



*« Ils ont eu un passé, aidons-les à retrouver un avenir. »*  
(Abbé Pierre)

## Case manager d'accompagnement au logement au sein du projet Héberge Toit

Rapport d'activités du 1er Janvier 2021 au 31 Décembre 2021

De Taye Laura  
Case manager d'accompagnement au logement

**Association Chapitre XII**  
**« Le Relais Social Urbain de La Louvière »**  
*Régie par la loi du 08/07/76*

**LA LOUVIÈRE**  
vous êtes au centre de tout

**Héberge**  
**TOIT**

Avec le soutien de  
la



**Wallonie**



*Centralité autour de l'utilisateur*  
*Fraternité dans l'action*

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière  
064/88 51 89  
064/88 51 98  
secretariat@rsull.be

<b>1</b>	<b><u>LE CONTEXTE DE CRÉATION DU PROJET</u></b>	<b><u>3</u></b>
1.1	LE CONTEXTE GÉNÉRAL	3
1.2	LE CONTEXTE LOCAL	3
1.2.1	PUBLIC CIBLE	4
<b>2</b>	<b><u>LES MISSIONS DU SERVICE</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>3</b>	<b><u>LA MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL</u></b>	<b><u>5</u></b>
3.1	LA DEMANDE	5
3.2	UN SUIVI INTENSIF	5
3.3	LA RELATION DE CONFIANCE	5
3.4	LE CIRCUIT D'INTERVENTION	6
<b>4</b>	<b><u>LES COLLABORATIONS</u></b>	<b><u>6</u></b>
4.1	ÉLABORATION DES COLLABORATIONS	6
4.1.1	RENCONTRE DES POTENTIELS COLLABORATEURS	6
4.1.2	LES IMMERSIONS	7
4.1.3	LES ARTICULATIONS	8
4.2	SIGNALEMENT DES PERSONNES	9
<b>5</b>	<b><u>DIFFUSION DU PROJET AU RÉSEAU ÉLARGI</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b>6</b>	<b><u>LA RECHERCHE DE LOGEMENT</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b>7</b>	<b><u>LES CONSTATS DE TERRAIN APRÈS UN AN DE PRATIQUE</u></b>	<b><u>10</u></b>
7.1	LES OBSTACLES D'ENTRÉE EN PROJET	10
7.2	NOMBRE D'UTILISATEURS DIFFÉRENTS SÉLECTIONNÉES DANS LE PROJET	11
7.3	NOMBRE DE PRIMO-UTILISATEURS DIFFÉRENTS	12
7.4	LE GENRE	13
7.5	LA TRANCHE D'ÂGE	13
7.6	LA NATIONALITÉ	14
7.7	LA PROVENANCE	15
7.8	LA SITUATION FAMILIALE	16
7.9	LES RESSOURCES FINANCIÈRES	16
7.10	LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	17
7.11	LES USAGERS ORIENTÉS PAR LES PARTENAIRES	18
7.12	LE NOMBRE D'INTERVENTIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	20
7.13	LE NOMBRE D'ORIENTATIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	22
7.13.1	ORIENTATION	23
7.13.2	DISPATCHING	26
7.14	L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION DE LOGEMENT	28
7.15	LES FINS DE COLLABORATION	29
<b>8</b>	<b><u>VIGILANCES PARTICULIÈRES</u></b>	<b><u>31</u></b>
8.1	LA DÉPENDANCE RELATIONNELLE	31
8.2	L'INTENSITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT	31

<b>9</b>	<b><u>LE COVID .....</u></b>	<b><u>31</u></b>
9.1	LES REMISES EN ORDRE SOCIO-ADMINISTRATIVES .....	31
9.2	ISOLEMENT SOCIAL ET FRUSTRATION .....	32
9.3	LA HAUTE DISPONIBILITÉ DE LA CASE MANAGER.....	32
<b>10</b>	<b><u>RÉUNIONS, ÉVÉNEMENTS, FORMATION .....</u></b>	<b><u>32</u></b>
<b>11</b>	<b><u>LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2022 .....</u></b>	<b><u>33</u></b>
<b>12</b>	<b><u>L'ASPECT FINANCIER.....</u></b>	<b><u>34</u></b>
<b>13</b>	<b><u>ANNEXES.....</u></b>	<b><u>35</u></b>
13.1	LE FORMULAIRE D'ORIENTATION .....	35
13.2	CHARTRE DU PROJET.....	39
13.3	ANALYSE SOCIALE .....	40
13.4	ANALYSE DES RESSOURCES/ATTENTES ET DÉFINITION D'OBJECTIF .....	41
13.5	ATTESTATION DE RENCONTRE.....	42
13.6	EVALUATION DE FIN DE SUIVI.....	43
13.7	FICHE SIGNALÉTIQUE.....	48
13.8	FLYERS .....	49
13.8.1	A DESTINATION DES PROFESSIONNELS .....	49
13.8.2	A DESTINATIONS DES USAGERS .....	50

## 1 Le contexte de création du projet

### 1.1 Le contexte général

Le 06 janvier 2020, la Ministre Wallonne de l'Action Sociale a lancé un appel à projets auprès de 7 Relais Sociaux de Wallonie.

Elle souhaitait qu'un travail complémentaire soit mis en place par nos structures. Celui-ci aurait pour visée **d'amplifier le travail de relogement des personnes sans-abri via un accompagnement intensif**. Cette demande donnait suite à l'observation de l'augmentation du sans-abrisme et des situations d'exclusion en logement.

Ce projet s'appliquait à un public spécifique. En ce sens, il allait concerner **les personnes vivant en rue depuis peu de temps**. Ce projet vise toujours à lutter contre la chronicisation des primo-arrivants en rue à travers une intervention rapide.

Au sein de cette action, il y a par conséquent d'une part, la volonté de travailler l'accès au logement, et d'autre part, l'intention d'aider le bénéficiaire à dépasser ses difficultés à travers une rétrospection sur ce qui a mené la personne en rue (cf. Point 13. Annexes p. 40).

L'objectif est in fine une intégration durable au sein d'un logement.

### 1.2 Le contexte local

Le comité de pilotage a parallèlement émis la volonté qu'une intervention rapide soit mise en place auprès de personnes vivant en rue depuis peu de temps.

L'initiative de notre Ministre a donc trouvé écho aux oreilles des praticiens.

Le Comité de Pilotage du Relais social Louviérois a travaillé sur les balises générales du projet. Il était aussi prévu que la personne qui serait engagée pour mener cette mission, peaufinerait progressivement la méthodologie générale et particulière sur base des besoins avec les partenaires associés à ce travail.

Les membres du Comité de Pilotage trouvèrent un nom pour le projet : « Héberge Toit »  
Un logo fut créé des œuvres de notre capteuse de logements.

La crise Covid-19 a impliqué des retards considérables sur ce projet, car d'autres priorités ont été rencontrées avec notamment le soutien du travail en réseau sur le site d'accueil d'urgence de Bouvy.

C'est en juin que se sont amorcées les premières phases de déconfinement progressif avec un retour plus ou moins à la normale pour les missions générales du Relais Social.

Les bouchées doubles furent mises pour organiser un examen de recrutement en août en espérant trouver un travailleur social en parfaite adéquation avec l'essence de cette action.

Le 1er octobre 2020, Laura De Taye, entra en fonction afin d'implémenter le projet « Héberge Toit ».

### 1.2.1 Public cible

Il y a deux conditions pour pouvoir rejoindre ce projet.

Tout d'abord, il faut qu'il y ait **une réelle demande** de la part de l'utilisateur.

Il faut, ensuite, que ce dernier soit privé d'un toit depuis **moins de 6 mois** sur l'entité Louviéroise.

Ce public peut, par conséquent, correspondre à tout individu :

- Sans-abri,
- Vivant dans un squat,
- Pratiquant le gauche/droite,
- Vivant chez un tiers,
- Sortant de prison ou d'hospitalisation
- ...

Au début du projet, nous avons limité l'accès à celui-ci aux personnes qui étaient **en possession d'un titre de séjour**. Nous pensions que les orientations en logement leur étaient restreintes en raison de leur présence illégale sur le territoire. Leur situation ne donnant souvent droit qu'à l'aide médicale urgente.

Durant notre expérimentation, nous avons eu l'occasion de découvrir une situation particulière nécessitant de nuancer la limite du critère de titre de séjour.

En effet, un usager se trouvant dans cette situation nous a été orienté.

Avant de l'inclure dans les nouveaux suivis, une première prise de contact avec les différents services de logement a été faite afin de savoir s'il pouvait y être accueilli.

Cette personne avait des droits en Belgique. Elle y est arrivée durant son enfance et a travaillé pendant plus de 20 ans sur le territoire. Suite au décès de sa femme et de l'un de ses enfants, cette dernière a perdu pied. Elle s'est laissée aller. Elle n'a plus prouvé sa présence sur le territoire à l'office des étrangers. Elle a donc perdu son titre de séjour. Afin de récupérer celui-ci, il lui fallait aujourd'hui un logement pour y mettre son adresse et ouvrir à nouveau ses droits. Grâce à l'argent qu'elle avait de côté, elle a pu accéder à un logement afin de renouveler son titre de séjour et se remettre en ordre sur le plan administratif.

Aujourd'hui, lorsqu'une telle situation se présente, il est donc essentiel d'évaluer, avant l'inclusion, la possibilité que la situation puisse évoluer favorablement.

## 2 Les missions du service

Ce projet vise à :

- à réduire le nombre de personnes sans-abri en agissant en amont afin d'éviter que la situation ne perdure dans le temps ;
- Lutter contre la chronicisation des primo-arrivants en rue.

### 3 La méthodologie de travail

#### 3.1 La demande

Il faut que le bénéficiaire de cette aide en soit demandeur. Il ne s'agit pas d'une aide contrainte.

#### 3.2 Un suivi intensif

L'accompagnement se veut intensif tout en **respectant l'autonomie** de la personne. Il y aura donc plus de rencontres avec l'utilisateur en vue de l'aider à obtenir les résultats escomptés. Cela est, par ailleurs, envisageable en raison de la limite de suivis qui ne pourra être supérieure à dix. Il peut par conséquent, y avoir plus de candidats au sein de ce projet. Un dossier peut correspondre à une situation de couple. En ce sens, si un couple fait partie des suivis et que la limite maximum en est atteinte, il y aura onze individus suivis.

En raison de cette limite, il est possible de rencontrer le public cible plus fréquemment. Ce dernier peut, de ce fait, être rencontré **à une fréquence de deux fois par semaine**.

Ayant plus de disponibilité pour chacun, il est possible, de surcroît, de **s'adapter à leur rythme** et de leur proposer un accompagnement plus personnalisé. Il arrive parfois qu'une personne soit amenée à passer par différentes étapes avant d'arriver à son dessein. Ce coaching offre la possibilité à l'utilisateur de cheminer au gré de ses aspirations, besoins et de ses capacités. L'accès au logement n'est pas le seul but à atteindre. Le résultat dépend surtout du besoin réel des usagers. Il faut parfois régler certaines problématiques, telles qu'une dépendance à la consommation, avant d'entrer en logement et de se pérenniser dans ce dernier.

Cet accompagnement vient compléter l'offre des services existants. Cette aide est à voir comme un outil, pour poursuivre le travail avec les personnes rencontrées dans différents services.

« Héberge Toit » a pour visée, **au moyen de la méthodologie du case management**, de :

- ◆ Réaliser un coaching intensif avec l'utilisateur ;
- ◆ Favoriser la collaboration entre les partenaires engagés dans le suivi des usagers et créer des articulations avec d'autres services pouvant répondre à leurs besoins.
- ◆ Faciliter la transmission d'informations.

#### 3.3 La relation de confiance

Un nombre plus modeste de situations suivies permet d'être plus mobilisable pour les usagers. La fréquence des contacts permet ainsi de créer une relation de confiance et poser les prémices indispensables d'une certaine proximité. Cela peut amener les usagers à se confier sur la réelle situation vécue, offrant ainsi une opportunité de pouvoir enclencher les stratégies d'une aide plus adéquate.

Certaines personnes n'osent pas communiquer leur situation réelle de peur de ne plus avoir accès à certaines aides qu'elles perçoivent actuellement. Il est essentiel d'informer sur les conséquences possibles d'une telle réserve et sur le fait qu'une situation nouvelle ne met pas forcément un terme à l'aide perçue.

### 3.4 Le circuit d'intervention

Un **circuit d'intervention** est donc construit au cas/cas. Sur base de la méthodologie générale du case management, il est constitué de différentes étapes, communément admises au nombre de 6 :

- ♦ *L'Intake* : choix par le Case Manager d'intégrer ou non le candidat dans le programme ;
- ♦ *L'Assessment* : évaluation globale permettant d'identifier la problématique de la personne, ses faiblesses et les ressources sur lesquelles elle va pouvoir s'appuyer ;
- ♦ *La Planification* : définition des objectifs et des moyens alloués avec le bénéficiaire ;
- ♦ *Le Monitoring* : mise en œuvre contrôlée du plan d'intervention ;
- ♦ *L'Évaluation* : comparaison des résultats aux objectifs, évaluation de la satisfaction du bénéficiaire ;
- ♦ *La sortie ou le reassessment* : (ND.L.R. : Vu qu'il s'agit ici d'un projet qui vise le logement de manière durable, le suivi peut s'alléger selon les progrès de l'utilisateur, mais ne pas prendre fin trop rapidement. Ne limitons pas le suivi dans le temps).

## 4 Les collaborations

La coopération interprofessionnelle et institutionnelle est capitale. Elle permet **d'éviter les répétitions des actions par une communication efficiente**.

La case manager vient centraliser ces dernières autour de l'utilisateur. Il s'agit d'agir ensemble, avec bienveillance pour mener à bien les différentes démarches.

Le poste de la case manager vient soutenir, apporter une complémentarité, à l'offre de certains services existants. Il permet alors de promouvoir le **développement du pouvoir d'agir** du public cible.

### 4.1 Élaboration des collaborations

#### 4.1.1 Rencontre des potentiels collaborateurs

En vue d'établir les collaborations, la case manager est allée à la rencontre des membres du réseau pouvant devenir des collaborateurs réguliers. Dans cette visée, une première présentation du service « Héberge Toit » a pu être faite.

Lors de ses entrevues, la fonction de la case manager a été décrite auprès de chacun.

Il était essentiel de pouvoir clarifier les atouts et les limites de ce projet pour que les futures collaborations soient optimales.

Outre les missions de ces différents services, la nouvelle travailleuse a pu en apprendre davantage sur leur fonctionnement et la méthodologie de travail. Cela lui a permis de développer une meilleure connaissance de la réalité du réseau, de s'enrichir de l'expérience des professionnels de la 1<sup>ère</sup> ligne et de définir une collaboration.

C'est de ces rencontres qu'a découlé une procédure de signalement et d'orientation du public cible pour envisager l'intégration de l'utilisateur au sein de ce projet (cf. Point 4.2. Signalement des personnes, p. 9)

Il est également essentiel de mettre en évidence le contexte particulier de ces rencontres. En raison de l'évolution des mesures sanitaires, certaines rencontres ont été réalisées en présentiel, en distanciel et d'autres ont été reportées à des dates plus éloignées pour diverses raisons.

Cela explique les écarts temporels significatifs d'une rencontre à l'autre.

Celles-ci se sont donc déroulées plus ou moins successivement selon l'ordre suivant :

- **Le centre d'accueil de jour « L'Étape »** : le 9 octobre 2020 ;
- **La Maison d'accueil « l'Abri »** : le 12 octobre 2020 ;
- **La case manager en monoparentalité du projet MIRIAM (accompagnement des femmes monoparentales au CPAS)**: le 13 octobre 2020 ;
- **L'A.I.S. Logicentre** : le 14 octobre 2020 ;
- **Centr'Habitat** : le 15 octobre 2020 ;
- **Le D.U.S., Educmobiles, Service logement, Relai Santé (C.P.A.S.)** : le 20 octobre 2020 ;
- **Le service social de l'hôpital de Jolimont** : le 12 novembre 2020 en visioconférence ;
- **A.S.B.L. Wow** : le 12 novembre 2020 ;
- **L'abri de nuit** : 18 novembre 2020 ;
- **Le CMI Patch** : le 3 décembre 2020 en visioconférence.
- **SACCADO** : le 25 mai 2021 ;

La rencontre commune avec le service Educmobiles, le D.U.S., le service logement était pleine de sens dans la mesure où ces partenaires effectuent un travail qui se rapproche, par certains éléments des uns et des autres, au travail réalisé par la case manager. Elle occupe une place méta de par la méthodologie du projet, mais en restant dans un rapport d'égalité avec les travailleurs sociaux du réseau.

Les multiples orientations observées dans les premiers constats de terrain mettent en évidence l'importance d'établir un premier contact avec les travailleurs. La collaboration a une réelle place prépondérante au sein de cette fonction.

#### 4.1.2 Les immersions

La case manager a pu effectuer une immersion avec le service Educmobiles et le D.U.S.. Cette démarche a trouvé sens lors de la rencontre avec ces services. Elles ont également permis de mettre en avant leur réalité de terrain.

Ces dernières se sont déroulées avec :

- **Le Service Educmobiles** : le 19 novembre 2020 ;
- **Le D.U.S.** : le 26 novembre 2020.

Une réelle immersion n'a pas pu être réalisée au sein **du service logement du CPAS** en raison des mesures sanitaires. Celles-ci ne leur permettent plus d'effectuer leur travail tel

qu'auparavant. Cependant, une rencontre a eu lieu le 23 novembre 2020, afin de pouvoir en apprendre davantage sur leur méthodologie de travail.

En 2021, une immersion a pu avoir lieu au sein des équipes mobiles 2A et 2B du centre psychiatrique de Saint-Bernard à Manage. Elles ont eu lieu successivement auprès :

- **De l'équipe mobile 2B** : le 5 octobre 2021 ;
- **Et de l'équipe mobile 2A** : le 6 octobre 2021.

Celles-ci ont permis d'avoir une meilleure connaissance de leurs services, missions, publics cibles, réalités de terrain... mais également de connaître les équipes et, corollairement, de faciliter la communication entre nous au bénéfice des usagers.

#### 4.1.3 Les articulations

Il y a actuellement des articulations avec les services suivants :

- **Educmobiles** qui dans le cadre de ses missions générales, effectue aussi un accompagnement en logement. Celui-ci vise à s'aligner au maximum sur les besoins des personnes encadrées par leur soin et il est difficile de le rendre intensif en raison de leur nombre conséquent de personnes suivies et du temps à dédier aux autres missions qui leur incombent (Travail de rue, encadrement du Relais Santé, Ouverture du centre d'accueil de jour « L'Etape ». Notre projet vient donc renforcer leur offre de service.
- **Le D.U.S** étant un service de première ligne, les assistants sociaux qui y travaillent orientent les usagers vers le projet. La collaboration avec la case manager leur assure un suivi intensif pour des situations aux problématiques multiples.
- **Le Relais Santé** qui garantit le suivi médical des usagers. Les infirmières assurent aussi un accompagnement des usagers portant sur des plans spécifiques (Hygiène, santé physique, bien-être).
- **Le Centre de jour et l'Abri de nuit** jouent un rôle important par rapport au suivi quotidien des personnes qui fréquentent leurs services. Ces derniers orientent les personnes souhaitant s'inscrire dans le projet « Héberge Toit ».
- **La capteuse logements du Relais Social** a pour fonction de trouver des offres locatives de logements privatifs en examinant les candidatures transmises selon les offres disponibles de logement. La case manager peut orienter de potentiels candidats et apporter la garantie d'un suivi social.
- **La S.C.R.L. Centr'habitat** pour fournir un soutien et garantir un suivi en logement des nouveaux locataires. La case manager soutient pareillement les usagers qui souhaitent y déposer une candidature de logement. La remise en ordre administrative étant plus que nécessaire pour accéder à leur logement.
- **L'A.I.S. Logicentre** pour procurer un suivi social inscrit dans la pédagogie de l'habiter, tel que celui procuré auprès de Centr'habitat.

D'autres services font également partie du réseau et peuvent être de potentiels partenaires. On peut d'ailleurs retrouver ces derniers au sein des premiers constats de terrain (cf. Point 7. Les constats de terrain après un an de pratique p.p. 10-31).

## 4.2 Signalement des personnes

Avant toute orientation, le professionnel, avec qui le premier contact est établi, s'assure que la personne est demandeuse d'un tel suivi.

Si cela s'avère être le cas, le professionnel peut orienter la personne vers ce projet en **remplissant un formulaire d'orientation (cf. Point 13. Annexes p. 35)**. Après la réception de celui-ci, une première rencontre aura lieu avec ladite personne et le service qui oriente. Cela permet de créer le lien, de mettre la personne en confiance et de garder une transparence sur la communication qui est faite.

Cependant, il est arrivé que l'orientation soit faite sans utiliser le formulaire lorsque l'utilisateur a déjà été rencontré au sein de structures d'accueil durant des rencontres définies avec des personnes faisant partie du suivi. Cela ne pose aucune difficulté.

À travers cette approche, on peut constater que le réseau a une place prépondérante au sein de ce projet.

Cette première rencontre donne lieu à :

- Une première analyse du parcours de vie de l'utilisateur en vue de dresser le bilan social de sa situation ;
- La définition de la problématique et des objectifs à atteindre ;
- Et l'engagement envers le projet par la voie d'une charte qui définit les apports et attentes (cf. Point 13. Annexes p.39)

## 5 Diffusion du projet au réseau élargi

Dans l'intention de communiquer au mieux sur la création de ce nouveau projet, deux flyers ont été envoyés aux multiples institutions du réseau (cf. Point 13.8. Flyers p. 49).

L'un était destiné aux usagers et l'autre aux professionnels.

Pour le flyer visant les professionnels, la méthodologie de travail de la case manager y est plus amplement détaillée.

En vue de s'assurer de la compréhension et la qualité de ceux-ci, l'agente est allée à la rencontre du public cible et des travailleurs sur le terrain. Ils ont donc eu la possibilité d'apporter des modifications à un outil qui leur est destiné. Il y a eu validation.

## 6 La recherche de logement

Elle se veut adaptée à la demande et au rythme de la personne.

Comme mentionné précédemment, il peut arriver qu'un usager expérimente d'autres alternatives d'hébergement avant d'intégrer un logement. Certains vont d'abord se tourner vers des logements publics afin, peuvent-ils penser, de trouver un cadre, une sécurité, effrayés à l'idée de se retrouver sans repère. D'autres entreront plus facilement dans un logement traditionnel préventif. D'autres encore, pourraient avoir besoin d'expérimenter la vie en collectivité en maison d'accueil.

## 7 Les constats de terrain après un an de pratique

Afin d'illustrer ces constats, voici quelques chiffres résultant de la période du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021.

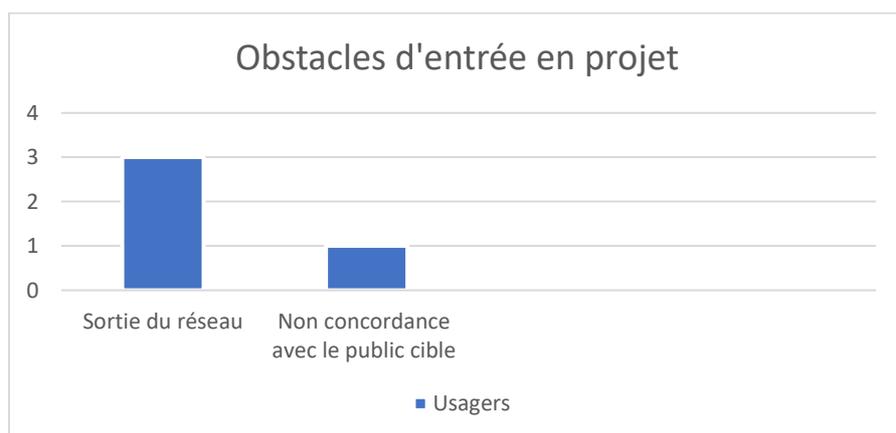
Sur cette période, trente-huit personnes ont été orientées vers le projet. Quatre d'entre elles n'ont pas pu intégrer notre approche lors de l'Intake.

Sont ici profilées les personnes qui sont entrées dans le cadre du projet.

Excepté pour les données d'orientations par les services du réseau (cf. Point 7.11 Les usagers orientés par les partenaires p.18), les quatre personnes n'ayant pas franchi le cap de la sélection (étape 1 du case management) ne sont pas reprises dans la collecte des données de profil. Cependant, elles sont reprises dans les données d'utilisation de notre service.

### 7.1 Les obstacles d'entrée en projet

Non concordance avec le public cible	1
Sortie du réseau	3
<b>Total</b>	<b>4</b>



Pour trois personnes, il n'a plus été possible d'entrer en contact avec elles, tant **par le réseau** que par d'autres canaux de communications. On ne sait donc pas si elles ont quitté le territoire couvert par les services d'aide.

La dernière, quant à elle, a été orientée par un professionnel qui occupe un poste supérieur, et n'ayant pas forcément une vision complète de la situation vécue par la personne. Celle-ci avait des difficultés en matière de recherche de logement, mais n'était en situation de sans-abri et ni dans la possibilité de le devenir sous un certain délai.

## 7.2 Nombre d'utilisateurs différents sélectionnés dans le projet

	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2021	12	8	4
Février 2021	11	7	4
Mars 2021	11	7	4
Avril 2021	10	7	3
Mai 2021	13	8	5
Juin 2021	11	5	6
Juillet 2021	11	7	4
Août 2021	18	10	8
Septembre 2021	17	9	8
Octobre 2021	12	7	5
Novembre 2021	14	7	7
Décembre 2021	12	8	6

La croissance du nombre de suivis est significative de **l'évolution de la demande du public cible**. En janvier, le nombre maximum de suivis a été atteint.

Durant le mois de Août et Septembre 2021, le plafond de personnes incluses est largement dépassé. Cependant, ce nombre est à analyser avec recul, car :

- Un suivi peut reprendre deux personnes lorsque celles-ci sont en couple;
- Des dossiers se sont clôturés pendant, qu'en parallèle, d'autres s'ouvraient.

Il y en a donc eu un plus grand nombre de dossiers en cours durant cette période.

### 7.3 Nombre de primo-utilisateurs différents

	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2021	2	1	1
Février 2021	1	1	0
Mars 2021	0	0	0
Avril 2021	1	1	0
Mai 2021	3	1	2
Juin 2021	1	0	1
Juillet 2021	2	2	0
Août 2021	7	3	4
Septembre 2021	1	0	1
Octobre 2021	6	4	2
Novembre 2021	1	0	1
Décembre 2021	4	4	0

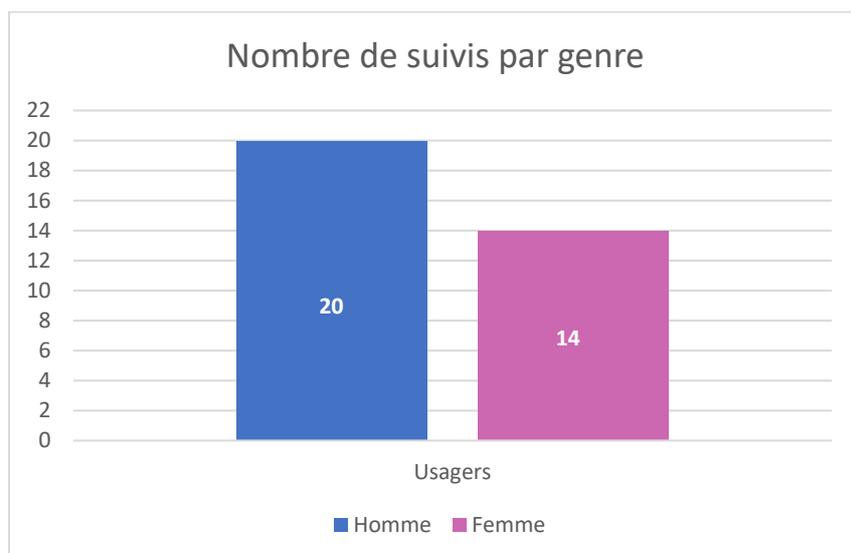
C'est durant le mois **d'Août 2021** que l'on observe une forte augmentation du nombre de nouvelles demandes.

Parmi les personnes rencontrées durant ce mois, seule l'une d'entre elles a donné lieu à un réel suivi. Les autres sont sorties rapidement du circuit en raison :

- D'un départ hors entité et l'absence de moyen de communication, excepté les partenaires du réseau ;
- D'une attitude de fuite aux problèmes rencontrés. La personne mentionnée a d'ailleurs quitté le logement d'urgence dans lequel elle était accueillie sans en informer le service ;
- Des critères trop exigeants au niveau des attentes des usagers (logement trop petit, préférence pour avoir un espace unique au rez-de-chaussée) ;
- De l'autonomie démontrée par une personne lors de la première rencontre et qui finit par poursuivre ses recherches seule. Elle sollicite son réseau pour répondre aux difficultés qu'elle rencontre à cette période.

Il y a moins de primo-utilisateurs différents que de personnes en projet car certains d'entre eux sont suivis depuis le début du projet, soit depuis l'année 2020.

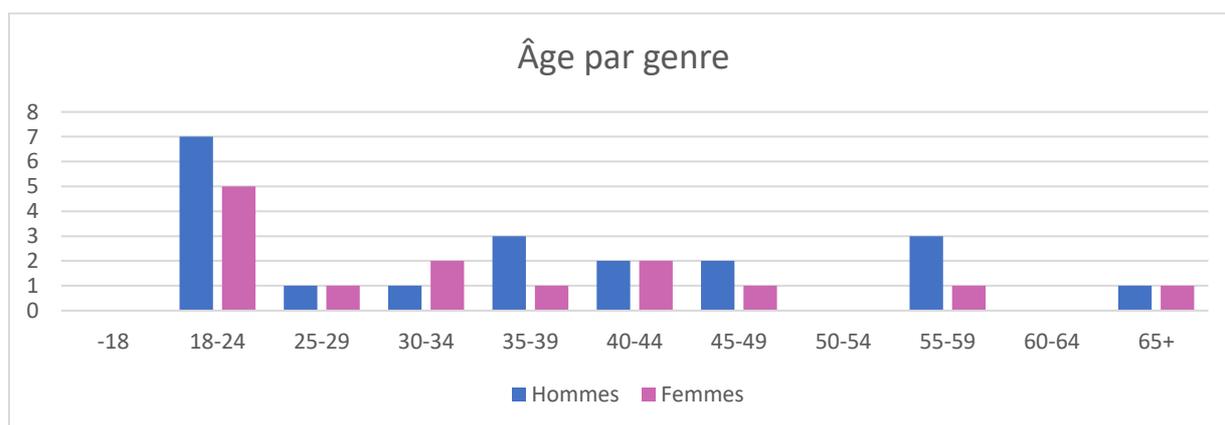
## 7.4 Le genre



Au total, 34 personnes sont entrées en projet.  
La population masculine est majoritaire puisqu'elle compte 20 bénéficiaires.

En croisant avec les données des services du réseau d'aide aux sans-abri, il y a systématiquement une majorité d'hommes dans les services d'hébergement d'urgence ou d'accueil de jour. Il peut donc être logique de retrouver cette même majorité du genre dans la problématique du logement.

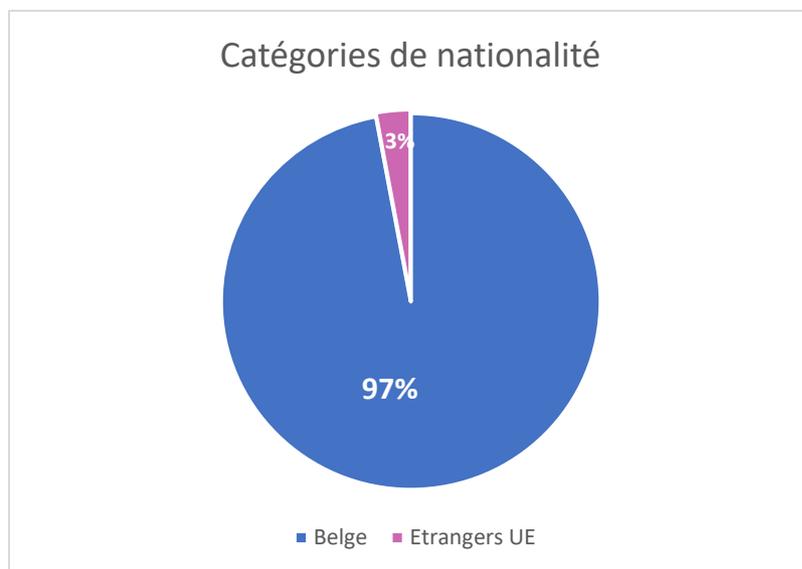
## 7.5 La tranche d'âge



La population des 18-24 ans est la plus représentée. Elle équivaut à elle seule 35%.

## 7.6 La nationalité

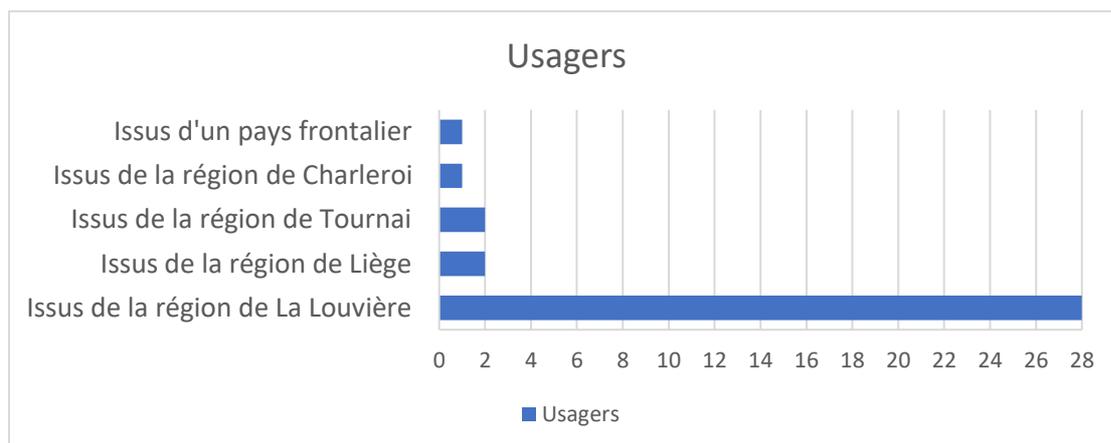
Belges	33
Étrangers UE	1
Étrangers hors UE	0
Inconnu	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



Seule une personne ne possède pas la nationalité belge. Comme mentionné précédemment, au sein de ce rapport, la limite de ce nombre est liée la régularisation leur situation sur le territoire belge.

## 7.7 La provenance

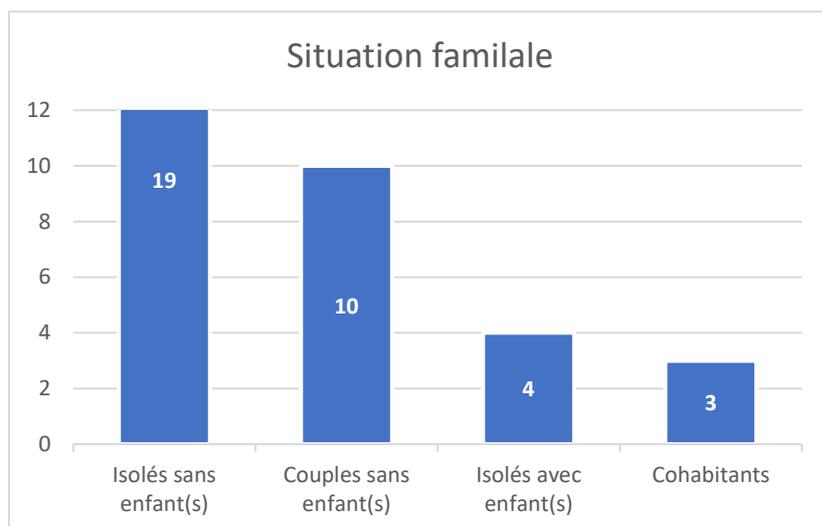
<i>issus de la région de Namur</i>	0
<i>issus de la région de Liège</i>	2
<i>issus de la région Charleroi</i>	1
<i>issus de la CUC<sup>1</sup></i>	0
<i>issus de la région de La Louvière</i>	28
<i>issus de la région de Mons</i>	0
<i>issus de la région de Verviers</i>	0
<i>issus de la région de Tournai</i>	2
<i>issus d'un autre endroit de Wallonie</i>	0
<i>issus de la région Flamande</i>	0
<i>issus de la région de Bruxelles</i>	0
<i>issus d'un pays frontalier</i>	1
<i>issus d'un autre pays</i>	0
<i>inconnu</i>	0
<b>Total</b>	<b>34</b>



La majorité de la population est issue de la région Louvière.

<sup>1</sup> CUC :Braine-le-Comte, Ecaussinnes, La Louvière, Le Roeulx, Soignies, Chapelle-Lez Herlaimont, Manage, Seneffe, Anderlues, Binche, Estinnes, Merbes-le-Château, Morlanwez

## 7.8 La situation familiale



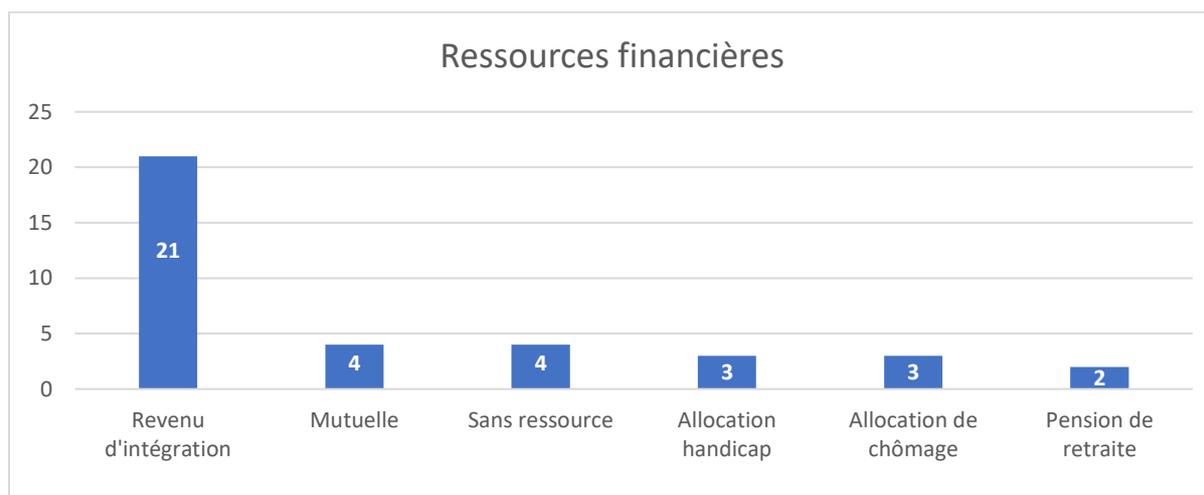
La majorité d'entre eux sont dans une situation de fait isolé sans enfant. Parmi ceux-ci, certains ont des enfants avec lesquels :

- Ils tentent de renouer du lien;
- Ils ont coupé tout contact.

Il y a en effet trente-six situations au total. Cela s'explique par le fait que des bénéficiaires du projet ont changé de situation en cours de route. Cela peut notamment s'expliquer par une naissance. Cela induit le passage d'une situation de femme isolée à mère avec un enfant.

Une mise en couple a pour conséquence que l'individu n'est plus isolé.

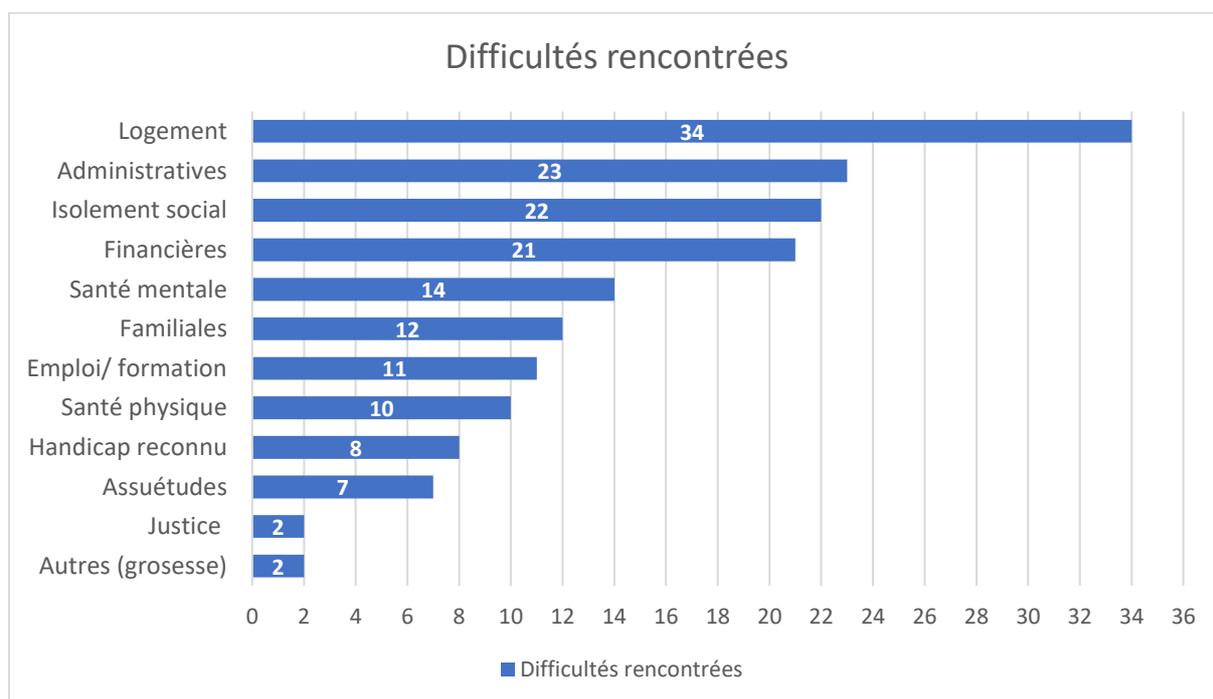
## 7.9 Les ressources financières



La plupart d'entre eux perçoivent une aide financière du CPAS. Cette aide peut être perçue entièrement ou en complément d'une autre ressource financière plus faible. Certains d'entre eux bénéficient d'allocations familiales en plus de leur revenu.

## 7.10 Les difficultés rencontrées

<i>logement</i>	34
<i>financières</i>	21
<i>administratives</i>	23
<i>emploi/ formation</i>	11
<i>handicap reconnu</i>	8
<i>santé physique</i>	10
<i>santé mentale</i>	14
<i>assuétudes</i>	7
<i>violence extra-familiale</i>	0
<i>violence intra-familiale</i>	0
<i>Familiales</i>	12
<i>isolement social</i>	22
<i>Justice</i>	2
<i>Autres</i>	2
<i>inconnu</i>	0
<b>Total</b>	<b>166</b>



**Chaque personne rencontrée cumule en moyenne 5 problèmes différents.**

En plus de leur problématique de logement, les difficultés rencontrées sont multiples.

**Les difficultés administratives** représentent un nombre non négligeable. Cela engendre de multiples orientations en vue de rétablir cette situation. Il est d'autant plus important qu'elle conditionne leur accès au logement.

Un grand nombre d'entre eux se trouve être en **situation d'isolement social**. Ils n'ont plus de lien avec leur famille ou leur réseau élargi.

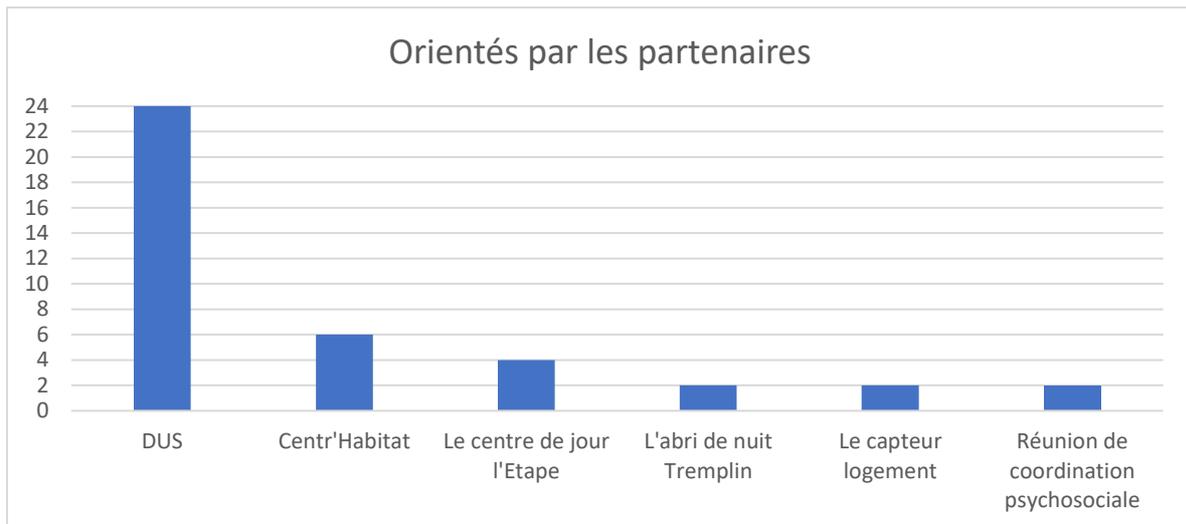
**La gestion financière** peut parfois être la cause de la perte de leur précédent logement. Leur stabilité au sein de celui-ci peut ainsi être déséquilibrée par une difficulté à gérer un budget tributaire des factures à régler au préalable.

Ensuite arrivent les autres problématiques : **de santé mentale et physique, emploi, familiales, etc.** Celles-ci sont aussi bien souvent la raison de la perte de leur précédente habitation. Ce graphique permet également d'illustrer que chaque suivi comporte de multiples problématiques. Les situations s'annoncent souvent bien plus complexes que celles décrites lors de la première rencontre. Le suivi intensif permet de prendre le temps nécessaire à la mise en place de pistes d'actions pour en réduire leur impact sur chacun d'entre eux.

Enfin apparaissent les difficultés liées à **la consommation de stupéfiant(s) et/ ou d'alcool, des problèmes de justice ou encore une grossesse.**

#### 7.11 Les usagers orientés par les partenaires

<i>Le centre de jour l'Etape</i>	4
<i>A.I.S. Logicentre</i>	0
<i>Centr'habitat</i>	6
<i>Le capteur logement</i>	2
<i>DUS</i>	24
<i>Educmobiles</i>	0
<i>L'abri de nuit Tremplin</i>	2
<i>Relai santé</i>	0
<i>Maison d'accueil l'Abri</i>	0
<i>Réunion clinique</i>	0
<i>Réunion de coordination psychosociale</i>	2
<i>Autres</i>	0
<i>Inconnu</i>	0
<b>Total</b>	<b>40</b>



Le fait d'avoir plus d'orientations s'explique par le fait que pour certains usagers, l'orientation s'est faite sur base d'une concertation entre deux services. Chacun est alors crédité d'une orientation.

Pour rappel, cette analyse comprend toute personne qui a été orientée, c'est-à-dire celles qui ont donné suite à un suivi et celles qui n'ont pu être intégrées au projet.

La majorité du public rencontré a été orienté par :

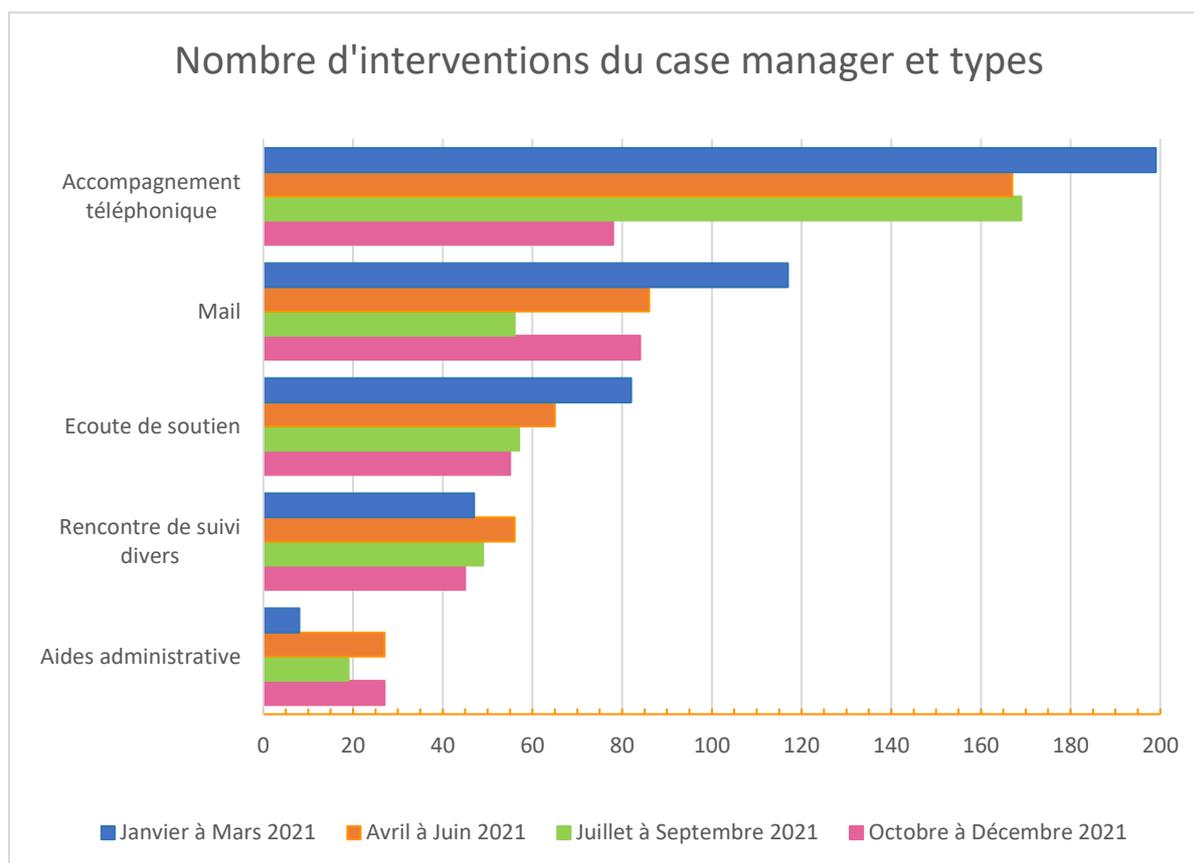
- **Le D.U.S** : en raison de sa position en première ligne.
- **Centr'Habitat** : L'orientation des usagers vers ce projet apporte un suivi en logement supplémentaire. De plus, la case manager aide les candidats à se remettre en ordre sur le plan administratif afin de pouvoir déposer leur candidature en bonne et due forme à ce service.
- **L'Étape** : puisque le centre de jour est un lieu d'accueil du public cible.

Il en va de même pour le service Capteur Logement, tout comme Centr'Habitat, celui-ci apporte également la garantie d'un suivi complémentaire.

## 7.12 Le nombre d'interventions de la case manager et types

Nombre d'interventions	Janvier 2021 à Mars 2021	Avril à Juin 2021	Juillet à Septembre 2021	Octobre à Décembre 2021	Total
Accompagnement téléphonique	199	167	169	78	613
Ecoute de soutien socio-psychologique	82	65	57	55	259
Aide Administrative	8	27	19	27	81
Mail	117	86	56	84	343
Rencontre de suivi	47	56	49	45	197
Rencontre de fixation d'objectifs	2	4	7	3	16
Rencontre d'évaluation et d'adaptation d'objectifs	4	2		7	11
Accompagnement physique	20	27	21	7	75
Réunion de coordination	3	2	2	1	8
Entretien de première accroche	2	4	8	7	21
Evaluation de fin de suivi					
Réunion de concertation		1			1
Démarches administratives	1	3			4

1631 interventions ont été effectuées par la case manager depuis le début du projet.



La plupart des interventions sont réalisées par **accompagnement téléphonique**. Ce moyen de contact permet un échange d'informations rapide entre les différents services du réseau ainsi qu'avec les bénéficiaires qui est, en général, leur seul moyen de contact.

C'est également par le biais du téléphone que les rendez-vous sont pris et les récoltes de mobiliers effectuées.

Lors de ces appels ainsi que lors des rencontres, les usagers éprouvent le besoin d'avoir une écoute de soutien socio-psychologique.

Ensuite, arrivent **les mails**. Ceux-ci facilitent également l'échange d'informations entre les différents services. Ils permettent de regrouper les renseignements et de les transmettre à plusieurs collaborateurs en même temps.

C'est tout naturellement qu'apparaissent successivement **les écoutes de soutien**. Celles-ci peuvent avoir lieu plus fréquemment que les rencontres pour les raisons évoquées ci-haut. Elle occupe donc une position centrale entre les appels et les rendez-vous.

**Les rencontres** apparaissent derrière. Ces dernières sont moins présentes en raison de la facilité et de la rapidité d'échanges d'informations par le biais des mails ou du téléphone. Par ailleurs, certains usagers expriment moins le besoin de par leur autonomie, ce qui leur permet une certaine flexibilité. Le nombre de rencontres est parfois affecté par des motifs externes tels que les maladies. De surcroît, à ceci, le nombre de rencontres diminue lorsque la personne s'approche progressivement de la sortie du projet. Un lien est maintenu à une plus faible intensité.

**Les aides administratives** consistent par exemple à rassembler les documents nécessaires pour différentes raisons : remise en ordre de mutuelle, constitution d'un dossier pour déposer une candidature à Centr'habitat et Logicentre et finalisation de candidature, mettre en place une aide juridique, souscrire des contrats chez des fournisseurs d'énergie, etc.

### 7.13 Le nombre d'orientations de la case manager et types

Les échanges avec le réseau sont classés en deux catégories : les orientations et les dispatchings.

Les orientations visent, premièrement, à inviter la personne à se rendre au sein du service compétent. Une orientation est faite vers celui pouvant apporter une aide spécifique au problème rencontré.

Une orientation peut, deuxièmement, dans la pratique de la case manager être une intervention en tant qu'intermédiaire vis-à-vis d'un autre service utile à la personne sans qu'il y ait de négociation de répartitions des tâches entre les acteurs sociaux. Ceci dit, la démarche est soutenue par la case manager qui peut être présente physiquement au côté de l'utilisateur.

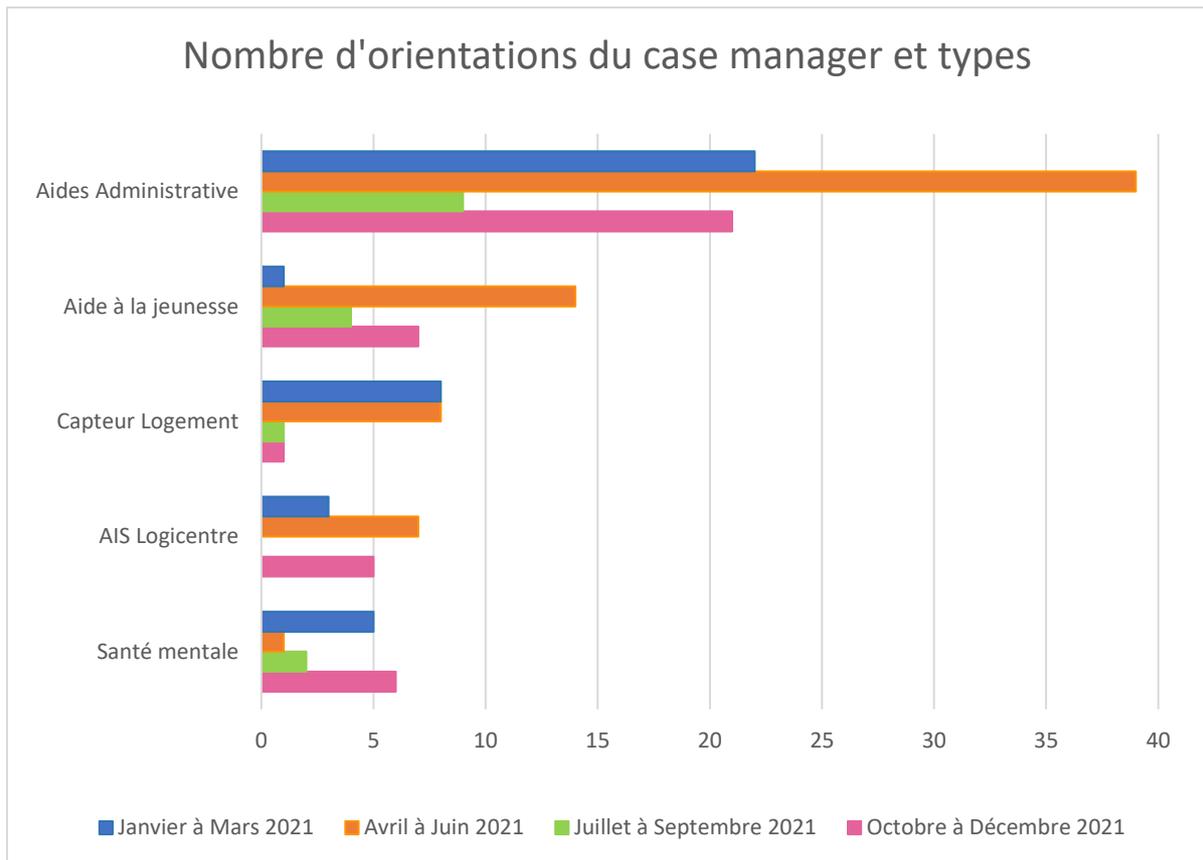
Les dispatchings consistent en une répartition des tâches entre les services qui gravitent autour de la situation de la personne.

Il y a donc beaucoup plus d'interactions permettant un partage de l'information et une articulation des aides à mettre en place pour ce public aux problématiques multiples.

### 7.13.1 Orientation

Nombre d'orientations	Janvier 2021 à Mars 2021	Avril à Juin 2021	Juillet à Septembre 2021	Octobre à Décembre 2021	Total
Centr'Habitat	2		2	5	9
Capteur logement	8	8	1	1	18
Dispositif d'urgence sociale	1	1			2
Le Tremplin		4			4
L'Etape	1	2			3
Educ'Mobiles	1				1
Logicentre	3	7		5	15
Santé mentale	5	1	2	6	14
Relais-Santé	5		1		6
Administrateur de biens		8	1		9
Administrateur de la personne		1			1
Santé physique		3	4		7
Autre	2	1	4		7
Assuétudes	1		4	4	9
Maison d'accueil			1	2	3
Police	5	3	4	1	13
Justice	2				2
Aides Administrative	22	39	9	21	91
Hôpitaux	2	1	7	2	12
Ameublement	10	1	2		13
Cpas Secteur			2	2	4
Aide au logement (alimentaire, entretien,...)	1				1
ONE	2				2
Aide à la jeunesse	1	14	4	7	26
Avocats		4	5	1	10

282 orientations ont été effectuées par la case manager sur la période de référence.



**Ces orientations se font majoritairement vers cinq services :**

- Les aides administratives,
- Aide à la jeunesse,
- Capteur logement,
- L' AIS Logicentre,
- Et la Santé mentale.

**Les aides administratives** occupent une place prépondérante. L'entrée en logement nécessite une remise en ordre socio-administrative.

Lorsque la personne a la capacité de faire la démarche. Elle est invitée à se rendre vers le service compétent. La case manager oriente ainsi la personne vers les lieux pouvant lui apporter une réponse adaptée à sa demande.

**L'Aide à la jeunesse** arrive en deuxième position. On remarque, dans la présentation du public, que le plus grand nombre d'entre eux sont isolés ou en couple, mais sans enfant dans leur situation de fait. Or, certains d'entre eux ont des enfants. Ceux-ci sont pris en charge par des services d'aide à la jeunesse au moment où les parents ne sont plus en mesure de leur garantir une sécurité ou de répondre à leur problématique individuelle en raison de l'ampleur que prend celle-ci. La case manager fait, dans ces conditions, le relais entre le bénéficiaire et le service d'aide. Le but étant, d'une part, de maintenir ou de recréer du lien entre parent et enfant, et d'autre part, apporter un soutien pour que le retour du jeune soit possible après une entrée en logement.

On peut, par ailleurs, remarquer que cette orientation n'est pas la plus représentée en début d'année et qu'elle nécessite que le bénéficiaire du projet réponde, en premier lieu, à la stabilisation de sa situation pour ensuite assurer les besoins de ses enfants.

**Le capteur logement** occupe une place déterminante puisqu'il est directement lié à la finalité de ce projet. De nombreux candidats sont orientés dans le but de trouver un logement adapté à leur situation tant familiale que financière.

Les orientations vers l'**AIS Logicentre** sont nombreuses en raison du relais d'informations découlant des suivis installés au sein de leur institution et de l'orientation de nouveaux candidats potentiels.

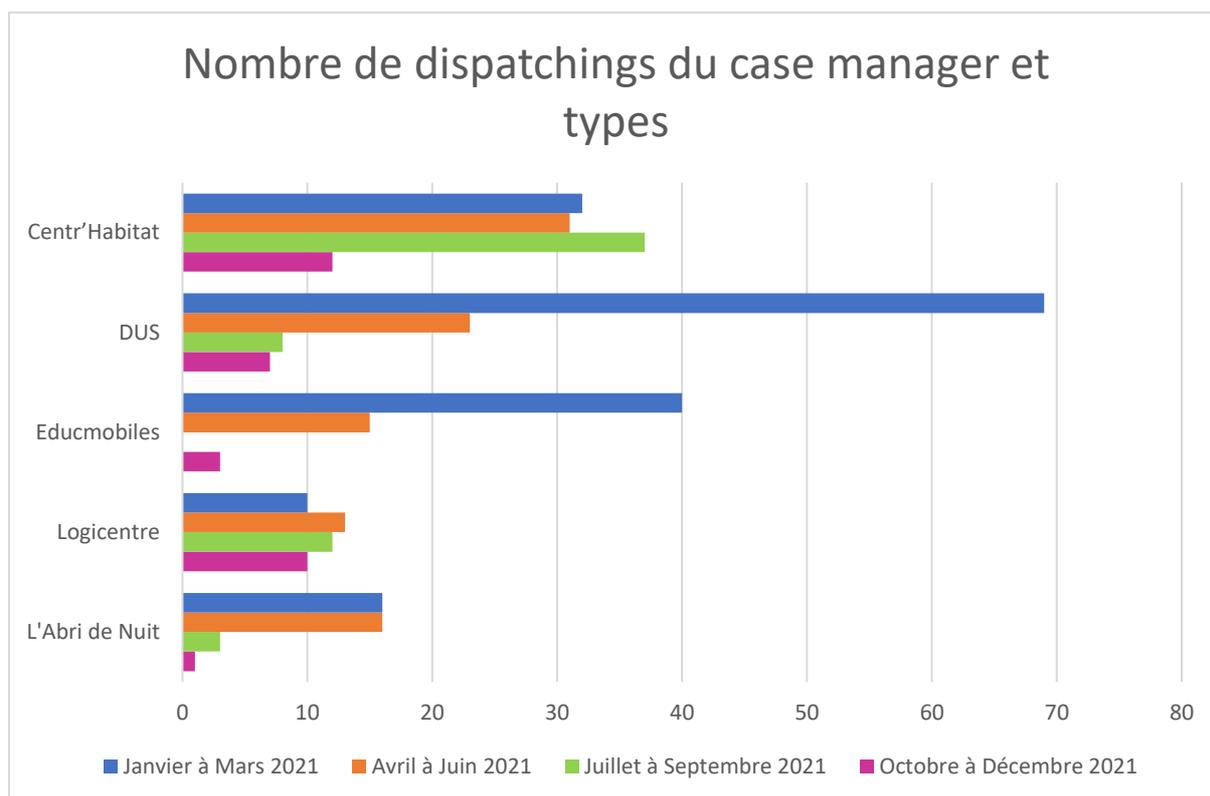
**La santé mentale** représente une difficulté qui est fréquemment rencontrée (cf. Point. 7.10. Difficultés rencontrées p.17). **C'est pour ces motifs que ce type d'orientation que la santé mentale représente une difficulté fréquemment rencontrée. Ceci dit, les usagers ne s'inscrivent pas forcément volontairement dans une démarche de soin. Des orientations ont été proposées, mais les personnes peuvent aussi avoir des représentations mentales négatives de ce genre d'institutions. Le curatif peut faire peur.**

### 7.13.2 Dispatching

Nombre d'orientations	Janvier 2021 à Mars 2021	Avril à Juin 2021	Juillet à Septembre 2021	Octobre à Décembre 2021	Total
Centr'Habitat	32	31	37	12	112
Capteur logement	8		1	5	14
Dispositif d'urgence sociale	69	23	8	7	107
Le Tremplin	16	16	3	1	36
L'Etape	27			1	28
WoW					
Educmobiles	40	15		3	58
L'AIS Logicentre	10	13	12	10	45
Santé mentale			1		1
Relais-Santé	3		1	8	12
Entre 2 Wallonie					
Administrateur de biens	10	6	4	5	25
Administrateur de la personne	5	1			6
Autre	1			1	2
Maison d'accueil	3				3
Aides Administrative	8		1		9
Hôpitaux	2		3		5
Ameublement	6				6
Cpas Secteur	3	6	15	9	33
ONE	4				4
Aide à la jeunesse		2	9	3	14
Justice				1	1
Avocats			7	5	12

533 dispatchings ont été effectués par la case manager sur la période de référence.

Pour rappel la notion de dispatching est détaillée précédemment (cf. Point 7.13. Le nombre d'orientations de la case manager et types p.22)



La case manager effectue principalement du dispatching avec les cinq services suivants :

- Centr'habitat,
- Le dispositif d'urgence sociale,
- Educmobiles,
- L' AIS Logicentre,
- Le tremplin,
- Et le CPAS secteur.

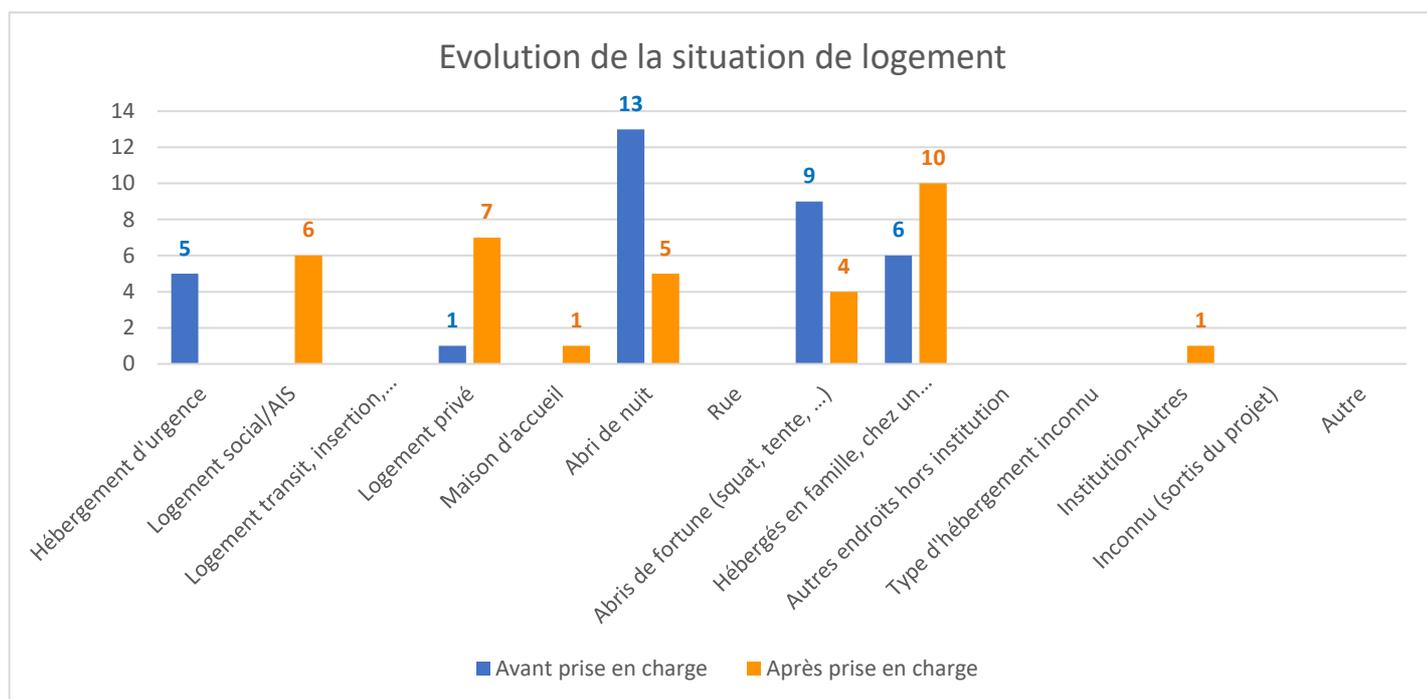
La case manager centralise l'action des différents intervenants autour de l'utilisateur, c'est pourquoi le nombre de dispatching est aussi conséquent.

Les collaborations sont nombreuses avec **le D.U.S.**, car c'est ce service qui oriente le plus d'utilisateurs au sein de ce projet. Ils sont d'ailleurs parfois le seul collaborateur présent activement lors de certains suivis.

Les échanges avec **le Centre de jour et l'Abri de nuit** représentent aussi une majeure partie de ces orientations. Cela s'explique par fait que certains utilisateurs suivis fréquentent ces structures. Par ailleurs, ceux-ci n'ont pas toujours de moyen de communication. Les travailleurs de ces services d'accueil permettent donc de faire le lien entre la case manager et les utilisateurs.

Les relations avec les services tels **qu'Educmobiles, Centr'Habitat et Logicentre** sont également nombreuses en raison de l'accompagnement effectué en logement.

## 7.14 L'évolution de la situation de logement



On peut constater que la majorité du public rencontré provenait d'abris de nuit.

Actuellement, quinze personnes, sur les trente-quatre rencontrées, sont entrées en logement.

Au 31 décembre 2021, 12 personnes étaient incluses dans le suivi.

24 d'entre elles sont sorties du projet.

Parmi celles-ci deux ont pu être incluses à nouveau.

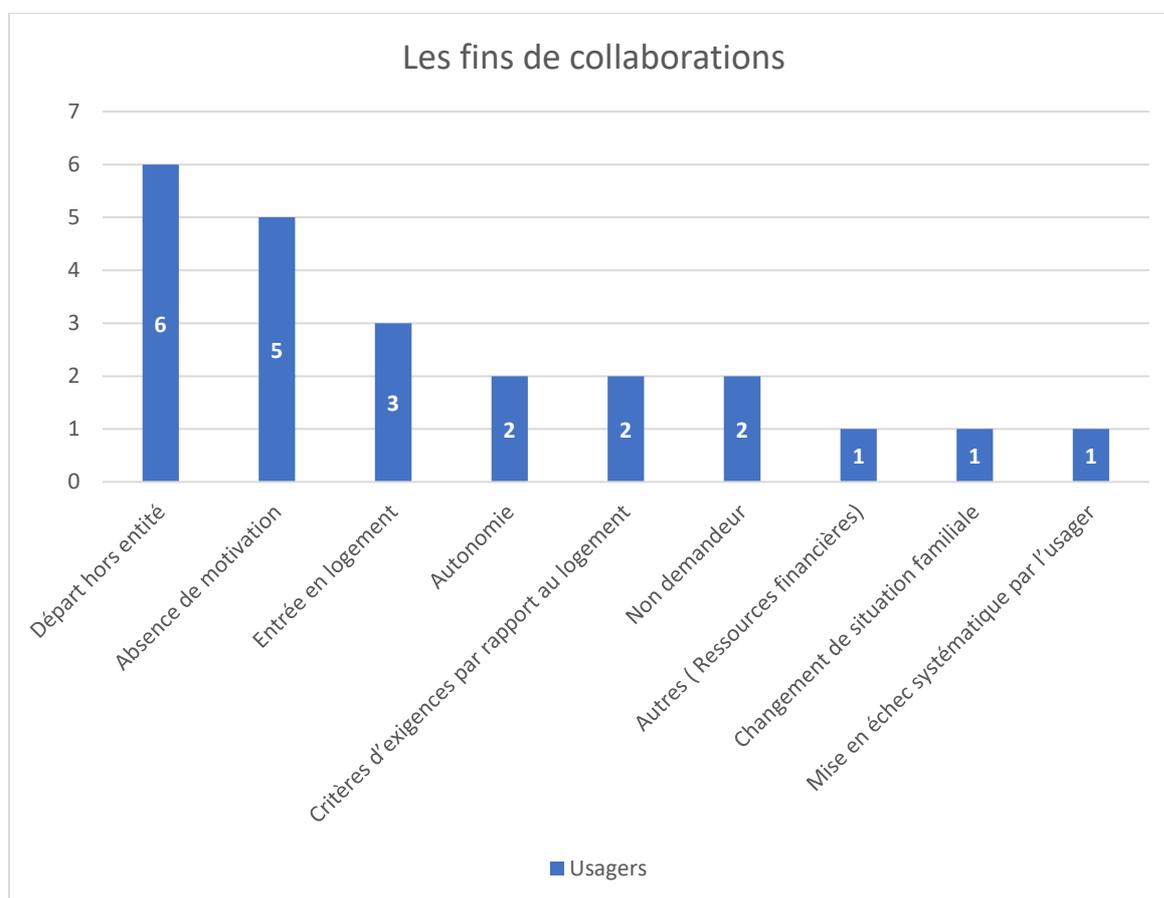
Par conséquent, sur la totalité des personnes suivies, vingt-deux d'entre elles sont sorties du projet. On ne peut donc pas déterminer leur situation actuelle.

Cela représente 44% d'entrées en logement.

### 7.15 Les fins de collaboration

Nous évoquons ici les personnes qui mettent fin à la collaboration alors qu'un suivi intensif avait été entamé.

Mise en échec systématique par l'utilisateur	1
Non coopération	1
Non demandeur	2
Absence de motivation	5
Départ hors entité	6
Critères d'exigences par rapport au logement	2
Autonomie	2
Entrée en logement et volonté d'interrompre le suivi	3
Changement de situation familiale avec entrée en logement	1
Autres (Ressources financières)	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



De multiples causes expliquent les fins de collaboration. On observera que ces dernières peuvent **être négatives ou positives**.

Le public sans abri est assez nomade pour des raisons diverses : l'absence de point d'attache, l'agressivité rencontrée en rue, l'aide proposée d'une ville à l'autre ... Ils sortent alors de l'entité.

Ainsi, il n'est pas évident de maintenir le suivi de ces individus lorsqu'ils sont en mouvement.

Lors la pratique de la case manager, il a été observé que des individus n'étaient pas toujours motivés à l'idée de trouver un logement. La demande émane en période de froid. Lorsque le soleil revient et que le temps se fait plus doux, il devient moins ardu de vivre en tente. Il est, dès lors, plus tentant d'allouer son argent à d'autres finalités quand on possède un petit revenu. Cela peut notamment être le cas pour une personne consommatrice qui cèdera aisément ses finances en réponse à sa dépendance. Cette absence de motivation peut aussi démontrer que la personne n'est pas encore dans un processus de changement et qu'elle doit peut-être encore cheminer, ou mettre en place d'autres pistes d'actions pour pallier cela, avant de pouvoir être mobilisée.

Deux personnes hésitantes d'entrer en projet à la suite de critères trop exigeants, sont entrées très brièvement dans le suivi. Elles pensaient pouvoir faire abstraction de leurs exigences. Mais ce fut impossible de leur offrir quelque chose en adéquation avec leurs perspectives peu réalistes.

Il a pu être observé que des personnes se mettaient systématiquement en échec en : ne venant pas au rendez-vous défini, ne réalisant pas les démarches demandées et refusant l'accompagnement en vue de réaliser celles-ci.

À côté des raisons de fin de suivis énoncés précédemment, d'autres peuvent être vues de manière plus positive telles que : L'autonomie, la volonté d'interrompre le suivi à la suite d'une entrée en logement ou encore d'un changement de situation familiale avec entrée en logement.

Une bénéficiaire est sortie du suivi à la suite du développement d'une relation amoureuse. Elle a pu trouver du soutien et un hébergement en s'installant chez son compagnon. Elle a souhaité clôturer ce qui a été entamé avec elle.

Une autre s'est finalement montrée beaucoup plus autonome que ce qui pouvait être observé lors du premier entretien. Elle se mobilisait par elle-même et savait exploiter ses connaissances des différents services compétents dans sa situation. Cette rencontre lui a sans doute permis d'être rassurée vis-à-vis de ces capacités. Elle a exprimé par la suite qu'elle n'avait finalement pas besoin de cette offre.

L'un d'entre eux a perçu des arriérés de mutuelles et n'a donc plus donné de nouvelle à la suite de sa récente situation.

## 8 Vigilances particulières

### 8.1 La dépendance relationnelle

Dans ce projet, on peut constater que la problématique de l'isolement social est prépondérante. Elle touche 22 personnes sur 34 incluses dans le projet.

Ils sont demandeurs d'aide et cherchent à la fois une relation d'aide, d'écoute et de contacts humains. Ces usagers sollicitent donc souvent la travailleuse pour des choses qu'ils sont capables de faire par eux-mêmes, car cela leur permet d'être rencontrés dans leur besoin d'attention. Il y a une reconnaissance de l'aide apportée.

La récurrence des rencontres et la possibilité de pouvoir entrer en contact plus facilement avec la case manager peuvent renforcer cette dépendance.

Il faut donc être vigilant à ne pas entrer dans ce schéma afin de ne pas tomber dans cette dépendance. L'objectif final est de viser leur autonomie.

### 8.2 L'intensité de l'accompagnement

L'intensité du suivi occupe une place centrale dans la méthodologie de ce projet.

Elle peut être bénéfique dans la mesure où elle permet d'amplifier la relation de confiance et de coacher les personnes aux problématiques impliquant un tel suivi.

Toutefois, elle peut ne pas rejoindre les résultats voulus. Cette intensité peut être pesante pour certains. Il est arrivé qu'un couple se replie sur lui-même durant une courte période. Ils sont suivis par de nombreux services étant donné la complexité de leur situation qui touche de nombreuses problématiques. Il est arrivé que les réactions du couple soient remises en question à plusieurs reprises par les professionnels de terrain. Cela a été mal perçu. Ils ont alors repoussé toute communication durant un moment. Ils sont ensuite revenus vers ce réseau qui était fort présent dans leur quotidien. Actuellement, les prises de contact avec eux sont moins régulières pour ne pas reproduire ce fait.

## 9 Le covid

### 9.1 Les remises en ordre socio-administratives

Les remises en ordre socio-administratives sont complexes et ralenties en raison de ce contexte de pandémie. Il est pourtant plus que nécessaire que les usagers soient à nouveau en ordre afin d'accéder aux structures de logement ou de soins qui ont un seuil d'accès plus élevé.

Les réorganisations fonctionnelles des différents services administratifs perturbent fortement les usagers qui se voient proposer des rendez-vous temporellement plus espacés alors qu'ils avaient l'habitude de fonctionner en se rendant directement à une permanence. Certains arrivent à en oublier les dates fixées par les agents devant se pencher sur la situation.

Ce constat a été relayé par la coordination générale à la plateforme Louv' Santé (plateforme communale travaillant en réseau). L'échevine en charge de la santé va procéder à des interpellations ciblées pour sensibiliser les différents services à cette réalité. En effet, il semblerait que l'impact évoqué ci-dessus touche aussi fortement la population.

Cela impacte corollairement l'évolution de leur situation.

## 9.2 Isolement social et frustration

L'organisation qui découle de la remise en ordre représente un réel frein pour certains bénéficiaires qui ne parviennent pas à s'adapter à cette nouvelle conjoncture. Il y a donc une forme d'exclusion de cette partie de la population.

Cela entraîne **des frustrations et l'isolement social** de ce public. Cela vient renforcer le **sentiment de victimisation** de certains. Ils renvoient la responsabilité de leur situation sur le contexte actuel en se dédouanant de leur part personnelle.

Cela peut notamment les amener à une auto-exclusion telle que celle observée dans les constats de terrain.

L'individu, en dépit de l'aide apportée, ne se sent pas soutenu. Faute d'évolution de la situation en raison du faible investissement personnel, il se replie sur lui et met fin au suivi.

## 9.3 La Haute disponibilité de la Case manager

Celle-ci est essentielle au sein de ce projet. La case manager est parfois amenée à devoir répondre rapidement à un imprévu ou encore à une situation plus urgente.

À titre d'illustration, il est arrivé qu'une bénéficiaire apprenne à la veille de son audience qu'elle ne sera pas représentée par son avocat. Ce dernier avait pris connaissance de son dossier tardivement et s'est rendu compte qu'il représentait parfois l'avocat de la partie adverse. Au vu du conflit, d'intérêt il a fallu trouver un avocat qui pouvait le recevoir le jour même de la sollicitation.

La case manager a déjà pu hâtivement prendre en charge une bénéficiaire victime de violence physique et psychologique de la part de son partenaire. Elle avait peur de retourner au sein de son logement par crainte de représailles. Cette personne a ainsi pu être accompagnée chez le médecin afin de faire un constat des coups. Elle n'a pas souhaité se rendre dans un bureau de police pour déposer plainte le jour même en raison du lien affectif qu'elle entretenait avec l'auteur des faits. Elle fut ensuite ramenée à son domicile et le compagnon fut accompagné dans une structure de soins en matière de santé mentale.

Ces usagers aux problématiques multiples demandent donc à fournir une grande disponibilité en raison des situations de crises qu'ils sont amenés à traverser compte tenu leur contexte de vie et des évènements qui sont susceptibles de survenir.

## 10 Réunions, événements, formation

La case manager a pu participer aux réunions suivantes soit dans le cadre d'un suivi, soit pour créer des articulations avec le réseau en santé mentale et ainsi nouer des liens avec d'autres services :

- **Le comité de fonction 5 ;**
- **Le comité de fonction 2.**
- **Le Comité de pilotage ;**
- **Une réunion découverte des ressources covid et santé mentale : le 12 février 2021.**

Le projet a été présenté afin de le faire connaître aux différents acteurs du réseau.

Les **réunions du Comité de fonction 5** du réseau Mosaïque (Santé mentale) portant sur l'accès au logement, permettent à l'agent d'approfondir ses connaissances sur les différentes structures d'hébergement du réseau à travers les différentes présentations qui y sont faites.

Les **réunions du Comité de fonction 2**, quant à elles, abordent la question de l'aide sur le lieu de vie et les soins mobiles en santé mentale. Ces rencontres permettent de développer les savoirs de la travailleuse, et par conséquent, d'apporter l'aide la plus adaptée au public cible. Ce dernier est d'ailleurs plus enclin, actuellement, à se tourner vers ce type d'aide en raison de l'isolement social renforcé par ce contexte.

Les participations au **Comité de pilotage** permettent à la case manager de pouvoir remonter sa réalité de terrain et de comprendre celle des membres. Ces échanges enrichissent la qualité des collaborations et l'accompagnement prodigué.

**La case manager a été amenée à se former en participant :**

- 28 mai 2021 : Formation de l'AMA : nouveau travailleur, se situer dans un secteur,
- 17 juin 2021 : Séance d'information sur le fond social des eaux,
- 18 juin 2021 : Matinée organisée par l'AMA : « Et si les sans-abri avaient une brique dans le ventre ? »,
- 23,24,26 et 27 août 2021 : Formation par le STICS « Construire et gérer ses projets »,
- 21 septembre 2021 : séance d'information de l'A.S.B.L. SidaST Charleroi-Mons sur le projet de dépistage de l'Hépatite C,
- 24 septembre 2021 : Participation à un webinaire de l'ASBL Trampoline : « Les assuétudes... On en parle ? ».

## 11 Les perspectives pour l'année 2022

Des articulations seront faites avec la nouvelle équipe Housing First qui entrera en fonction le 25 Janvier 2022 en vue de porter ce nouveau projet au sein du Relais Social Urbain de La Louvière.

Des orientations du public cible pourront notamment être réalisées.

Il pourra y avoir la mise en place d'un suivi commun, d'une co-intervention, sur les situations plus complexes (pour les personnes ayant une ancienneté dans la rue supérieure aux 6 mois sur La Louvière). Cela permettra un renforcement mutuel des services.

Des passages dans certains services, sous forme de permanences, seront mis en place en vue de faciliter la communication avec les usagers et potentiels futurs usagers et d'améliorer la visibilité.

Il y aura une poursuite de la participation à des formations en lien avec la fonction de la case manager.

## 12 L'aspect financier

Pour pouvoir porter ce projet, le Relais Social a reçu une subvention de 50 000 € pour l'année 2020.

Vu les retards liés au contexte de crise Covid, les autorités Wallonnes ont élargi la période d'étalement de la subvention en reportant le non consommé sur l'année 2021.

La subvention actuelle devrait nous permettre de fonctionner jusque fin octobre et passé ce cap, une nouvelle subvention facultative sera accordée.

Lorsque les autorités Wallonnes disposeront d'une plus longue temporalité quant à cette action spécifique des Relais Sociaux Wallons, les Coordinateurs généraux solliciteront l'inscription de ce type de travail dans une enveloppe récurrente.

## 13 Annexes

### 13.1 Le formulaire d'orientation



# Formulaire d'orientation

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

GSM : .....

Personne de contact pour joindre l'utilisateur (nom et numéro de téléphone) : .....

#### Critère d'accès au projet :

- En rue depuis moins de 6 mois ( gauche/ droite, sortie de prison ou d'hôpital ...)
- L'utilisateur doit être dans la demande.
- Sur l'entité Louviéroise
- Disposer d'un titre de séjour

#### Tranche d'âge :

Veillez cocher dans la colonne de droite, la tranche d'âge correspondant au(x) demandeur(s)

18-24	
25-29	
30-34	
35-39	
40-44	
45-49	
50-54	
55-59	
60-64	
65 ans et plus	

**Type de revenu :**

Veillez compléter les ressources dont ils dispose(nt)

Revenus professionnels	
Allocation chômage	
Revenu intégration	
Pension de retraite	
Mutuelle	
Allocation handicap	
Sans ressources	
Autres ( préciser	
inconnue	

**Type de ménage :**

Veillez cocher dans la colonne de droite, la situation correspondant au(x) demandeur(s)

Isolé sans enfant	
Isolé avec enfant	
Couple sans enfant(s)	
Couple avec enfants(s)	
Cohabitant	
Autre	
Inconnu	

**Situation de logement :**

Veillez cocher dans la colonne de droite, la situation correspondant au(x) demandeur(s)

Hébergement d'urgence	
logement social/AIS	
Logement transit (6 mois)/insertion/urgence	
logement privé	
logement privé (capteur logement)	
Maison d'accueil	
Abri de nuit	
Rue	
Abris de fortune ( squat, tente,...)	
Hébergés en famille	
Chez un tier	

**Nationalité :**

Veillez cocher dans la colonne de droite, la situation correspondant au(x) demandeur(s)

Belge	
Étranger UE	
Étranger hors UE	
Inconnu	

**Provenance :**

Veillez cocher dans la colonne de droite, la situation correspondant au(x) demandeur(s)

Région de Namur	
Région de Liège	
Région de Charleroi	
De la CUC	
Région de La Louvière	
Région de Mons	
Région de Verviers	
Région de Tournai	
D'un autre endroit de de la Wallonie	
La région Flamande	
La région de Bruxelles	
Un pays frontalier	
Un autre pays	
Inconnue	

**Difficultés rencontrées :**

Veillez cocher dans la colonne de droite, la situation correspondant au(x) demandeur(s)

Logement	
Financières	
Administratives	
Emploi/Formation	
Handicap reconnu	
Santé physique	
Santé mentale	
Assuétudes	
Violence extra-familiale	
Violence intra- familiale	
Isolement social	
Autres	
Inconnu	



## 13.2 Charte du projet

**Association Chapitre XII**  
**« Le Relais Social Urbain de La Louvière »**  
*Régie par la loi du 08/07/76*

**LA LOUVIÈRE**  
vous êtes au centre de tout

Héberge  
**TOIT**

Avec le soutien de  
la



**Wallonie**



*Centralité autour de l'utilisateur*  
*Fraternité dans l'action*

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière

☎ 064/88 51 89

☎ 064/88 51 98

✉ [secretariat@rsull.be](mailto:secretariat@rsull.be)

## Charte de projet :

### Le case manager s'engage à :

- Apporter une écoute attentive et bienveillante,
- Respecter le secret professionnel partagé ( avec les collaborateurs actifs).

### Le case manager propose :

- Un accompagnement visant l'entrée en logement,
- Un suivi personnalisé adapté au rythme de chacun,
- Une collaboration active avec les partenaires du réseau afin d'apporter une aide appropriée.

### La personne bénéficiaire de ce suivi s'engage à :

- Mobiliser ses capacités afin d'atteindre les objectifs définis avec elle,
- À être présente au rendez-vous fixé et, le cas échéant, à avertir de son absence,
- Faire preuve de transparence sur sa situation, ce qui devrait permettre d'établir une bonne relation de confiance; bien utile à la recherche de solutions aux différents problèmes pour lesquels une bonne collaboration est capitale.

Il est possible de mettre fin à tout moment à l'aide proposée.

Signature :



## 13.4 Analyse des ressources/Attentes et définition d'objectif

Association Chapitre XII  
« Le Relais Social Urbain de La Louvière »  
Régie par la loi du 08/07/76

LA LOUVIÈRE  
vous êtes au centre de tout

Héberge  
TOIT



Centralité autour de l'utilisateur  
Fraternité dans l'action

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière  
064/88 51 89  
064/88 51 98  
secretariat@rsull.be

# Première rencontre :

Définition d'objectifs :

.....

.....

.....

.....

Ressources /Atouts :

.....

.....

.....

Attentes (à l'instant présent):

.....

.....

.....

Difficultés :

.....

.....

.....

Signature :

### 13.5 Attestation de rencontre

**Association Chapitre XII**  
**« Le Relais Social Urbain de La Louvière »**  
*Régie par la loi du 08/07/76*



Avec le soutien de la



**Wallonie**



*Centralité autour de l'utilisateur*  
*Fraternité dans l'action*

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière

064/88 51 89

064/88 51 98

secretariat@rsull.be

Date : .....

Lieux : .....

Motif de la rencontre : .....

Identification de la personne en projet : .....

Participants, par leur signature les personnes suivantes attestent de leur présence :

NOMS	INSTITUTIONS/PARTENAIRES	SIGNATURES

Décision(s) : .....

.....  
 .....

Observation(s) : .....

.....  
 .....

## 13.6 Evaluation de fin de suivi

Association Chapitre XII  
« Le Relais Social Urbain de La Louvière »  
Régie par la loi du 08/07/76

LA LOUVIÈRE  
vous êtes au centre de tout

Héberge  
TOIT



Centralité autour de l'utilisateur  
Fraternité dans l'action

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière  
064/88 51 89  
064/88 51 98  
secretariat@rsull.be

# Évaluation de fin de suivi :

Ce questionnaire a été réalisé afin d'évaluer la satisfaction et la pertinence de l'aide apportée par la case manager en vue de réaliser l'objectif défini conjointement avec l'utilisateur.

### 1) La méthodologie

#### a) La fréquence

La fréquence des rencontres était-elle adaptée à tes attentes ?

.....  
.....  
.....  
.....

La répétition des échanges via les autres moyens de communication tels que les mails et les appels téléphoniques était-elle bien équilibrée ?

.....  
.....  
.....

#### b) La mobilité du travailleur

La mobilité du travailleur t'a-t-elle permis d'atteindre plus rapidement et facilement l'objectif visé ? (Déplacement du travailleur et possibilité d'accompagnement physique)

.....  
.....  
.....  
.....

**c) La disponibilité du travailleur**

La flexibilité du travailleur a-t-elle été un atout pour atteindre ton objectif ? (Horaire, rapidité de prise de rendez-vous ...)

.....  
.....  
.....

Cette présence t'a-t-elle permis de me solliciter plus facilement?

.....  
.....  
.....

**d) La proximité du travailleur**

As-tu trouvé que la relation établie était de l'ordre de la proximité par rapport à ce que tu as déjà connu ?

.....  
.....  
.....

Peux-tu la définir sur une échelle de 1 à 10 ? ( trop présente = 0 ; juste présence = 10)

.....  
.....  
.....

Penses-tu que cette position du travailleur a facilité la réalisation de tes diverses démarches ?

.....  
.....  
.....

**e) La durée de l'accompagnement**

La durée de l'accompagnement te semblait-elle adaptée ?

.....  
.....  
.....

Penses-tu que celui-ci devrait être limité dans le temps ?

.....  
.....  
.....

**f) Les collaborations : transparence des échanges avec d'autres professionnels**

Penses-tu que cette méthode de travail t'a permis d'atteindre plus facilement et rapidement des objectifs ?

.....  
.....  
.....

Quel est ton ressenti par rapport à cela ? Avais-tu des craintes que tu n'as pas osé exprimer, de peur de froisser ?

.....  
.....  
.....  
.....

## 2) Sens des démarches

Aujourd'hui, avec recul penses-tu qu'il était mieux de d'abord entrer en logement pour ensuite répondre aux autres difficultés que tu rencontres ( emploi, santé, relationnelle... ) ?

.....  
.....  
.....  
.....

Ou au contraire, il aurait été mieux, selon toi, d'abord répondre aux autres difficultés rencontrées pour ensuite entrer en logement ?

.....  
.....  
.....  
.....

## 3) Satisfaction

Es-tu satisfait dans ta situation actuelle ? As-tu de beaux souvenirs ?

.....  
.....  
.....  
.....

Ça te permet quoi ? Des rêves ?

.....  
.....  
.....  
.....

Le mécontent....

C'est un droit... Oui, mais....

.....  
.....  
.....  
.....

Tu attendais quoi pour que ça te convienne mieux ?

.....  
.....  
.....  
.....

4) Remarques :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- **La méthodologie de travail**
  - L'intensité du suivi :
    - La fréquence des rencontres
    - Les échanges par mails / téléphone
  - La mobilité du travailleur
  - La flexibilité du travailleur
    - Atout ou non
    - Facilité d'entrée en contact avec le travailleur
  - La proximité
    - Avérée
    - Définir sur une échelle de 1 à 10
    - Facilitatrice
  - La durée de l'accompagnement
    - Adapté
    - Limité dans le temps
  - Les collaborations : transparence des échanges
    - Facilitateur
    - Ressenti
  
- **Le sens des démarches**
  - Priorité à l'entrée en logement
  - Priorité aux autres problématiques
  
- **La satisfaction**
  - Avérée ou pas
  - Rêves
  - Mécontentement
  - Attendes non rencontrées
  
- **Remarques**

## 13.7 Fiche signalétique

Association Chapitre XII  
« Le Relais Social Urbain de La Louvière »  
Régie par la loi du 08/07/76

LA LOUVIÈRE  
vous êtes au centre de tout



Héberge  
TOIT

Centralité autour de l'utilisateur  
Fraternité dans l'action

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière  
064/88 51 89  
064/88 51 98  
secretariat@rsull.be

## Fiche signalétique :

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : ..... Personne de contact : .....

.....

GSM : .....

**Tranche d'âge :** 18-24 25-29 30-34 35-39 40-44 45-49 50-54 55-59 60-64  
65 ans et plus

**Type de revenu :** revenu professionnels – alloc chômage – rev intégration – Pension de retraite – mutuelle – alloc handicap – sans ressources – inconnue – autres

**Service qui oriente :** D.U.S. – CPAS – Educmobiles – Relai santé – Abri de nuit (Tremplin) – Centre de jour (L'Etape) – Maison d'accueil (L'Abri) – Réunion de coordination psychosociale – Réunion clinique

**Type de ménage :** Isolé sans enfant – Isolé avec enfant – Couple sans enfant(s) – Couple avec enfants(s) – Cohabitant – Inconnu – Autre

**Situation de logement :** Hébergement d'urgence – logement social/AIS – Logement transit (6 mois)/insertion/urgence – logement privé – logement privé (capteur logement) – Maison d'accueil – Abri de nuit – Rue – Abris de fortune (squat, tente,...) – Hébergés en famille – Chez un tiers

**Nationalité :** Belge – Étranger UE – Étranger hors UE – Inconnu

**Provenance :** Région de Namur – Région de Liège – Région de Charleroi – De la CUC – Région de La Louvière – Région de Mons – Région de Verviers – Région de Tournai – D'un autre endroit de de la Wallonie – La région Flamande – La région de Bruxelles – Un pays frontalier – Un autre pays – Inconnue

**Difficultés rencontrées :** Logement – Financières – Administratives – Emploi/Formation – Handicap reconnu – Santé physique – Santé mentale – Assuétudes – Violence extra-familiale – Violence intra-familiale – Isolement social – Autres – Inconnu

**Inclusion dans le projet :**

- Possible
- Obstacle (personne non motivée/Situation de crise/ Départ hors entités)

**Fin de collaboration :** Autonomie de l'utilisateur – Crise/conflit – Mise en échec systématique – Autres

## 13.8 Flyers

### 13.8.1 A destination des professionnels

#### QUELS OBJECTIFS ?

- ✓ Réduire le nombre de personnes sans-abri en agissant en amont afin d'éviter que la situation ne perdure dans le temps.
- ✓ Lutter contre la chronicisation des primo-arrivants en rue.

#### PAR QUELS MOYENS ?

- ✓ En partant de la demande de l'utilisateur
- ✓ Avec un accompagnement intensif individuel, un coaching
- ✓ En respectant le rythme de chacun sur du long terme

#### CIRCUIT D'INTERVENTION

Il comprend 6 étapes:

- ✓ **L'Intake** : choix par le Case Manager d'intégrer ou non le candidat dans le programme
- ✓ **L'Assessment** : évaluation globale permettant d'identifier la problématique de la personne, ses faiblesses et les ressources sur lesquelles elle va pouvoir s'appuyer
- ✓ **La Planification** : définition des objectifs et des moyens alloués avec le bénéficiaire
- ✓ **Le Monitoring** : mise en oeuvre contrôlée du plan d'intervention
- ✓ **L'Evaluation** : comparaison des résultats aux objectifs, évaluation de la satisfaction du bénéficiaire
- ✓ **La sortie ou le reassessment** : vise le logement de manière durable

#### POUR QUI ?

- ✓ Les personnes vivant en rue depuis moins de 6 mois sur l'entité Louviéroise (les personnes sans-abri, pratiquant le gauche/droite, vivant chez des tiers, sortant de prison ou d'un hôpital, vivant dans les squats, etc.)

Remarque: il est nécessaire d'être en possession d'un titre de séjour

- ✓ Grâce à une collaboration entre les partenaires. Facilitation de l'échange d'informations tout en respectant le secret professionnel
- ✓ Etablir des articulations avec d'autres services pour répondre aux divers besoins liés à la complexité des situations des usagers
- ✓ Ce travail vient en soutien aux activités des services du réseau

#### NOUS CONTACTER

- ✓ Tout service peut orienter une personne par le biais de mes coordonnées
- ✓ Ensuite, une rencontre avec les différents services sera planifiée pour inclure l'utilisateur dans le projet

#### NOS COLLABORATIONS

- ✓ CPAS de La Louvière
- ✓ Le Relais Santé
- ✓ L'accueil de jour "L'Étape" et abri de nuit "Le Tremplin" de Picardie Laïque A.S.B.L.
- ✓ La Maison d'accueil "L'Abri"
- ✓ S.C.R.L. Centri Habitat
- ✓ L'agence immobilière sociale
- ✓ "Logicentre"
- ✓ Le C.H.U. Tivoli
- ✓ Le Centre Hospitalier Jolimont
- ✓ L'ASBL Alises
- ✓ L'ASBL Solidarité Femmes

Toute nouvelle collaboration reste possible et à des degrés divers

#### INFORMATIONS PRATIQUES

Relais Social Urbain de La Louvière

Place de la Concorde, 15  
7100 La Louvière  
064/88 51 89

Personne de contact  
**DE TAYE LAURA**  
0478/95 01 24  
laura.detaye@rsull.be

Du lundi au vendredi  
de 8h00 à 16h30

#### Héberge TOIT

Association Chapitre XII  
"Le Relais Social Urbain de La Louvière"  
Régie par la loi du 08/07/76

Avec le soutien de  
Wallonie



Editeur responsable: Dominique DEBELLE

## 13.8.2 A Destinations des usagers

### QUELS OBJECTIFS ?

- ✓ Le but de ce projet est de t'aider à trouver un logement adapté à ta demande
- ✓ A maintenir celui-ci dans le temps

### PAR QUELS MOYENS ?

- ✓ En partant de ta demande
- ✓ Avec un accompagnement intensif adapté à ton rythme
- ✓ En collaborant avec d'autres partenaires du réseau pour t'apporter l'aide la plus adaptée
- ✓ En te garantissant le respect du secret professionnel

### POUR QUI ?

- ✓ Si tu es en rue depuis moins de 6 mois sur l'entité louviéroise
- ✓ A titre d'exemple, tu es dans ces conditions si tu:
  - vis en rue
  - vis dans un squat
  - vis chez une connaissance
  - sors d'une hospitalisation
  - sors de prison
  - ...

- ✓ En t'accompagnant dans tes diverses démarches si tu en ressens le besoin

### NOUS CONTACTER

- ✓ Tout service peut orienter une personne via un formulaire disponible sur notre site web [www.rsull.be](http://www.rsull.be)
- ✓ Ensuite, une rencontre avec les différents services sera planifiée pour inclure l'utilisateur dans le projet

### NOS COLLABORATIONS

- GPAS de La Louvière
- Le Relais Santé
- L'accueil de jour "L'Étape" et abri de nuit "Le Trampoline" de Picardie Laïque A.S.B.L.
- La Maison d'accueil "L'Abri"
- S.C.I.L.L. Centre Habitat
- L'agence immobilière sociale
- "Logicentre"
- Le C.H.U. Tivoli
- Le Centre Hospitalier Jolimont
- CASBL Aliens
- CASBL Solidarité Étudiants

Toute nouvelle collaboration reste possible et à des degrés divers

### INFORMATIONS PRATIQUES

Relais Social Urbain de La Louvière

Place de la Concorde, 15  
7100 La Louvière  
064/88 51 89

Personne de contact

DE TAYE LAURA  
0478/95 01 24  
[laura.detaye@rsull.be](mailto:laura.detaye@rsull.be)

Du lundi au vendredi  
de 8h00 à 16h30

Héberge  
TOIT

Association Chapitre XII  
"Le Relais Social Urbain de La Louvière"  
Régie par la loi du 08/07/76



Editeur responsable: Dominique DEBELLE