

RASH 2022

Personnel de la Coordination générale :

Le coût salarial total se chiffre à **589 186,10 €** pour l'ensemble de l'équipe, soit :

- 105 083,18 € pour le Coordinateur général
- 87 676,31 € pour la Coordinatrice adjointe
- 67 502,32 € pour l'agent administratif
- 31 059,57 € pour le poste de Capteur de Logement (*4 agents concernés sur la subvention 2022*)

Candotti C. : 1 553,03 €

Macchia V. : 15 185,29 €

Peyraga J. : 4 437,31 €

Hublart A. : 9 883,94 €

- 56 181,85 € pour le chargé de projets
- 49 759,93 € pour la Case Manager d'accompagnement des primo-arrivants en rue
- 8 705,56 € pour le Trésorier
- 183 217,38 € pour les 2 A.S. et 2 éducateurs de l'équipe Housing First

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 : 5

Femmes : 6

Total : 11 pour 10,10 TP (1/10^{ème} Temps le Trésorier)

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 : 10 pour 7,5 TP

Femmes : 10 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 712 interventions d'urgence en horaire diurne et en extra-horaire ainsi qu'accompagnement intensif de jour.

Commentaire :

Cela correspond à 428 interventions en accompagnement intensif de jour, 199 interventions d'urgence en horaire diurne et 85 en extra-horaire.

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre de nuitées (Abri de nuit + logement DUS) : **7 372** nuitées.

Commentaire : 4 221 nuitées pour l'abri de nuit et 3 151 pour le DUS.

Travail de rue

Nombre d'interventions (Educmobiles) : 4 649 interventions.

Commentaire :

2 013 écoutes/soutien psychologique, 123 1^{er} accueil, 2 040 maintiens du lien, 39 accompagnements téléphoniques, 73 accompagnements physiques et 361 orientations.

Accueil de jour (AJ)

Nombre de contacts (Etape + AIS Logicentre) :

6 143 contacts

Commentaire :

Etape :

- 3 377 hors PGF comprenant 2 868 accueils homme et 509 accueils femme ;
- L'extension PGF comprend 1 526 accueils (1 255 hommes et 271 femmes).

AIS Logicentre :

- 1 099 visites domiciliaires ;
- 141 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 :

264 permanences

Nombre de dossiers actifs :

182 dossiers

Nombre de dossiers nouveaux ouverts :

126 nouveaux dossiers

Housing First

Liste des opérateurs partenaires du projet :

- ✚ Housing First LAB (fédéral) ;
- ✚ Le réseau mosaïque ;
- ✚ Housing First Charleroi ;
- ✚ Housing First Mons ;
- ✚ Housing First Namur ;
- ✚ Housing First Brabant Wallon
- ✚ Housing First Tournai ;
- ✚ L'A.P.C. de la Ville de La Louvière ;
- ✚ Le P.C.S. de la Ville de La Louvière ;
- ✚ Louv'Santé (Plateforme en santé gérée par la Ville de La Louvière) ;
- ✚ Le C.P.A.S. de La Louvière ;
- ✚ L'A.I.S. « Logicentre » ;
- ✚ S.L.S.P. « Centr'habitat »
- ✚ La Société Wallonne des Logements Sociaux de Charleroi « La Sambrienne » ;
- ✚ Hôpital de Jolimont ;
- ✚ Hôpital de Tivoli ;
- ✚ Le centre médical « Azarias » de La Louvière ;
- ✚ Le Centre Psychiatrique Saint-Bernard à Manage
- ✚ Le service I.H.P. «L'Entre-Temps » (centre psychiatrique qui dépend de l'hôpital Saint-Bernard de Manage) ;
- ✚ Le service « Saccado » (service de psychiatrique qui dépend de l'hôpital Saint-Bernard de Manage) ;
- ✚ L'A.S.B.L. « Picardie Laïque » qui regroupe, entre-autre, « L'Etape » (abri de jour) et le « Tremplin » (abri de nuit) ;

- + Le service « Trait-d'Union » de l'A.S.B.L. « Le Bosquet » (ambulatoire concernant l'alcoologie) ;
- + Les équipes 2A et 2B (services ambulatoires psychiatriques de l'hôpital Saint-Bernard de Manage via le réseau en santé mentale « Mosaïque ») ;
- + Le service « Alise » qui regroupe diverses structures comme « Ellipse », « L'Ancre », « CASA » et « KAT » ;
- + L'A.S.B.L. « Parenthèse » (assuétudes de substances illicites et de médicaments) ;
- + L'A.S.B.L. « WOW » (service principalement composé de volontaires pour aider les personnes en situation de précarité) ;
- + La Maison Croix-Rouge de La Louvière et du Roeulx ;
- + La Maison d'accueil « L'abri » de La Louvière ;
- + L'A.S.B.L. « Utopie » ;
- + La Maison d'accueil « Les 4 vents » de Nivelles ;
- + La « Donnerie du Centre » de La Louvière ;
- + Le centre de Planning Familial de Solidaris La Louvière.

Nombre d'interventions (*visites à domicile, accompagnements physiques, contacts téléphoniques/par mail/par courrier*) : 2 686 interventions du 25/01/2022 au 31/12/2022.

18 personnes suivies intensivement depuis le début du projet.

Nombre de personnes entrées en logement : 14 (2 femmes et 11 hommes)

Le travail d'accompagnement des primo arrivants en rue (Housing Led)

Nombre de situations :

Prises en charge (nombre de personne suivies en 2022) : 41 personnes dont 33 primo-utilisateurs sur 2022.

964 interventions ont été recensées avec ce public et 190 orientations ont été effectuées + 129 dispatchings.

Ayant abandonné (ceux qui ont quitté le projet en 2022) : 26 sorties de projet au total

Mises en logement : 10 personnes

Sorties de la rue vers d'autres formes d'hébergement : 23 personnes

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*) :

19 logements captés et tous attribués.

Nombre de situations :

- Prises en charge : 25 personnes dont 5 enfants

- Ayant abandonné : 12 personnes sorties en 2022

- Mises en logement : 19 pour 25 personnes différentes dont 5 enfants (74 % de ces personnes était en situation de sans chez soi avant l'entrée en logement).

- Nombre de situations ayant été maintenues dans le logement plus de 9 mois : 86 situations

- Commentaires :

Prise en charge : 19 situations traitées en 2022 pour 25 personnes différentes relogées, enfants inclus

Ayant abandonné : 70 ménages au total depuis le début de l'action en janvier 2015 ;

Mises en logement : 284 personnes différentes dont 88 enfants depuis le 1^{er} janvier 2015.

Maintenues dans le logement depuis plus de 9 mois : 149 personnes relogées, enfants inclus au 31 mars 2022 étaient toujours en logement depuis 2015. Les personnes intégrées au projet du 1^{er} avril au 31 décembre 2022 ne peuvent être ajoutées à ce calcul ; soit 16 ménages dont 21 personnes, enfants inclus).

170 personnes différentes, enfants inclus sont donc toujours en logement sur les 284 personnes relogées depuis le début. (60 % de taux de maintien en logement)

Bénéficiaires - Nombre d'usagers

	Hommes	Femmes	Total
D.U.S.	279	145	424
Hébergement d'urgence	313	61	374
Travail de rue	229	50	279
Accueil de jour	223	46	269
Relais Santé	243	61	304
Housing First	11	3	14

Bénéficiaires : Capteur Logement - Nombre d'usagers mis en logement

	Hommes	Femmes
Adultes	15	5
Enfants	2	3
Total	17	8

Données particulières

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

- Travail avec les autorités :

- Rencontre avec la coordinatrice fédérale du Housing First Lab et la nouvelle équipe Housing First louviéroise : 28 janvier
- Comité d'Accompagnement des Chargés de projets et des travailleurs sociaux des projets Primo arrivants en rue au SPW : 17 février
- 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 : 22 mars
- Inspection financière de la DGO 5 sur les projets, frais de fonctionnement et de personnel de la Coordination générale : 3 et 8 août
- IWEPS : Rencontre d'Anne Deprez dans le cadre du travail de Focus sur la Grande précarité : 7 juillet et 22 août
- Rencontre avec Camille DUPRIEZ du Cabinet de la Ministre de l'Action Sociale : 29 novembre – Présentation des Relais Sociaux Wallons – Besoins
- Participation à l'Observatoire Wallon du sans-abrisme le 19 octobre et le 21 décembre
- Rencontre avec le Haut Conseil Stratégique de Wallonie / stratégies de prise en charge du sans-abrisme : 26 octobre

Articulations au sein du secteur public local :

- 1 Comité d'Accompagnement du PCS de la Ville de La Louvière : 15 février (suivi des projets)
- Projet Eté solidaire visant les sans-abri en collaboration avec le P.C.S. de la Ville de La Louvière (Axe Participation Citoyenne)

- Réunion organisationnelle : 12 mai
- Encadrement du projet en juillet par des membres de l'équipe de la Coordination générale du 04 au 15 juillet
- Vernissage de l'exposition : 25 octobre

- Réunions Helios (Ville/CPAS/Police/acteurs sociaux via ce plan zonal d'analyse des jeunes, des bandes, regroupements divers et des diverses nuisances) : 11 février et 11 mars

- 6 Participations aux travaux de la Plate-Forme Santé de la Ville de La Louvière (Actions dans le secteur de la santé) : 26/1, 23/02, 29/06, 28/09, 30/11 et 21/12

- Présentation du service Housing First au Collège de la ville de La Louvière : 25 avril

- Présentation de l'application La Louvière Solidaire au Président pour approbation : 12 juillet

- Présentation du Relais social et du public cible dans le cadre d'un point spécifique concernant la sécurité à la demande du Bourgmestre au Collège du 19 septembre 2022 et au Conseil le 20 septembre

- Présentation du travail effectué avec les sans-abri à l'AG de l'UCIL (Union des commerçants indépendants de La Louvière) : 26 septembre

- 1 réunion COCOREL (Entre Coordinateurs généraux des Relais Sociaux) : 22 septembre

- Réunion Ville en vue de préparer la soirée visant les propriétaires de logements inoccupés le 12 octobre

- Présentation du projet Younited en vue de collaborations au service Prévention de la ville : 26 octobre

- Rencontre avec Madame Mula conseillère politique pour présentation des actions du RSULL le 25 novembre

Mission spéciale confiée au R.S.U.L.L.

- Travail d'expertise demandé au RSULL dans le cadre de groupes de travail mis en place par les Présidents de la CUC en vue de redonner une visibilité aux actions menées par cette dernière : 7 mars, 24 mars, 7 avril, 22 avril, 11 mai (Pilote GT « social ») + Atelier « forces vives » 14 octobre

- Présentation du Plan de relance wallon par le Ministre Président Di Rupo à la CUC le 13 mai

Missions générales du Relais social :

- Participation à la Plateforme Fédérale contre la pauvreté : 18 février

- Rencontre avec Monsieur Delvoie, Directeur général de l'hôpital de Jolimont, nouvel administrateur désigné pour le groupe Jolimont au sein du CA du RSULL, le 8 mars

- 2 Assemblées Générales (poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées) : 22 juin et 17 novembre
- 6 Conseils d'Administration (*poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées*) : 13 janvier, 21 avril, 19 mai, 22 juin, 17 novembre et 15 décembre
- 6 Comités de Pilotage (*poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées*) : 11/2, 15/3, 17/5, 21/6, 20/9 et 22/11
- 3 réunions Plan Grand Froid
 - Evaluation intermédiaire PGF 2021-2022 : 13 janvier
 - Evaluation finale PGF 2021-2022 : 21 avril
 - Préparation du PGF 2022-2023: 6 octobre
 - Interviews Antenne Centre :
 - * Lancement du PGF : 2 novembre
 - * Application La Louvière Solidaire : 7 décembre
- 1 réunion organisationnelle Plan Canicule « Eté 2022 » : 17 juin
- Réunion des vérificateurs aux comptes du RSULL 20 juin
- Organisation d'examens de recrutement RSULL (Epreuves écrites et orales)
 - Examen oral pour le remplacement de la capteuse logement : 31 mars
 - Remplacement définitif de la capteuse de logements (examen écrit et oral) : 2/9 et 7/9
- Projet socio sportif Younited (Organisation)
 - Collaboration PCS/Younited-rencontre : 15 février
 - Rencontre RFC Houdeng/ coordinatrice Younited / RSULL: 8 juin
 - Réunion avec coordinatrice Younited/RSULL: 15 juillet
- 10 Réunions cliniques dont 3 en présence d'usagers : 16 mars, 28 avril, 2 juin, 13 juin, 30 juin ; 28 juillet, 8 septembre, 29 septembre, 27 octobre et 21 décembre
- Rencontre avec SACCADO : Coaching des intervenants de première ligne : 26 septembre
- Evaluations des agents de l'équipe Housing First : 10 novembre et 14 novembre
- Evaluation de l'agent Case manager primo arrivants en rue : 16 novembre
- Entretiens de fonctionnement agent administratif, chargé de projets et capteur de logement : 5 et 6 décembre
- Rencontre avec le Planning Familial Femmes Prévoyantes socialistes : 25 novembre
- Midi-débats : AIGS Mons/La Louvière : 15 septembre et ALISES : 8 décembre
- GLEM Psychiatres (Formation continue des médecins psychiatres) / Présentation du RSULL le 16 décembre

- Suivi de l'équipe et mise en place du nouveau projet Housing First :
 - * 17 réunions d'équipe HF : 14 février, 10 mars, 14 avril, 28 avril, 5 mai, 3 juin, 16 juin, 20 juillet, 28 juillet, 4 août, 8 septembre, 15 septembre, 22 septembre, 30 septembre, 13 octobre, 20 octobre et 3 novembre
 - *Rencontre collaboration HF/Logicentre : 17 mars
 - *Rencontre collaboration HF/Entre'temps : 10 mai
 - *Rencontre collaboration HF/Equipe 2A et B : 12 mai
 - *Rencontre collaboration HF/PCS ville de LL : 15 juin
 - *Rencontre collaboration HF/SAMD-CPAS : 11 juillet
 - *Rencontre et échange HF/ la coordinatrice RSUBW : 20 juillet
 - *Présentation du service HF au service « com » de la ville en vue d'un article dans LL à la Une : 26 juillet
- Réunion « Affiliation sociale HF » : 10 octobre

Travail autour des projets subventionnés

- Réunion collaboration Picardie Laïque/CPAS : 19 janvier, 21 février, 18 octobre
- Séances de co-construction pour une meilleure collaboration DUS/Hôpitaux : 21 janvier
- Concertation CPAS-Relais santé/MDM/RSULL : 10 février, 15 mars et 8 décembre
- Concertation collaboration Picardie Laïque/CPAS/Croix Rouge : 21 février
- Evaluations des projets** : Educmobiles (13 juin), relais santé (16 juin), Dus (24 juin), Trait d'union/Tremplin,/Logicentre (27 juin), Etape (29 juin 2022)

Articulations avec le secteur de la santé mentale :

- Conseil d'administration **R.A.S.A.C.** : 15 juin et 17 novembre
- 8 réunions de Comité de Fonction 5 au sein du Réseau en santé mentale MOSAÏQUE : 7 février, 24 février, 19 mai, 30 juin, 5 octobre, 24 novembre, 16 décembre et 2 Comités de Réseau : 16 septembre et 18 novembre
- Entretien pour recrutement d'un poste de remplacement de la coordinatrice du réseau Mosaïque : 3 octobre
- 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 : 22 février et 10 mai ; Vérification des comptes le 24 mai et Assemblée générale le 31 mai

Participations élargies :

- Rencontre d'un stagiaire à l'A.S.B.L. « Utopie » pour présentation des actions et fonctionnement du RSULL : 7 février
- Participation au Chantier 21-22 du Réseau Egalité d'Ottignies travaillant sur la remise en question des processus actuels d'évaluations : 26 avril
- Rencontre avec un étudiant en socio-politique qui s'interroge sur la prise en charge des sans abri : 6 mai
- Henallux – Coordinateur général jury Défense TFE : 26 janvier et 31 août
- Jury Relais social Brabant wallon: pour sélection de microprojets : 9 septembre
- Table ronde Institut Sainte Thérèse /thématique avec élèves de 5^{ème} secondaire consacrée au travail sur la Pauvreté : 12 octobre
- Inauguration nouvelle Maison de quartier de St Vaast : 14 décembre

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 - 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
- Housing First

- 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
- Application La Louvière Solidaire

AUTRE

Formations et colloques auxquels a pris part la coordination générale :

- Formation sur le HF : 19 avril, 26 avril et 3 mai
- Formation « Introduction à la réduction des risques » 4, 11 octobre
- Formation « Apprendre à trouver des financements spécifiques » 19 octobre et 8 novembre
- Conférence « Du rêve à la réalité : la fin du sans-abrisme en Belgique » Infirmier de rue : 14 octobre
- Journée des partenaires – RSU Namur : 12 décembre
- Débriefing Work Café avec C.P: 13 décembre
- Colloque « La Précarité oubliée » RSUBW/Lux : 15 décembre

- Liste des formations/informations organisées par le Relais Social destinée aux professionnels du réseau :

- Formation donnée sur le travail en réseau par le Coordinateur général dans le cadre du Certificat d'études Supérieures sur le travail en réseau – Département médical Namur : 14 janvier
- 4 séances de Work Café en vue de retisser les liens entre professionnels (CFIP) les 19 septembre, 3 et 17 octobre et 22 novembre
- Formation de gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et la gestion des assuétudes (module de 5 jours - ASBL STICS) : *1er groupe les 16, 23, 30 septembre, 7 et 14 octobre*
- Formation "Trouver des financements pour les projets" les 12, 19 octobre et 8 novembre (ASBL STICS)
- Formation "Le travail sur les comportements paradoxaux : comment aider sans s'épuiser ?" les 18 novembre et 1er décembre (ASBL STICS)
- Formation d'introduction à la réduction des risques à l'usage de drogues (MODUS VIVENDI) : *1er groupe les 4 et 11 octobre*
- 1 séance "Débriefing" Work café (CFIP) avec les membres du Comité de Pilotage le 13 décembre

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)
- Création d'une application nommée « La Louvière Solidaire » afin de multiplier les canaux de communication.

Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

- Création d'une application nommée « La Louvière Solidaire » afin de multiplier les canaux de communication. Celle-ci fait suite à la création du site du même nom.
- Multiplicité des informations aux usagers.

Housing First

- Partenariat et collaboration avec l'ensemble du réseau Louviérois.
- Cohésion au sein de l'équipe
- Satisfaction des propriétaires grâce à nos suivis intensifs
- Nous avons pu nous inspirer de l'expérience des autres projets Housing First afin de créer notre propre méthodologie. Nous avons su grâce à ses rencontres, définir les points de vigilance.
- 100% de maintien à domicile et rapidité d'action, nous sommes à 14 personnes en logement au 31/12/2022.

Gestion Projets

- Maintien du suivi intensif des projets et soutien des actions
- Suivi intensif de la mise en place du nouveau service Housing First
- Aide proactive à la recherche de solutions face aux nombreuses sollicitations
- Poursuite du travail en réseau des opérateurs
- 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, réunions cliniques...)

- 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,...)

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 2022 a été construit sur base des demandes et constats de terrain des professionnels et des hiérarchies et validé par le CP ;

- Nombreux retours d'évaluations très positives quant au programme dispensé.

Capteur Logement

- Poursuite du travail malgré l'absence de longue durée du capteur logement.

- Travail au maintien de la relation de confiance avec les professionnels et les propriétaires.

- Création de nouveaux partenariats avec la société de logements publiques et l'agence immobilière sociale.

- Qualité du travail de notre agent sur l'analyse du bien mis en location en adéquation avec le prix du loyer
- 60 % de taux de maintien en logement depuis le début du projet et 96 % sur les personnes insérées en logement en 2022
- 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 qui a été enrichie par l'approche Housing First et d'autres techniques afin de se centrer sur le profil type de la personne et de ses besoins.
- Soutien de l'équipe Housing First pour les suivis aux profils plus complexes
- 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

- Maintien du projet
- Reprise des entraînements
- Participation à l'ensemble des tournois proposés par Younited en 2022.
- Maintien à jour de la page Facebook dédiée à la communication des joueurs
- Création de campagne de communication

Groupes de parole des usagers

Préparation de la reprise en vue d'une relance en 2023.

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 et en informatique 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

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 », ainsi qu'à l'application du même nom.

Gestion Projets

- Les partenaires aimeraient que les moyens soient renforcés toute l'année pour une prise en charge optimale du public
- Un contexte 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

- Des professionnels très pris dans les nombreuses missions et pas toujours disponibles pour les coordinations
- Des difficultés d'aboutir favorablement par rapport à certaines sollicitations

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 chronicisés.

Formation des professionnels

- Des absences de quelques 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 mais également de nouveaux biens disponibles sur le marché locatif.

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

Parfois les offres ne trouvent pas de réponses auprès des services partenaires

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

L'absence longue durée d'un capteur logement.

Housing First

- Définir les limites de notre accompagnement
- Gestion de la charge de travail avec les absences et congés de chacun
- Difficulté de trouver des logements privés

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,...).
- Les entrées en logement privé sont plus complexes en raison du coût élevé du loyer. Il y a là aussi une forme d'exclusion sociale du public en situation de précarité.

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.
- 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

- Difficultés pour le Chargé de Projet à porter le projet seul et est donc épaulé par la Coordinatrice Adjointe.

5.3. OPPORTUNITÉS

Travail de communication transversale

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

Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

-L'outil informatif « La Louvière Solidaire », ainsi que l'application du même nom sont des moyens 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.
- Le Plan de relance Wallon a permis l'obtention de moyens supplémentaires permettant de mener le travail de Housing First sur le terrain

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.
- Création de partenariats avec l'AIS et Centr'Habitat dans le but de reloger plus de ménages à un prix démocratique mais aussi pour développer le Housing First.

Housing First

- L'accompagnement intensif permet de maintenir en logement des personnes très déstructurées et marginalisées pour qui d'autres structures n'étaient pas adaptées.
- Permet de stabiliser des personnes en instabilité depuis de longues années
- Pour les professionnels, nous pouvons être un relais au niveau du suivi post-logement
- Création de liens avec l'ensemble du réseau afin de proposer un accompagnement pluridisciplinaire aux locataires

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

- Envisager un dénombrement du sans-abrisme sur La Louvière
- Des améliorations sont prévues concernant le logiciel d'encodage des données avec CovServices pour 2023.

Younited Belgium

- Préparation d'une collaboration avec la RAAL
- 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
- Inscription de cette spécificité dans les travaux de l'Observatoire Wallon du sans-abrisme.

Groupes de parole des usagers

- Le Partage des vécus est important pour comprendre les trajectoires de vie des usagers
- 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 facultatives qui ne seraient pas à la hauteur des coûts réels des professionnels
- L'enveloppe dédiée aux projets qui serait robotée, impliquant alors une révision des priorités
- 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 et de l'inflation économique rendant le budget des ménages en déséquilibre.
- L'étiollement de la classe moyenne menant un nombre plus important de ménages à s'orienter vers des loyers plus faibles.
- En cas d'insatisfaction d'un propriétaire, mauvaise publicité autour de l'action
- La nécessité de percevoir une subvention facultative en lien avec la réforme APE

Housing First

- Incertitude de maintenir l'ensemble des agents à long terme, nous dépendons du Plan de relance
- Risque de non-maintien en logement car les personnes se sentent isolées
- Le coût de la vie et des énergies qui augmentent ce qui déstabilise le budget des personnes

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 détachent 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 nouveaux 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
- Maintenir/améliorer l'application « La Louvière Solidaire »
- 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

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 ses choix quant à l'avenir de ses 2 dispositifs et collaborer activement avec les opérateurs désireux de poursuivre

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

- Poursuivre la mise à jour les outils informatiques
- 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.
- Poursuivre le travail avec CovServices concernant l'amélioration du site web dédié à l'encodage des données pour les différents services.

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

- Proposer un programme cohérent en continuité des thématiques déjà impulsées et considérant les nouveaux besoins éventuels
- Intégrer les éléments d'analyse des formateurs actifs lors de la dispense du programme 2022

Housing First

- Développer l'affiliation sociale avec les locataires et ce, via l'appel à projet « sortie de la pauvreté » de la RW.
- Répondre à d'autres appels à projet dans le but d'étoffer l'équipe et de la rendre pluridisciplinaire
- Continuer de reloger les personnes les plus éloignées du logement
- Augmenter les collaborations avec Logicentre et Centr'habitat

Capteur Logement

- Trouver un maximum d'offres
- Reloger un maximum de personnes dans le besoin
- 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.
- Solliciter 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)

- Poursuivre le travail mis en place avec une évolution éventuelle en fonction des réalités de terrain.
- Poursuite de la spécialisation de l'agent via des formations en lien avec les problématiques rencontrées par les usagers.
- Poursuivre l'articulation directe avec le nouveau capteur logement, quant à la recherche de logements spécifiques pour les usagers suivis par notre case manager.

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Poursuivre la mise en place de l'amélioration du site web de collecte de données avec CovServices
- 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

- Acquisition du matériel nécessaire à la poursuite de cette activité pour l'année 2023
- Veiller à assurer l'ouverture à la mixité dans l'équipe
- Renforcer l'équipe d'encadrement
- Trouver une solution sur le problème du transport des joueurs, faute de véhicule disponible
- Poursuivre les discussions avec la RAAL concernant un partenariat avec ce club
- Pérenniser la reconstruction d'une nouvelle équipe

Etude sur les jeunes en précarité

- Poursuivre la relance avec 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

COMMENTAIRES

L'année 2022 a été surtout l'année de la reprise dans des conditions normales après les épisodes de crise Covid. Cela ne s'est pas fait sans mal car de nombreux professionnels étaient épuisés et assez à cran. La masse de travail gérée par les différents services n'a jamais désempi et constitue aussi un des différents facteurs de stress du quotidien. Quelques tensions ont été essuyées dans les collaborations.

De nombreux usagers ont été rencontrés et aidés.

Parallèlement, la Coordination générale déployait le projet Housing First et allait insérer en logement la première personne en mars. Nous eûmes aussi des difficultés dans le projet de capteur de logement, devant remplacer l'agent titulaire qui s'est réorienté. Les autres chantiers poursuivaient leur cours.

L'équipe de la Coordination générale est toujours bien là pour poursuivre au gré des remous divers, déterminée et enthousiaste.