducateurs de rue : contacts, écoute, orientation, accompagnement et suivi des personnes se retrouvant à la rue ».

- **L'axe de l'urgence sociale :** « Par Dispositif d'Urgence Sociale, il faut entendre le système d'intervention 24h/24 activé par le C.P.A.S. de 6 grandes villes : Charleroi, La Louvière, Liège, Mons, Namur et Verviers. Ce dispositif demande du personnel expérimenté et en nombre suffisant pour répondre aux demandes d'un public en situation de crise que ce soit pendant la journée ou la nuit ».

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

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



L'année **2014** a été marquée par l'impulsion par le Ministère Wallon de l'Action Sociale du soutien à l'expérimentation d'un projet de **capteur de logement**.

La finalité de ce nouveau dispositif est de favoriser l'accès et le maintien dans le logement de personnes en situation de précarité qui souhaitent accéder au logement sur une base volontaire, par la « captation » de logements.

Missions du capteur de logement :

Il s'agit d'une personne qui cherche des logements privés, prend contact puis rencontre le propriétaire selon une approche « marketing » qui permet de démystifier les idées reçues sur les personnes les plus fragiles et sur les dispositifs existants (la garantie locative du CPAS, la mise en gestion du bien à l' AIS, etc ...). Le capteur mobilisera des logements, il identifiera au mieux les souhaits du propriétaire, le logement mis en location et le profil du candidat locataire usager d'un des services membres du Relais Social. Il veillera à la concordance entre ces différents éléments. Il réalisera, si nécessaire, un travail de médiation entre les propriétaires, les locataires et les institutions assurant l'accompagnement psycho-social.

Cette action spécifique a été placée sous la responsabilité du Relais Social en tant qu'opérateur.

2.6. Nos outils de mise en réseau

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

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

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

Nous considérons que **le travail de l'agent « Chargé de projets »**, de par ses missions de soutien aux missions générales du Relais Social, constitue également un véritable outil facilitant le travail en réseau (Voir point 3 du Chapitre II du présent rapport).

2.7. L'aspect financier

2.7.1. Subvention 2014 du Relais Social

Pour l'exercice budgétaire 2014, notre Relais Social a introduit une demande de budget global de **971 985,05 €**.

Faute d'indexation possible, nous avons reçu un budget global de **964 874,10 €**, ce qui représentait un manque de 7 110,95 € par rapport aux besoins réels.

Frais de personnel : 1 ETP Coordinateur général et 1 agent administratif 1/2 E.T.P.	108 251,83 €
Frais de projets : Dont le mi-temps supplémentaire de l'agent administratif et la subvention du Relais Santé	809 279,64 €
Frais de fonctionnement	47 342,63 €

Nous avons reçu une avance de 816 532,71 € le 02 février 2014.

2.7.2. Subventions accordées aux opérateurs de projets

CPAS de La Louvière		
Service	Cadre de la subvention	Subvention
Le Dispositif d'Urgence Sociale	3 ETP + frais de fonctionnement	176 017,84 €
Le Service Logetoit	1 ETP (APE) + frais de fonctionnement	16 684,77 €
Educmobiles	2 ETP + frais de fonctionnement	94 122,60 €
Relais Santé	2 ETP + frais de fonctionnement	77 480,71 €

Picardie Laïque ASBL		
Le Centre d'Accueil de jour "109"	3 ETP	137 971,87 €
L'Abri de nuit "Le Tremplin"	6 ETP	234 981,34 €
L'AIS Logicentre		
Le projet d'accompagnement des personnes dites chaotiques	1 ETP + frais de fonctionnement	52 020,51 €
Le Relais Social Urbain de La Louvière		
Agent administratif	1/2 ETP	20 000 €

Commentaire :

Cet exercice budgétaire a été impacté par quelques faits marquants liés à l'actualité autour des projets soutenus par le Relais Social :

- La fin du projet Loge-Toit décidée en septembre 2014 par nos instances avec l'accord de la Région Wallonne et sa réorientation possible en 2015 par le renforcement du service Educmobiles qui assumerait une nouvelle mission d'accompagnement au logement des usagers en plus de leurs missions quotidiennes ;

- L'affectation d'un solde disponible décidée en septembre 2014 en vue de permettre à Picardie Laïque de renforcer son équipe de l'abri de nuit pour les mois de novembre et décembre 2014 ;

L'affectation d'un solde disponible de 2 081,48 € sur le budget fermé du Relais Santé en septembre 2014 ;

- La difficile décision de supprimer un poste d'éducateur A1 dans le cadre en personnel de l'abri de nuit lors des arbitrages relatifs à l'établissement du budget prévisionnel 2015.

Ceci impliquait de procéder au licenciement d'un membre de l'équipe sans prestation de préavis avec versement d'une indemnité de rupture en fin d'exercice 2014.

Impact sur le terrain :

Cette conjoncture budgétaire difficile impacte sérieusement les opérateurs de projets :

- Ceux qui n'ont pas subi de restriction pour l'année 2015 qui se questionnent sur l'avenir de leur travail. Les salaires augmentent avec l'ancienneté et le problème de la non indexation ne peut engendrer que des répercussions à un moment donné ;

- Ceux qui ont été victimes des restrictions et qui se demandent comment poursuivre le travail avec moins de moyens humains, répondre aux besoins de sécurité du personnel, aux règles d'ouverture quotidiennes durant la période hivernale (Quid en cas de maladies cumulées dans l'équipe ?).

Nous tombons dans une triste dynamique de « bras de fer » lors des négociations pour l'élaboration du budget de l'année suivante, et les restrictions qui doivent se prendre menacent fortement l'équilibre des dispositifs au risque de détricoter les actions locales pourtant soutenues pour répondre à des besoins réels.

▪ Subvention Relais Social 2015 - Perspectives

Nous devrions recevoir la même enveloppe que celle attribuée en 2014 et ce, toujours sans indexation.

L'enveloppe Projets pour l'année 2015 est fixée par la Région Wallonne à un montant de :
- > **809 279,64 €** (dont 75 399,23 € pour le Relais Santé).

Pour les frais de personnel, le Relais Social a introduit une demande de :
-> 110 565,80 €.

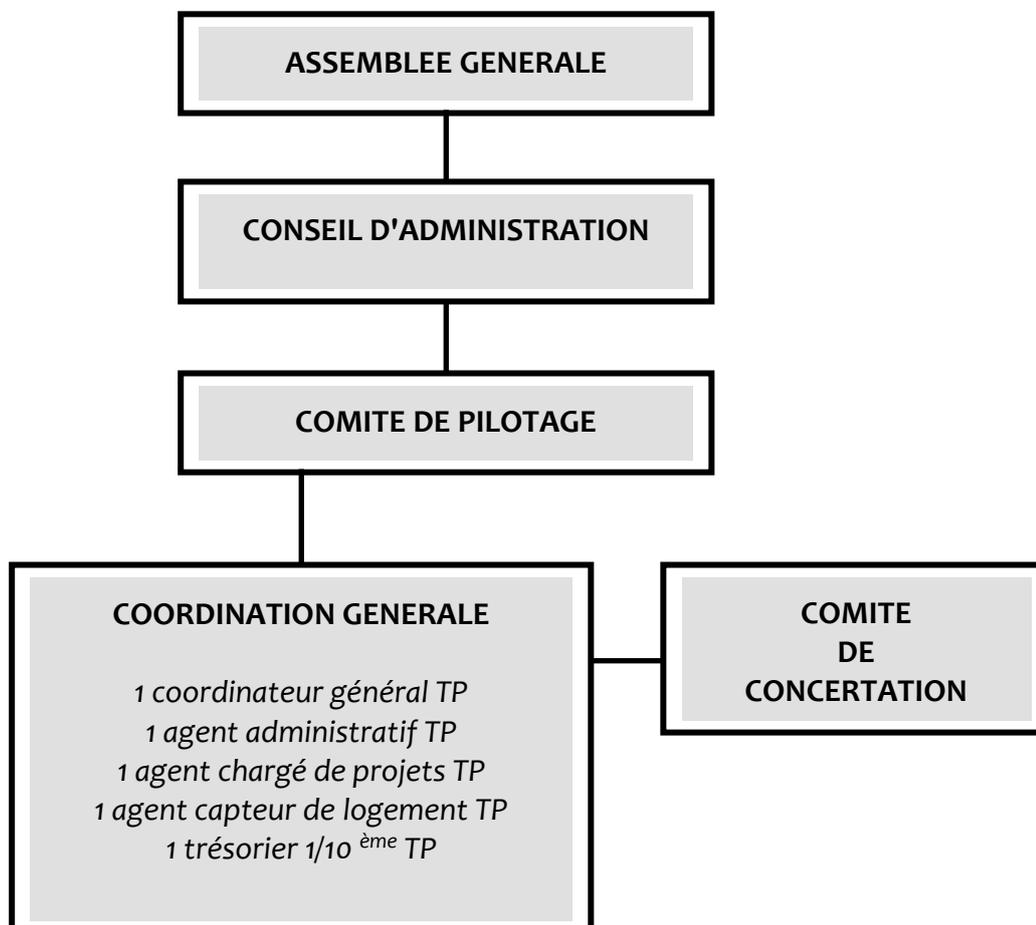
En ce qui concerne les frais de fonctionnement, notre demande porte sur :
-> 47 342,63 €

3. Construction du réseau et transversalité

3.1. Le cadre du RSU

3.1.1. Cadre hiérarchique – Les instances décisionnelles

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



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

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

- Identification des mandataires

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

Angelo CIOCE Conseiller de l'Action Sociale C.D.H.	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Jacques LEFRANCQ Conseiller de l'Action Sociale Ecolo	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale

SECTEUR ASSOCIATIF	MANDAT
Maryse VALFER Secrétaire générale INDC-Entité Jolimontoise Pour le Centre de Santé de Jolimont	Vice-Présidente du Conseil d'Administration (Secteur associatif) + A.G.
Marie-Louise BRAIDA Administratrice au Centre Hospitalier de Jolimont	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Yvan BRUWIER Administrateur du C.H.U. de Tivoli	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
André LEJEUNE Administrateur de l'A.S.B.L. « L'Abri »	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
André LEJEUNE Administrateur de l'A.S.B.L. « Utopie »	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Nicolas LEBRUN Coordinateur de l'A.I.S. Logicentre	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Démission de Calogero MORINA Secrétaire de l'A.P.T.S. – Fin de l'A.S.B.L. prévue en 2015	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Michel DI MATTIA Administrateur de l'A.S.B.L. « Psy Chic »	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Stefana BAIO pour l'A.S.B.L. « L-Carré »	Conseil d'Administration ET Assemblée Générale
Démission d'Anne-Sophie DELFOSSE Coordinatrice de l'A.P.E.P. du Centre et remplacement prévu en 2015	Assemblée générale uniquement
Pierre-René GLIBERT Administrateur de l'A.S.B.L. « Plate-Forme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi »	Assemblée générale uniquement
Teresa MANCINI Coordinatrice (Ambulatoire) - A.S.B.L. « Ellipse »	Assemblée générale uniquement
Stéphane MANSY en remplacement de Luc GAUTIEZ Représentant de l'A.S.B.L. « Picardie Laïque »	Assemblée générale uniquement
Josiane CORUZZI Directrice de l'A.S.B.L. « Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes Battues »	Assemblée Générale uniquement
Démission d'Henri CLAUS et remplacement prévu en 2015 Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx	Assemblée Générale uniquement
Giuseppa LATTUCA Coordinatrice au CeRAIC	Assemblée Générale uniquement
Isabelle CARTON Coordinatrice A.S.B.L. Régie des Quartiers La Louvière- Manage	Assemblée Générale uniquement
Isabelle CARTON Administratrice de la S.C.R.L. « Centr'Habitat »	Assemblée Générale uniquement

Coordination générale du Relais Social	MANDAT
Dominique DEBELLE Coordinateur général	Secrétaire du Conseil d'Administration et de l'Assemblée générale
Fabiano LORU	Trésorier
Mandy DESTERBECQ	Invitée en tant que chargée de projets

○ L'Assemblée Générale

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

Ses attributions sont :

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

▪ Répartition des voix au sein de l'Assemblée Générale

Secteur	Nombre représentants / Voix	Remarques
Secteur public	<p>Exception faite des 2 représentants de la Région Wallonne :</p> <p>13 représentants / 17 voix</p> <p>CPAS de LL : 5 représentants / 9 voix Ville de LL : 8 représentants / 8 voix</p>	<p>1 voix par représentant 3 voix pour la Présidente 3 voix pour B. Staquet</p> <p>CPAS de LL – Clé D'hondt 2 rep. PS – 3 voix chacun</p> <p>3 sièges surnuméraires avec voix délibérative à chaque mandataire : 1 rep. MR – 1 voix 1 rep. CDH – 1 voix 1 rep. Ecolo – 1 voix</p>
Secteur associatif	<p>16 représentants / 18 voix (18 institutions du secteur associatif)</p>	<p>1 voix par représentant 2 personnes représentent 2 asbl différentes -> 2 voix chacune</p>

<u>Total</u>	<p>29 mandataires / 35 voix</p> <ul style="list-style-type: none"> - 25 voix sont nécessaires pour des modifications statutaires et l'adhésion nouveau membre (2/3 des membres) ; <p>Exception faite de 2 représentants de la R.W. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 19 voix sont nécessaires pour les décisions courantes <ul style="list-style-type: none"> - 10 voix sont nécessaires au secteur public sur 17 - 9 voix sont nécessaires au secteur associatif sur 18
---------------------	---

- Dates des réunions

Jeudi 12 juin 2014
Jeudi 18 décembre 2014



- Le Conseil d'Administration

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

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

Les principales attributions du Conseil d'Administration sont :

- La désignation des membres du Comité de Pilotage
- Le contrôle et l'approbation du budget et les comptes de l'Association
- La décision de toutes les dépenses supérieures à 1 250 euros
- L'approbation des modifications budgétaires en cours d'exercice

Autres attributions :

- Sur proposition du Comité de Pilotage, la définition de la méthodologie générale, l'établissement du cahier de charges des projets partenariaux et la détermination des axes prioritaires et des actions à mener pour répondre aux objectifs de l'Association ;
- L'examen des dossiers de candidature de nouveaux partenaires potentiels ;
- L'arbitrage de tout litige qui pourrait survenir entre les membres de l'association quant à l'exécution des missions leur étant confiées conventionnellement.

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

▪ Répartition des voix au sein du Conseil d'Administration

<u>Secteur public</u>	<u>Secteur associatif</u>	<u>Nombre total de voix</u>
Région Wallonne 1 représentant - 1 voix	8 représentants - 8 voix 1 voix par représentant - C.H.U. de Tivoli - Centre Hospitalier de Jolimont - Centre de Santé de Jolimont - A.S.B.L. Utopie - A.I.S. Logicentre - A.S.B.L. « A.P.T.S. » - A.S.B.L. « La Louvière Plus » - A.S.B.L. « Psy Chic »	Exception faite du représentant de la R.W. : Règle du quorum : 11 membres présents ou valablement représentés Pour le <u>secteur public</u> 7 représentants - 7 voix Pour le <u>secteur privé</u> 4 représentants - 4 voix
Ville de La Louvière 8 représentants - 8 voix 1 voix par représentant		
C.P.A.S. 5 représentants - 5 voix 1 voix par représentant		
14 voix	8 voix	22 voix

▪ Dates des réunions

Vendredi 21 mars 2014
 Jeudi 12 juin 2014
 Mercredi 10 septembre 2014
 Jeudi 20 novembre 2014
 Jeudi 18 décembre 2014



○ Le Comité de Pilotage

Il est constitué de membres désignés parmi les membres associés.

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

Par gestion journalière, il faut considérer les matières suivantes :

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

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

▪ Identification des mandataires

SECTEUR PUBLIC	
MANDATAIRES	SUPPLEANT(E)S
Gouvernement Wallon	
Luc MERTENS, Représentant de la R.W.	/
Ville de La Louvière	
Olivier BUISSET Coordinateur Général de l'A.P.C. (Ville)	Sonia DAVY Coordinatrice P.C.S.
Olivier CAUDRON Conseiller en Logement au Service Cadre de vie	Nathalie VAN HERPE Responsable du Service Cadre de vie
C.P.A.S. de La Louvière	
Karine BAILLY Directrice du Service Social <i>Vice-Présidente du Comité de Pilotage en 2014 pour le secteur public</i>	Christine LESSIRE Assistante sociale en chef
Michel MILON Attaché spécifique pour les Aides financières	Christine LESSIRE Assistante sociale en chef
Christine COUVREUR Attachée spécifique à la Directrice du Service Social et responsable du Relais Santé	Marie-Laure D'URSO Educatrice de rue (Educmobile)
SECTEUR ASSOCIATIF	
MANDATAIRES	SUPPLEANT(E)S
Laurence SENCIE Responsable du Service Social au Centre Hospitalier de Jolimont	Valérie BAUWENS Assistante sociale (Service de Psychiatrie)
Vinciane DEBEVE Responsable du Service Social au C.H.U. de Tivoli <i>Vice-Présidente du Comité de Pilotage en 2014 pour le secteur associatif</i>	Sarah GARGANO Assistante Sociale
Maryse VALFER Secrétaire générale INDC-Entité Jolimontoise Pour le Centre de Santé de Jolimont	Barbara SCAPIN Assistante sociale
Valérie BRAN Directrice de l'A.S.B.L. « L'Abri » <i>Présidente du Comité de Pilotage en 2014</i>	Christine LEYSENS Assistante sociale de post-hébergement
Luc GAUTIEZ Coordinateur du Relais de La Louvière de Picardie Laïque ASBL – <i>remplacé par Stéphane MANSY en décembre 2014</i>	Vincent DUFOING Directeur général de Picardie Laïque
Coordination générale du Relais Social	
Dominique DEBELLE Coordinateur général et Secrétaire du Comité de Pilotage	/
Catherine LAGNEAU Secrétaire de la Coordination générale du Relais Social	/

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

Mandy DESTERBECQ – Chargée de projets	/
Vanessa MACCHIA Capteur de logement	/

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

Secteur	Nombre représentants / Voix	Remarques
Secteur public	6 représentants / 6 voix RW : 1 représentant / 1 voix CPAS de LL : 3 représentants / 3 voix Ville de LL : 2 représentants / 2 voix	1 voix par représentant <u>Représentants de la Ville</u> Service Cadre de Vie APC
Secteur associatif	5 représentants / 5 voix - Service social du CHU de Tivoli - Service social du Centre hospitalier de Jolimont - Centre de Santé de Jolimont - Asbl l'Abri - Asbl Picardie Laïque, Relais de La Louvière	1 voix par représentant
<p><i>Remarque : Chaque représentant possède un suppléant en cas d'absence.</i></p> <p><i>Règle de quorum :</i></p> <p>Conformément à l'article 10 du ROI du Comité de Pilotage et en application des articles 36 à 41 de nos statuts constitutifs :</p> <p>« Il est expressément convenu que le Comité de Pilotage ne pourra délibérer valablement que si, sur le quorum requis de cinq membres – le représentant du Gouvernement Wallon excepté, deux au moins représentent le secteur public et deux au moins l'associatif ».</p>		

▪ Dates des réunions

Lundi 20 janvier 2014
Lundi 17 février 2014
Vendredi 28 février 2014
Lundi 05 mai 2014
Lundi 02 juin 2014
Lundi 15 septembre 2014
Lundi 03 novembre 2014
Lundi 17 décembre 2014



3.1.3. La Coordination générale – Missions principales

En 2014, pour remplir ses missions, le Relais Social disposait d'une équipe comprenant le cadre suivant :

1 Coordinateur général E.T.P.	DEBELLE Dominique
1 agent administratif E.T.P.	LAGNEAU Catherine
1 psychologue (A.P.E.) E.T.P.	DESTERBECQ Mandy
1 agent immobilier – capteur (A.P.E.) E.T.P.	MACCHIA Vanessa
1 trésorier 1/10ème E.T.P.	LORU Fabiano

Remarque

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

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

Le Coordinateur général, en arrêt maladie depuis le 18 octobre 2013, a repris ses fonctions le 17 février 2014.

Fin août 2014, Caroline MOREAU, notre agent d'implémentation quittait notre service en vue de relever un autre défi toujours dans le secteur social.

Après avoir redéfini la fonction avec les membres du Conseil d'administration, et après organisation d'épreuves, la lauréate, Mandy DESTERBECQ a rejoint l'équipe en date du 1^{er} octobre.

Dans le cadre du projet de capteur de logement accepté par la Région Wallonne, après organisation d'épreuves, Vanessa MACCHIA a rejoint l'équipe en date du 03 novembre.

C'est donc une équipe en partie renouvelée qui poursuit le travail quotidien du Relais Social.

Ensemble, nous partageons des éléments de la « Process Com » afin de nourrir la cohésion d'équipe et de travailler en bonne complémentarité.

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

○ Le Coordinateur général

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

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

○ La chargée de projets

Ses missions se situent à **deux niveaux** :

- Le travail au sein de l'Association et avec les acteurs du réseau :

- De manière transversale, questionner de manière continue le sens des actions du Relais Social ;
- En collaboration avec le Coordinateur général, mise en place de concertations en lien avec des problématiques soulevées sur le terrain et rapportées au Relais Social – Détermination de stratégies spécifiques, d'actions ou rôle de relais au niveau politique ;

- Etudier la présence de jeunes sans-abri au sein des différents dispositifs du Relais Social, définir leur profil, récolter des informations sur leur vécu, sur le sens de leur errance, voir ce qu'ils activent comme services et ceux qu'ils fuient, en définir les raisons et amener une concertation au sein du réseau en vue de réfléchir à des pistes concrètes d'actions ;
- Organisation des réunions de Coordination psychosociale à la demande des professionnels en vue de permettre une concertation dans une dynamique de réseau à propos des situations difficiles d'utilisateurs et viser à mettre en place une prise en charge intégrée et des orientations adaptées au cas par cas ;
- Alimenter, réactualiser les outils informatifs créés, organiser des visites institutionnelles, inviter des représentants de structures – Aller vers les expériences novatrices ;
- Assurer le soutien des plans saisonniers (Mise à jour des outils de communication, cartographies et soutien à la réflexion sur les procédures, l'évolution de la dynamique de réseau, ...) ;
- Participer, alimenter les débats en apportant de la documentation au sein du groupe fusionné « Logement R.S.U.L.L. – Comité de fonction 5 du Réseau de Santé mentale de la Région du Centre » poursuivre les réflexions utiles ;
- Aider à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (Récolte des statistiques d'utilisation et de profil auprès des partenaires) – Traitement des données et fixation des tendances ;
- En étroite collaboration avec l'agent administratif : Création d'un site internet dédié au Relais Social (Alimentation, suivi, mises à jour d'informations).

- Le travail avec les usagers du réseau :

- Poursuite du travail mené au sein des groupes de parole des usagers en fonction des attentes spécifiques pouvant mener à une action concrète ;
- Rencontrer les sans-abri individuellement en vue de récolter des éléments leur permettant d'exprimer leurs sentiments, pensées sur notre offre locale de services.

Sur demande auprès de la Coordination générale, il est possible d'obtenir le rapport d'activités 2014 de notre chargée de projets.

○ Le capteur de logement

- Mobiliser/Capter des logements dans le parc privé par un travail de prospection immobilière ;
- Assurer un travail de vérification de la conformité du bien mis en location ;
- Analyser préalablement l'adéquation du loyer demandé par le propriétaire avec le bien mis en location ;
- Apporter certaines garanties au propriétaire comme étant agent intermédiaire entre le propriétaire, l'utilisateur locataire et, si besoin, les partenaires de notre réseau concernés par la situation de la personne pour ce qui serait utile à mettre en place en fonction des besoins de l'utilisateur concerné ;
- Proposer et soutenir le candidat locataire dans la démarche de prise en location (en termes d'énergie, d'assurance, ...) ;
- Réaliser un travail de médiation entre les propriétaires et les locataires (Travail de première ligne) ;
- Lorsque la situation le justifie, réaliser un travail d'activation des institutions partenaires assurant le suivi social de l'utilisateur orienté vers le capteur (Travail de seconde ligne) ;
- Réaliser en fin d'année un travail d'évaluation qualitative et quantitative de son action et, via la Coordination générale, veiller à informer les mandataires des différentes instances décisionnelles du Relais Social Urbain de La Louvière (Tendances, actualité, problèmes particuliers, ce qui fonctionne bien, ...).

○ L'agent administratif

Missions dévolues sous la responsabilité du Coordinateur général :

- Préparer la tenue de la comptabilité générale :
 - . Vérification de l'attribution des subventions à recevoir y compris les cotisations annuelles des partenaires, ...
 - . Vérification de l'attribution des subventions à octroyer aux partenaires via les conventions qui sont établies (avance, solde restant dû, ...) ;
 - . Encodage dans le logiciel comptable des ventes, achats, traitements, extraits de compte, intérêts, ...

- . Veiller à ce que les opérateurs de projets rentrent bien leurs pièces justificatives dans les délais impartis ;
- . Gérer les frais de fonctionnement de la Coordination générale et préparer les modifications budgétaires utiles à présenter au C.A. ;
- . Envoyer au Trésorier tout document lui permettant d'effectuer son travail (justificatifs des partenaires, mandats de paiement, ...);
- Gérer les dossiers liés au personnel en étroite collaboration avec le secrétariat social (maladie, congés, absences, traitements, ...), envoi de la déclaration électronique mensuelle du précompte professionnel, prestations des agents et commande des chèques-repas, ...
- Participation aux réunions du Comité de Pilotage et rédaction des comptes-rendus ;
- Participation aux groupes de paroles avec les usagers (prise de note, rédaction des PV, ...);
- Préparation des demandes d'engagement et des mandats de paiement lors de la réception des factures ;
- Gérer le matériel, approvisionner le stock et assurer les commandes de fournitures administratives (appel d'offres, comparatif de prix, ...);
- Gérer l'intendance des locaux et assurer l'intendance des différentes réunions organisées au sein du Relais Social ;
- L'organisation des formations (recensement auprès des professionnels, rédaction du cahier des charges, appel d'offres, constitution des groupes de formation, évaluation, bilan, ...);
- Assurer administrativement l'organisation de toutes les réunions (invitations, rédaction des PV, ...);
- Préparation annuelle des pièces justificatives de l'agent APE à remettre à la Région Wallonne ;
- En étroite collaboration avec l'agent chargé de projets : Création d'un site internet dédié au Relais Social (Alimentation, suivi, mises à jour d'informations).
- Aide à la préparation du rapport d'activités ;
- Gérer le Centre de Documentation du Relais Social.

○ Le trésorier

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

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

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

▪ Formation du personnel du RSU

<p>Coordinateur général 38 h de formation</p>	<p>Formation de remise à niveau en matière de Droit de séjour des étrangers organisée par le C.é.R.A.I.C. les 18 et 27 mars à Manage.</p> <p>« Etre manager aujourd'hui avec la Process Communication » les 7, 14 et 21 novembre 2014 à Bouge.</p> <p>Formation organisée par l'Union des Villes et Communes de Wallonie ASBL.</p>
<p>Agent Administratif</p>	<p>Pas de formation suivie en 2014.</p>
<p>Chargée de projets 3 h de formation</p>	<p>- Formation "Les expulsions de logement" le 12/12/2014 à Schaerbeek. (3h)</p> <p>Formation organisée par le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat.</p>
<p>Agent Capteur de logement 6 h de formation</p>	<p>- Formation "Lutter contre l'habitat indigne et insalubre" le 02/12/2014 à Houdeng-Goegnies. (3h)</p> <p>Formation organisée par l'Union des Villes et Communes de Wallonie ASBL</p> <p>- Formation "Les expulsions de logement" le 12/12/2014 à Schaerbeek. (3h)</p> <p>Formation organisée par le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat.</p>

3.1.4. Les partenaires du Relais Social

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

Pour le secteur public

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

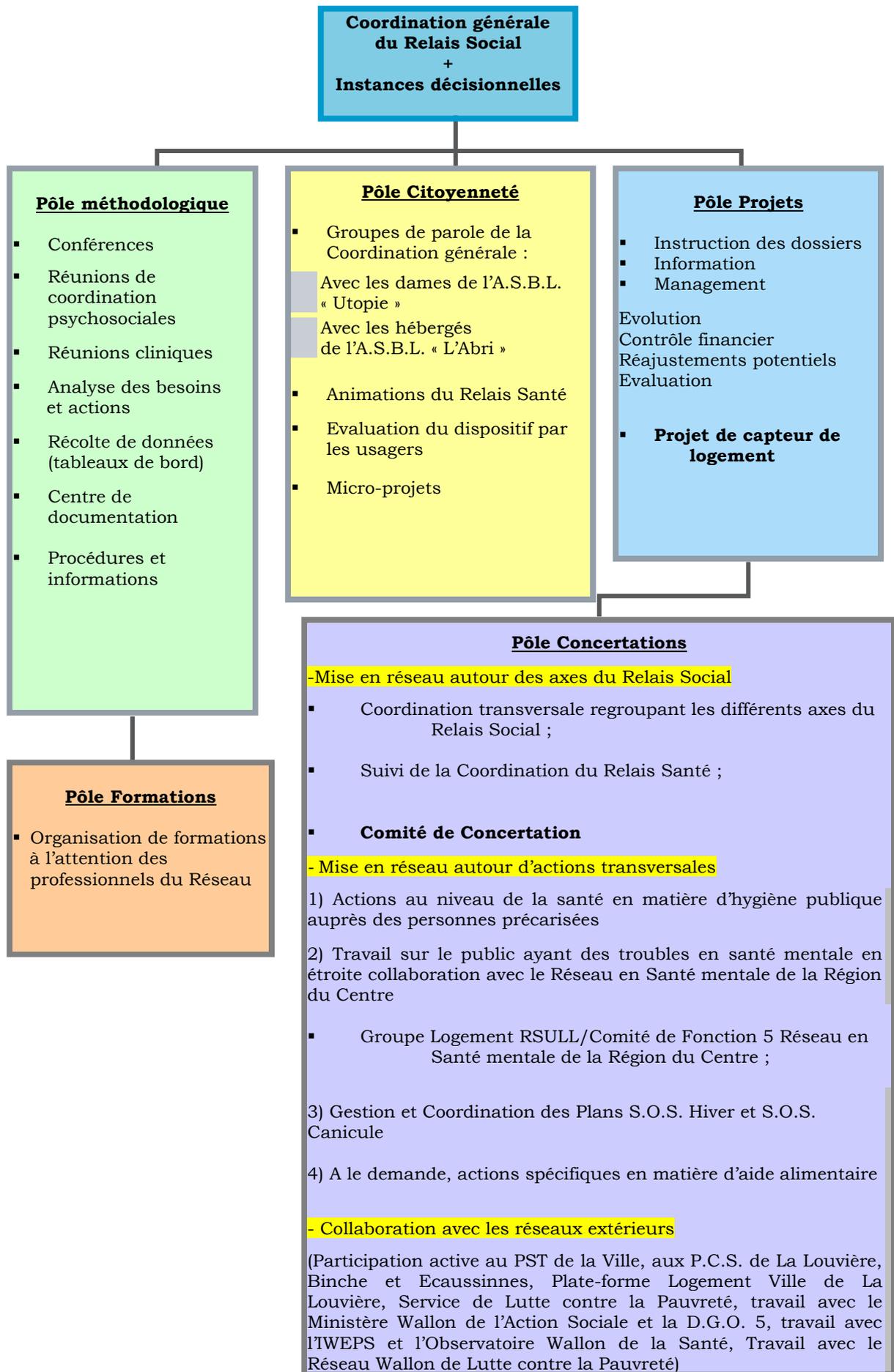
Pour le secteur associatif :

- Le Centre de Santé de Jolimont
- Le Centre Hospitalier de Jolimont-Lobbès
- Le Centre Hospitalier Universitaire de Tivoli
- L'A.S.B.L. L'Abri
- L'A.S.B.L. « Utopie »
- L'A.I.S. « Logicentre »
- L'Association Pluraliste des Travailleurs Sociaux (**réseau**)
- L'A.S.B.L. « La Louvière Plus » (**réseau**)
- L'A.S.B.L. « Psy Chic »
- L'A.S.B.L. « Aide et Prévention Enfants Parents » du Centre
- L'A.S.B.L. « Ellipse »
- L'A.S.B.L. « Plate-Forme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi » (**réseau**)
- L'A.S.B.L. « Picardie Laïque »
- L'A.S.B.L. « Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes Battues »
- La Maison Croix-Rouge de La Louvière – Le Roeulx
- Le Centre Régional d'Action Interculturelle du Centre (CeRAIC) (**réseau**)
- L'A.S.B.L. Régie des Quartiers La Louvière-Manage
- La S.C.R.L. « Centr'Habitat »

3.2. Modes d'action du travail en réseau

A) Présentation des actions par pôles

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



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

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

3.2.1. Pôle Projets

Nous vous invitons à trouver ci-dessous les projets subventionnés par le Relais Social en 2014.

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

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

▪ Axe de l'urgence sociale

Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.)	
Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière	
Conformément au cadre légal, le service est subventionné depuis la création du Relais Social en 2004.	
Ressources humaines	3 assistants sociaux T.P.
Public cible	Toute personne en situation d'urgence sociale se trouvant sur le territoire de la commune de La Louvière.
Finalité du projet	Assurer l'aide sociale due par la collectivité, plus précisément et plus spécifiquement dans sa dimension urgente (soit 24h/24 et 7 jours/7) et évaluer les situations qui, de par leur gravité, nécessitent une intervention immédiate en dehors des permanences organisées et tenues par le service social.
Subvention 2014	En séance du 18 décembre 2014, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de 176 017,84 € , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2015.

▪ Axe de l'accueil de jour

Centre d'Accueil de jour « 109 »	
Opérateur : A.S.B.L. Picardie Laïque	
Projet subventionné depuis le 01 octobre 2009	
Ressources humaines	1 assistante sociale à T.P. 1 éducateur de niveau 1 à T.P. 1 éducateur de niveau 2 à T.P.
Public cible	Toute personne démunie de domicile fixe au sens de la FEANTSA et toute personne se trouvant « sans papiers » occupant de manière permanente ou temporaire l'espace public.
Finalité du projet	Permettre aux personnes en situation de grande précarité sociale d'être reconnus en tant que citoyens et d'exercer leurs droits fondamentaux (reconnus par l'article 23 de la Constitution) en les amenant d'une phase de crise aiguë vers un processus d'émancipation et d'insertion sociale.
Subvention 2014	En séance du 18 décembre 2014, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de 137 971,87 € , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2015.

Service Logetoit	
Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière	
Projet subventionné depuis le 01 février 2008	
Ressources humaines	1 assistante sociale mi-temps jusque la mi-septembre 2014
Public cible	Les personnes vivant la précarité sociale, souhaitant résider sur l'entité et aidée par le CPAS et les partenaires du Réseau. Les candidats locataires les plus précarisés ayant un besoin d'accompagnement dans leur recherche urgente de logement.
Finalité du projet	Outre les chiffres que nous rapportent Centr'Habitat et l'AIS Logicentre sur les demandes de logement non rencontrées, nous constatons que la plupart des personnes inscrites sur notre liste d'attente (logements d'urgence, de transit et d'insertion) ne trouvent pas toutes les ressources nécessaires pour maîtriser de façon autonome leur recherche de logement. Nous voulons donc permettre à la personne de se sentir soutenue face à l'urgence et à la précarité → 2 finalités :

	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner toute personne, sans distinction d'origine culturelle, sociale ou philosophique, dans sa recherche active et participative de logement adapté à ses besoins et moyens. - Offrir un accompagnement personnalisé des candidats à la location d'un logement, via leur participation à l'atelier « Loge-Toit ».
Subvention 2014	En séance du 18 décembre 2014, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de 16 684,77 € , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2015.

Projet "Accompagnement des personnes dites chaotiques"	
Opérateur : AIS Logicentre	
Projet subventionné depuis le 01 août 2010	
Ressources humaines	1 assistant social E.T.P.
Public cible	Des locataires, en précarité sociale, cumulant différentes difficultés (profil de poly-handicapologie, tels que défini dans le RSU local) susceptibles, à terme, de conduire à une rupture de bail.
Finalité du projet	Par l'intervention de l'agent, l'AIS vise à renforcer et à accroître le travail social d'accompagnement des locataires les plus "fragiles" afin de pérenniser leur insertion sociale par le logement (besoin primaire et droit constitutionnel ART 23)
Subvention 2014	En séance du 18 décembre 2014, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de 52 020,51 € , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2015.

▪ **Axe de l'accueil de soirée**

Abri de nuit « Le Tremplin »	
Opérateur : A.S.B.L. Picardie Laïque	
Projet subventionné depuis le 01 octobre 2009	
Ressources humaines	1 assistant social responsable E.T.P. 2 éducateurs A1 E.T.P. (Perte d'1 éducatrice en décembre 2014 suite à l'arbitrage financier du Relais Social) 3 éducateurs A2 E.T.P.
Public cible	Le Décret du 12/02/2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales définit les personnes en difficultés sociales comme les majeurs,

	les mineurs émancipés, les pères mineurs, les mères mineures et mineures enceintes, caractérisés par une fragilité psychosociale ou matérielle ou se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants qui les accompagnent.
Finalité du projet	Le Décret du 12/02/2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales prévoit en son article 6 que les abris de nuit ont pour mission d'assurer inconditionnellement, sous réserve de l'article 32, aux personnes en difficultés sociales dépourvues de logement, un hébergement collectif d'urgence pour la nuit.
Subvention 2014	En séance du 18 décembre 2014, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de 234 981,34 € , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2015.

▪ **Axe du travail de rue**

Educmobiles	
Opérateur : CPAS de La Louvière	
Projet subventionné depuis le 01 août 2010 Porté initialement par la Ville, le projet a été cédé au C.P.A.S. à partir de mars 2012	
Ressources humaines	2 éducateurs de rue E.T.P.
Public cible	Toute personne adulte qui se trouve dans l'espace public et semble être en situation de crise à un processus d'insertion sociale.
Finalité du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Développement d'actions favorisant l'insertion sociale maximale de la population résidant sur le territoire louviérois - Renforcement de la cohésion sociale pour la lutte contre la grande précarité - Soutien des demandes des citoyens dans l'accession aux droits fondamentaux et à leur émancipation sociale.
Subvention 2014	En séance du 18 décembre 2014, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de 94 122,60 € , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2015.

- **Axe Relais Santé**

Relais Santé	
Opérateur : C.P.A.S. de La Louvière	
Projet subventionné depuis le 02 novembre 2006	
Ressources humaines	2 infirmiers E.T.P.
Public cible	La population Louviéroise, tous âges confondus, la plus précarisée en moins bonne santé et qui ne se soigne plus.
Particularité	Conformément au cadre légal, le C.P.A.S. de La Louvière est opérateur du dispositif qui est aussi placé sous la supervision du Coordinateur général.
Finalité du projet	Viser à faciliter l'accès aux soins aux personnes vivant la grande précarité en agissant comme moteur d'un partenariat psycho médico-social et en assurant un accompagnement personnel en vue de favoriser progressivement la prise en charge autonome de leur santé
Subvention 2014	En séance du 18 décembre 2014, les Administrateurs ont pris la décision d'octroyer la somme de 77 480,71 € , sous réserve du résultat de l'Inspection de la DGO 5 en 2015.

3.2.2. Pôle Concertations

3.2.2.1. Coordination transversale

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

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

- **Regroupes des acteurs des différents axes du Relais Social (Accueil de jour, travail de rue, urgence sociale, accueil de soirée et Relais Santé)**

Suite à l'essoufflement des professionnels constaté en 2013, en sa séance du 20 janvier 2014, le Comité de Pilotage du Relais Social décidait de mettre en place une **coordination transversale**.

En effet, nous avons souhaité créer une coordination regroupant **tous les axes d'intervention** et destinée à **redynamiser** le travail avec les professionnels au sein de ce lieu de coordination.

En 2014, nous avons expérimenté ce nouveau mode de travail qui semble convenir aux acteurs sociaux.

La méthodologie de fonctionnement suivante a fait l'objet d'un consensus auprès des participants :

- Tour de table d'actualité des services partenaires (échange libre d'informations, le point sur le fonctionnement, les difficultés éventuellement rencontrées et recueil d'éléments concernant les usagers) ;
- Discussion autour d'un sujet au choix ;
- Rencontre d'autres dispositifs à la demande des participants.

<u>Coordination transversale</u>	
Partenaires invités	<ul style="list-style-type: none"> - "109" - Abri de nuit - Relais Santé - DUS - Educmobiles - Réseau en Santé mentale de la Région du Centre
Nombre de réunions	<p>4 réunions en 2014 :</p> <p style="padding-left: 20px;">19 février 23 avril 19 septembre 20 novembre</p> <p><u>Remarque :</u> Réunion du 18 juin annulée en fonction d'agendas chargés pour tous les participants.</p>
<p>Travail effectué en février :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forte fréquentation du Relais Santé par les usagers qui s'y installent. - Peu de monde rencontré en début d'année par nos services d'accroche en rue et désertion de notre public des lieux habituellement fréquentés – Concentration à la gare et à la piscine « Le point d'eau ». - Les usagers sont de plus en demande de bénéficier d'un accompagnement physique dispensé par Educmobiles pour faire des démarches diverses. - Suite à la fermeture du service Psy Mobile de l'A.S.B.L. Psy Chic, la Coordinatrice du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre a repris l'animation des réunions cliniques au Centre de jour « Le 109 » le 17 février 2014. Elles se dérouleront tous les 15 jours pour une durée de 4h/séance. - Evocation d'une difficulté de collaboration entre le DUS et l'abri de nuit au niveau d'un relais potentiel pour la situation d'un usager ; 	

- Difficultés en personnel rencontrées par le D.U.S en début d'année 2014 et réorganisation du C.P.A.S. en vue de permettre d'assurer les missions d'urgence sociale – Volonté du C.P.A.S. de renégocier avec les Maisons d'accueil se trouvant en dehors de La Louvière pour permettre d'y orienter les usagers (14 maisons d'accueil refusaient toute collaboration).

- Le C.P.A.S. évoque l'idée de travailler avec les « faux sans-abri » en mettant des mesures en place permettant de contrer ce phénomène et d'agir aussi sur les personnes qui acceptent d'héberger ce public spécifique.

Travail effectué en avril :

- Constats sur la fin du P.G.F. 2013-2014

Au centre de jour : Moins de tensions constatées avec les usagers mais difficultés au niveau de la gestion du personnel, des remplacements ont été nécessaires.

- L'abri de nuit constate la nécessité de refuser des usagers en raison de comportements inadéquats.

Gestion d'un problème d'invasion de puces.

Retour d'anciens usagers.

- Le Relais Santé observe une bonne participation des usagers aux permanences médicales de Médecins du Monde organisée chaque mercredi.

Les usagers circulent en groupe de 10 personnes.

Une altercation entre deux usagers a été gérée par l'équipe suite à la sortie d'un couteau d'un belligérant.

- Educmobiles rencontre de nombreux primo utilisateurs au sein du Centre de jour.

Les personnes rencontrées par le service ne sont en demande de rien, il n'y a pas de perception d'une forme quelconque de motivation chez eux.

De nombreux usagers interpellent sur le sujet de l'accès au logement.

- Le D.U.S., en raison de l'absence de longue durée d'agents, n'a pas été en mesure d'apporter un rendement à 100 %.

Le C.P.A.S. a débuté son travail de contrôle des sans-abri « organisés » (les hébergés chez des tiers, les inscrits en fausse adresse de référence,..). Ce n'est pas le public qui fréquente nos services de bas seuil.

Une nouvelle politique d'attribution des logements de transit a été décidée par le C.P.A.S. en vue de rendre l'accès prioritaire aux sans-abri.

- Nous évoquons l'actualité du Relais Social autour du projet de capteur de logement.

2 thèmes sont débattus :

- Les gens en décrochage psychosocial (sans réseau, difficiles à maintenir dans les logements de dépannage du C.P.A.S) ;

- La difficulté de prendre en charge une personne du 3^{ème} âge en état de précarité psychosociale

Ne faut-il pas diminuer le bas seuil d'accès ?

Envisager une forme de dortoir public chauffé avec système d'autogestion ?

Il est capital de sécuriser les gens.

D'un autre côté, nous observons aussi que les gens dormant en rue en été, périclitent ... (estimation de 20 personnes).

Présentation de l'A.S.B.L. « Trempoline » par Mr THOREAU et Madame SOUDRON (Sevrage, apprentissages, vie en communauté, parcours Kangourou, Quai jeunes, ...)

Echanges sur le travail d'équipe, les différentes règles, ...

Travail effectué en septembre :

Notre future « capteur de logement » se présente au groupe et explique les enjeux autour de ce projet ;

Evocation de la réorientation du projet « Logetoit » ;

Au niveau de l'actualité des services :

- Moins de femmes fréquentent l'abri de nuit ;
- Evocation d'une situation difficile d'une dame âgée de plus de 60 ans, à la rue depuis 16 ans et refusant systématiquement les orientations proposées ;
- Constat sur le fait que les usagers ne demandent rien durant leur séjour à l'abri de nuit et lors de l'approche de la fin du quota des 60 nuits, subitement, ils appellent à l'aide ;
- Les refus prononcés impliquent une augmentation des squats (de 3 squats identifiés, 9 squats ont été recensés).

- Evocation des activités du Réseau en Santé mentale (Projet Alodji pour le logement des malades mentaux, organisation de midis scientifiques et de midis du réseau... création d'un nouveau Centre « Alba » en vue de proposer de la revalidation fonctionnelle de jour et de reconnecter le public cible à l'accès à la formation, à l'emploi.

- Educmobiles observe qu'il y a de nombreuses interpellations de passants ou de commerçants en rapport à la présence d'illégaux et de ressortissants des pays de l'Est. Ces personnes ne veulent pas de contacts avec le C.P.A.S. et font la manche au Centre-ville. La présence de familles à la rue interpelle le service car on ne sait où les orienter ?

- Le C.P.A.S. évoque son travail avec des Roumains présentant de faux papiers justifiant qu'ils étaient indépendants. Ils sont réorientés vers les Centres mais refusent d'y aller.

Quant à l'action sur les « faux sans-abri », le service observe que de 179 personnes dites à la rue aidées initialement, il en reste 132.

Le noyau dur est mieux ciblé. On peut estimer qu'il y a 45 véritables sans-abri.

Les relations avec les Maisons d'accueil se sont améliorées suite à des actions et il est désormais possible d'installer plus de personnes dans ce type de dispositif.

Un travail de rationalisation est mené sur l'accès aux logements de transit, d'insertion et d'urgence via l'établissement d'un scoring de paramètres sociaux.

La crainte des expulsions massives de l'ONEM dès janvier 2015 est évoquée. Quelles seront les conséquences au sein du réseau ?

- Peu de fréquentation au centre de jour, période plus calme pour l'équipe.
Des cas plus lourds sont pris en charge par l'équipe mobile du « projet 107 » (Réseau Santé mentale).

Nécessité de bénéficier d'un soutien en personnel dans le cadre de l'article 60§7 de la Loi organique du C.P.A.S.

- Période de calme pour le Relais Santé

Des gens accèdent au logement mais préfèrent occuper la rue, s'y sentant mieux.

Evocation de la situation d'une personne en manque de méthadone et des collaborations avec le Médecin traitant.

Travail effectué en novembre :

Dans le cadre d'un travail porté par le Service de Lutte contre la Pauvreté sur le thème du non-accès et non recours aux droits et à l'aide sociale, notre groupe a posé différents constats et a réfléchi à des pistes de solutions possibles.

Ce travail a donné lieu à la rédaction d'une note spécifique qui a été transmise au Service de Lutte contre la Pauvreté, en soutien à son action.

En ce qui concernait l'actualité des services :

- L'abri de nuit observait qu'il n'était pas complet tous les jours et enregistrait, logiquement, moins de refus.

Pas de famille au sein du dispositif.

Peu de sans-papier.

Présence de jeunes qui tentent de faire du shopping sur place puis s'en retournent vaquer à leurs occupations.

Quelques sanctions ont été prononcées en raison de personnes qui quittent le dispositif en pleine nuit.

Constat de situations de consommation assez forte de produits illicites (Héroïne, Cocaïne et alcool).

Les éducateurs ciblent davantage les personnes pour déterminer les priorités d'accès.

Description du profil comportemental de ces jeunes (déconnectés de la réalité, fonctionnant à l'envie, désireux de se « marrer » à l'abri de nuit.

Des connexions sont faites avec l'équipe 2 A du réseau en santé mentale.

Retour constaté d'anciens usagers rencontrés par le service il y a 2 ans.

Un système de sanction a été mis en place pour les personnes qui ne se présentent pas à l'entretien social.

- Le Relais Santé évoque son organisation en raison du congé parental mi-temps d'un agent, ils sont 3 agents pour 2 ETP en vue de faire fonctionner le service, ce qui a nécessité une petite période de battement pour permettre cette réorganisation.

Il est dur pour le service de participer aux nombreuses réunions qui existent au sein des différents réseaux.

Evocation de la rencontre avec les élèves de l'école infirmière de Jolimont et d'une collecte de dons.

Le service constate une forte augmentation de l'agressivité chez les usagers, rendue accrue surtout lorsqu'il y a eu des sanctions prises à leur égard et qu'ils se voient exclus de l'abri de nuit et du centre de jour.

Arrivant au Relais Santé, ils croient pouvoir tout se permettre sur place. Un travail de cadrage est nécessaire et il a été utile d'expulser certains usagers trop violents.

- Les éducateurs de rue sont fortement sollicités pour de nombreux accompagnements physiques d'usagers.

Si l'activité de distribution de soupe renforce la visibilité du service, les éducateurs de rue constatent que les usagers ne se présentent pas systématiquement aux points de distribution. Or, préparer la soupe nécessite du temps.

Evocation d'une situation difficile vécue par 2 squatteurs qui expriment l'envie d'accéder au logement.

Plaidoyer pour assurer l'orientation en logement de transition.

- La Direction du C.P.A.S. prépare ses services en vue de faire face aux mesures d'expulsion des chômeurs prévues en janvier 2015. Explication au groupe de l'organisation – évocation des moyens budgétaires ...

Le D.U.S. évolue et en période de grand froid, la Direction a décidé de travailler dans une optique de protection des gens.

La réaction du service sera adaptée à la situation traitée.

- Le Centre de jour affiche complet tous les matins.

Evocation d'un nouveau système de tirage au sort.

Des anciens usagers reviennent dans le service.

Certains se posent toute la journée sans exprimer de réelle demande.

D'autres ne vont pas au bout des démarches entreprises.

La cohabitation dans l'espace confiné entre plus jeunes et plus âgés pose de sérieux problèmes dans le travail d'encadrement (tensions, heurts, ...)

Des sanctions ont été prises à l'encontre de certains usagers qui étaient passé à l'acte.

Les professionnels ne ressentent plus la notion de respect !!

Les plus anciens semblent plus calmes.

Evocation d'une collecte organisée par les pompiers de La Louvière et qui sera versée au Centre de jour.

Evocation du travail réalisé par un organisme appelé « Oasis 27 » qui accroche les usagers du réseau exclus par nos services. Un squat organisé leur serait proposé.

Elaboration des objectifs de travail de l'année 2015.

▪ **Perspectives 2015 :**

Il conviendra certainement de poursuivre le travail selon cette méthodologie.

Les échanges sont riches.

Parmi les thématiques souhaitées par les participants, **4 pistes** se dégagent :

- Organiser un travail d'analyse, de réflexion sur le travail à mener avec les jeunes en errance ;
- Evoquer ensemble les notions de « règles », de « respect » des limites dans l'accueil et réfléchir au sens des sanctions ;
- Travailler sur le profil de nos usagers en décrochage ...
 - o Quelle est leur lecture du monde ?
 - o Quelles sont leurs représentations de la réalité ?
 - o Comment mieux comprendre leur imaginaire ?
 - o Nos approches sont-elles adaptées ?
 - o Notre langage professionnel est-il compréhensible ?
- Entreprendre un travail sur la notion de réduction des risques avec les consommateurs (Y associer des services ressources ...).

Remarque : Le travail d'analyse des jeunes en errance sera traité par notre chargée de projets qui rapportera des éléments quantitatifs au groupe et des éléments théoriques.

Nous inviterons des spécialistes pour évoquer différents paramètres et ainsi nous constituer une base solide permettant d'adapter nos outils, de revoir nos modes de prise en charge.

3.2.2.2. Groupe Logement RSULL/Comité de Fonction 5 du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre

▪ L'accès au logement

En janvier 2014, il fut proposé de synergiser le Groupe logement du Relais Social avec le Comité de Fonction 5 du Réseau en santé mentale de la Région du Centre en vue de réduire les réunions poursuivant des objectifs similaires.

Cette fusion a été motivée par les thématiques redondantes aux deux groupes et surtout aux acteurs professionnels utiles et nécessaires dans les deux cas.

Le point commun : Favoriser l'accès au logement pour les personnes en grande précarité sociale et celles souffrant de troubles de la santé mentale.

Dans les deux cas, il s'agit d'un public nécessitant un accompagnement individualisé sur base d'une vision globale.

Ce groupe rassemble donc les professionnels du réseau social et ceux de la santé mentale.

L'animation est organisée par la Coordinatrice, Murielle MAKUCH avec le soutien du Coordinateur général qui se charge aussi de retranscrire les interventions dans les P.V.

<u>Groupe logement R.S.U.L.L./Comité de Fonction 5 Réseau Santé mentale</u>	
Partenaires invités	<ul style="list-style-type: none"> - Service Logetoit et Service Logement du CPAS de La Louvière, - L' AIS Logicentre, - L'Abri de nuit "Le Tremplin, - L'ASBL Régie des Quartiers La Louvière-Manage, - La SCRL Centr'Habitat, - Le Centre de jour « 109 », - Educ'mobiles, - La Maison d'accueil « L'Abri », - Le Service Social de l'hôpital de Jolimont, - La Coordination générale, y inclus notre capteuse de logement, - Les I.H.P. « L'Ancrage » et « L'Entre temps » - L'A.W.I.P.H. (Bureau Régional de Charleroi), - La M.S.P. « Le Bois de la Fontaine », - L'association des usagers « Osons », - Le Service d'accompagnement « Edelweiss », - Le Service de resocialisation de Saint-Bernard
Nombre de réunions	<p>9 réunions en 2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16 janvier - 13 février - 13 mars - 08 mai - 12 juin - 11 septembre - 09 octobre - 13 novembre - 11 décembre
<p>Les objectifs du groupe en 2014 sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réactivation de la transmission des informations sur les logements libres : Depuis la suppression du projet LogeToit, nous avons abandonné l'envoi systématique d'une liste de logements disponibles. L'avènement du projet de capteur de logement permet d'aller à la rencontre de ce qui est disponible. L'enjeu actuel, c'est savoir quelle collaboration mettre en place avec certains 	

services du Réseau en Santé mentale pour envisager l'accès au logement à un public relevant du secteur de la santé mentale? Un groupe de travail va se pencher sur le sujet en 2015 ;

- Travailler à l'assouplissement des cadres de prise en charge : Pour l'instant, nous sommes dans une dynamique de rencontres et d'échanges entre les services qui expriment des visions différentes (*Découvertes via les présentations des services*). Certains membres peuvent être frustrés de ne pas encore voir d'impact direct du travail réalisé au niveau de leur pratique. Notons que nous sommes dans une phase de détermination d'un objectif commun. Lors de la dernière réunion : une piste est ressortie : **Rompre l'isolement social** et soutenir le projet de création d'un bar à soupe géré par les usagers et qui serait porté par l'AS.B.L. « Osons », regroupant des usagers.
- Sensibilisation du réseau à la problématique des « démences de Korsakoff » (moins de 60 ans) ;
- Agir sur l'information « logements-hébergements » aux usagers de façon transversale : Il est demandé à notre chargée de projets d'inclure les services de santé mentale dans le guide d'orientation de l'utilisateur du Relais Social.

Travail réalisé :

Le 16 janvier 2014 : Présentation du Relais Social de La Louvière aux différents partenaires, ainsi que la présentation du groupe logement du RSULL avant la fusion des deux groupes.

Etablissement des priorités du groupe en fonction des attentes formulées par les partenaires.

Le 13 février 2014 : Rencontre avec PUNGA Alina, psychologue clinicienne au Centre Psychiatrique Saint Bernard.

Elle présente au groupe le Projet « Morpheus ». Ce projet s'inscrit dans le contexte de la réforme en santé mentale.

Le 13 mars 2014 : Travail autour des objectifs développés ci-dessus

Le 08 mai 2014 : Rencontre avec Dominique Baise, représentante de l'AWIPH au sein du groupe. Cette dernière travaille au bureau régional de Charleroi.

Madame Baise présente l'AWIPH aux partenaires (public cible, compétence territoriale, missions, objectifs,...).

Le 12 juin 2014 : Sensibilisation du réseau à la problématique des personnes atteintes du syndrome de Korsakoff (moins de 60 ans). Sont abordés les effets de la maladie, les constats de terrain et les pistes de solution.

Le 11 septembre 2014 : Désignation des garants de fonction 5 pour participer au Comité de réseau. Les élus sont Houchard Véronique pour représenter les acteurs de la santé mentale et Debelle Dominique pour le secteur hors santé mentale.

Le 09 octobre 2014 : Présentation des Initiatives d'Habitations Protégées « L'Ancrage » à La Louvière (Manuela FALISI, éducatrice) et « L'entre temps » à La Louvière (Pierre CATTIEZ, coordinateur).

Le 13 novembre 2014 : Présentation de la Maison de Soins Psychiatriques du « Bois de la Fontaine » à Manage, par Houchard Véronique, coordinatrice.

Le 11 décembre 2014 : Bilan du travail mené en 2014 et calendrier des séances de 2015.

▪ **Résultats :**

L'ensemble des objectifs a été rencontré à l'exception toutefois du dernier (agir sur l'information « logements-hébergements » aux usagers de façon transversale) qui s'avère avoir été rédigé trop tôt pour être finalisé.

Aussi, des thèmes ressortent de ces rencontres entre professionnels du secteur social et celui de la santé mentale :

- La difficulté d'orienter les personnes souffrant de troubles liés à la démence de Korsakoff (Public non pris en charge par les équipes mobiles du Réseau en santé mentale);
- Comment préparer les personnes à la recherche d'un logement ?
- Quel accompagnement mettre en place ?
- Le manque de logements pour les personnes du 3^{ème} âge – Il serait utile de relancer ce chantier.

Dans un autre contexte, la problématique des personnes souffrant d'une démente de Korsakoff s'est trouvée limitée dans sa réalisation qui est restée très confidentielle (limitée au comité de fonction 5).

Le groupe est arrivé à la conclusion que la prise en charge nécessitée par ce type de public devrait pouvoir se réaliser de façon intégrée dans le réseau et que le problème ne relève pas uniquement de l'hébergement si adapté qu'on le souhaiterait. Malheureusement, il faut bien avouer que même le secteur spécialisé (équipes mobiles et hôpital psychiatrique semblent « vouloir » limiter leur intervention auprès de ce public). Un partenariat pourrait être envisagé à partir de l'expérience des circuits de soins pour les maladies chroniques. Ce qui impliquerait l'intervention coordonnée de plusieurs acteurs de l'aide, du soin et autres, qu'ils soient spécialisés ou pas.

▪ **Perspectives 2015 :**

Nous poursuivrons le travail dans cette même dynamique mise en place sur base du cadre méthodologique posé.

- Elargir le groupe en invitant des services ressources : En 2014, nous avons intégré Educmobiles, le Centre de jour, l'abri de nuit. Nous regrettons l'absence du Fonds du Logement de Wallonie et souhaiterions intégrer le service logement de la Ville, l'équipe mobile 2B de Saint-Bernard ;
- Présenter le projet expérimental de capteur de logement du Relais Social ;
- Voir l'évolution possible du projet d'habitat Kangourou pensé par Caroline MOREAU vu l'intérêt qu'il a suscité ;
- Répondre aux différents besoins d'avoir des informations juridiques précises ;
- Inviter Monsieur Vincent GAMME, l'expert agréé S.P.W. de la Ville, en vue de nous parler des normes de salubrité des logements ;
- Evoquer les aspects techniques du contrat de bail et des procédures d'expulsion ;
- Enrichir les échanges du groupe Logement/Comité de Fonction 5 du Réseau en Santé mentale en invitant des personnes ressources pour nous parler du bail glissant et du logement de type « Pension de famille ».

Il conviendra d'évoluer vers la détermination commune d'un objectif spécifique mobilisant les ressources des participants des deux secteurs et visant une perspective de développement de projet.

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

<u>Concertation sur la problématique des personnes âgées de plus de 60 ans et sans-abri</u>	
Partenaires concernés	<p><u>CPAS de La Louvière :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Maison de repos Le Laetare - Maison de repos Les Aubépinnes - Dispositif d'Urgence Sociale - Service Logement - Secrétaire du Comité d'hébergement - Assistant Social en charge d'assurer la liaison entre les personnes et les maisons de repos extérieures au CPAS
Genèse du thème	<p>En 2013</p> <p>Après identification des difficultés rencontrées par les professionnels de terrain.</p> <p>Des pistes d'actions furent dégagées et étaient à approfondir.</p> <p>Nous avons rapidement constaté que les participants actifs au sein de cette concertation avaient des attentes différentes : besoin de solutions sur une situation précise, souhait de sensibiliser et former le personnel à la grande précarité, envie de dégager une dynamique de réseau autour de la problématique.</p>

En début d'année 2014, Caroline MOREAU est allée à la rencontre de la Directrice du Laetare en vue de proposer des suggestions plus adéquates aux attentes individuelles.

En outre, elle a assuré la jonction des aspects liés à la démence de Korsakoff au sein du groupe Logement/Comité de Fonction 5.

Nous n'avons pas suscité une forte adhésion sur le sujet.

D'autre part, au sein du secteur social, comme nous l'avons montré dans le travail réalisé au sein de la Coordination transversale, une autre problématique, plus importante quantitativement retient l'attention prioritaire de nos professionnels, celle de la forte présence de jeunes en errance.

C'est le challenge que nous relèverons en 2015 dans le cadre du travail de notre chargée de projets.

Notons que ce constat prévaut aussi au sein d'autres Relais Sociaux Wallons (Mons, Namur, entre autres).

3.2.2.3. Travail avec la Région Wallonne

▪ Collecte de données statistiques (IWEPS)

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

L'équipe de la Coordination générale y participe activement.

Dans ce cadre, en 2014, deux missions ont été remplies :

- Assurer la transmission de toutes les données relatives à l'année 2013 à l'équipe de l'IWEPS en vue de leur permettre de recenser les données d'utilisation des services d'aide aux sans-abri et d'établir un profil d'usagers au niveau Régional ;
- **Le 30 juin**, réunion à l'IWEPS en vue de réviser le formulaire de 2014 sur base des interventions des professionnels des différents axes des Relais Sociaux lors du colloque organisé le 17/09/2013.

Nous sommes en attente de recevoir une analyse de l'IWEPS portant sur toutes les données collectées en 2012 et en 2013 avec quelques premiers constats et tendances qui se dégagent au niveau des Relais Sociaux Wallons.

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

En collaboration avec la Région Wallonne, la D.G.O. 5, l'Observatoire Wallon de la Santé, les équipes du Relais Santé et les Coordinateurs généraux participent à des réunions de travail consacrées à l'élaboration d'un outil de collecte des données socio-épidémiologiques (Mission légale des Relais Santé Wallons).

Dans ce cadre, l'année 2014, a fait l'objet d'une fulgurante avancée.

Le 11 août, notre Relais Santé recevait la visite d'un attaché de la D.G.O. 5 et de Madame Anouck BILLIET, collaboratrice de l'O.W.S.

A l'époque, notre tandem de collaborateurs visitait les Relais Santé en vue d'étudier les outils d'encodage utilisés sur place.

S'en est suivi une réunion commune à la D.G.O. 5 le **06 novembre**.

L'objectif était de discuter des différentes possibilités de collecte pour l'année 2015 et ainsi répondre aux objectifs du Gouvernement Wallon.

L'O.W.S. a obtenu un accord de principe en vue d'introduire une demande de logiciel d'encodage via Internet sous couvert de l'anonymat.

Un tel logiciel ne pourra être opérationnel avant 2016.

Dans cette attente, **le 02 décembre**, nous recevions un formulaire Excel de testing à expérimenter en 2015.

L'utilisation dudit formulaire constitue donc notre perspective prioritaire pour l'année 2015.

▪ [Aller à la rencontre des nouveaux Ministres Wallons de l'Action Sociale et de l'Emploi](#)

Le contexte politique peu réjouissant d'austérité ainsi que la désignation de nouveaux Ministres impliquaient pour les Coordinateurs généraux de se réunir et de préparer une présentation du Relais Social en vue d'évoquer nos spécificités et de tenter de voir plus clair quant à l'avenir proche, à moyen et à plus long terme qui nous est réservé.

A) Rencontre au Cabinet du Ministre Maxime PREVOT

Une rencontre s'est déroulée le **08 octobre** au Cabinet du Ministre Maxime PREVOT regroupant des représentants de la D.G.O. 5, les Présidents des Relais Sociaux et les Coordinateurs généraux.

Notre collègue Montoise, porte-parole de la COCOREL, a exposé les points dûment préparés ensemble :

- La mission de coordination transversale de la lutte contre la grande précarité ;
- Nos compétences spécifiques dans une vision globale de la pauvreté (abris de nuit, centres d'accueil de jour, les Plans saisonniers, les capteurs de logement, le housing first, l'accompagnement des baux glissants, l'aide alimentaire, ...) ;
- Notre visée d'efficience en matière d'articulation des ressources et d'actions ;

- Nos missions ;
- Les réflexions ;
- Nos inquiétudes en matière de financement au vu des réductions annoncées ;
- Nos propositions pour répondre aux enjeux du terrain :
 - Oser le logement décent en le rendant accessible et garantir le suivi à domicile ;
 - Ouverture d'un Centre de jour dans chaque Ville couverte par un Relais Social ;
 - Organisation d'un Pôle D.U.S. dans les plus petites communes ;
 - Promouvoir les dispositifs de récolte d'invendus et de redistribution en réseau ;
 - Nous donner les moyens d'une approche spécifique des jeunes S.D.F. en errance et nous inscrire en complémentarité avec les P.C.S. ;
 - Solliciter un subventionnement structurel des abris de nuit via les Relais Sociaux ;
 - Reconnaître les liens entre la précarité et la santé/santé mentale, liens inéluctables nous amenant à travailler en complémentarité ;
 - Maintenir un travail global de qualité, à tout le moins, en préservant nos moyens.
 - Solliciter le rapport final d'évaluation des Relais Sociaux rédigé par l'U.L.G. que nous n'avions toujours pas reçu à l'époque ;
 - Garantir les postes des cadres utiles au suivi des différentes missions de la Coordination générale ;
 - Un représentant du Gouvernement Wallon disposant d'un mandat clair, assurant le lien entre le S.P.W. et le Cabinet et dans une optique de soutien pédagogique et juridique ;
 - Un cahier des charges commun pour les projets des Relais Sociaux Wallons et des critères d'éligibilité communs.

La volonté de poursuivre ensemble le travail de réflexion et d'analyse a été clairement exprimée lors de cette rencontre.

Le lendemain, nous recevons le rapport final d'évaluation des Relais Sociaux.

B) Rencontre au Cabinet De la Ministre Eliane TILLIEUX

Dans le cadre du sacrifice en personnel demandé à Picardie Laïque, opérateur de l'Abri de nuit, nous avons été amenés à rencontrer un conseiller au Cabinet **le 27 novembre**.

Nous souhaitons évoquer deux problèmes liés à la décision de licenciement :

- Etudier la piste du support budgétaire par le Relais Social du coût lié au licenciement de l'éducatrice sur l'exercice 2014 ;
- Solliciter l'indulgence de la Ministre de l'Emploi vu l'octroi de points A.P.E. dans le cadre du projet de l'Abri de nuit et en particulier la nécessité de ne pas porter préjudice à notre opérateur qui a été invité à restreindre son cadre (ce qui généralement est antinomique avec les conditions d'octroi des points A.P.E.).

Si à l'époque, nous ne pouvions avoir des garanties, nous soulignons le soutien de la D.G.O. 5 qui, par sa décision, a permis de dépasser une première difficulté budgétaire.

▪ L'évaluation des Relais Sociaux Wallons

Contexte 2013

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

L'évaluation était guidée par 10 enjeux :

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

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

Nous l'avons vu plus haut dans ce rapport, nous avons reçu la version officielle de l'évaluation le lendemain de la rencontre au Cabinet du Ministre Wallon de l'Action Sociale.

Nous pouvions en prendre connaissance et y travailler entre Coordinateurs généraux ainsi qu'en assurer le retour auprès des instances décisionnelles du Relais Social.

Au regard de la Déclaration Politique Wallonne, nous savons que ce travail servira de base à la réorganisation annoncée des Relais Sociaux Urbains.

▪ **Perspectives 2015 :**

- Nous amènerons les conclusions de l'évaluation au sein des différentes instances du Relais Social local ;
- Nous avons rendez-vous le **15 janvier 2015** au Cabinet du Ministre Wallon de l'Action Sociale en vue de démarrer les travaux sur ce sujet.

3.2.2.4. Travail avec les autorités locales

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

Le Coordinateur général est invité à participer aux travaux du Programme Stratégique Transversal de la Ville.

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

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

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

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

Concrètement ...

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

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

En 2014, c'est en juillet que les opérateurs ont été invités à évaluer leurs différentes actions selon des indicateurs spécifiques et d'établir les perspectives budgétaires de l'année 2015, axe/axe.

▪ **Perspectives 2015 :**

En début d'année, les responsables des projets rencontreront les membres du Collège Communal en vue d'échanger sur le résultat de l'évaluation.

3.2.2.5. Travail avec les autres réseaux

Collaboration avec le secteur de la Santé mentale :

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

Il y a eu démarrage en 2011 du réseau en Santé mentale, avant l'arrivée des équipes mobiles 2.A. et 2.B.

On a étudié les réseaux.

Les acteurs du RSULL ont interpellé sur les situations difficiles en lien avec la santé mentale.

Il y avait à l'époque des représentations incorrectes dans les secteurs.

Exemple : Le secteur hospitalier ne comprenait pas pourquoi c'est difficile de gérer certaines situations dans un dispositif.

Les collaborations avec ce réseau se sont renforcées au gré du temps.

A) Le groupe logement R.S.U.L.L./Comité de Fonction 5

Le travail réalisé au sein de ce groupe a été dûment détaillé dans le présent rapport au point 3.2.2.2.

D'autres liens se sont noués à travers des travaux qui se sont déroulés avec les acteurs du Comité de fonction 2 de ce même réseau qui rassemble nos services de travail à bas seuil d'accès (*Educ'Mobiles, le Relais Santé, le Centre de jour et l'abri de nuit*).

B) Les liens avec le Comité de Fonction 2 :

Le Comité de Fonction 2 regroupe les équipes ambulatoires de traitement intensif, aussi bien pour les problèmes psychiques aigus que chroniques.

L'originalité est d'offrir une alternative à l'hospitalisation en créant une offre mobile de soins adaptés aux personnes dans *leur milieu de vie*.

Certains services partenaires du RSULL étant en interaction constante avec les services du réseau en Santé mentale, cela a impliqué à l'émergence d'une idée sous-jacente : **Faire des actions en commun**.

Nos professionnels de l'abri de nuit et du Centre de jour ont été rencontrés sur le lieu de travail.

--> Des constats ont été faits : « *Le public issu des services de la santé mentale tourne autour du "109", de l'Abri de nuit puis il retourne vers l'hôpital* ».

Les concertations « Amis Chemins » :

Les concertations « Amis Chemins » ont commencé fin 2011-début 2012, inspirées de la méthodologie spécifique du Réseau WaB.

L'objectif de cette concertation est d'offrir un lieu de rencontre entre les professionnels du secteur social et de la santé mentale, afin de leur permettre d'échanger sur des situations en lien avec la santé mentale, d'organiser une réponse globale centrée sur les besoins des usagers relevant de la concertation.

La philosophie de cet outil est d'anticiper le travail social à mettre en œuvre, de prévenir les risques et d'évoluer vers un travail ensemble, sur base de consensus, « re »clarifiant le rôle de chacun.

Cet outil permet de réfléchir à des orientations cohérentes au regard des situations analysées, et d'offrir une réponse adaptée dans une dynamique d'approche globale, et au-delà du court terme.

Le fil conducteur de ces concertations est la gestion des situations complexes selon deux objectifs :

- Elaboration de pistes de travail ;
- Mise en place de collaborations concrètes.

Techniquement, il s'agit d'inclure (à l'aide d'une fiche d'inclusion) des situations complexes qui cumulent une problématique de santé mentale et de grande précarité. A partir des besoins élargis de la personne, d'articuler les interventions des uns et des autres afin d'amener un accompagnement intégré.

<u>Concertations Amis Chemins</u>	
Partenaires concernés	<ul style="list-style-type: none"> - L'abri de nuit « Le Tremplin » ; - Le Centre d'accueil de jour « le 109 » ; - Le Relais Social Urbain de La Louvière ; - Réseau de Santé mentale de la Région du Centre ; - Centre psychiatrique Saint-Bernard ; - L' AIS Logicentre.
Dates de réunion	<p>6 réunions en 2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14 janvier - 11 mars - 16 septembre - 14 octobre - 18 novembre - 16 décembre
Travail réalisé	<p><u>Le 14 janvier 2014 :</u> Discussion autour de l'outil « Fiche d'inclusion », commentaires et remarques des participants.</p> <p><u>Le 11 mars 2014 :</u> Le groupe reçoit Dominique Debelle, Coordinateur général au sein du Relais Social Urbain de La Louvière, afin de présenter le Relais Social aux membres du groupe.</p> <p>Echanges autour de la difficulté pour les participants de remplir la fiche d'inclusion d'une demande. Il est difficile</p>

	<p>pour certains membres du groupe d'imaginer quel genre de situation inclure.</p> <p><u>Le 16 septembre 2014</u> : Affinement de l'outil « fiche d'inclusion » en fonction des commentaires des participants.</p> <p><u>Le 14 octobre 2014</u> : Le groupe accueille les représentants de l'équipe de la Coordination générale du Relais Social Urbain local. Rappel du contexte de la concertation « Amis Chemins ».</p> <p>Madame DESTERBECQ, notre chargée de projets intègre le groupe en vue d'y représenter le Relais Social.</p> <p>Le groupe constate qu'il manque des opérateurs clés autour de la table (DUS, Educmobiles, Relais Santé, service d'insertion du CPAS,...). Une invitation leur sera envoyée afin de les intégrer dans cette concertation.</p> <p><u>18 novembre 2014</u> : Présentation d'une situation. Les membres de la concertation analysent ensemble la situation de l'utilisateur, et tentent d'articuler les interventions de chacun.</p> <p><u>Le 16 décembre 2014</u> : Le groupe accueille les professionnels du Relais santé et d'Educmobiles, afin de leur présenter le projet, et éventuellement, envisager leur intégration à la concertation pour l'année 2015.</p>
--	---

Remarques :

Lors de la mise en place de ce Comité de fonction 2, la Coordination générale ne participait pas, ne souhaitant pas s'immiscer dans le travail de développement de réseau lié au Réseau en Santé mentale.

C'est en 2014 que les ponts avec notre service se sont mis en place.

Lors de la réunion du 14 octobre, sur base des compétences de notre chargée de projets en matière de relancement de l'outil « Coordination psycho-sociale » au sein du Relais

Social, la Coordinatrice du réseau en santé mentale pensait légitime de l'intégrer au sein des concertations « Amis chemins ».

Cette proposition a étonné les participants qui ne comprenaient pas le sens de la place de notre agent au sein de ces concertations.

Le Relais Social ne travaillant pas directement avec les usagers sur le terrain, il n'y avait, à leur sens, pas de raison de participer aux concertations.

Certains professionnels de première ligne, amenant des situations concrètes, se sont montrés réticents quant à la participation de Mandy aux réunions.

Un travail de clarification allait être utile pour tenter de dépasser les barrières de résistance.

A la réunion du 16 décembre, une mise au point a été faite, durant laquelle chacun a pu exprimer ses craintes éventuelles quant à la présence d'un membre de la coordination générale du Relais Social.

Notre agent a pu exposer sa pensée et a situé son **rôle** et sa place au sein de ce groupe.

C'est à dire une participation active en tant que professionnel pouvant amener des situations complexes, de part l'organisation des « Coordinations psychosociale », tout en gardant une neutralité et une confidentialité. En effet, lors d'une coordination psychosociale, si une situation s'avère trop complexe et nécessiterait l'intervention des acteurs de la santé mentale, elle pourrait alors la présenter au groupe afin de réfléchir ensemble à une réponse adaptée (comme cela avait été le cas lors de la concertation du 18 novembre).

Après débat, un accord général a été obtenu quant au maintien de la place de notre agent au sein de ces concertations.

C) Le Comité de réseau : une participation transversale ...

Le Coordinateur général, en tant que « garant du Comité de fonction 5 » et représentant le secteur hors Santé mentale, participe aux réunions de Comité de réseau, regroupant tous les autres garants des autres Comités de fonction.

En 2014, après sa désignation par les membres du Comité de Fonction 5, le Coordinateur général a participé à **2 réunions** de ce type :

- **Le 10 octobre** : Rencontre du Coordinateur Fédéral du projet et de son adjoint – Evocation de l'esprit de la réforme et des modalités pratiques.
- **Le 12 décembre** : Rencontre de chercheurs de la V.U.B. travaillant sur les réseaux en Santé mentale et posant des questions précises aux participants en vue d'alimenter leurs recherches.

Cela permet de découvrir l'évolution des différentes pistes de travail qui se mettent en place et d'apporter quelques informations relatives aux réalités du secteur de l'action sociale.

Il existe une excellente dynamique au sein de cette instance qui se réunit chaque mois.

Les garants de fonction sont invités par la Coordinatrice du réseau en Santé mentale à évoluer vers une participation encore plus active en vue de créer les ponts utiles et d'informer les participants de cette concertation transversale.

D) Activités transversales de ce réseau

La Coordination générale a participé à deux événements organisés par ce réseau :

- **Le 24 mars** : Une demi-journée de réflexion transversale consacrée au « Secret professionnel et au secret partagé » au Centre Psychiatrique de Saint-Bernard.

Des sous-groupes étaient prévus en vue de récolter les témoignages des professionnels selon un canevas méthodologique précis partant d'une situation précise vécue par un service du réseau.

Le Coordinateur général et Caroline MOREAU, agent d'implémentation, ont été rapporteurs de leurs sous-groupes respectifs.

S'en est suivi une conférence dispensée par le Juge de Paix, Monsieur François-Joseph Warlet.

Après l'événement, élaboration d'un P.V. détaillé reprenant les réactions des participants et transmission au Réseau en Santé mentale.

- **Le 17 octobre** : Participation de la Coordination générale au groupe de parole « Osons » porté par l'association des usagers du Réseau en santé mentale : « Osons parler de l'alcoolisme au féminin » en présence d'usagers et de professionnels d'horizons divers.

Bilan : Une expérience d'échanges assez riche.

Collaboration avec le secteur du travail sur les assuétudes :

› La collaboration avec le RASAC et la Plateforme de Concertation en Santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi ;

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

- Dates de participation :
 - **Le 4 juin** : Conseil d'Administration
 - **Le 18 juin** : Assemblée générale

Les points discutés portaient sur :

- Le rapport financier 2013
 - Adaptation du bilan en intégrant des produits à recevoir
- La fixation du montant des cotisations des partenaires
 - Décision de fixer une majoration pour les institutions en retard de paiement
 - Les bons payeurs auront une cotisation de 100 € à supporter
- L'identification de l'offre de soins et l'analyse des besoins du secteur
 - Une réactualisation est effectuée en étroite collaboration avec le Centre Local de Promotion de la santé ;
 - Il est demandé de ne pas oublier les hôpitaux, les maisons médicales, les médecins généralistes.
- La convention institutionnelle
 - Une convention devait être rédigée en vue de formaliser la concertation institutionnelle (article 628 du Code Wallon de l'Action Sociale) et à cette fin, il était utile de définir les critères d'évaluation et les interactions entre partenaires.

La question de la collecte de données socio-épidémiologiques est évoquée et il ne semble pas facile à mettre en place ce travail au sein du réseau.

- Les liens entre le RASAC, la Fédito et la Région Wallonne
 - Des questions se posent au sujet de la Fédito en raison d'un manque visible de verticalité dans les concertations. Les Coordinateurs ne sont pas rencontrés par la Fédito, à l'inverse de la dynamique impulsée par l'Administration.

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

En octobre, en raison d'une forte diminution du taux de participation, un travail de remise en question a été mené et des propositions ont été faites aux participants :

- Présentation d'une situation clinique uniquement en cas de demande particulière d'un membre du groupe ;
- Proposition d'autres activités (Conférences, visites institutionnelles, ...);
- Invitation de services extérieurs.

En ce sens, le 19/11, ce réseau a organisé une conférence sur la thématique de l'alcool en invitant le Docteur Charon, évoquant le « Baclofène ».

Dans la perspective de l'anniversaire des 10 ans du RASAC qui aura lieu en 2015, un groupe de travail a été mis en place en vue d'organiser un événement spécifique.

▪ En ce qui concerne le travail sur l'axe de la Santé

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

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

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

Objectifs généraux :

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

Objectifs opérationnels :

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

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

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

Notre projet actuel : Développer un « [outil/carnet de communication qui serait utilisé au domicile par les différents intervenants](#) (médecin traitant, infirmière, kiné, etc.)

Objectif visé : Permettre à ces différents acteurs de se communiquer les informations utiles au suivi et au bien-être du patient, tout en respectant les règles de confidentialité.

Dans ce cadre, nous avons participé à **3 réunions en 2014 :**

- Le **24/03/2014** : nous réfléchissions sur les balises à mettre en place dans la transmission d'informations sur base des exigences légales existantes en matière de protection sur la vie privée, du secret médical, du devoir de discrétion des aides familiales, ...

Nous avons déterminé les types d'informations utiles à récolter en objectivant le sens pour chaque item et ce en visant un outil simple d'utilisation et concis.

Nous souhaitons solliciter le SISD qui utilise aussi à son niveau de tels outils.

En seconde partie de réunion, Médecins du Monde a présenté le bilan du travail réalisé à travers la collaboration avec le Relais Santé.

Les médecins sont sensibilisés sur la faible proportion d'usagers sans-abri affiliés à un médecin-traitant.

- Le **23 juin 2014** : Il s'agissait de poursuivre les travaux.

- Le **17 novembre** : Madame Couvreur a informé le groupe de l'engagement d'un nouvel agent « référent santé » au niveau du Département de l'Éducation et de la Formation à la ville de La Louvière. Le nouveau domaine d'action de ce service est la **santé à l'école, et la santé des jeunes en général.**

Un colloque à destination des professionnels est prévu en avril 2015.

Il serait le départ d'un grand projet transversal et viserait la création d'une plate-forme santé.

La seconde partie de la réunion était consacrée à l'accueil de Monsieur Renard, notamment Directeur de la CSD (Centrale des Services à Domicile) afin de lui présenter notre projet de « Cahier de Communication ».

Il a ainsi pu nous faire part de l'expérience de ses services qui disposent d'une série d'outils en circulation.

- Perspectives 2015

Poursuivre le travail lié à la conception d'un outil de communication destiné aux intervenants qui interviennent à domicile.

- En ce qui concerne le logement

Nous nous tenons informés quant à l'évolution du *Plan Communal du Logement au sein de la Plateforme Logement de la Ville de La Louvière*.

Nos objectifs au sein de cette Plate-forme

- Tenir notre rôle d'observatoire de l'accès au logement pour les personnes en grande précarité en suivant l'évolution du Plan Communal du Logement ;

- Inciter cette Plate-forme à développer un véritable travail de coordination des services de logement dans une perspective de mise en réseau en facilitant les échanges sur différentes thématiques liées au logement.

Il n'y a pas eu de réunions de ce type organisées en 2014.

- Collaboration avec les Sociétés de Logement de service public



L'Arrêté du Gouvernement Wallon du 27/02/2014 relatif *au référent social et aux conditions d'accompagnement du ménage accompagné – Collaboration avec les Relais Sociaux en matière d'accompagnement social* entre en application.

Dans le cadre du projet de référent social, en place au sein des Sociétés de Logement de service public, un courrier a été transmis aux Relais Sociaux Wallons et aux dites sociétés pour informer de la reconnaissance des Relais Sociaux en tant que **partenaires obligatoires** en matière d'accompagnement social.

Une convention cadre devait être établie en vue de définir des partenariats possibles entre le R.S.U.L.L. et les sociétés de ce type relevant de notre territoire.

Aucune contribution financière n'est demandée aux Relais Sociaux, il s'agit davantage d'une collaboration méthodologique de conseils et de réflexion au développement d'un travail de réseau autour de l'accompagnement social.

En vertu du cadre juridique, il existe **deux niveaux possibles de collaboration** :

- Soit : Pour assurer sa mission, la société conclut une convention-cadre avec un partenaire visant à **mettre en place des actions individuelles, collectives ou communautaires** dans le(les) domaine(s) suivant(s) :

- La « pédagogie de l'habiter » dans le logement et l'environnement immédiat de celui-ci (espaces communs, abords, respect du voisinage) ;
- La lutte contre les impayés ;
- L'aide au relogement.

- Soit : En fonction de la spécificité du partenaire, la convention-cadre prévoit **une prise en charge et un suivi spécifique et adapté aux ménages accompagnés** visés à l'article 1^{er}, 31 bis du Code selon les modalités pratiques fixées par la Société Wallonne du Logement.

Réalisation :

Notre Relais Social a travaillé en ce sens avec 2 Sociétés de logement de service public et a validé la collaboration par voie de convention officielle avec :

- Centr'Habitat (La Louvière, déjà partenaire du Relais Social)
- L'Immobilière Sociale entre Sambre et Haine de Binche (ISSH)

Les offres respectives de chacune des parties ont été définies.

▪ En ce qui concerne l'aspect interculturel

Nous collaborons activement au **développement du Plan Local d'Intégration du Centre Régional d'Action Interculturelle de la Région du Centre (CeRAIC)**

Nos objectifs :

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

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

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

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

- La formation
- Le travail au sein du secteur associatif
- L'insertion socioprofessionnelle
- Le Service Social
- L'action en milieu scolaire
- La documentation
- La communication
- Le travail en partenariat

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

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

Participation de la Coordination générale le **07 mai** à la journée d'information, de réflexion et d'échange «Plan Local d'Intégration»

- A l'ordre du jour : Le bilan des actions et le diagnostic.

- **Perspectives 2015**

En 2015, nous devons consulter le CeRAIC en vue de soumettre l'idée de créer un outil d'orientation des sans papiers qui serait destiné aux professionnels du réseau vu leur difficulté d'orienter les personnes en journée et en particulier des familles.

Clairement, pour notre réseau, les sans-abri n'ont pas de couleur de peau, ils vivent aussi de sérieuses difficultés et sollicitent des aides que nous sommes bien en peine de fournir, faute de structures adéquates.

- **Nos collaborations dans le cadre du suivi du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de La Louvière et de celui de la Ville de Binche**

Notre objectif :

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

- **Avec le P.C.S. de la Ville de La Louvière**

Notre Relais Social s'intéresse tout particulièrement aux projets co-financés dans le cadre du P.C.S. (le dispositif « 109 » et l'abri de nuit) et découvre d'autres actions nécessitant un soutien.

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

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

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

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

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

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

Dans ce cadre, en 2014, la Coordination générale a participé à 2 événements :

- **Le 12 mars** : Une conférence de presse présentant le P.C.S. 2014-2019 ;
- **Le 04 juin** : Participation à la Commission d'accompagnement du P.C.S.

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

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

La collaboration s'est précisée en **novembre 2014** en intégrant le Coordinateur général à la Plate-forme Logement de la Ville de Binche, animée par le P.C.S.

Le 27 novembre, il a donc été invité à présenter toutes les actions qui ont été menées en matière de logement via le Relais Social (Groupe Logement, projets, ...)

[Il existe à Binche une volonté de construire un projet de création de Maison de logement qui nécessite toute une analyse préalable.](#)

Le Coordinateur est invité à poursuivre le travail au sein de ce groupe.

- - [Avec le P.C.S. d'Ecaussinnes](#)



En août 2014, le Coordinateur a été invité par le responsable du P.C.S. d'Ecaussinnes en vue d'intégrer la Commission d'Accompagnement et de soutenir le travail mis en place.

06 août : Rencontre du Coordinateur et découverte du P.C.S. d'Ecaussinnes.

22/10 : Participation à la Commission d'accompagnement du P.C.S.

Le projet majeur en cours vise à créer une épicerie sociale et un dispositif d'aide alimentaire.

3.2.3. Pôle Méthodologie

Ce pôle a pour objectifs :

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

La fermeture du projet « Psymobiles » porté par Psy Chic, faute de moyens dans le cadre du P.C.S. Louviérois, a impliqué la nécessité de réorganiser les outils de soutien destinés aux professionnels.

3.2.3.1. Les réunions de Coordination psychosociale

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

Avec l'arrivée de Mandy DESTERBECQ, chargée de projets et psychologue, il nous a été possible de remettre cet outil d'actualité sur base de la méthodologie initialement impulsée par les psychologues de Psy Chic.

Nous travaillons toujours sous deux formules :

- La réunion entre professionnels appartenant à diverses institutions et visant :
 - à clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun ;
 - à harmoniser leurs interventions.

- La réunion des professionnels en présence d'un usager afin :
 - de faire le point avec lui sur sa situation psycho-médico-sociale ;
 - de fixer la poursuite du suivi.

En novembre, activée par un partenaire du réseau, notre agent a été amenée à traiter la situation difficile d'une femme.

Il s'agit bien d'un travail de coordination, à la demande.

- **Perspectives 2015 :**

Répondre aux sollicitations éventuelles des partenaires du réseau.

3.2.3.2. Les réunions cliniques au niveau de l'Accueil de jour

Toujours suite à la fermeture du service « Psymobiles », il convenait de nous adapter en vue de garantir de type de travail aux professionnels gravitant autour du Centre de jour.

Désormais, ces réunions sont animées par la Coordinatrice du Réseau en Santé mentale du Centre et se déroulent en 2 temps :

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

Les réunions cliniques sont le moteur pour un bon fonctionnement organisationnel mais surtout visent à obtenir une bonne photographie clinique des utilisateurs. Cela impactera le travail réalisé au quotidien.

La plus-value apportée par ce type de coordination réside dans le fait que les équipes apprécient fortement les conseils divers apportés par la Coordinatrice et ressentent ses interventions en tant que véritable soutien.

▪ Perspectives 2015

Sous réserve de la disponibilité de la Coordinatrice du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre, poursuivre en ce sens.

3.2.3.3. Le Centre de documentation

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

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

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

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

3.2.3.4. Les conférences/midi-rencontres/colloques

- Un premier **midi rencontre** a été organisé le **24/02** et était consacré à la présentation des équipes mobiles (2.a. et 2.b.) du Réseau en Santé Mentale de la Région du Centre .

- **Le 26/02**, en étroite collaboration avec le C.P.A.S. Louviérois porteur du projet, notre Relais Social a participé à au colloque intitulé « Rompre le cycle infernal de la pauvreté en s'attaquant à la pauvreté infantile ? ».

Programme de la journée :

9h15 Accueil par Madame Burgeon, Présidente du C.P.A.S. de La Louvière et du Relais Social Urbain de La Louvière

9h30 Introduction des travaux par Madame Maggie De Block

10h Atelier portant sur l'objectif stratégique 4 du Plan national de lutte contre la pauvreté infantile : « *Conclure des partenariats horizontaux et verticaux entre différents domaines politiques et différents niveaux d'administration en vue de développer une politique cohérente* »

Intervenants : Jean-Marc Jalhay, Directeur général du CPAS de Liège – Bernard Antoine, Directeur général du CPAS de Montigny-le-Tilleul

10h45 Pause

11h Atelier portant sur l'objectif stratégique 1 « *Donner aux enfants l'opportunité de grandir dans des familles ayant accès aux ressources adéquates* »

Intervenants : Laetitia Saint-Rémy, Association Française Dolto - David Lallemand, Chargé de communication et de projets auprès du Délégué général aux droits de l'Enfant.

11h45 Intervention de Monsieur Van Geertsom, Président du SPP Intégration sociale

12h15 Lunch

13h30 Atelier portant sur l'objectif stratégique 2 « *Donner aux familles l'accès à des services de qualité et à des opportunités* »

Intervenants : Françoise Ghiot, Échevine de la Petite enfance de La Louvière - Karine Bailly, Directrice du service social du CPAS de La Louvière - Françoise De Boe, Coordinatrice adjointe du Service de Lutte contre la Pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale - Pierre Lemaire, Chargé d'études à la Ligue des Familles

14h15 Atelier portant sur l'objectif stratégique 3 « *Promouvoir la participation des enfants aux activités sociales, sociétales, de loisirs et sportives et stimuler le droit des enfants à être entendus* »

Intervenants : Michel Di Mattia, Échevin de l'Enseignement Ville de La Louvière - Christine Coppin, Directrice d'établissements scolaires - Luc Mertens, Directeur du Foyer familial de Charleroi et Vice-président du Relais social urbain de La Louvière - Jean-Pierre Pourtois, Professeur à l'Université de Mons

15h15 Conclusion des travaux par Madame Burgeon, , Présidente du C.P.A.S. de La Louvière et du Relais Social Urbain de La Louvière

Bilan : Plus de 80 participants, des intervenants de qualité, de riches échanges avec les participants, une solide volonté de progresser ensemble, des réflexions pointues.

- **Le 10 octobre**, le Coordinateur général a été invité à faire un exposé dans le cadre de l'anniversaire des 25 ans de la maison d'accueil « L'Abri ».

L'exposé a retracé tout le travail de mise en réseau effectué avec la Maison d'accueil.

- Un second **midi rencontre** a été organisé le **14/11** et était consacré à la présentation de l'offre de services de l'A.S.B.L. « Droits Quotidiens ».

Le 19 décembre, dans le cadre de l'anniversaire de ses 10 ans, le Relais Social a organisé une matinée dédiée au travail réalisé en matière d'aide aux sans-abri « *Pausing First/Housing First – S'inscrire dans un parcours d'insertion : quelques pistes de travail avec les grands précarisés.* »

Programme :

9h00-9h15 : Accueil des participants

9h15 : Discours de **Colette BURGEON**, Présidente du Relais Social

9h20-9h50 : « *Le Relais Social – 10 ans déjà ... : Quel travail avons-nous mis en œuvre pour aider les grands précarisés? Le pausing first et son devenir...* » par **Dominique DEBELLE**, Coordinateur général du Relais Social

9h50-10h30 : « Témoignage sur le projet « *La Ruche* » - Lieu d'accueil à Tamines – *L'importance du respect du rythme de chacun en tant que clé de réussite pour refaire surface dans la vie* » par Mesdames **Emmanuelle GEUBEL**, adjointe à la Direction et **Nathalie TOUSSAINT**, animatrice au Groupe Animation de la Basse-Sambre (G.A.B.S. Asbl).

10h30-11h30 : Intervention de **Patrick ITALIANO**, chercheur en Sociologie à l'Université de Liège (Centre d'Etude de l'Opinion) : « *Une aide sociale individualisée pour les sans-abri : une question de dignité* ».

11h30-12h00 : Intervention de **Coralie BUXANT**, Coordinatrice générale Housing First Belgium : « *Housing First : Un changement de paradigme dans l'aide aux sans-abri? Modèle, développement et enjeux* ».

12h10-12h40 : Intervention de **Luc VANDORMAEL**, Adjoint à la Direction de l'Association Interrégionale du Guidance et de Santé – A.I.G.S. de Liège : « *Exclusion sociale et santé mentale : pour une approche décloisonnée* ».

Fin - Dégustation du gâteau

Une petite brochure a été réalisée par l'équipe en vue d'informer sur le travail de notre association : « *Le Relais Social : 10 ans déjà...* »



Bilan : Des orateurs de qualités, un bel intérêt de l'assemblée, présence de responsables politiques.

▪ **Autres participations :**

La Coordination générale a également participé à des colloques organisés par d'autres Relais Sociaux ou d'autres services sur des sujets qui nous concernent :

Le 19/03 au colloque intitulé « Le plan hivernal, l'arbre qui cache la forêt ? » organisé par le C.P.A.S. de Charleroi ;

Le 16/10 à la matinée de réflexion consacrée à l'accueil de jour et à la santé mentale : « Quelles articulations ? » organisée par le Relais Social de Liège ;

Le 04/11 au colloque « Vieillesse et précarité » organisé par le Relais Social de Namur ;

Le 09/12 à la journée de travail « Des lieux d'accueil sans exigences » organisée par le Relais Social de Tournai.

Participation aussi à d'autres nombreuses réunions qu'il n'est pas utile de référer ici.

B) La gestion des plans saisonniers

3.2.4. Le Plan Grand Froid

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

Dans le cadre du Plan Grand Froid 2013-2014 et 2014-2015, le Relais Social a reçu, pour chacun des plans, un subside de 45 000 € des soins des Ministres Wallons de l'Action Sociale (La Ministre Eliane TILLIEUX pour le premier, le Ministre Maxime PREVOT, pour le second).

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

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

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

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

▪ Actions mises en place sur le terrain par nos partenaires et nécessitant un soutien financier dans le cadre du P.G.F. 2014-2015

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

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

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

‣ L'Abri de nuit "Le Tremplin" - Picardie Laïque :

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

‣ Les éducateurs mobiles - CPAS de La Louvière :

- *Intensification des maraudes préventives et informatives*

Les éducateurs de rue organiseront 3 maraudes journalières au lieu des 2 prévues en période hors-hivernale.

Dans la mesure du possible, ces maraudes s'effectueront en synergie avec le Relais Santé.

Le service nous sollicite en vue de permettre l'achat de boissons chaudes pouvant être aussi distribuées en rue en tant qu'outil d'accroche.

Objectif : Expérimentation de la distribution de soupe à des endroits où sont rencontrés les sans-abri

‣ Le D.U.S. - CPAS de La Louvière :

Le service souhaite :

- *Racheter du matériel de couchage pour les 3 logements d'urgence ;*
- *Achat de 3 lits doubles en vue de les installer dans les logements d'urgence situés rue du Moulin, rue Quertimont et Chaussée de Redemont ;*
- *Acheter le linge de « maison » (essuies, matériel de toilette et d'hygiène).*

▸ [Le Relais Santé - CPAS de La Louvière](#) :

Le Relais Santé nous sollicite en vue d'acquérir du café, du lait, du sucre et de la soupe pour offrir une boisson chaude aux usagers :

- Lors des permanences du Relais Santé (Du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 13h à 15h) ;
- Lors de leurs interventions ciblées en accroche en rue.

L'apport d'une boisson chaude en rue se pose autant en réponse nécessaire, qu'en tant qu'outil d'accroche avec un usager dans le besoin.

Nous soutenons également l'achat de sous vêtements adaptés (écharpes, chemisettes, chaussettes, slips, soutiens gorge, gants,..)

Chaque article sera commandé en quantité suffisante pour pouvoir traiter les situations.

Il est aussi prévu de renforcer le stock en matériel d'hygiène (gel douche, acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains,...)

Pour tout autre type de vêtements, nous priorisons le recours à l'offre existante au sein de notre réseau local.

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

- Réalisation des outils pratiques mis à la disposition des services partenaires (cartographie, affiches, ...);
- Envoi des outils par mail aux partenaires + distribution et explications des documents sur site ;
- Sensibilisation des médecins généralistes aux personnes isolées (*via un mail envoyé à la Fédération des Médecins généralistes*) ;
- Réception et dispatching des dons sur base de la procédure établie avec les partenaires ;
- Orientation des demandes de volontariat ;
- Communication avec la presse locale ;
- Récolte et traitement des données quantitatives mensuelles et des tendances qualitatives ;
- Les réunions de Coordination P.G.F. et leur suivi.

▪ [Coordination du PGF](#)

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

Celles-ci ont pour objectifs :

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

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

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

▪ **Bilan/Constats**

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

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

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

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

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

- Eléments rapportés lors de l'évaluation finale du 28 avril 2014

A) Par rapport à l'action de l'équipe de la Coordination générale

Présence d'un haut degré de satisfaction de nos professionnels par rapport aux **outils pratiques** mis à disposition du réseau (cartographies, affiches,...)

Les outils ont été dispatchés aux professionnels et aux usagers. L'information a bien circulé.

Les dons : Présence d'un élan de solidarité en période hivernale

Bon nombre de dons ont été orientés tant auprès de certains opérateurs qu'auprès de l'équipe de la Coordination générale.

S'il existe une procédure relative à l'orientation des dons, il est aussi nécessaire d'assurer ladite orientation de manière réfléchie et en toute logique.

L'offre peut aussi se structurer temporellement et de manière plus continue (exemple : L'Ecole d'infirmiers de Jolimont récolte des vêtements, chaussures, sous-vêtements,

produits d'hygiène, ... et contactera le Relais Santé en septembre 2014 pour connaître leurs besoins pour le prochain plan hivernal.

Il y a aussi un impact des journaux et reportages télévisés traitant du sujet hivernal et de la pauvreté (exemple : Dons adressés à Educ'mobiles suite à un reportage télévisé). Les usagers réagissent bien à l'élan de solidarité.

La récolte de données statistiques : L'outil affiné par les bons soins de l'équipe et le temps passé à rencontrer les partenaires ont permis l'expression d'un très haut niveau de satisfaction des opérateurs chargés de la récolte (Levée de zones floues, sentiment d'avoir un outil facile et clair, Moins de temps à consacrer à ce travail).

B) Constats

- **Le temps (climat) n'oriente pas uniquement la demande :**

Les gens connaissent les dispositifs sur La Louvière et les utilisent car ils existent ;

- **De la disparité des modes de fonctionnement au sein des abris de nuit**

Des usagers locaux vont parfois sur une autre Ville et accèdent à l'hébergement d'urgence pour maximum 1 nuit sur place.

Ils sont ensuite réorientés vers La Louvière car il arrive que le travailleur social d'une autre Ville s'assure que le C.P.A.S. Louviérois garde la gestion du dossier.

Revenant sur place, des usagers Louviérois se voient parfois barrer l'accès faute de place au Tremplin, ils estiment alors qu'il y a là injustice quant au fait que le dispositif accueille d'autres personnes.

D'autres estiment que c'est leur abri de nuit.

« Faudrait-il harmoniser les règles d'accueil au sein des abris de nuit Wallons en visant un fonctionnement sur un même mode ? »

La question est posée. Elle sera relayée aux autres Coordinateurs généraux des Relais Sociaux Wallons. Elle devra aussi mûrir avec les représentants des institutions partenaires.

Au niveau local, une piste a été suggérée quant à une action sur le sentiment d'appartenance de l'abri de nuit aux usagers :

« Il convient de travailler sur l'illusion que c'est leur abri de nuit, il s'agit d'une réponse de dépannage et non pas d'un outil permettant la construction d'une existence en rue. »

- **De la nécessité de solliciter la Ville en vue de prévoir une véritable procédure en cas de demande massive**

Nous ne pourrions gérer une situation de demande massive.

En telle éventualité, notre Bourgmestre, via l'activation du D.U.S., serait prêt à mobiliser une salle de sport en vue de permettre l'accueil de la population pour une période limitée en fonction de l'évolution de la situation.

- **Existence d'une difficulté au niveau de la gestion des équipes d'extension au sein du centre de jour**

Il y a eu des changements au niveau du personnel, les usagers quant à eux, restent les mêmes. (Impact du contrat de travail proposé : C.D.D.)

Gérer ces changements est difficile et cela impacte la philosophie initiale du dispositif.

Améliorations à apporter au dispositif :

1 point central est ressorti :

- La possibilité d'envisager un accueil supplémentaire ;

1) Ne faut-il pas envisager une structure d'accueil supplémentaire pour les gens refusés à l'abri de nuit et au 109 ?

2 pistes complémentaires existaient et nécessitaient une réflexion approfondie :

- Ne peut-on envisager un renforcement de l'offre surtout en soirée (exemple : création d'un dortoir) ?
- Ne peut-on multiplier le nombre de places en structure d'accueil de jour ?

En ce qui concerne cette seconde piste liée au renforcement des places d'accueil, une position majoritaire semble se dégager auprès des acteurs du P.G.F. :

Exemple : Au lieu de prévoir une extension au 109, ouverture d'un local au centre-ville avec engagement de 2 éducateurs qui accueilleraient selon un horaire de 10 à 19h :

- Les personnes ne pouvant se rendre au centre de jour ;
- Des familles, ...

Une soupe serait proposée moyennant une contribution financière de 0,30 € le bol. (Il s'agirait d'un lieu de reliance).

Il y aurait mise en place d'une dynamique de réseau dans ce projet (passage du D.U.S., passage du Relais Santé,...)

« Il semble que les gens se casent plus vite pour la nuit que pour la journée. »

Nous pourrions expérimenter lors d'un prochain hiver.

Ce ne serait pas un projet concurrent du 109 et on pourrait ainsi agir sur les personnes ne voulant pas faire de démarches au C.P.A.S. de peur de perdre leur place au centre de jour.

Les offres de volontariat pourraient aboutir là.

- Travail réalisé dans ce cadre en 2014 :

- **Le 13/01** : Evaluation intermédiaire du P.G.F. 2013-2014
- **Le 28/04** : Evaluation finale du P.G.F. 2013-2014
- **Le 19/06** : Organisation du P.G.F. 2014-2015

- **Le 07/10** : Validation des procédures – informations – Organisation avec partenaires – Organisation du travail de récolte des données statistiques.

En outre, des réunions ont été mises en place en vue de travailler sur le besoin d'une structure d'accueil supplémentaire évoqué par les professionnels :

- **Le 19/06** : Rencontre de Monsieur MEZHOUD, attaché au Cabinet du Bourgmestre en vue de lui soumettre le constat des professionnels et avoir son avis quant à la démarche. Nous étions invités à objectiver l'état de besoins et établir une note méthodologique intégrant des actions pédagogiques.

Suite à cette réunion, il est décidé de travailler en ce sens.

- **Le 19/08** : Premier groupe de travail sur le projet : Définir le public cible, réfléchir à l'isolement social, poser les jalons de la méthodologie de ce projet ;

L'idée de **créer un chauffoir** ressort de ce travail.

- **Le 07/10** : Validation du travail préalable – les critères d'accès pour le public – définition d'un ordre de priorités - Le besoin de communication entre partenaires.

- **Perspectives 2015**

Poursuivre ce travail et aboutir à l'établissement d'un projet dûment défini.

3.2.5. Le Plan SOS Canicule

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

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

Notre Plan Canicule comprend 4 principaux types d'actions :

- Des actions d'information des usagers en rue :
 - En accentuant le travail de prévention auprès d'un public fragilisé en informant les professionnels de terrain des risques, des symptômes,... liés aux fortes chaleurs.
 - En mettant en place une cartographie précisant les points d'eau, les lieux proposant une douche,...
- La distribution d'eau permettant d'hydrater les plus fragilisés ;

- Une orientation vers un service permettant d'offrir un local frais, lieu de repos et de protection ;
- L'accentuation du travail d'accroche en rue.

- Bilan/Constats

Chaque année, à l'issue de l'été, le Relais Social Urbain de La Louvière organise une réunion avec les partenaires afin de dégager les tendances générales observées.

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

- Travail réalisé dans ce cadre en 2014 :

- **Le 26/05** : Préparation du Plan Canicule « Eté 2014 »

En 2014, une nouvelle mesure a été intégrée dans l'organisation de ce plan.

A la demande des professionnels et à celle de nos administrateurs, il a été décidé d'évoluer vers une activation automatique de la phase de **pré-alerte du 15 juin au 15 septembre**.

De plus, les mesures de vigilance devaient être renforcées lors de la présence de températures élevées, ne fut-ce que si elles étaient effectives durant une seule journée.

Priorité était donnée au bon sens et à la protection de nos plus démunis, en sortant de l'attente d'une canicule officiellement avérée après 3 jours de fortes températures.

- **Le 19/06** : Travail d'organisation de l'offre de services
- **Le 07/10** : Evaluation du Plan « été 2014 »

- Eléments ressortis lors de l'évaluation du Plan canicule « été 2014 » :

- Nous avons connu un été particulièrement maussade, présentant quelques pics de chaleur, en alternance fréquente avec un temps pluvieux ;
- Au sein des différents services, cet été relativement doux s'est fait ressentir à différents niveaux :
 - Une **diminution des fréquentations à l'abri de nuit**, notamment durant les périodes de plus fortes chaleurs. Le taux de fréquentation pouvant aller de 4 à 5 bénéficiaires ;

- Le fait que certains usagers dorment dans les banques, les gares, chez un tiers, ou encore, sous tente. Afin de conserver un maximum de nuitées à l'abri de nuit en perspective de périodes plus froides. Les usagers s'organisent et réalisent de la sorte des « économies » de nuitées ;
- Une **augmentation des usagers venant de Mons** en septembre. Ceux-ci s'installent une quinzaine de jours sur La Louvière puis se dirigent vers Mons ou dans une ville avoisinante. Une mobilité ayant pour but de planifier et d'organiser leurs possibilités d'accueil sur l'année.

Cette mouvance peut entraîner des difficultés à l'abri de nuit car les usagers Louviérois veulent imposer leurs propres règles et marquer leur territoire ; ce qui occasionne des conflits.

- La Police souligne que **les usagers se trouvant dans nos rues ne sont pas ceux qui sont responsables de troubles de l'ordre public**. Il s'agit plutôt d'une source de dérangement (canettes dans les rues, squat dans les lieux publics,...) qu'une source de problème ;
- Enfin, le Relais Santé, Educ'mobile, la permanence du CPAS et la Police Louviéroise, ont régulièrement réalisé des **distributions de bouteille d'eau**, avec un pic plus marqué en juillet lors des fortes chaleurs.

De l'ensemble de ces informations semble émaner une **certaine tendance** :

Nos usagers sont de plus en plus organisés. Ils trouvent des systèmes de dépannage afin de ne pas épuiser leur quota de nuits au sein des structures. Cette organisation se planifie d'une part sur une année complète, d'autre part, sur 3 villes qui sont Mons, Charleroi, et La Louvière.