



Service public
de Wallonie

Relais social

Rapport d'activités 2017



1. Identification de l'opérateur

NNE	870893714		
Dénomination du pouvoir organisateur	Relais Social Urbain de La Louvière		
Secteur (public ou privé)	public		
Adresse du siège social	Place de la Concorde	15	0
	7100	LA	LOUVIERE
Adresse du siège d'activités	Place de la Concorde	15	0
	7100	LA	LOUVIERE
Mail	secretariat@rsull.be		
Téléphone	064/88 52 31		
Fax	064/88 51 98		
Personne de contact	Monsieur Dominique DEBELLE		
Fédération			

2. Activités réalisées en 2017

Personnel	
Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément	Hommes : 1,1
	Femmes : 3
	Total : 4,1
Moyens en personnel (Montant des frais globaux de personnel affecté à l'ensemble des missions liées à l'agrément/secteur concerné, en ce compris le personnel hors cadre)	<p>Le coût salarial total se chiffre à 189 782,17 € pour l'ensemble de l'équipe, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 88 140,20 € pour le Coordinateur général - 57 211,30 € pour l'agent administratif - 17 903,21 € pour la capteuse logement - 19 345,25 € pour la chargée de projets - 7 182,21 € pour le trésorier.
Dispositif urgence sociale (DUS)	
Nombre d'interventions	393 interventions – 127 auprès de personnes fragilisées et 266 auprès de personnes précarisées.
Hébergement d'urgence (HU)	
Nombre de nuitées	<p>Abri de nuit : 4 002 nuitées en 359 soirées (3 215 nuitées hommes, 705 nuitées femmes et 22 nuitées enfants - (239 adultes et 3 enfants)</p> <p>Dus : 694 nuitées en 20 situations – 50 personnes différentes (26 adultes et 24 enfants)</p>
Travail de rue (TR)	
Nombre d'interventions	4 850 interventions en 719 maraudes et 2 292 rencontres.

Accueil de jour (AJ)	
Nombre de contacts	<p>Centre d'accueil de jour « L'Etape » : 3 884 accueils – 180 refus (3 395 suivis, 449 orientations, 142 entretiens individuels – Distribution de 2 422 repas tartines- 635 activités).</p> <p>A.I.S. Logicentre : 1 064 entretiens individuels – 911 lors de visites et 153 en RDV au bureau (587 suivis sociaux - 888 orientations – 23 accompagnements physiques) – 112 ménages ont bénéficié de l'intervention du service.</p> <p>Educmobiles dans le cadre de l'accompagnement au logement : 1 300 interventions en 426 rencontres d'accompagnement au logement.</p>
Relais santé (Rsanté)	
Liste des partenaires chez lesquels des permanences sont tenues	<p>En 2017 : 157 permanences externes ont été assurées...</p> <p>60 permanences à la Maison d'accueil « L'Abri », 50 passages à l'abri de nuit « Le Tremplin » et 47 passages au Centre d'Accueil de jour « L'Etape »</p>
Nombre de permanences tenues au sein du Relais santé	338
Nombre de dossiers actifs	48 dossiers actifs sont ouverts – ceci dit, au dispensaire, le service a travaillé avec 188 personnes différentes (90 primo utilisateurs).
Nombre de dossiers nouveaux ouverts	8

3. Bénéficiaires

Dispositif urgence sociale (DUS)

Nombre d'usagers

Hommes	213
Femmes	180
Total	393

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre d'usagers **Abri de nuit** 239 adultes + **D.U.S.** 26 adultes

Sexe non identifié pour les 27 enfants aidés par les 2 services

Hommes	202
Femmes	63
Total	265

Travail de rue (TR)

Nombre d'usagers dans le cadre du travail d'accroche en rue d'Educmobiles

Hommes	187
Femmes	43
Total	230

Accueil de jour (AJ)

Nombre d'usagers accueillis au Centre de jour « L'Etape » : 159 personnes

N.B. : Dans le cadre du projet de renforcement du travail social d'accompagnement au sein de l'A.I.S. « Logicentre », 112 ménages étaient suivis en 2017 (47 ménages Hommes et 65 ménages Femmes)

Hommes	125
Femmes	34
Total	159

Relais santé (Rsanté)

Nombre d'usagers : En 338 permanences organisées au dispensaire de soins, 188 personnes différentes ont été rencontrées (144 hommes et 44 femmes) – 1939 rencontres – 3 358 soins dispensés. Dans le cadre du travail d'accroche en rue, 107 personnes différentes ont été rencontrées (86 hommes et 21 femmes) en 353 maraudes, soit 619 rencontres. En retirant les doublons entre ces 2 axes d'intervention, nous obtenons **224 adultes** (173 Hommes et 51 Femmes)

Hommes	173
Femmes	51
Total	224

4. Données particulières

Liste des concertations

- 2 A.G. et 3 C.A. (instances décisionnelles du Relais Social);
- 5 séances de Comité de Pilotage du Relais Social ;
- 3 réunions de Coordination transversale ;
- 3 réunions organisationnelles et d'évaluations intermédiaire et finale du Plan Grand Froid ;
- 2 réunions dédiées au Plan Canicule du Relais Social (1 organisationnelle et 1 d'évaluation) ;
- 5 réunions de Comité de Fonction 5 du Réseau en Santé mentale/ Groupe Logement du Relais Social ;
- 3 concertations axées sur la Santé mentale et la Précarité sociale ;
- 1 Concertation avec des Abris de nuit Wallons sur le thème du « quota des nuitées » ;
- 12 réunions de Coordination psychosociale dédiées aux situations complexes dont 10 en présence de l'utilisateur ;
- 7 réunions cliniques de coordination avec les services de 1^{ère} ligne
- Présentation de l'A.S.B.L. "Entre 2 Wallonie" en vue de soutenir l'installation d'une antenne à La Louvière ;
- 3 Réunions de Coordination utiles au démarrage et au bon fonctionnement du projet « Belgian Homeless Cup » ;
- 1 présentation du projet d'aide alimentaire « Bourse aux Dons – Alimen'question aux partenaires locaux de ce secteur ;
- 1 Réunion de mobilisation des partenaires dans le cadre du projet intergénérationnel de la Ville/C.P.A.S.
- 3 groupes de parole au sein de la Maison d'Accueil « L'Abri »

Créations de projets/innovations sociales	Noms des projets créés avec le relais accompagnateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Dispositif Urgence Sociale - Educ'mobiles - Concertation Bienveillance - Relais Santé - Abri de nuit « Le Tremplin » - Centre de jour « L'Etape » - Renforcement Accompagnement social A.I.S. Logicentre
	Noms des projets créés par le relais comme porteur	<ul style="list-style-type: none"> - Capteur logement sans Housing First
	Noms des actions du relais social comme opérateur	<ul style="list-style-type: none"> - Belgian Homeless Cup
Liste des formations/informations données par le relais social	<p>Dans le cadre de son programme de formation externe, le Relais Social Urbain local a dispensé un total de 140 h de formation à l'attention des professionnels du réseau.</p> <p>En voici le détail...</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 h dédiées à l'étude des assuétudes en collaboration avec l'A.S.B.L. « Prospective Jeunesse » et Modus Vivendi – 51 participants (Approche des produits, dimension historique, ce qu'est la toxicomanie, Réduction des risques,...) ; - 16h (1 module de 2 jours) consacrées à l'intervention dans les situations de dépendance (alcool et autres produits) en collaboration avec Trempline (Notion de plaisir, le processus de consommation, effets des drogues sur le système nerveux,..) – 12 participants ; - 16 h (1 module de 2 jours) dédiées au travail sur l'hygiène avec le public en précarité sociale en collaboration avec l'A.S.B.L. « Infirmiers de rue » - 10 participants ; 	

- 48 h (1 module de 3 jours – 2 groupes de 12) axé sur l'initiation à la « Process Communication » pour les professionnels du réseau, dispensées par Françoise Stas via l'Union des Villes et Communes de Wallonie - 24 participants ;

- 24 h (1 module de 3 jours) consacrées aux exercices de perfectionnement en « Process Communication » pour les membres du Comité de Pilotage, dispensées par Françoise Stas via l'Union des Villes et Communes de Wallonie - 9 participants ;

- 24h (1 module de 3 jours) dédiées au travail de l'intervenant social face aux bénéficiaires en difficultés psychologiques et/ou psychiatriques, dispensées par Luc Van HUFFEL via l'Union des Villes et Communes de Wallonie – 15 participants

- 6 h (3 séances de 2h) d'intervision visant les acteurs de 1^{ère} ligne en vue d'améliorer leurs collaborations dans le cadre des prises en charge plus complexes, dispensées par Emmanuel Nicolas (Collectif H) – 9 participants ;

Outre la Formation, le Relais Social a eu l'occasion d'amener des informations générales et spécifiques :

- Dans le cadre des midis-Débat organisé par la Ville/C.P.A.S., présentation du Plan Grand Froid par le Coordinateur général ;
- Présentation du Relais Social Louviérois aux participants du Groupe Logement du P.C.S. de Morlanwelz ;
- Discours du Coordinateur général dans le cadre de l'anniversaire des 15 ans de Saccado (Articulation Santé mentale et secteur social)
- 3 Midis rencontres du Relais Social avec la découverte des actions des Relais Sociaux de Liège, Charleroi et Tournai ;
- Organisation de la Visite du Babbelkot à Bruxelles (Accueil de jour) ;
- Participation et évocation du Relais Social lors de l'émission télévisée « Le Septième » à Antenne Centre ;

<p>Liste des formations/informations suivies par le relais social</p>	<p>Les membres de l'équipe de la Coordination générale ont capitalisé 212 h de formation.</p> <p>En voici le détail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 72 h pour le Coordinateur général ayant suivi 3 formations : <ul style="list-style-type: none"> - 24 h consacrées à l'Islamophobie via une formation organisée par le CeRAIC - 24h (1 module de 3 jours) consacrées aux exercices de perfectionnement en « Process Communication » pour les membres du Comité de Pilotage, dispensées par Françoise Stas via l'Union des Villes et Communes de Wallonie ; - 24h (1 module de 3 jours) dédiées au travail de l'intervenant social face aux bénéficiaires en difficultés psychologiques et/ou psychiatriques, dispensées par Luc Van HUFFEL via l'Union des Villes et Communes de Wallonie. - 84 h pour notre Chargée de projets ayant suivi 5 formations : <ul style="list-style-type: none"> - 24 h (1 module de 3 jours) Mieux vivre ses émotions au travail dispensée par le STICS A.S.B.L. ; - 24 h dédiées au travail de l'intervenant social face aux bénéficiaires en difficultés psychologiques et/ou psychiatriques, dispensées par Luc Van HUFFEL via l'Union des Villes et Communes de Wallonie ; - 8h « Dynamisez vos réunions d'équipe » dispensée par le C.E.R.S.O. ; - 24h (1 module de 3 jours) consacrées aux exercices de perfectionnement en « Process Communication » pour les membres du Comité de Pilotage, dispensées par Françoise Stas via l'Union des Villes et Communes de Wallonie ; - 4 h dédiées au Plan individualisé des besoins, organisée par le Relais Social de Charleroi. - 24 h pour notre Capteuse de logement ayant suivi 3 formations : <ul style="list-style-type: none"> - 8 h : « Dettes d'énergie: quelles solutions?" - 8 h : «Formations Energie et logement: Les questions qui se posent entre propriétaires et locataires". - 8 h : "Tout savoir sur le bail de résidence principale" organisée par Droits Quotidiens à Namur.
---	---

- **32 h** pour notre **agent administratif** ayant suivi 2 formations :
 - 8 h de Formation à l'accueil dispensée par la Province ;
 - 24 h (1 module de 3 jours) consacrées aux exercices de perfectionnement en « Process Communication » pour les membres du Comité de Pilotage, dispensées par Françoise Stas via l'Union des Villes et Communes de Wallonie ;

Outre la formation, les membres de l'équipe ont participé à des activités diverses :

Le Coordinateur général :

- D.G.O. 5 – Collecte des données du Relais Santé ;
- D.G.O. 5 – Evaluation intermédiaire du Projet Bienveillance
- IWEPS – Projet Mehobel – collecte de données ;
- IWEPS – Le point sur le travail de collecte de données ;
- Participation à l'élaboration du Plan Wallon de prévention et de promotion de la Santé ;
- Réunions de Comité de Réseau du Réseau en Santé mentale Mosaïque ;

- Réunions de la C.O.C.O.R.E.L. (Coordinateurs généraux des Relais Sociaux Wallons) ;
- Rencontre du Député Patrick PREVOT autour de la grande précarité à La Louvière et visite des services ;
- Evaluation annuelle via le Programme Stratégique Transversal de la Ville de La Louvière ;
- Suivi de la Commission d'Accompagnement du P.C.S. de La Louvière ;
- Suivi du P.C.S. d'Ecaussinnes (Commission d'Accompagnement et Conseil d'Administration)
- Réunions d'échanges avec le C.P.A.S. local et l'A.S.B.L. Picardie Laïque dans le cadre des collaborations avec le Centre de Jour et l'Abri de nuit ;
- Participation aux réunions organisées dans le cadre du projet Bienveillance ;
- Jury d'examen en vue du recrutement d'une nouvelle Coordinatrice de Réseau en Santé mentale (Mosaïque) ;
- Amatinée à Charleroi consacrée à l'accompagnement en accueil de jour ;

- Participation active à la Plateforme socio-juridique du CeRAIC ainsi qu'au groupe Défi visant la déstigmatisation des migrants ;
- Suivi du R.A.S.A.C. (Réseau d'Aide en Assuétudes) au sein du C.A. et de l'A.G. ;
- Suivi des réunions Inter-équipes Médecins du Monde et Relais Santé La Louvière
- Participation aux activités du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté lors de la journée du 17 octobre à Namur ;
- Participation à la présentation de l'étude sur la Précarité et l'émergence de l'âge adulte des jeunes de 18 à 25 ans au Relais Social de Verviers ;
- Rencontre au C.P.A.S. avec le nouveau chef de Zone de la Police ainsi que les Officiers du Cadre supérieur ;
- Participation au travail du groupe Dynamisme et Cohésion Sociale organisé par la Ville/C.P.A.S. ;
- Réunion de mobilisation de projets intergénérationnels animée par la Ville/C.P.A.S.

Notre Chargée de projets :

- « L'implication des jeunes et de leurs proches au sein du réseau d'aide et de soins » organisé par la Plateforme de concertation en santé mentale des Régions du Centre et de Charleroi ;
- « Prendre soin de la dimension parentale » organisé par le Centre psychiatrique de Saint-bernard à Manage ;
- « Justice migratoire justice sociale » organisé par Solidarité mondiale et le MOC ;
- « Equipes mobiles de psychiatrie: réforme belge des soins en santé mentale » organisé par le C.H.U. de Charleroi.

En équipe :

- Participation à l'Inauguration de l'Espace Citoyen de Picardie Laïque A.S.B.L.
- Colloque du Crésam – « Les laissés pour compte » au Palais des Congrès à Namur

5. Auto-évaluation

Forces

Constats Transversaux :

- Il existe un solide engagement des partenaires du Relais Social autour des différentes missions ;
- Il y a une réelle dynamique de réseau entre les services qui collaborent quotidiennement ;
- Il y a une réelle volonté de se découvrir et d'échanger entre secteurs diversifiés (social, santé, santé mentale,...) ;
- Une équipe de la Coordination générale engagée et qui œuvre au maximum pour réaliser ses missions et tenter de satisfaire les besoins des partenaires.

1) En matière de gestion des projets (Suivi, évaluations, contrôle financier continu,..)

- Un suivi intensif des projets tant au niveau des objectifs que de leur aspect financier ;
- Des opérateurs engagés dans leurs actions et soucieux de suivre leurs objectifs généraux ainsi que la philosophie générale sous-tendant l'action ;
- Des dispositifs qui expérimentent de manière continue et n'hésitent pas à remettre en question les méthodologies employées ;
- Un financement régulier de la Région Wallonne.

2) Coordinations – Concertations

- Des échanges en continu ;
- Un lieu d'expression pour permettre à nos professionnels de déposer et partager leurs constats ;
- Une ouverture à des services extérieurs et d'autres Villes pour permettre le partage des pratiques ;
- Une bonne régularité de nos professionnels au niveau de leur participation.

3) Plans saisonniers

- Existence d'un dispositif transversal avec prise en charge optimale et une augmentation du seuil de vigilance sur le terrain en période de grands froids ;
- Solidarités privées et citoyennes dans les offres ciblées ;
- Outils informatifs du Relais Social ;
- Participation active des professionnels lors des réunions de Coordination et d'évaluation.

4) Réunions cliniques avec les services de 1^{ère} ligne

- Elles permettent aux professionnels d'évacuer certaines émotions lourdes sur certaines situations plus compliquées ;
- Elles offrent une véritable transmission d'informations sur les usagers mais aussi sur les services et leur fonctionnement ;
- C'est un lieu d'échanges et de rencontre entre les professionnels du réseau ;
- Ces réunions permettent à notre Chargée de projets, qui en assure l'animation, de mieux comprendre la réalité de terrain.

5) Réunions de Coordination psychosociale autour des situations complexes

- Elles permettent de faire le point sur des situations en replaçant l'utilisateur au centre du processus et en l'impliquant dans son parcours ;
- Elles permettent aux multiples professionnels qui gravitent autour d'un même usager de se rencontrer, de se concerter ;
- A l'issue de chaque réunion, tout le monde sait qui fait quoi et se met d'accord sur le sens de l'orientation utile ;
- Un suivi systématique des situations traitées a été mis en place par notre Chargée de projets.

6) Formation des professionnels

- Chaque année, un investissement budgétaire considérable est réalisé dans la formation des professionnels du réseau, ce qui contribue à renforcer la professionnalisation ;
- Une participation large des acteurs des différentes institutions du réseau ;
- Des programmes construits à la carte en vue de répondre au mieux aux attentes ;
- La présence de formateurs très souvent de qualité par rapport aux connaissances utiles pour dispenser les objectifs fixés ;
- Un taux de satisfaction générale souvent assez élevé.

7) Projet Capteur de logement

- Relations et contacts avec propriétaires

La relation de confiance s'installe avec le propriétaire lorsque celui-ci décide de nous confier son bien. Le rôle de médiateur du Capteur est un réel atout pour le propriétaire.

- qualité et prix des biens mis en location

L'agent arrive parfois à négocier le prix des biens mis en location.

- Relations et contacts avec les professionnels du réseau via la procédure

Au fur et à mesure du temps, la qualité des contacts avec les professionnels s'améliore. Ceux-ci ont compris qu'une présélection de candidats est importante pour la pérennisation du projet. Nous observons qu'en ce qui concerne les candidatures transmises, le profil transmis correspond de mieux en mieux au profil recherché pour les biens mis en location.

- Candidats locataires (profils, moyens,...)

La plupart des candidats émanent du CPAS. La guidance budgétaire par le CPAS pour le paiement des loyers est un véritable atout pour convaincre le propriétaire de travailler

avec nous. Il nous arrive aussi d'avoir parfois des candidats avec plus de moyens (ex: mutuelle, allocation personnes handicapées,...).

Sur 106 personnes relogées, 40 % d'entre elles étaient sans-abri lors de l'entrée dans ce projet.

- Outils communicationnels autour des projets

Plusieurs outils ont été créés (affiches, flyers, carte de visites,...) . Cela permet aux propriétaires d'avoir une vue claire sur les services proposés par le capteur. Cela amène des prises de contacts spontanés.

8) Observatoire de la grande précarité

- Nous disposons d'un logiciel informatique qui facilite la récolte des données et en assure sa fiabilité (gain de temps et d'énergie) ;
- Il y a une solide Implication des professionnels dans ce travail fastidieux de récolte.

9) Projet Belgian Homeless Cup

- Les partenaires du réseau croient au bien fondé de ce projet et à ses vertus envers les usagers. Nous disposons d'un solide soutien à tous les niveaux décisionnels du Relais Social ;
- Forte implication des intervenants (entraînements, tournois, réunions,...)

10) Etude sur les jeunes en grande précarité

Notre projet est en cours mais nous voulons surtout :

- faire le point sur la situation des jeunes sur La Louvière ;

	<ul style="list-style-type: none"> • comprendre comment ils en sont arrivés là et pourquoi il leur est difficile d'en sortir. <p>11) Groupe de parole des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mieux comprendre le quotidien de nos usagers en leur donnant la parole ; - En dehors de tout jugement, laisser la libre expression des pensées, avis et opinions.
Faiblesses	<p>12) En matière de gestion des projets (Suivi, évaluations, contrôle financier continu,..)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les délais serrés pour le contrôle budgétaire final des projets au vu de la date de rentrée du R.A.S.H. ; - Il est de plus en plus difficile de tenter de couvrir les coûts des projets locaux qui sont pour la plupart, des projets structurels répondant à des besoins réels ; - La fatigue constatée chez certains professionnels qui s'essouffent face au public de plus en plus complexe à prendre en charge (Santé mentale, agressivité, non demande,...) ; - L'impossibilité de soutenir de nouvelles actions au sein du réseau. <p>13) Coordinations – Concertations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il arrive que des professionnels relayent des difficultés qui résultent de leur fonctionnement spécifique et qui pourraient être amenuisées par une remise en question de la pratique ; - Il est difficile de maintenir un rythme plus soutenu dans les réunions de coordination à certaines périodes où la présence d'autres priorités est assez marquée (R.A.S.H, P.G.F., Evaluations,...) ;

- Garder le dynamisme utile aux animations n'est pas toujours facile sur la durée.

14) Plans saisonniers

- Il est impossible techniquement de prévoir un accueil synergisé en soirée à l'abri de nuit. Ceci dit, l'adaptation des règles du D.U.S. lors des soirées de gel, apporte un précieux soutien, et à l'équipe éducative et aux usagers dans le besoin ;
- Une saturation de certains dispositifs en raison du choix d'accueillir tout demandeur quelle que soit sa commune d'origine alors qu'il existe une procédure COCOREL limitant la durée de l'aide aux usagers issus des Villes couvertes par d'autres Relais Sociaux ;
- Le manque de moyens financiers permettant de renforcer tous nos lieux d'accueil (chaque année, nous renforçons l'accueil de jour pour étendre les plages d'accès au service mais avons plus de difficultés de renforcer l'équipe de l'abri de nuit et l'impossibilité de soutenir davantage le Relais Santé qui voit plus de personnes).

15) Réunions cliniques avec les services de 1^{ère} ligne

- La taille assez réduite du groupe et le fait que s'il y a plusieurs absences, la réunion perde tout son sens.

16) Réunions de Coordination psychosociale autour des situations complexes

- Nous souhaitons que les usagers soient présents à la réunion, mais parfois ils ne le sont pas car soit, ils ont oublié la rencontre, soit ils n'avaient plus envie de venir. Pour certains, les mobiliser reste une gageure.

17) Formation des professionnels

- Certaines institutions du réseau ont de lourdes procédures pour permettre à leurs agents de s'inscrire, ce qui peut être dissuasif ou encore, créer des retards pour

les inscriptions en fonction de nos délais, voire même de barrer l'accès à une groupe déjà complet ;

- Certains professionnels éprouvent des difficultés pour faire des liens entre les apports des formations et leur pratique professionnelle. Il peut y avoir un manque de créativité ;
- Il est impossible de satisfaire les professionnels à 100 % dans la mission formative. Malgré que les participations soient souvent sur base volontaire, nous trouvons toujours au moins 2 professionnels qui trouveront à « redire »...et parfois où l'on s'y attend moins (le repas, le temps de formation, les exercices, être invité à prendre la parole, à faire un jeu de rôle).

18) Projet capteur de logement

- Relations et contacts avec propriétaires

Nous n'avons pas le droit à l'erreur. En effet, lorsque le propriétaire a une mauvaise expérience avec un candidat envoyé par le capteur de logement, celui-ci ne nous confie plus de bien.

- Qualité et prix des biens mis en location

Des propriétaires profitent parfois de la misère des gens pour offrir des biens de mauvaise qualité à prix exorbitants. En tel cas, nous ne collaborons pas avec ces personnes peu scrupuleuses ; ce qui impacte aussi nos chiffres généraux.

- Relations et contacts avec les professionnels du réseau via la procédure

Les professionnels poussent parfois les candidats pour accepter une maison qui ne correspond pas forcément aux critères de recherche de la personne, invoquant la situation d'urgence.

Il peut arriver, en période de congé, que des offres locatives ne soient pas alimentées faute de candidatures transmises dans de brefs délais.

- Candidats locataires (profils, moyens,...)

Dans le cas où le candidat ne bénéficie pas d'un RIS, la guidance budgétaire n'est pas possible. La crainte des propriétaires est que le loyer ne soit pas payé. D'autre part, lorsqu'une guidance budgétaire est mise en place, le locataire peut la retirer à tout moment.

Le revenu peu élevé des candidats constitue un frein pour le propriétaire.

- Outils communicationnels autour des projets

Manque de moyens financiers pour développer les supports (impression, mises en page,...)

19) Observatoire de la grande précarité

- La découverte du nouveau logiciel pour tous. Nous prenons l'année 2017 comme une année test qui nous permettra d'apporter les modifications nécessaires.

20) Projet Belgian Homeless Cup

- Il faut constamment être derrière les joueurs pour ne pas perdre leur engagement (leur rappeler les rendez-vous, aller les chercher,...)

21) Etude sur les jeunes en grande précarité

- Rencontrer les jeunes prend du temps, le temps qu'ils nous accordent leur confiance et ensuite qu'ils se livrent.

	<p>22) Groupe de parole des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> - La concentration assez limitée des usagers ; - A certains moments un taux de participation assez faible ; - La nécessité d’adopter une méthodologie de gestion de conflits dans le groupe en fonction des représentations et expériences des participants.
Opportunités	<p>23) En matière de gestion des projets (Suivi, évaluations, contrôle financier continu,..)</p> <p>L’existence de services spécialisés dans la prise en charge des grands précarisés est une plus-value dans les Villes et les années d’expériences cumulées permettent véritablement d’adapter les offres.</p> <p>Chaque usager désireux de sortir de la rue, trouvera au sein du réseau des orientations possibles et une aide concrète à son insertion sociale, en logement ou socio-professionnelle.</p> <p>24) Coordination – Concertations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les professionnels fonctionnent dans une véritable dynamique de réseau et d’échanges. Si parfois ils expriment des difficultés par rapport à certains publics, ce sont les regards extérieurs portés par des formateurs qui constatent que nos services travaillent bien. - Les échanges entre professionnels de secteurs différents (santé, santé mentale et secteur social) permettent de découvrir les réalités de chacun et de soulever quelques difficultés du quotidien. <p>25) Plans saisonniers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Même analyse qu’au sein du point 23. - La présence de dispositifs spécialisés à La Louvière implique la présence d’usagers venant de la Région du Centre et qui n’ont pas toujours la chance d’avoir des prises en charge spécifiques dans les communes extérieures.

26) Réunions cliniques avec les services de 1^{ère} ligne

- Ce travail permet à la Coordination générale de mieux prendre connaissance de la réalité de terrain, d'identifier les besoins, de révéler les problèmes potentiels et de réfléchir à des solutions possibles.

27) Réunions de Coordination psychosociale autour des situations complexes

- Ces réunions assurent un suivi individuel à l'utilisateur par un centrage des acteurs sur sa situation spécifique ;

- Elles donnent la possibilité de s'accorder sur les missions et objectifs de chacun en considérant la part d'investissement de l'intéressé.

28) Formation des professionnels

- L'offre de formations sur mesure avec accès gratuit est une véritable plus-value dans le cadre du renforcement de la professionnalisation des acteurs du réseau. La société est complexe, le quotidien évolue sans cesse et la formation reste un pilier de soutien possible aux professionnels des différents services du réseau.

29) Projet capteur de logement

- Relations et contacts avec propriétaires

Lorsque le propriétaire est satisfait du projet, il n'est pas rare que celui-ci revienne vers nous avec un, voire plusieurs autres biens à nous confier.

Pour le propriétaire, il y aura toujours un enjeu de trouver un locataire correct, stable, régulier dans ses paiements et sérieux dans la tenue de bien. Notre projet tente d'aider les personnes qui ont besoin d'un logement ainsi qu'à s'inscrire dans les devoirs du

locataire tout autant que dans les droits.

- Qualité et prix des biens mis en location

Pour de nombreuses personnes, avoir un logement pérenne et à prix abordable est une véritable opportunité permettant de mieux structurer leur vie. Se loger reste plus que jamais un besoin primaire.

- Relations et contacts avec les professionnels du réseau via la procédure

Au fur et mesure que le projet prend de l'ampleur, certains services extérieurs demandent à faire partie du projet et ainsi recevoir les offres de logement (ex: le S.P.A.D. « Entre-temps », des Unités de Soins du Centre Psychiatrique Saint-Bernard,...)

- Candidats locataires (profils, moyens,...)

Les nouveaux services rejoignant le projet permettent d'avoir des candidats venant d'horizons différents et d'élargir la demande et ainsi le nombre de candidats proposés aux propriétaires.

30) Observatoire de la grande précarité

- Le travail de collecte de données effectué en collaboration avec l'IWEPS pour les axes des Relais Sociaux ainsi qu'avec l'Observatoire Wallon de la Santé pour les Relais Sociaux permet de récolter des données spécifiques sur la grande précarité ; ce qui contribue à l'information du Gouvernement Wallon ;

- Ce travail conséquent permet de faire le point chaque année sur la réalité de terrain de nos services et donne l'occasion d'effectuer des comparaisons avec les années précédentes en vue de dégager les tendances.

	<p>31) Projet Belgian Homeless Cup</p> <ul style="list-style-type: none"> - C'est un projet qui favorise la réinsertion des usagers sur différents plans ; - Il s'agit d'une nouvelle offre dynamisante parmi les orientations proposées aux usagers et qui, à travers ce projet, permet d'apporter d'autres orientations utiles aux participants en fonction de leurs besoins ; - Cette action nourrit aussi par son originalité, le travail de réseau grâce aux collaborations qui existent. <p>32) Etude sur les jeunes en grande précarité</p> <p>Cette problématique se rencontre au sein d'autres Relais Sociaux Wallons qui mènent des recherches.</p> <p>A La Louvière, l'occasion nous est donnée de faire le topo de la situation des jeunes 18-24 ans afin de trouver des pistes concrètes de travail pour tenter de remédier à la situation.</p> <p>Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté a marqué son intérêt pour travailler avec les Relais Sociaux sur le sujet.</p> <p>33) Groupe de parole des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ce type de travail permet de récolter les besoins des usagers et de relayer la parole aux autorités et éventuellement au niveau politique.
Menaces	<p>De manière générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'annonce d'une réforme sur les points A.P.E. qui risque de mettre à mal 2 projets locaux (capteur de logement et Chargée de projets) en cas de suppression des moyens utiles ;

- L'insuffisance budgétaire générale dédiée aux projets qui menace dans 1 an l'emploi des opérateurs car nous sommes actuellement en effort budgétaire de restriction de plus de 6 % des besoins réels ;
- La confusion chez certains mandataires qui existe autour des spécificités des P.C.S. et Relais Sociaux Wallons ainsi que la pensée simplificatrice d'unification de ces 2 dispositifs pourtant de compétence géographique différente.

34) En matière de gestion des projets (Suivi, évaluations, contrôle financier continu,..)

- Le budget dédié aux projets ne suffit plus à couvrir les besoins réels des services et dans 1 année, nous craignons fort de devoir toucher au personnel ; ce qui entraînera de lourdes conséquences sur les services, l'accueil et les offres possibles ;
- Des partenaires pourraient se décourager à la longue, n'ayant aucune possibilité de mener une action utile par un financement auprès du Relais Social ;
- Les projets dynamisant les usagers désireux de s'en sortir provoquent aussi parfois la fuite d'autres usagers qui ne souhaitent pas suivre ce cadre plus participatif ;
- Le fait que des personnes très abimées, cumulant multitude de problèmes, ne fréquentent même plus les lieux d'accueil à bas seuil tant ces personnes sont en décalage avec les règles de base de la vie en collectivité.

35) Coordination – Concertations

- Sur la durée, un risque d'essoufflement des acteurs inscrits dans le processus ;
- Un travail, le nez sur le guidon, en vase clos, sans laisser d'entrée aux expériences extérieures intéressantes ;
- Ne pas être en mesure de solutionner les problèmes généraux déposés et évoqués par les professionnels, ce qui les découragerait à long terme.

36) Plans saisonniers

Nous observons une augmentation des fréquentations au sein de nos dispositifs et

n'avons pas la possibilité de répondre aux besoins de tous les usagers. Il conviendra de redéterminer les règles d'accès au sein de nos services surtout pour les usagers venant d'autres Villes couvertes par des Relais Sociaux.

37) Réunions cliniques avec les services de 1^{ère} ligne

La réalité du monde professionnel se complexifie toujours davantage (Faire plus avec moins de moyens) et donc, le risque principal serait l'impossibilité des professionnels à accorder quelques heures par semaine à ce type de travail en réseau.

38) Réunions de Coordination psychosociale autour des situations complexes

Même menace potentielle qu'évoquée ci-avant.

39) Formation des professionnels

- La principale menace pouvant exister est que la saturation de travail quotidien implique même pour les agents désireux de se former, une impossibilité à libérer du temps pour le faire.

40) Projet capteur de logement

- Relations et contacts avec propriétaires

Lorsque le propriétaire a une mauvaise expérience avec un candidat envoyé par le capteur de logement, celui-ci ne nous confiera plus de bien et risque aussi de faire une promotion négative de l'action. Le bouche à oreille pourrait alors avoir un effet néfaste plus global sur le projet.

- Qualité et prix des biens mis en location

Le prix de l'immobilier ne cesse d'augmenter. Les personnes dans le besoin ont tendance à accepter n'importe quel logement, parfois insalubre.

D'autres personnes n'ont pas même une once d'espoir en dehors de l'occupation de logements de transition nettement plus accessibles financièrement mais pour une durée limitée.

- [Candidats locataires \(profils, moyens,...\)](#)

Les candidats locataires proposés refusent le bien

41) Observatoire de la grande précarité

- Lorsque de nouveaux items sont introduits dans le cadre de la récolte de données, cela est assez lourd à porter au niveau opérationnel ;
- La nécessité d'être clair sur les objectifs visés par les récoltes de données, ce qui ne semble pas du tout être le cas autour du programme Mehobel qui inquiète sur les attentes Fédérales.

De manière générale, dans certaines Villes Wallonnes, nous observons l'apparition de mesures assez drastiques prises à l'encontre des sans-abri (Manche tournante, règlement contre la mendicité, tendance à les écarter des centres urbains). Ces approches éloignent les problèmes et ne résolvent absolument rien.

42) Projet Belgian Homeless cup

L'absence de subvention annuelle rend plus difficile la conduite de ce projet nécessitant des frais spécifiques (matériel, transport,...)

43) Etude sur les jeunes en grande précarité

Fin de l'année 2016, toutes les données et synthèses des recherches de notre agent dans

la littérature scientifique ont été perdues suite à une attaque virale. Tout est à refaire.

44) Groupe de parole des usagers

Ce type de travail est aussi tributaire de l'état de santé physique et psychique des usagers qui restent assez fragilisés. S'ils ne se sentent pas bien, ils ne viennent pas au groupe de parole. Nous devons composer avec cette réalité fluctuante.