

2. Activités réalisées en 2019

2.1. Personnel

Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément		
Hommes	Femmes	Total
* 1,1	* 3	4,1

Nombre d'ETP que le Relais social contribue à engager chez les partenaires grâce à leurs subventions des projets		
Hommes	Femmes	Total
* 8	8,75	16,75

Montant des frais globaux de personnel affecté à l'ensemble des missions liées à l'agrément, en ce compris pour le personnel hors cadre

Personnel de la Coordination générale :

Le coût salarial total se chiffre à **199 066,51 €** pour l'ensemble de l'équipe, soit :

- 93 290,87 € pour le Coordinateur général
- 60 403,26 € pour l'agent administratif
- 22 992,45 € pour la capteuse logement (*sur 14 mois*)
 - Du 01/11/18 au 31/10/19 : 18 822,76 €
 - Du 01/11/19 au 31/12/19 : 4 169,69 €
- 14 731,48 € pour la chargée de projets
- 7 648,45 € pour le trésorier.

Personnel soutenu à travers les projets :

Le coût salarial total se chiffre à **790 468,87 €** pour l'ensemble des professionnels affecté dans les projets, soit :

- DUS : 185 664,12 €
- Educmobiles : 163 997,04 €
- Bientraitance : 19 958,71 €
- Relais Santé : 71 560,95 €
- L'Etape : 172 056,32 €
- Le Tremplin : 127 321,21 €
- Renforcement accompagnement social « Logicentre » : 49 910,52 €

Il convient d'intégrer d'autres frais liés à ce personnel qui sont des frais de fonctionnement.

Ce montant global ne quantifie donc que le seul coût salarial et ne porte pas sur les personnes engagées via le P.G.F.

Total général des moyens en personnel

989 535,38 €

2.2. Activités

Dispositif urgence sociale (DUS)

Nombre d'interventions : **406** (137 auprès de personnes fragilisées et 269 auprès de personnes précarisées)

Par rapport à 2018, cela représente une diminution de 1,6 %.

Hébergement d'urgence (HU)

Nombre de nuitées : **5 095** (4 159 à l'abri de nuit et 936 en hébergement DUS)

Par rapport à 2018, cela représente une diminution de 28 %.

Travail de rue (TR)

Nombre d'interventions : **7 169** en 790 maraudes et 1 989 rencontres

Par rapport à 2018 avec ses 7 010 interventions, l'année 2019 nous indique une augmentation de 2 %. Il y a eu 6 % de maraudes supplémentaires effectuées en 2019 mais moins de rencontres de personnes à hauteur de 29 %.

Accueil de jour (AJ)

Nombre de contacts : **8 133 contacts au total se déclinant en 5 362** accueils à l'Etape, **992** entretiens à l' AIS Logicentre **et 1 779** interventions d'accompagnement au logement par Educmobiles.

En comparaison avec l'année 2018, nous avons un total de 7 942 contacts (5 327 accueils à l'Etape, 1 117 entretiens à l' AIS et 1 498 interventions en logement d' Educmobiles). Dès lors, le cumul du travail réalisé par les 3 services nous indique une légère augmentation de 2%. La moyenne se justifie par la forte augmentation de 19 % enregistrée dans le travail d'accompagnement réalisé par Educmobiles.

Relais Santé (Rsanté) :

Liste des partenaires chez lesquels des permanences sont tenues : **170** permanences externes

Maison d'accueil « L'Abri », Centre de jour « L'Etape » et Abri de nuit « Le Tremplin »

Nombre de permanences tenues au sein du Relais santé : **241 permanences**

Nombre de dossiers actifs : 158

Nombre de dossiers nouveaux ouverts : Donnée non récoltée

En 2018, nous avons 124 dossiers ouverts, cela nous indique pour 2019 une augmentation de 27 %.

Aide Alimentaire (AA) Liste des opérateurs partenaires du projet

Néant

Liste des enseignes commerciales partenaires du projet

Colis alimentaires distribués dans le cadre du projet subventionné

Housing First (HF)

Néant

Liste des opérateurs partenaires du projet

Nombre d'interventions

Nombre de candidatures Acceptées

Refusées

En cours - Taux de maintien dans le logement %

Capteur Logement (CL)

Période du 01/11/18 au 31/12/19

Nombre de logements captés : 37 logements captés dont 29 attribués

Nombre de situations Prises en charge : 47 (29 ménages relogés – 10 ménages suivis pour problèmes – 8 gestions de logements n'ayant pas abouti)

Ayant abandonné : 11 ménages sur la période du 01/11/18 au 31/12/19 (30 ménages au total depuis le début de l'action en janvier 2015)

Mises en logement : 44 personnes pour la période (181 personnes différentes depuis le 1^{er} janvier 2015)

Nombre de situations ayant été maintenues dans le logement plus de 9 mois : 89 situations maintenues dans 110 logements attribués
141 personnes différentes, enfants inclus sont toujours en logement sur les 181 personnes relogées depuis le début. (**77,9 % de Taux de maintien en logement**)

3. Bénéficiaires

- ✓ Dispositif urgence sociale (DUS)

178 Hommes **202** Femmes Total : **380**

Soit : 111 fragilisés (54 H et 57 F) + 269 précarisés (124 H et 145 F)

En 2018, 353 personnes furent aidées, nous observons donc une augmentation de 7,6% en 2019.

Toujours en 2018, 90 sans-abri furent aidés et en 2019, pour le travail ciblé sur ce public, l'augmentation est de 23 %.

- ✓ Nombre d'usagers Hébergement d'urgence (HU)

271 Hommes **57** Femmes Total : **328**

Soit : 289 personnes accueillies à l'abri de nuit : 286 adultes (243 H et 43 F) et 3 enfants et 64 personnes hébergées en logement D.U.S. (42 adultes – 28 H et 14 F + 22 enfants)

En 2018, nos 2 services d'hébergement d'urgence avaient accueilli 341 adultes (289 à l'abri de nuit et 92 via le D.U.S.). Les chiffres de 2019 indiquent donc un recul de 4 %. C'est surtout au D.U.S. qu'il y a eu moins de demandes à couvrir, considérant les adultes et les enfants, le recul y est de 30 %. L'année 2018 fut exceptionnelle avec 40 enfants ayant nécessité un hébergement.

- ✓ Nombre d'usagers Travail de rue (TR)

263 Hommes **58** Femmes Total : **321**

Par rapport aux 255 personnes accrochées par Educmobiles en rue en 2018, l'année 2019 nous indique une augmentation de 26 %. Notons que le service voit en rue non seulement des sans-abri mais aussi des personnes disposant d'un logement.

- ✓ Nombre d'usagers Accueil de jour (AJ)

277 Hommes **110** Femmes Total : **387**

255 adultes accueillis à l'Etape (217 H et 38 F) et 137 ménages fragilisés accompagnés au logement chez Logicentre (60 ménages H – 72 ménages F)

Par rapport à 2018, l'année 2019 indique pour l'Etape une augmentation de 3 % au niveau du public accueilli.

Der son côté, l'A.I.S. Logicentre avec ses 137 ménages suivis, par rapport à 2018 et ses 117 ménages, l'augmentation est de 17%.

✓ Nombre d'usagers Relais Santé (Rsanté)
295 Hommes 81 Femmes Total : 376

Dont 273 personnes aidées au dispensaire de soins (209 H et 64 F) et 103 personnes accrochées en rue (86 H et 17 F)

En éliminant les doublons, le Relais Santé a touché 290 personnes différentes en 2019 (225 H et 65 F) pour 191 en 2018 (146 H et 45 F). L'augmentation enregistrée en 2019 est donc de 52 %.

✓ Capteur Logement (CL) Nombre d'usagers mis en logement

21 Hommes 10 Femmes (31 Adultes) 13 Enfants Total : 44

Par rapport à 2018, avec 34 personnes entrées en logement, le travail mené sur l'année 2019 nous indique une augmentation de 29 %.

4. Données particulières

- Liste des concertations

- 1 réunion I.W.E.P.S. dédiée au travail sur les données statistiques récoltées par les Relais Sociaux
- 3 A.G. et 4 C.A. du Relais Social (Instances décisionnelles)
- 5 séances de Comité de Pilotage du R.S.U.L.L.
- 4 réunions organisationnelles et d'évaluations intermédiaire et finale du Plan Grand Froid
- 4 réunions spécifiques en vue de mettre en place un bar à soupe en collaboration avec la Maison Croix-Rouge de La Louvière-Le Roeulx
- 1 réunion dédiée au Plan Canicule
- 7 réunions de Comité de fonction 5 du réseau en santé mentale/Groupe Logement du Relais Social
- 4 réunions de Comité de réseau (Réseau Mosaïque – Santé mentale)

- 2 réunions cliniques avec les professionnels de 1ère ligne
- 6 réunions de travail autour du projet Bientraitance (pertinence halte accueil, offres écoles de devoirs, etc ...)
- 5 réunions de suivi Relais Santé-Médecins du Monde
- 1 réunion avec le CeRAIC (parcours d'intégration)
- 4 réunions consacrées au Housing First
- 1 réunion de suivi Younited Belgium (ex BHC)
- 1 réunion de travail sur les cafés suspendus
- 1 réunion de travail sur les jeunes en errance
- 2 réunions de travail autour du projet de l'Abri de nuit Le Tremplin

Créations de projets/innovations sociales

Noms des projets créés avec le relais accompagnateur :

- Dispositif Urgence Sociale
- Educ'mobiles
- Concertation Bientraitance
- Relais Santé
- Abri de nuit « Le Tremplin »
- Centre de jour « L'Etape »
- Renforcement de l'accompagnement social à l'A.I.S. Logicentre

Noms des projets créés par le relais comme porteur

- Capteur de logement (Sans Housing First)

Noms des actions du relais social comme opérateur

- Younited Belgium (*ex Belgian Homeless Cup*) avec le R.F.C. Houdinois

Liste des formations/informations organisées par le relais social

Dans le cadre de sa mission de formation, le Relais Social Urbain de La Louvière a organisé un **programme total** formatif de **160 h** à l'attention de **103** professionnels du réseau.

En voici le détail :

- 16 h : 1 module de 2 jours concernant l'initiation sur le travail de l'intervenant social face aux bénéficiaires en difficulté psychologique ou psychiatrique dispensé par Emmanuel NICOLAS de l'A.S.B.L. "Union des Villes et Communes de Wallonie" (UVCW) – 11 participants ;
- 16 h : 1 module de 2 jours concernant le perfectionnement en matière de travail sur les assuétudes dispensé par Natacha DELMOTTE de l'A.S.B.L. Trempoline – 8 participants ;
- 24 h : 1 module de 3 jours concernant l'initiation à la Process Communication dispensé par Françoise STAS de l'ASBL UVCW – 10 participants ;
- 24 h : 1 module de 3 jours concernant le perfectionnement en Process Communication dispensé par Françoise STAS de l'UVCW – 14 participants ;
- 16 h : 1 module de 2 jours concernant le perfectionnement sur le travail de l'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique et/ou psychiatrique dispensé par Emmanuel NICOLAS de l'UVCW – 8 participants ;
- 16 h : 1 module de 2 jours concernant une formation consacrée au secret professionnel et au partage d'informations sur le plan juridique et intégrant un travail pratique dispensé par Madame COLS de l'ASBL Droits Quotidiens – 23 participants ;
- 16 h : 1 module de 2 jours concernant une formation de révision sur la pratique de la Process Com' (pour les professionnels du Réseau), dispensée par Françoise STAS de l'ASBL UVCW – 7 participants

- 16 h : 1 module de 2 jours concernant une formation de révision sur la pratique de la Process Com' (pour les membres du Comité de Pilotage) dispensé par Françoise STAS de l'ASBL UVCW – 9 participants
- 16 h : 1 module de 2 jours concernant l'initiation sur la Théorie Organisationnelle de Berne (TOB) – tableau de bord pour Managers dispensé par Françoise STAS de l'A.S.B.L. "Union des Villes et Communes de Wallonie" (UVCW) – 13 participants ;

Outre la formation, le Relais Social a organisé des séances d'information - des rencontres avec échanges :

- une séance d'information sur le retour volontaire par le service Fedasil le 21/01/19 (13 participants)
- une projection du documentaire-fiction "Dames de Coeur" de l'ASBL Entre2Wallonie le 03/06/19 (21 participants)
- une séance d'information sur la pair-aidance via l'ASBL "En route" le 20/09/19 (19 participants)
- une séance d'information sur la discrimination au logement via le service UNIA le 03/12/19 (15 participants)

Liste des formations/informations suivies par le Relais Social

Les membres de l'équipe de la Coordination générale ont suivi un **total de 120 h** de formation.

En voici le détail :

- *Le Coordinateur général ayant suivi 24 h de formation :*
 - o 16 h de formation d'initiation sur la Théorie Organisationnelle de Berne (T.O.B.) + Schéma de Fox dispensée par l'Union des Villes et Communes de Wallonie ASBL (avec les membres du Comité de Pilotage)
 - o 8 h de formation sur le Housing First
- *La chargée de projets ayant suivi 72 h de formation :*

- 24 h dans le module de 3 jours concernant le perfectionnement en Process Communication dispensé par Françoise STAS de l'UVCW
 - 16 h de formation d'initiation sur la Théorie Organisationnelle de Berne (T.O.B.) + Schéma de Fox dispensée par l'Union des Villes et Communes de Wallonie ASBL (avec les membres du Comité de Pilotage)
 - 16 h dans le module de 2 jours concernant le perfectionnement en matière de travail sur les assuétudes dispensé par Natacha DELMOTTE de l'A.S.B.L. Trempline
 - 16 h : 1 module de 2 jours concernant le perfectionnement sur le travail de l'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique et/ou psychiatrique dispensé par Emmanuel NICOLAS de l'UVCW
- *La capteuse de logements ayant suivi 24 h de formation :*
- 8 h de formation sur les Logements insalubres en Wallonie et ses solutions, dispensée par Droits Quotidiens.
 - 8h de formation sur le bail de kot et le bail de colocation en Région wallonne, dispensée par Droits Quotidiens
 - 8h de formation sur la réforme du bail de résidence principale en Wallonie, dispensée par Droits Quotidiens.
- *L'agent administratif : /*

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

- *Le Coordinateur général :*
- Conférence aux élèves de 6^{ème} année de l'I.P.N.C. avec une représentante de la Maison Croix-Rouge
 - Participation en tant que garant de Fonction 5 (secteur hors santé mentale) au Comité de Réseau Mosaïque
 - Participation aux réunions inter équipes Médecins du Monde – Relais Santé

- 7 réunions d'évaluation qualitative et quantitative des projets soutenus par le Relais Social
- Animation des réunions de Coordination psychosociale (Evocation de situations complexes et réflexion sur la prise en charge et les orientations à mettre en œuvre)
- 1 réunion à la D.G.O. 5 portant sur la législation organique des Relais Sociaux – Rencontre avec Monsieur LECHAT, Directeur
- 1 journée de réflexion "Accueillir" organisée par l'ASBL Sésame
- Jury d'examen oral en vue du recrutement d'un nouveau Coordinateur général au sein du Relais Social Urbain de Tournai
- 2 réunions préparatoires à la DGO 5 en vue de préparer le colloque "Quinze ans de relais sociaux en Wallonie - L'innovation en continu"
- Accueil de 2 élèves de 5^{ème} secondaire dans le cadre d'un stage d'observation
- 1 réunion de travail sur la collecte des données avec l'I.W.E.P.S.
- Participation à la Commission d'Accompagnement du P.C.S. de La Louvière
- Animation Evaluation finale P.G.F. 2018-2019
- Conférence de presse sur le Médibus
- Réunion d'Etat des lieux dans le cadre du projet « Younited Belgium » ex B.H.C.
- Organisation Plan Canicule été 2019
- Evaluation Plan canicule été 2019
- Participation aux réunions de travail dans le cadre du projet « Bientraitance »
- Organisation P.G.F. 2019-2020
- 1 réunion .C.A./A.G. au sein du Réseau d'Aide et de Soins en Assuétudes de la Région du Centre (R.A.S.A.C.)
- 3 réunions entres coordinateurs généraux (COCOREL)
- Journée d'inspection financière de la D.G.O. 5 portant sur les enveloppes dédiées au Relais Social local
- Participation à l'après-midi « Speed Débating » organisé à Namur par l'A.M.A.
- Animation des réunions cliniques avec les services du réseau (Etape, Relais Santé, D.U.S., Educmobiles, Abri de nuit)

- Jury pour "Les Louviérois de l'année" dans la catégorie Citoyenneté
- Participation à une séance d'information sur la thématique du Logement organisée par le Service social du CPAS de La Louvière (en compagnie de notre Capteur de Logement)
- Rencontre avec un étudiant en journalisme sur le sujet du sans-abrisme
- Rencontre avec une journaliste de l'équipe Médor effectuant un reportage sur La Louvière
- Réunions préparatoires dans le cadre de l'ouverture d'un bar à soupe de la Maison Croix-Rouge dans le cadre du P.G.F. 2019-2020
- animateur dans le cadre du projet « Bientraitance » en vue de collecter les idées des usagers pour la construction d'un outil informatif destiné aux familles en précarité
- Intervention à la Table Ronde dédiée à la mise en place d'un abri de nuit et de l'organisation d'un D.U.S. dans le Brabant Wallon (Braine L'Alleud)
- Réunion de travail avec le C.P.A.S. et Picardie Laïque A.S.B.L. dans le cadre de l'amélioration du travail de collaboration
- Réunion de travail dans le cadre de la nouvelle Plateforme Santé de la Ville de La Louvière « Quelle politique de la santé à La Louvière afin de faciliter le travail en réseau des acteurs de la santé au bénéfice de la population ? »
- 2 rencontres avec un responsable de la D.G.O. 4 et l'attachée au Cabinet du Ministre Wallon du Logement en vue de présenter le projet de capteur de logement
- Rencontre d'étudiantes de l'ULB effectuant un travail de recherche sur le projet de capteur de logement

- *La chargée de projets :*

- Participation à l'inauguration du bar à soupe de la Maison Croix-Rouge dans le cadre du P.G.F. 2019-2020
- Animatrice d'un groupe de parole à la maison d'accueil l'Abri autour de l'expression des émotions et réunions préparatoires au CLPS avec l'Abri

- Participation aux 7 réunions d'évaluation qualitatives et quantitatives des projets soutenus par le Relais Social Urbain de La Louvière
- Mise en relation et participation aux ateliers bien-être et la visite aux Magasins citoyens avec les bénéficiaires de la maison d'accueil l'Abri
- 1 réunion préparatoire avec Pascale Jamouille pour le projet « Jeunes en errance »
- 3 réunions préparatoires de méthodologie commune entre chercheurs inter-relais sociaux wallons dans le cadre du projet « Jeunes en errance »
- Rencontre autour des ateliers philosophiques de Picardie Laïque (Nicola Vico) dans le cadre de l'animation de groupe de parole
- 6 réunions de comité fonction II – les équipes mobiles
- 4 réunions IWEPS
- Réunions de coordination de l'équipe Younited et suivi avec la responsable Hainaut Younited
- Participation aux tournois de Younited (Tubize, Liège, Tongerlo), et entraînements au RFC Houdinois et match amical en faveur de la trisomie 21, participation aux sorties festives avec l'équipe de joueurs (Saint-Nicolas, début et fin de saison)
- Présentation du projet Younited à l'Observatoire de la santé du Hainaut
- Rendez-vous pour la signature du bail d'un locataire en remplacement du Capteur Logement absent
- Participation aux « portes ouvertes professionnelles » organisées par le groupe de travail Jeunes en errance du Relais social Urbain de Tournai. Autour du secteur de l'aide à la Jeunesse : visite de la Mirewapi, La Goudinière, un planning familial, la Maison Habitat, Canal J AMO
- Participation à la journée au sujet de la distance professionnelle dans l'accompagnement social au Théâtre Jardin passion à Namur
- Colloque « Ce trouble qui me trouble » organisé par le Crésam

- Participation à 3 ateliers « Faire Lien & prendre soin » du CRESAM, le potager collectif thérapeutique (Court Saint-Etienne), le club thérapeutique (Andenne), le groupe qui favorise l'estime de soi (Liège)
 - Matinée « Le secret professionnel à l'épreuve de nos réalités de terrain » Namur
 - Réunion avec l'administrateur du Site Internet pour sa mise à jour (Pixware Création)
 - Concertation sur la mobilité « Durabilité et Pauvreté » organisée par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
 - Matinée AMA : « Les SDF ont-ils quelque chose à nous apprendre ? » à Charleroi
- *La capteuse de logements :*
- Participation à la présentation du service "**Parenthèse**", service ambulatoire qui propose une aide psycho-médico-sociale aux personnes toxicomanes.
 - Participation avec l'agent administratif à la matinée d'échange sur l'habitat inclusif solidaire, du concept à l'accompagnement des habitants" à Mons.
 - Participation aux « portes ouvertes » du Service d'Insertion sociale du C.P.A.S. de La Louvière ;
 - Participation à la présentation "UNIA", service public interfédéral, indépendant, expert en politique d'égalité et de non-discrimination.
 - Présentation du projet Capteur Logement au Groupe Logement/ Comité de Fonction 5 dans le but de faire connaître le projet aux acteurs du réseau.
 - 3 réunions entre les capteurs logement Wallons des Relais Sociaux organisée à Namur et Mons en vue d'échanger sur les pratiques ;
 - Participation aux réunions du Comité de Fonction 5/groupe Logement organisé conjointement par le Réseau en Santé mentale « Mosaïque » et le Relais Social ;

- Participation aux séances de Comité de Pilotage du Relais Social ;
- Participation aux réunions d'Assemblée générale et de Conseil d'administration lorsque le travail de captage est à l'ordre du jour.

Toute l'équipe a participé activement :

- "Quinze ans de relais sociaux en Wallonie - L'innovation en continu" à Namur organisé par la Ministre Wallonne de l'action sociale, la DGO5, l'IWEPS et les coordinateurs généraux. La Participation à ce Colloque nous a permis de présenter le projet Capteur de Logement et de redécouvrir d'autres services et actions menées pour la lutte contre la pauvreté ;
- à l'anniversaire des 30 ans de la Maison d'Accueil "L'Abri" ;
- Organisation de la journée de collecte de dons à l'Étape dans le cadre du P.G.F. 2019-2020

Nombre de supervisions

- 3 séances de supervisions collectives (2 heures par séance) dispensées aux professionnels du réseau dispensées par Emmanuel NICOLAS via l'ASBL Stics - 9 participants

5. Auto-évaluation

5.1. FORCES

Gestion Projets

- Suivi intensif des projets et soutien des actions
- Aide proactive à la recherche de solutions
- Solide travail en réseau des opérateurs

Coord/Concertations

- Libre parole donnée aux partenaires et la Coordination générale assure le relais de tout ce qu'ils expriment.
- C'est un lieu d'expression
- Régularité de participation de nos professionnels

Plans saisonniers

- Des partenaires rôlés dans la prise en charge des usagers
- Beaucoup d'outils de communication
- Succès de notre opération de récolte de dons
- Ouverture d'un bar à soupe avec la Croix-Rouge au centre Ville et bonne fréquentation par rapport à la 1^{ère} expérience

Coord. psychosociales Situations complexes

- Une bonne mobilisation de professionnels de secteurs différents
- Partage en toute confiance d'informations utiles à l'orientation des usagers
- Impact réel sur certains usagers

Formation des professionnels

- Forte mobilisation/participation des professionnels du Réseau
- Richesse des programmes proposés, construits en fonction de leurs besoins
- Satisfaction élevée chez les participants

Capteur Logement

- 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
- 77,9 % de taux de maintien en logement

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

Younited belgium

- Dynamisme du projet – Le projet a reçu le prix du Louviérois de l'année 2019 dans la catégorie « Participation Citoyenne »
- Implication des professionnels et solide engagement des joueurs
- De bons résultats avec les usagers (relogement, accès Art 60 §7, entrée en formation)
- Formation possible du personnel encadrant

Etude sur les jeunes en errance

- Méthodologie construite avec le Professeur Pascale JAMOUILLE et des étudiants de l'UCL Mons et de l'U.C.L.
- Méthodologie de recherche construite avec les chargés de projets des Relais Sociaux Urbains Wallons et Plan établi
- Avancées prévues en 2020

Groupe de paroles des usagers

- A la demande des responsables de la maison d'accueil « L'Abri », l'activité a été réorientée vers un travail sur le bien-être

- Travail sur le bien-être via l'expérimentation menée à l'Abri de séances de méditation
- Bonne accroche avec les participants

- Organisation de la visite des Magasins Citoyens du C.P.A.S.

5.2. FAIBLESSES

Gestion Projets

- Délai serré pour le contrôle final des projets
- Difficulté de couvrir le coût de l'entièreté des projets locaux
- Impossibilité de soutenir de nouvelles actions car nous couvrons du structurel indispensable
- Autour du projet "Bientraitance", asymétrie dans le réseau au niveau du soutien

Coord/Concertations

- Le temps disponible à passer en réunion
- Parfois, essoufflements - tensions à certains moments entre professionnels
- Parfois, mise à mal de l'équilibre entre les philosophies de travail différentes

Plans saisonniers

- Budget insuffisant pour renforcer selon nos besoins réels
- Imprévisibilité de la fréquentation du public et incertitude liée au climat
- Impossibilité de répondre favorablement à la mise en place d'un dispositif supplétif et d'un chauffoir

Coord. psychosociales Situations complexes

- Les situations traitées portant sur certaines 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

Formation des professionnels

- Certains professionnels éprouvent des difficultés à se remettre en question et se reposent sur leurs acquis

Capteur Logement

- Difficulté de trouver des biens à loyers abordables
- Certains usagers qui ont des difficultés de maintien en logement en fonction de carences d'acquis de base.
- Parfois, des offres ne trouvent pas de réponses auprès des services partenaires

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Retards dans l'analyse des données annuelles des projets

Younityed Belgium

- Renforcer l'encadrement de l'équipe actuelle qui est très/trop mobilisée ;
- Nécessité de renforcer les procédures en cas d'accident sportif d'un joueur ;
- Difficulté d'avoir une camionnette pour emmener les joueurs à l'entraînement.

Etude sur les jeunes en précarité

- Mobiliser les services du réseau peu familiarisés avec le travail de recherche universitaire
- Lourdeur des délais administratifs de certains partenaires pour permettre les rencontres.

Groupe de paroles des usagers

- Un essai de travail sur l'expression des émotions a été mené mais n'a pas rencontré la participation escomptée du public.

5.3. OPPORTUNITES

Gestion Projets

- Il existe des services spécialisés à La Louvière pour prendre en charge les sans-abri
- Tout sans-abri, qui souhaiterait sortir de la rue, aura la possibilité de le faire.

Coord/Concertations

- Maintenir une dynamique de réseau
- Se pencher sur la réalité de nos services
- Relayer les difficultés rencontrées par nos partenaires tant auprès du niveau local qu'auprès du Gouvernement
- Découvrir de nouvelles institutions

Plans saisonniers

- Il y a des services spécialisés pour prendre en charge le public dans des conditions extrêmes (le cas échéant)
- De réponses offertes en fonction des besoins des usagers

Coord. psychosociales Situations complexes

- Apporter des 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

- Renforcer la professionnalisation des acteurs du réseau et tenter de leur ouvrir d'autres horizons

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

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
- Réception de dons au niveau du matériel
- Méthodologie d'accroche de l'usager 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

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
- Réception d'une enquête exploratoire sur les trajectoires de vie d'un échantillon de la population.

Groupe de paroles des usagers

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

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

- Comme expliqué ci-dessus, des budgets insuffisants qui risquent d'amener des restrictions de personnel et pis encore, de menacer l'existence de certains services
- Tensions récurrentes entre 2 partenaires qui nécessitent un travail d'ajustement

Coord/Concertations

- Difficulté de solutionner des situations extrêmement dures pour les usagers
- De fausses croyances pensant qu'on est à la rue par choix et pour avoir des avantages

Plans saisonniers

- Les partenaires aimeraient que les moyens soient renforcés toute l'année pour une prise en charge optimale du public
- Une saturation trop conséquente qui ne pourrait être gérée sur base de notre fonctionnement actuel

Coord. psychosociales Situations complexes

- L'inexistence de services pouvant apporter des réponses adéquates en santé mentale (limites de l'urgence psychiatrique)

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

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Des Responsables politiques qui feraient fi de l'existence des précieuses données récoltées ou minimiseraient l'aspect quantitatif
- L'apparition de mesures drastiques à l'encontre des sans-abri dans des villes wallonnes

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
- 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

- Moindre collaboration des services du réseau ;
- Ne pas trouver de jeunes acceptant de collaborer à ce travail de recherche

Groupe de paroles des usagers

- Nous priver de cet outil ne nous apporterait plus un regard sur les besoins des usagers.

5.5. PERSPECTIVES

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

Coord/Concertations

- Redynamiser cet espace de parole et d'expression
- Cibler les besoins des professionnels et leurs difficultés

Plans saisonniers

- Déterminer la pertinence d'ouvrir un second lieu d'accueil
- Mettre à jour les outils informatifs
- Réorganiser une campagne de collecte de dons et de manière plus anticipée

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
- Le programme 2020 été établi et doit être soumis aux instances décisionnelles du RSULL

Capteur Logement

- Trouver un maximum d'offres
- Tenter de trouver des logements avec 3 chambres
- Reloger un maximum de personnes dans le besoin
- Continuer à fidéliser un maximum de propriétaires

Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Formation de nos professionnels à l'utilisation du logiciel (comment encoder ? Comment traiter les données annuelles ? ...).
- Ajuster le logiciel en fonction des besoins du réseau

Younited Belgium

- Redynamiser les rapports avec les responsables du RFC Houdinois
- Fournir des chaussures de foot en salle
- Veiller à assurer l'ouverture à la mixité dans l'équipe
- Ouvrir les articulations possibles avec le monde sportif en dehors du projet Younited

Etude sur les jeunes en précarité

- 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

Groupe de paroles 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 avec les usagers
- Tenter de toucher les usagers fréquentant l'Étape