

RASH 2021

Personnel de la Coordination générale :

Le coût salarial total se chiffre à 325 582,78 € pour l'ensemble de l'équipe, soit :

- 98 307,91 € pour le Coordinateur général
- 18 289,54 € pour la Coordinatrice adjointe
- 62 841,24 € pour l'agent administratif
- 49 706,76 € pour la capteuse logement
- 44 295,54 € pour le chargé de projets
- 44 026,36 € pour la Case Manager
- 8 115,43 € pour le trésorier

Activités réalisées l'année précédente : Personnel

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

Indiquer le nombre moyen sur l'année d'équivalent temps plein (subventionné ou non) qui reprend le personnel d'encadrement, le personnel administratif, les assistants sociaux,

Hommes : 2,10

Femmes : 4

Total : 6,10

Nombre d'ETP que le Relais Social contribue à engager chez les partenaires grâce à leurs subventions des projets

Indiquer le nombre moyen sur l'année d'équivalent temps plein (subventionné ou non) qui reprend le personnel d'encadrement, le personnel administratif, les assistants sociaux,

Hommes : 8 pour 7,5 TP

Femmes : 12 pour 11,10 TP

Total : 20 pour 18,60 TP

Activités

Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)

Nombre d'interventions (crise + travail de jour) :

Au total 1 106 interventions d'urgence en horaire diurne et en extra-horaire ainsi qu'accompagnement intensif de jour.

Commentaire :

Cela correspond à 720 interventions en accompagnement intensif de jour, 94 interventions d'urgence en horaire diurne et 131 en extra-horaire.

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre de nuitées (Abri de nuit + logement DUS) : **7 178** nuitées.

Commentaire : 3 943 nuitées pour l'abri de nuit et 3 235 pour le DUS.

Travail de rue

Nombre d'interventions (Educmobiles) : 5 247 interventions.

Commentaire :

1 768 écoutes/soutien psychologique, 131 1^{er} accueil, 1 847 maintien du lien, 62 accompagnements téléphoniques, 53 accompagnements physiques et 1 386 orientations.

Accueil de jour (AJ)

Nombre de contacts (Etape + AIS Logicentre) :
5 548 contacts

Commentaire :

Etape :

- 3 126 hors PGF comprenant 2 590 accueils homme et 536 accueils femme ;
- L'extension PGF comprend 1 716 accueils (1 442 hommes et 274 femmes).

AIS Logicentre :

- 361 visites domiciliaires ;
- 345 rendez-vous au bureau.

Relais Santé

Liste des partenaires chez lesquels des permanences sont tenues :

1. Centre d'accueil de jour « l'Etape » ;
2. L'abri de nuit « Le Tremplin » ;
3. La maison d'accueil « L'Abri ».

Nombre de permanences tenues au sein du Relais Santé :
249 permanences

Nombre de dossiers actifs :
258 dossiers

Nombre de dossiers nouveaux ouverts :
127 nouveaux dossiers

Housing First

Liste des opérateurs partenaires du projet : /

Nombre d'interventions (*visites à domicile, accompagnements physiques, contacts téléphoniques/par mail/par courrier*) : /

Capteur de Logement

Nombre de logements captés (*Le nombre de logements captés pour l'année de référence, indépendamment du fait que les logements soient occupés par la suite par les bénéficiaires du projet*) :

31 logements captés, dont 23 attribués.

Nombre de situations :

- Prises en charge : 51
- Ayant abandonné : 16 (ceux qui ne sont plus en logement depuis 2021)
- Mises en logement : 23
- Nombre de situations ayant été maintenues dans le logement plus de 9 mois : 39
- Commentaire :

Prise en charge : 23 ménages relogés – 27 ménages suivis pour problèmes – 8 demande de logements n'ayant pas abouties ;

Ayant abandonné : 58 ménages au total depuis le début de l'action en janvier 2015 ;

Mise en logement : 257 personnes différentes depuis le 1^{er} janvier 2015.

Maintenues dans le logement depuis plus de 9 mois : 113 ménages sont toujours en logement depuis 2015 et 22 ménages pour 2021 ce qui fait au total 135 ménages toujours en logement.

Remarque : 221 personnes différentes, enfants inclus sont toujours en logement sur les 257 personnes relogées depuis le début. (86% de taux de maintien en logement)

Bénéficiaires - Nombre d'usagers

	Hommes	Femmes	Total
D.U.S.	334	172	506
Hébergement d'urgence	293	68	361
Travail de rue	272	61	333
Accueil de jour	231	47	278
Relais Santé	215	57	272
Housing First	/	/	/

Bénéficiaires : Capteur Logement - Nombre d'usagers mis en logement (que chiffre 2021)

	Hommes	Femmes
Adultes	16	6
Enfants	7	6
Total	23	12

Données particulières

Liste des concertations (indiquer les sujets traités en concertation) :

- Travail avec les autorités :

- 9 réunions GT 0 sans-abri Lutte COVID Région Wallonne (priorité sur la vaccination) :
 - Suivi de la crise sanitaire : 04/02
 - Suivi de la crise sanitaire : 25/02
 - Evocation de la vaccination : 15/04
 - Etat d'avancement sur l'organisation de la vaccination : 12/05
 - Bilan de la vaccination en cours : 11/06
 - Etat d'avancement de la vaccination : 20/06
 - Topo sur les modes de vaccination : 29/06
 - Bilan de la vaccination : 22/09
 - Situation dans les villes : 30/11

- 5 Réunions diverses liées à la vaccination :
 - o Rencontre de la Ville pour la vaccination : 05/03
 - o Rencontre de la Fédération des Maisons médicales : Les 31/05 et 29/06
 - o Conférence donnée par le Coordinateur général sur l'organisation de la vaccination des personnes vulnérables lors d'un webinaire organisé par l'O.S.H. : 28/05

- 6 réunions avec la DGO 5 et le Cabinet de l'Action Sociale :
 - 2 réunions : *Groupe de travail sur la création d'un cadre pour l'accueil de jour* : 18/01 et 25/02
 - 2 réunions : Cadre du financement des Relais Sociaux : les 26/02 et 24/03
 - 1 réunion avec Mr Egon dans le cadre de la stratégie de réduction du sans-abrisme : 21/10
 - 1 réunion informative sur la réforme A.P.E. avec Mr BIERLAIRE, conseiller de la Ministre Wallonne de l'Emploi : 22/11
- Comité d'approbation du travail de capteur de logements en présence de la responsable du Cabinet du Ministre Wallon du Logement et de la Direction des Etudes et de la Qualité du Logement : 29/03
- Journée d'échanges dans le cadre de l'appel à projets Housing First/Renforcement des trajectoires – Relais Social de La Louvière retenu dans cet appel à projets : 10/10
- 3 réunions avec l' IWEPS :
 - o le 12/01 en vue de présenter notre chargé de projets et de faire le point sur les enjeux de la mission de collecte
 - o le 25/01 avec tous les chargés de projets
 - o Le 22/02 avec le Coordinateur général dans le cadre d'une étude sur l'impact de la crise Covid
- Inspection financière de la DGO 5 sur les projets, frais de fonctionnement et personnel de la Coordination générale : 04/08

Articulations au sein du secteur public local :

- 1 Comité d'Accompagnement du PCS de la Ville de La Louvière : 31/03 (suivi des projets)
- Utilisation du logiciel « Wilway » reprenant les projets du Plan Stratégique Transversal de la Ville/C.P.A.S. auquel est associé le RSULL :
 - Formation au logiciel : 28/01
 - Le point sur l'évolution des actions : 10/06
 - Evaluation des actions : 15/11
- Projet Eté solidaire visant les sans-abri en collaboration avec le P.C.S. de la Ville de La Louvière (Axe Participation Citoyenne)
 - Réunion de 1^{er} contact : 11/02
 - Réunion organisationnelle : 04/05
 - Evaluation finale et évocation des difficultés rencontrées : 14/10
- Réunions Helios (Ville/CPAS/Police/acteurs sociaux via ce plan zonal d'analyse des jeunes, des bandes, regroupements divers et des diverses nuisances)
 - 18/11 et 09/12
- 5 Participations aux travaux de la Plate-Forme Santé de la Ville de La Louvière : 06/01, 24/03, 23/06, 22/09 et 27/10 (Actions dans le secteur de la santé)

- Réunion avec le Président du C.P.A.S pour examiner le renforcement possible du Relais Santé : 21/05
- Réunion avec le Président du C.P.A.S. quant au projet d'avenir de l'abri de nuit et des travaux utiles : 08/03
- Via le Relais Santé, séance d'information sur le dépistage de l'Hépatite C (Médibus) : 21/09
- Rencontre avec la Directrice du C.P.A.S. dans le cadre de l'étude des besoins du Relais Social pour le déménagement annoncé : 18/03 et 27/04
- Déménagement de l'équipe de la Coordination générale : 29/09
- Rencontre avec la responsable d'Educmobiles (C.P.A.S.) en vue d'évoquer le suivi d'une situation difficile avec l'accompagnatrice des primo arrivants en rue : 29/04

Missions spéciales confiées au R.S.U.L.L.

- Plan de relance de la Ville de La Louvière – Versement de subventions de la Ville en soutien à 14 institutions sociales du réseau (62 500 €) + contrôle de la justification :
 - Réunion organisationnelle via Comité de Direction Ville et C.P.A.S. : 10/03
 - Réunion organisationnelle avec Ville et C.P.A.S. : 19/05
 - Rencontre responsables du collectif « Marche des Migrants de la Région du Centre » pour analyse de leurs justificatifs : 18/11
 - Organisation de la vaccination des usagers fragilisés en collaboration avec les services du réseau, le C.P.A.S. de Chapelle-Lez-Herlaimont, le P.C.S. de Braine-Le-Comte,... : Les 22/06

- Missions générales du Relais social :

- Inspection de Cohezio dans le cadre de la prévention au travail : 21/01
- 2 Assemblées Générales (poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées) : 24/06 et 30/11
- 9 Conseils d'Administration (*poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées*) : 01/02, 06/05, 24/06, 27/08, 03/09, 13/09, 20/10, 30/11 et 14/12
- 6 Comités de Pilotage (*poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées*) : 23/02, 23/04, 08/06, 11/08, 24/09 et 23/11
- 7 réunions COCOREL (Entre Coordinateurs généraux des Relais Sociaux) : 29/01, 11/02, 26/02, 26/03, 30/04, 25/06, 03/09 et 19/10
- 3 réunions Plan Grand Froid
 - Evaluation intermédiaire PGF 2020-2021 : 18/01
 - Evaluation finale PGF 2020-2021 : 19/04
 - Préparation du PGF 2021-2022 : 21/10
- 1 réunion organisationnelle Plan Canicule « Eté 2021 » : 15/06

- Réunion des vérificateurs aux comptes du RSULL : 21/06
- Organisation d'examens de recrutement RSULL (Epreuves écrites et orales)
 - Remplacement de la capteuse de logements : 17 et 30/08
 - Coordinatrice adjointe : 18 et 31/08
 - Assistant social/coordonateur Housing First : 08 et 16/12
 - Educateurs Housing First : 10 et 20/12
- Projet socio sportif Younited (Organisation)
 - Réunion avec Président RSULL : 11 février
 - Passage lors du Tournoi de Frameries : 22/11
- Travail d'encadrement de stagiaires – Rencontres d'étudiants
 - Rencontre d'une stagiaire assistante sociale (2^{ème} année Condorcet) : 08/10
 - Rencontre d'élèves de 5^{ème} année secondaire (section sociale) de Sainte-Thérèse à Manage : 29/10
 - Rencontre du superviseur de stage de l'élève de seconde année : 17/11

Travail autour des projets subventionnés

- Travail autour du bar à soupe de la Maison Croix-Rouge :
 - Inspection A.F.S.C.A. du Bar à soupe : 20/01
 - Accueil de l'expert technique : 20/01
 - Formation des volontaires du Bar à soupe par le Coordinateur général : 20/02
 - Réunion organisationnelle : 07/05
 - Réunion avec autorités : 22/10
- Réunion de Coordination entre la Coordination générale, la Police, l'abri de nuit et le centre de jour : 04/03
- Rencontre de crise avec des représentants du C.A. de Picardie Laïque : 03/08
- Inspection DGO5 pour l'abri de nuit en présence du Coordinateur général : 22/09
- Rencontre par le Coordinateur général des hébergés de l'abri de nuit suite au problème de fermeture du dispositif en raison de maladies au sein de l'équipe : 12/10
- Réunion AIS Logicentre – accompagnante des primo arrivants – Coordinateur général en vue de préciser les modalités de collaboration pour l'accompagnement des personnes relogées : 21/04
- Réunion avec l'attachée spécifique de la Direction du C.P.A.S. et responsable du Relais Santé et d'Educmobiles en vue d'aborder les nuances utiles quant à l'évaluation du P.G.F. : 27/04

Articulations avec le secteur de la santé mentale :

- R.A.S.A.C. : C.A. en visio le 07/09
- 7 réunions de Comité de Fonction 5 au sein du Réseau en santé mentale MOSAIQUE : 28/01, 25/02, 29/04, 24/06, 30/09, 28/10 et 09 décembre
- Réunion avec la responsable de l'équipe Mobile 2B pour étudier les collaborations avec notre réseau : 20/09
 - Membre du jury en vue du recrutement des coordinateurs locaux des projets en santé mentale : 02/12
- Réunion visant le projet des psychologues de 1^{ère} ligne : 08/12

- Participation au C.A. et à l'A.G. de l'A.S.B.L. « Parenthèse » regroupant les Relais Sociaux de Mons et La Louvière : 02/02, 07/06, 22/06 et 23/11. (Le Coordinateur général est vérificateur aux comptes et secrétaire de l'A.S.B.L.)

Participations élargies :

- Rencontre de la Coordinatrice de la Plateforme pour le service Citoyen en vue d'impulser des collaborations sur La Louvière : 24/02
- Réunion avec Maëlle en vue de prodiguer des conseils pour la création d'un Relais Social dans le Brabant Wallon : 02/03
- Rencontre de Mr Marcon (Squats organisés) : 16/03
- Rencontre OST Cœur du Hainaut dans le cadre de la lutte contre les épidémies : 16/03
- Webinaire de l'A.M.A. « Et si les services d'aide aux sans-abri n'existaient pas ? » : Le 07/05
- Participation au Chantier 21-22 du Réseau Egalité d'Ottignies travaillant sur la remise en question des processus actuels d'évaluations : 03/10
- Rencontre Mr Bianco du service Activation vers l'insertion professionnelle d'un public de la santé mentale : 25/10

Créations de projets/innovations sociales

- Nom des projets créés avec le relais accompagnateur :

- DUS
- Educmobiles
- Relais Santé
- Abri de nuit Le Tremplin
- Centre d'accueil de jour L'Etape
- Renforcement de l'accompagnement social à l'AIS Logicentre
- Professionnalisation de l'accueil à l'ASBL Utopie
- Complément d'offres de soin en Alcoologie aux personnes en précarité sociale avec le Centre de Santé de Jolimont devenu en 2021 l'ASBL Le Bosquet
- Le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx

- Nom des projets créés par le relais comme porteur :

- Capteur de logements
- Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)
- Travail du Chargé de projets

- Nom des actions du Relais Social comme opérateur :

- Younited Belgium avec le RFC Houdinois, le C.P.A.S. (DUS et Educmobiles), la Maison d'accueil « l'Abri » et Picardie Laïque
- Vaccination des personnes en grande précarité

AUTRE

- Supervisions (nombre ou fréquence) :

- Supervisions collectives dispensée par le C.F.I.P. en 12 séances de 2h (3 séance/service) aux services DUS, Logement, Educmobiles et Relais Santé du 23/09 au 23/11

- Liste des formations/informations organisées par le Relais Social :

- Dernière journée de perfectionnement en Process Com' dispensée le 15/10 pour un groupe
- 5 séances de Work Café d'1h30 à l'attention des professionnels du réseau entre le 30/09 et le 06/12
- 3 séances de Work Café d'1h30 à l'attention des membres du Comité de Pilotage entre le 23/09 et le 06/12
- 3 séances de co-construction de 3h/séance entre le DUS et les services sociaux des 2 hôpitaux partenaires du RSULL, dispensées par l'A.S.B.L. Stics entre le 01/10 et le 26/11. Une 4^{ème} séance a été commandée sur le budget 2021 est programmée au 21/01/2022.

- Liste des formations/informations suivies par le Relais Social :

- 3 séances de Work Café à l'attention des membres du Comité de Pilotage entre le 23/09 et le 06/12

AUTO-EVALUATION

Ce bloc reprend les caractéristiques actuelles de l'institution, vues comme des forces ou des faiblesses selon les activités. Elles concernent généralement les ressources humaines, les capacités financières, les savoir-faire, le dispositif, ...

5.1. FORCES

Travail de communication transversale

- Création d'outils infographiques afin de communiquer sur les réseaux sociaux
- Maintien du site web à jour (fond et forme)

Organisation de la vaccination des usagers

- Collaboration très active des partenaires pour orienter les usagers vers le centre de vaccination
- Communication claire et transmission d'informations aux services ayant orienté des usagers
- Collaboration avec d'autres C.P.A.S. pour organiser la vaccination de leurs usagers

Plan de relance de la Ville de La Louvière

- Réactivité des différents opérateurs pour permettre l'établissement d'un état des lieux
- Rapidité pour la mise en place d'une stratégie d'aide et la proposition d'une bonne utilisation du budget accordé pour la Ville aux opérateurs.

Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

- Création par notre chargé de projets d'un outil informatif de type « Surviving in Brussels » via le Relais Social (La Louvière Solidaire).

- Multiplicité des informations aux usagers.

Housing First

Consignes claires pour le lancement du Housing First à La Louvière, projet porté par le Relais Social, soutien de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale et appel à projets au niveau Fédéral.

Gestion Projets

- Maintien du suivi intensif des projets et soutien des actions

- Aide proactive à la recherche de solutions face aux nombreuses sollicitations

- Poursuite du travail en réseau des opérateurs dans le contexte socio sanitaire difficile

- Renforcement continu des services grâce au soutien de la Wallonie

Coord/Concertations

- Libre parole donnée aux partenaires et la Coordination générale assure le relais de tout ce qu'ils expriment et aussi autant que possible, tente de répondre à ces sollicitations (organisation de rencontres, mise en contact, supervisions, work café...)

- C'est un lieu d'expression pour chaque acteur du réseau

- Régularité de participation de nos professionnels

- Forte activation de la Coordination générale par les opérateurs qui ont rencontré des difficultés diverses (fermetures des services pour maladies, demandes d'aides diverses,...)

- Renforcement de la Coordination générale par une adjointe en vue d'aider à mieux remplir les diverses obligations.

Plans saisonniers

- Des partenaires rôlés dans la prise en charge des usagers

- Tous nos outils de communication ont été améliorés par notre Chargé de projets

- Création d'outils infographiques pour le PGF afin de communiquer sur les réseaux sociaux

- Campagne intensive d'information sur le travail des opérateurs de 1^{ère} ligne.

- Maintien du bar à soupe avec la Croix-Rouge au centre Ville pour renforcer l'offre d'accueil de jour au vu de sa forte utilisation.

- Une bonne articulation entre l'abri de nuit et le DUS pour la prise en charge de soirée des personnes n'ayant pas de place au Tremplin

Coord.psychosociales situations complexes

- Des réunions cliniques ont été proposées aux professionnels présents
- Partage en toute confiance d'informations utiles à l'orientation des usagers
- Echanges sur les réalités professionnelles respectives des uns et des autres

Formation des professionnels

- Le programme de formations 2021 a été construit sur base des mesures intégrant le travail en visioconférence et le distanciel.
- Il a été élaboré au plus près des priorités du moment des services.

Capteur Logement

- Poursuite du travail malgré la crise sanitaire et des personnes ont pu être relogées
- Travail au maintien de la relation de confiance avec les professionnels et les propriétaires
- Qualité du travail de notre agent sur l'analyse du bien mis en location en adéquation avec le prix du loyer
- 86 % de taux de maintien en logement
- L'accompagnement des personnes permet de les outiller dans le but de les rendre plus autonomes.
- Bons relais avec les services chargés d'accompagnement social dans certaines situations problématiques.

Travail d'accompagnement intensif des primo-arrivants en rue

- Poursuite du travail malgré la crise sanitaire.
- Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)
- Disponibilité en raison du nombre de suivis, imposé, permettant de développer le lien de confiance avec le public cible.
- L'accompagnement des bénéficiaires par la méthode de case management
- Poursuite de l'accompagnement à la suite d'une entrée en logement en vue d'apporter un apprentissage et un soutien par rapport aux différentes problématiques rencontrées.
- Centralisation de l'action des différents services autour de l'utilisateur et forte collaboration avec le réseau.

- Pourcentage des personnes relogées = 41 % (14 personnes/34).

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Grâce à ce travail, nous avons une idée précise du degré de précarité de la population prise en charge par nos services
- Travail intensif des professionnels dans ce cadre
- Vision claire de notre Chargé de projets et très bonne connaissance de l'informatique pour optimiser l'usage du logiciel de récolte.
- Suivi très régulier de notre chargé de projets des données récoltées auprès des services afin de tendre vers un traitement annuel idéal.

Younited belgium

- Relance du projet
- Reprise des entraînements
- Participation à un tournoi
- Maintien à jour de la page Facebook dédiée à la communication des joueurs

Groupes de parole des usagers

En raison de la crise sanitaire, dans la même lignée que 2020, les groupes de parole ont été suspendus.

5.2. FAIBLESSES

Travail de communication transversale

- Communiquer est une chose, toucher réellement les cibles visées en est une autre
- 1 seul spécialiste en infographie dans l'équipe de la Coordination générale et donc, problème de doublon en cas d'absence
- La Coordination générale ne dispose pas de spécialiste en communication

Organisation de la vaccination des usagers

- Maintenir la motivation des usagers quant à l'efficacité des vaccins
- Nombreux absents pour les doses supplémentaires

Plan de relance de la Ville de La Louvière

- Des consignes contradictoires d'un service de la Ville par rapport à notre plan d'action ayant semé une confusion chez les opérateurs au niveau de la temporalité de la justification des dépenses.

Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

Le manque d'accès à Internet par les usagers constitue un frein à l'utilisation de l'outil informatique "La Louvière Solidaire »

Gestion Projets

- Les partenaires aimeraient que les moyens soient renforcés toute l'année pour une prise en charge optimale du public
- Un contexte socio sanitaire difficile qui impacte fortement le cadre des équipes chargé de remettre les différents justificatifs et le tout, imbriqué dans des délais serrés pour le contrôle final des projets.
- De nombreuses maladies ayant affecté les offres des opérateurs et des agents à remplacer.
- La réorganisation du travail sur le terrain et ses impacts sur les usagers.

Coord/Concertations

- De nombreux absents et la difficulté de toucher un plus grand nombre de professionnels via les coordinations
- Un contexte sociosanitaire qui a impliqué le report d'un événement de présentation d'un nouveau service.
- Perte de continuité des contacts

Plans saisonniers

- Budget insuffisant pour renforcer selon nos besoins réels durant l'hiver
- Imprévisibilité de la fréquentation du public et incertitude liée au climat
- Le retour à la capacité d'accueil habituelle a amené de nombreux refus faute de place à l'abri de nuit
- Nécessité de revoir les articulations entre des services clés sur des points spécifiques (sanctions, amélioration de la communication,...)
- De nombreux usagers très abimés par des consommations multiples et pour d'autres, troubles sévères en santé mentale, ce qui est difficile à gérer pour les professionnels.

Coord. psychosociales Situations complexes

- Les situations traitées portant sur des personnes très abîmées pour lesquelles il y a peu de possibilités d'avoir une amélioration significative de leur situation
- Manque de services spécifiques adaptés à ce type de public malgré des volontés de collaboration.
- La méthodologie de travail de certains services de santé mentale n'est pas forcément adaptée à la prise en charge des sans-abri les chronicisés.

Formation des professionnels

- Des absences de professionnels durant les différents programmes de formation et donc, pour certains programmes, un impact direct sur le travail mené.

Capteur Logement

Difficulté de trouver des biens à loyers abordables

Certains usagers ont des difficultés de maintien en logement en fonction de carences d'acquis de base

Parfois les offres ne trouvent de réponses auprès des services partenaires

Déconstruire les préjugés de certains propriétaires et trouver des locataires correspondant à leurs exigences.

Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

- Le seuil d'accès au logement en raison de la remise en ordre administrative qui en découle,
- En cas de logement privé, le coût élevé des loyers et les exigences de certains propriétaires,
- Les problématiques et choix des personnes orientées (consommation, absence de repères, allées et venues sur le territoire de compétence du projet,...).

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Limites techniques du logiciel ne permettant pas de bénéficier d'un outil parfait
- Certains services ayant rencontré des difficultés dans son fonctionnement et donc impact sur l'encodage et retards prévus pour le travail d'agrégation.

Younited Belgium

- Une équipe à reconstruire car il ne reste qu'un petit noyau de joueurs.
- L'encadrement est aussi touché par les absences de certains professionnels et par le télétravail

- Essoufflement du chargé de projets qui, à certains moments, doit porter seul les entraînements
- Des opérateurs qui devraient prendre des responsabilités dans ce projet, n'en prennent pas
- Le club qui ne participe pas assez à la résolution des problèmes logistiques.

Etude sur les jeunes en précarité

- Ce travail est suspendu en raison d'autres priorités et ce, dans tous les Relais Sociaux.

Groupes de parole des usagers

- En raison de la crise socio sanitaire, ce type de travail était suspendu jusqu'à nouvel ordre.

5.3. OPPORTUNITES

Travail de communication transversale

- Espérer une meilleure visibilité locale des actions du RSULL
- Cet outil nous amène à espérer l'émergence d'un sentiment identitaire (réseau) et donc d'une reconnaissance du grand public

Organisation de la vaccination des usagers

- Le maintien des centres de vaccination par les autorités Wallonnes devrait permettre de couvrir un maximum de personnes fragilisées pour autant qu'elles soient motivées par la vaccination.

Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

- L'outil informatif « La Louvière Solidaire » est un moyen supplémentaires pour les usagers de connaître les informations du réseau et donc, facilitation de la communication envers les usagers.

Gestion Projets

- Il existe des services spécialisés à La Louvière pour prendre en charge les sans-abri et l'organisation évolue sans cesse.
- Tout sans-abri, qui souhaiterait sortir de la rue, aura la possibilité de le faire.
- La crise COVID a permis l'obtention de moyens supplémentaires permettant de renforcer les actions menées sur le terrain. Ce précieux soutien mériterait d'être posé sur la durée et hors contexte de crise.

Coord/Concertations

- Maintenir une dynamique de réseau
- Nous sommes en mesure d'avoir un regard continu sur la réalité de nos services
- Rôle de relais des difficultés rencontrées par nos partenaires tant auprès du niveau local qu'auprès du Gouvernement
- Découvrir de nouvelles institutions et réfléchir aux nouvelles articulations utiles.

Plans saisonniers

- Il y a des services spécialisés pour prendre en charge le public dans des conditions extrêmes (le cas échéant)
- Des réponses offertes en fonction des besoins des usagers
- De meilleures articulations en soirée entre l'Abri de nuit et le DUS pour autant que des moyens financiers supplémentaires permettent ce renforcement.

Coord. psychosociales Situations complexes

- Travail qui permet l'apport de pistes d'orientation pour des situations complexes qui peuvent aider certains usagers à s'en sortir
- On découvre les réalités d'autres institutions, on voit des points de vue différents, d'autres métiers

Formation des professionnels

- La formation reste un secteur bien utile aux différents professionnels qui ont cette culture de développement de leurs compétences.
- Construire sur mesure des programmes permet d'aller au plus près des besoins réels des professionnels.

Capteur Logement

- Permettre de reloger des personnes.
- Construire un parc immobilier sur base des collaborations satisfaisantes.
- Pour les professionnels, il s'agit d'un outil fondamental d'accès au logement.
- Fidélisation des propriétaires prenant de l'ampleur et permettant d'élargir notre parc locatif.

Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

- L'accès et le maintien en logement,
- Soutien et aide dans les différentes problématiques rencontrées afin d'éviter une rechute.

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Alimente le niveau Wallon de données uniques focalisées sur la grande précarité
- Donne une visibilité au niveau des politiques locales ainsi qu'un levier possible d'actions
- Donne un profil des utilisateurs et marque les tendances d'utilisation des services du Réseau

Younited Belgium

- Exercer un travail social différent des pratiques habituelles
- Méthodologie d'accroche de l'utilisateur différente et porteuse
- Pour les usagers, création de liens sociaux et expérimentations diverses qui va au-delà du football
- Outil fondamental de développement de l'estime de soi
- Des résultats positifs avec des anciens joueurs (insertion en logement, accès au travail,...)

Etude sur les jeunes en précarité

- Donner des pistes de solutions concrètes permettant une prise en charge adéquate de ce public mais aussi des propositions de prévention devant sans doute s'agencer à d'autres niveaux
- Travail intéressant par les étudiants universitaires de Pascale JAMOULLE sur la manière de prendre en charge les sans-abri

Groupes de parole des usagers

- Partager des vécus
- Cela montre que le partage d'informations est important
- L'utilisateur a droit à la parole
- Cela renforce la connaissance, l'estime de soi, le bien-être
- Outil de développement personnel et de découverte

- Permet de relayer des besoins réels

5.4. MENACES

Gestion Projets

- Des subventions qui ne seraient pas à la hauteur des coûts réels des actions
- Impact de la Réforme APE qui risque de mettre en exergue des coûts supplémentaires
- Le déficit budgétaire de la Wallonie qui à moyen terme risque de nécessiter des mesures restrictives

Coord/Concertations

- Difficulté de solutionner des situations extrêmement dures pour les usagers
- La croyance que les dispositifs actuels sont suffisants pour tout prendre en charge.

Plans saisonniers

- Le manque de moyens suffisants toute l'année pour offrir une prise en charge optimale
- Une saturation trop conséquente qui ne pourrait être gérée sur base de notre fonctionnement actuel avec un déplacement massif de personnes vers des solutions de squats.

Coord. psychosociales Situations complexes

- L'inexistence de services adaptés pouvant apporter des réponses adéquates en santé mentale (limites de l'urgence psychiatrique)
- Le travail social avec des personnes de plus en plus détruites par des souffrances multiples
- Les limites du système en ce qui concerne la prise en charge des personnes dangereuses pour elles-mêmes et pour autrui.

Formation des professionnels

- Les professionnels sont surchargés de travail, ce qui ne leur permet pas toujours d'aller se former

Capteur Logement

- Le coût élevé des loyers
- En cas d'insatisfaction d'un propriétaire, mauvaise publicité autour de l'action
- Ne pas avoir de candidats pour une offre de logement

- Impact de la réforme APE sur le poste clé du Capteur de logement qui nécessitera le recours aux subventions facultatives
- Quid du maintien de ce projet important au sein des Relais Sociaux au vu de la réorganisation annoncée au Ministère Wallon du Logement ?

Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

- La difficulté de trouver un logement adapté à la demande
- Le risque de confusion au sein du réseau sur les spécificités des 3 pôles de terrain du relais social (Captation de logements, accompagnement des primos et Housing First)

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Des Responsables politiques qui feraient fi de l'existence des précieuses données récoltées ou minimiseraient l'aspect quantitatif pour justifier des économies potentielles sur certaines activités
- L'apparition de mesures drastiques à l'encontre des sans-abri dans des villes wallonnes
- Un impact direct sur La Louvière tentant d'offrir un accueil optimal

Younited Belgium

- Les opérateurs détacheraient moins de personnel pour l'encadrement des joueurs
- Effondrement du personnel d'encadrement faute de rotation possible et de moyens humains suffisants faute d'implication du réseau
- Absence de moyens financiers pour renouveler l'équipement/matériel et la logistique du projet
- L'absence de candidats joueurs dans le projet

Etude sur les jeunes en précarité

- Ne pas trouver de jeunes acceptant de collaborer à ce travail de recherche
- Des pistes de solutions qui seraient trop complexes à mettre en œuvre et pour lesquelles il y aurait peu de répondant d'autres secteurs clés.

Groupes de parole des usagers

- Nous priver de cet outil ne nous apporterait plus un regard sur les besoins des usagers.
- Le manque de motivation des usagers à occuper cet espace de travail constituerait un sérieux frein.

5.5. PERSPECTIVES

Travail de communication transversale

- Intensifier la communication sur toutes les activités
- Collaborer avec les journalistes d'Antenne Centre ou tout autre média pour envisager un reportage plus long sur le travail des services du réseau auprès des sans-abri

Organisation de la vaccination des usagers

- Poursuivre le travail de vaccination avec les opérateurs du réseau et tenter de raccrocher les usagers démobilisés en cette matière

Gestion Projets

- Maintenir le suivi rigoureux tant administratif que de fonctionnement sur le terrain
- Soutenir au maximum les besoins des opérateurs récoltés lors des évaluations finales
- Accompagner la nouvelle Direction de Picardie Laïque dans la gestion de ses 2 dispositifs et travailler sur les faiblesses génératrices de tensions avec certains services

Coord/Concertations

- Redynamiser cet espace de parole et d'expression
- Cibler les besoins des professionnels, leurs difficultés et proposer des stratégies adéquates en vue d'espérer renforcer l'offre

Plans saisonniers

- Réfléchir à l'avenir du bar à soupe
- Poursuivre la mise à jour les outils informatiques
- Travail sur le site internet du Relais Social et actualisation complète des informations transmises
- Améliorer la communication inter services afin de faciliter les relais de prise en charge
- Travailler sur de nouvelles articulations avec des services de santé mentale pour prévoir des relais pour les situations difficiles.

Coord. psychosociales Situations complexes

- Assurer la continuité de cette offre au plus proche des besoins des professionnels et des usagers
- Viser au maximum la pluridisciplinarité

Formation des professionnels

- Impulser un programme cohérent en continuité des thématiques déjà impulsées et considérant les nouveaux besoins apparus dans le cadre de la crise COVID
- Intégrer les éléments d'analyse des formateurs actifs lors de la dispense du programme 2021

Housing First

- Rencontre des équipes HF en place
- Mise en place d'une méthodologie conforme aux principes du Housing first quant à la prise en charge des usagers et les collaborations à mettre en place avec des services spécialisés
- Formation de l'équipe sur base des besoins du Housing First
- Recherche de logements à dédier à ce projet
- Inclusion des premiers usagers dans ce projet

Capteur Logement

- Trouver un maximum d'offres
- Reloger un maximum de personnes dans le besoin
- Mise en place de conventions claires et de nouveaux outils pour renforcer la prise de conscience des obligations diverses
- Booster la mise en place des suivis sociaux
- Continuer à fidéliser un maximum de propriétaires
- Organisation d'une soirée de remerciement avec les propriétaires qui collaborent dans le projet.
- demander pour réaliser un reportage sur le projet capteur afin de faire connaître celui-ci à de nouveaux propriétaires.

Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

- Prévoir les articulations possibles avec l'équipe Housing First.
- Permettre à l'agent de faire des permanences auprès des services clés du réseau afin d'être en contact direct avec le public
- Dès le retour de notre capteuse de logements, prévoir une articulation directe quant à la recherche de logements spécifiques pour les usagers suivis par notre case manager.

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Amélioration du logiciel de collecte de données avec tous les services
- Créer la collecte de données pour l'équipe Housing First
- Veiller à la bonne exécution de la collecte de données du DUS, disposant d'un autre programme et sur base de l'évolution de leur travail

Younited Belgium

- Redynamiser les rapports avec les responsables du RFC Houdinois
- Acquisition du matériel nécessaire à la poursuite de cette activité
- Veiller à assurer l'ouverture à la mixité dans l'équipe
- Prévoir une collaboration avec le Fedasil
- Renforcer l'équipe d'encadrement
- Trouver une solution sur le problème du transport des joueurs, faute de véhicule disponible
- Reconstruire une nouvelle équipe

Etude sur les jeunes en précarité

- Relancer les Relais Sociaux Wallons sur ce sujet pour actualiser les constats effectués il y a quelques années
- Implémenter la méthodologie commune du travail inter « relais sociaux »
- Amener des pistes concrètes de prise en charge adaptée à ce public
- Envisager l'exploitation pertinente des récits de vie apportés en vue de sensibiliser le monde professionnel et politique sur la réalité vécue par ces jeunes
- Réfléchir à une co-construction possible avec le public étudié

Groupes de parole des usagers

- Poursuivre le travail sur le bien-être en espérant l'intégrer dans le programme de formation du Relais Social
- Explorer le travail possible de l'expression artistique en tant que vecteur/canalisateur des émotions
- Tenter de toucher les usagers fréquentant l'Etape

COMMENTAIRES

De manière générale, même si les services ont continué à fonctionner dans le contexte pandémique difficile, une forte fatigue mentale était perceptible à tous les niveaux d'acteurs du réseau. Par-delà ce constat, chacun a fait ce qu'il pouvait selon les moyens du moment.

A l'instar de l'hommage rendu en 2020, nous saluons le dynamisme des membres de nos instances décisionnelles qui ont constamment prêté attention à l'évolution de la situation locale et qui ont mis un point d'honneur à apporter tout le soutien possible.

De même, nous remercions nos autorités wallonnes pour l'extrême adaptabilité dont elles ont fait preuve et pour le précieux soutien financier sur base des disponibilités budgétaires investies.