



« Chaque difficulté rencontrée doit être l'occasion d'un nouveau progrès. »

(Pierre de Coubertin)

Projet d'accompagnement des primo-arrivants en rue

Rapport d'activités du 1er Janvier 2022 au 31 Décembre 2022

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@sull.be

1	<u>LE CONTEXTE DE CRÉATION DU PROJET</u>	<u>3</u>
1.1	LE CONTEXTE GÉNÉRAL	3
1.2	LE CONTEXTE LOCAL	3
1.2.1	PUBLIC CIBLE	4
2	<u>LES MISSIONS DU SERVICE</u>	<u>4</u>
3	<u>LA MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL</u>	<u>5</u>
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
4	<u>LES COLLABORATIONS</u>	<u>6</u>
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	8
5	<u>DIFFUSION DU PROJET AU RÉSEAU ÉLARGI</u>	<u>9</u>
6	<u>LA RECHERCHE DE LOGEMENT</u>	<u>9</u>
7	<u>LES CONSTATS DE TERRAIN APRÈS UN AN DE PRATIQUE</u>	<u>10</u>
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	11
7.4	LE GENRE	12
7.5	LA TRANCHE D'ÂGE	12
7.6	LA NATIONALITÉ	13
7.7	LA PROVENANCE	14
7.8	LA SITUATION FAMILIALE	15
7.9	LES RESSOURCES FINANCIÈRES	15
7.10	LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	16
7.11	LES USAGERS ORIENTÉS PAR LES PARTENAIRES	18
7.12	LE NOMBRE D'INTERVENTIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	19
7.13	LE NOMBRE D'ORIENTATIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	21
7.13.1	ORIENTATIONS	22
7.13.2	DISPATCHING	25
	POUR RAPPEL LA NOTION DE DISPATCHING EST DÉTAILLÉE PRÉCÉDEMMENT (CF. POINT 7.13. LE NOMBRE D'ORIENTATIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES P.21)
		25
7.14	L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION DE LOGEMENT	27
7.15	LES FINS DE COLLABORATION	28

8	<u>VIGILANCES PARTICULIÈRES</u>	30
8.1	LA DÉPENDANCE RELATIONNELLE	30
8.2	L'INTENSITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT	30
9	<u>LA CRISE COVID</u>	30
9.1	LES REMISES EN ORDRE SOCIO-ADMINISTRATIVES	30
9.2	ISOLEMENT SOCIAL ET FRUSTRATION	31
9.3	LA HAUTE DISPONIBILITÉ DE LA CASE MANAGER	31
10	<u>RÉUNIONS, ÉVÉNEMENTS, FORMATION</u>	31
11	<u>LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2023</u>	33
12	<u>L'ASPECT FINANCIER</u>	33
13	<u>ANNEXES</u>	34
13.1	LE FORMULAIRE D'ORIENTATION	34
13.2	CHARTRE DU PROJET	38
13.3	ANALYSE SOCIALE	39
13.4	ANALYSE DES RESSOURCES/ATTENTES ET DÉFINITION D'OBJECTIF	40
13.5	ATTESTATION DE RENCONTRE	41
13.6	EVALUATION DE FIN DE SUIVI	42
13.7	FICHE SIGNALÉTIQUE	46
13.8	FLYERS	47
13.8.1	A DESTINATION DES PROFESSIONNELS	47
13.8.2	A DESTINATIONS DES USAGERS	48

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. 34).

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

1.2 Le contexte local

Le comité de pilotage souhaitait qu'une intervention rapide soit mise en place auprès de personnes vivant en rue depuis peu de temps.

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

Le Comité de Pilotage du Relais social Louviérois avait 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 la capteuse de logements de l'époque.

La crise Covid-19 impliqua 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 cas de 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 fut orienté et relogé.

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 :

- 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 alla à la rencontre des membres du réseau pouvant devenir des collaborateurs réguliers. Dans cette visée, une première présentation du service « Héberge Toit » fut faite.

Lors de ses entrevues, la fonction de la case manager fut 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, notre agent put en apprendre davantage sur leur fonctionnement et la méthodologie de travail. Cela lui permit de développer une meilleure connaissance de la réalité du réseau, de s'enrichir de l'expérience des professionnels de la 1^{ère} ligne et de définir une collaboration.

C'est de ces rencontres que découla 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 était également essentiel de mettre en évidence le contexte particulier de ces rencontres. En raison de l'évolution des mesures sanitaires de l'époque, certaines rencontres furent réalisées en présentiel, en distanciel et d'autres furent 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 mettaient en évidence l'importance d'établir un premier contact avec les travailleurs. La collaboration a toujours une réelle place prépondérante au sein de cette fonction.

4.1.2 Les immersions

La case manager effectua une immersion avec le service Educmobiles et le D.U.S.. Cette démarche trouvait sens lors de la rencontre avec ces services. Cela permit de mettre en avant leur réalité de terrain.

Ces dernières se sont déroulées avec :

- **Le Service Educmobiles** : le 19 novembre 2020 ;
- **Le service logement du CPAS** : le 23 novembre 2020 ;
- **Le D.U.S.** : le 26 novembre 2020.

En 2021, une immersion eut lieu au sein des équipes mobiles 2A et 2B du centre psychiatrique de Saint-Bernard à Managé. 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 permirent 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 ».
- **Le capteur logements du Relais Social** a pour fonction de trouver des offres locatives de logements privés 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.
- **Articulation Housing First** pour assurer le suivi d'un public nécessitant un accompagnement plus spécifique.

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. 10-30).

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. 34)**. 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.38)

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. 47).

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'agent 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 repères. 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.

À titre d'exemple, j'ai pu accompagner Monsieur T dans sa recherche de logement. Ce dernier est âgé de 69 ans. À la suite d'un parcours de rue, il a rencontré des problèmes de santé. Il a donc été hospitalisé une première fois au sein d'un centre hospitalier. Puis, une entrée en maison de repos a pris cours à défaut de solution adaptée à sa demande. Monsieur T a été expulsé de la maison de repos en raison de sa difficulté à s'adapter au règlement intérieur et à la vie en collectivité que cela implique. Il s'est, par conséquent, trouvé à nouveau en situation de sans-abri alternant ainsi centre de jour et abri de nuit. Les problèmes cardiaques de ce Monsieur se sont alors développés. Monsieur fut à

nouveau pris en charge à l'hôpital et subit un triple pontage. À nouveau, à défaut de solution immédiate, Monsieur T fut orienté en maison de repos en vue de réaliser un court séjour. Il fut, en effet, bien court, car Monsieur reçut un préavis d'une semaine après une période d'hébergement de trois semaines à nouveau pour les mêmes motifs. Monsieur T va jusqu'à refuser de payer le service d'aide. Cela le met en échec. Il est donc de nouveau dehors en attente d'avoir un logement social qui lui est propre. Avec le soutien apporté dans ce suivi et la poursuite de la recherche, une réponse favorable a été apportée par le service de logement «Toit et Moi ». Une entrée prochaine sera programmée. À l'issue de ce parcours, nous pouvons observer que lorsque la solution apportée au problème rencontré par la personne elle-même n'est pas celle espérée, un échec apparaît. Il est essentiel de soutenir la personne dans son cheminement pour qu'elle puisse être actrice et ainsi mieux porter sa situation.

7 Les constats de terrain après un an de pratique

Afin d'illustrer ces constats, voici quelques chiffres résultant de la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022.

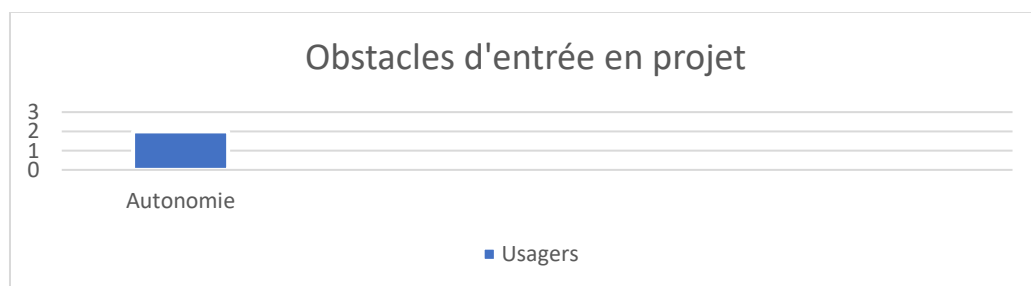
Sur cette période, Quarante-trois personnes ont été orientées vers le projet. Deux d'entre elles n'ont pas pu intégrer notre approche lors de l'Intake.

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 deux 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

Autonomie	2
Total	2



On remarque que le nombre de non-inclusions est uniquement de deux personnes. Ce nombre représente la moitié des non-inclusions de l'année antérieure, qui était de quatre.

Cela pourrait s'expliquer par une meilleure orientation du public vers ce dispositif d'aide par les services de première ligne.

Cette orientation trouvait sans doute un sens auprès des professionnels qui observent que la personne a des difficultés à trouver un logement. Cependant, il est à retenir que la conjoncture actuelle limite l'accès de ce public au logement, que cela soit en raison de loyer trop élevé (corollairement aux indexations) ou en encore de leur profil.

7.2 Nombre d'utilisateurs différents sélectionnés dans le projet

	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2022	15	9	6
Février 2021	18	10	8
Mars 2022	14	8	6
Avril 2022	14	7	7
Mai 2022	16	8	8
Juin 2022	22	11	11
Juillet 2022	18	9	9
Août 2022	18	10	8
Septembre 2022	19	12	7
Octobre 2022	16	10	6
Novembre 2022	18	11	7
Décembre 2022	18	8	6

La croissance du nombre de suivis est significative de l'évolution de la demande du public cible.

Sur l'ensemble du projet, on observe que le plafond de suivis est atteint. Le nombre conséquent de personnes s'explique par le fait que des situations qui, nécessitant un suivi intensif au départ, ne rencontrent pas ce même besoin dans le temps. Le suivi diminue alors en intensité. Il est dès lors possible d'élargir la capacité d'accueil au sein du projet afin que d'autres puissent profiter de cette aide.

7.3 Nombre de primo-utilisateurs différents

	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2022	3	3	0
Février 2022	6	4	2
Mars 2022	3	2	1
Avril 2022	1	0	1
Mai 2022	4	3	1
Juin 2022	5	3	2
Juillet 2022	2	2	0
Août 2022	2	2	0
Septembre 2022	2	2	0
Octobre 2022	1	0	1
Novembre 2022	3	2	1
Décembre 2022	1	0	1

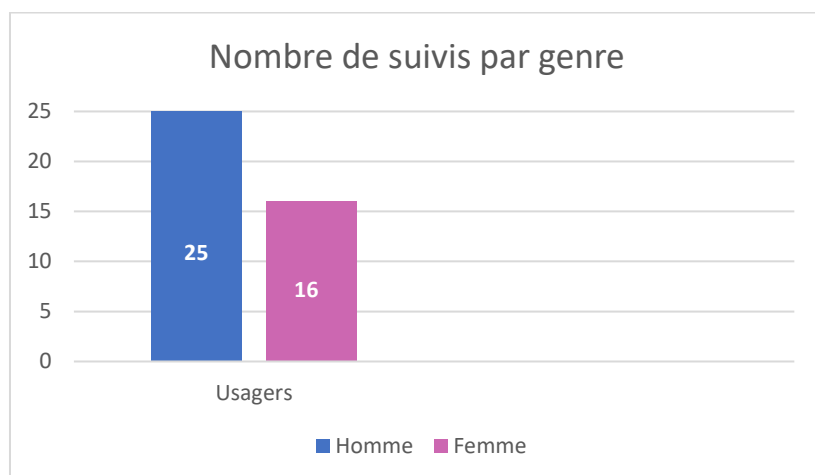
Nous dénombrons 33 primo-utilisateurs en 2022.

C'est durant le mois **de février 2022** que l'on observe une forte augmentation du nombre de nouvelles demandes. Le nombre est plus conséquent car deux couples sont arrivés durant ce mois en plus de deux bénéficiaires.

On observe également une forte croissance **en juin 2022**.

Il y a moins de primo-utilisateurs différents que de personnes en projet car certaines d'entre elles sont suivies depuis le démarrage du projet en octobre 2020 jusqu'à décembre 2021.

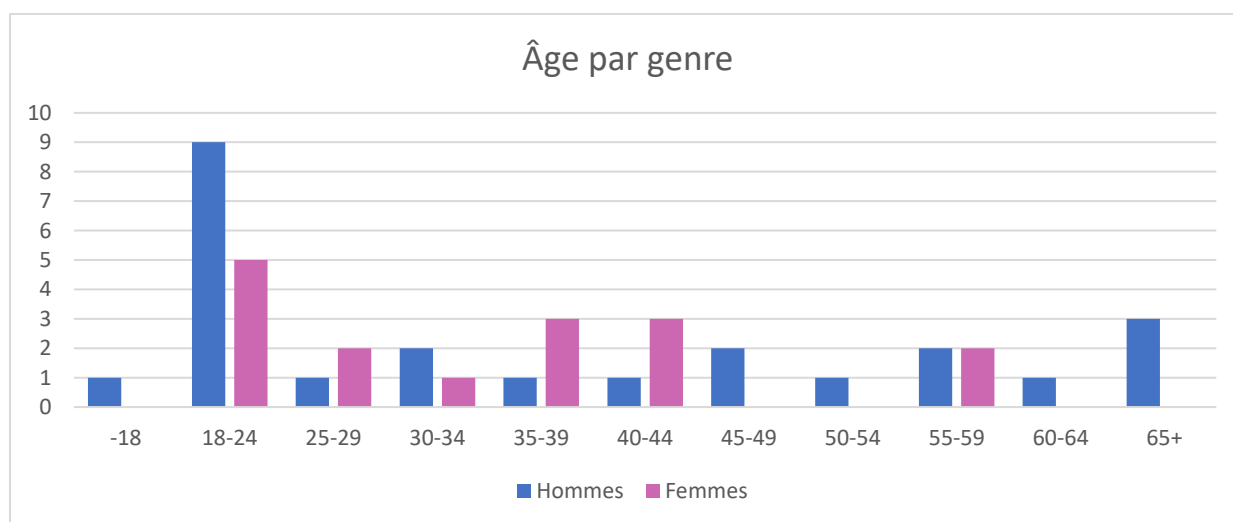
7.4 Le genre



Au total, 41 personnes sont entrées en projet.
La population masculine est majoritaire puisqu'elle compte 25 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.

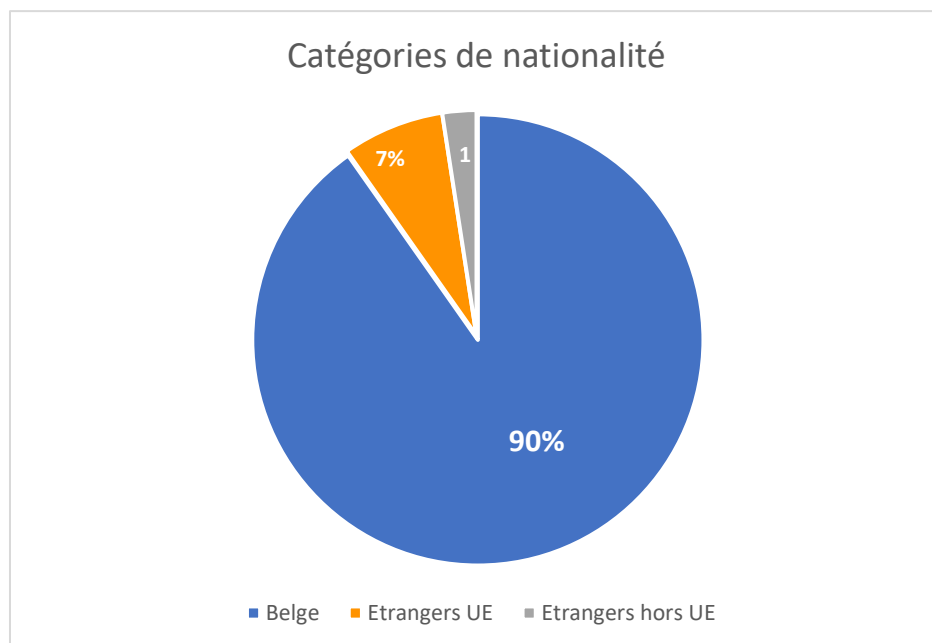
7.5 La tranche d'âge



La population des 18-24 ans est la plus représentée. Elle équivaut à elle seule 36%.

7.6 La nationalité

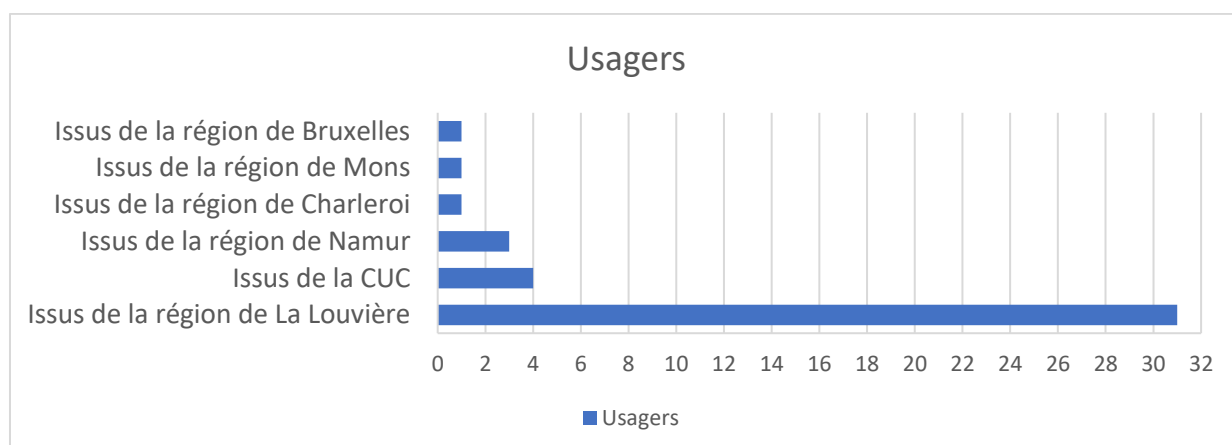
Belges	37
Étrangers UE	3
Étrangers hors UE	1
Inconnu	0
TOTAL	41



Seules quatre personnes ne possèdent pas la nationalité belge. Comme mentionné précédemment, au sein de ce rapport, la limite de ce nombre est liée à la régularisation de leur situation sur le territoire belge. (3 Italiennes, 1 marocaine)

7.7 La provenance

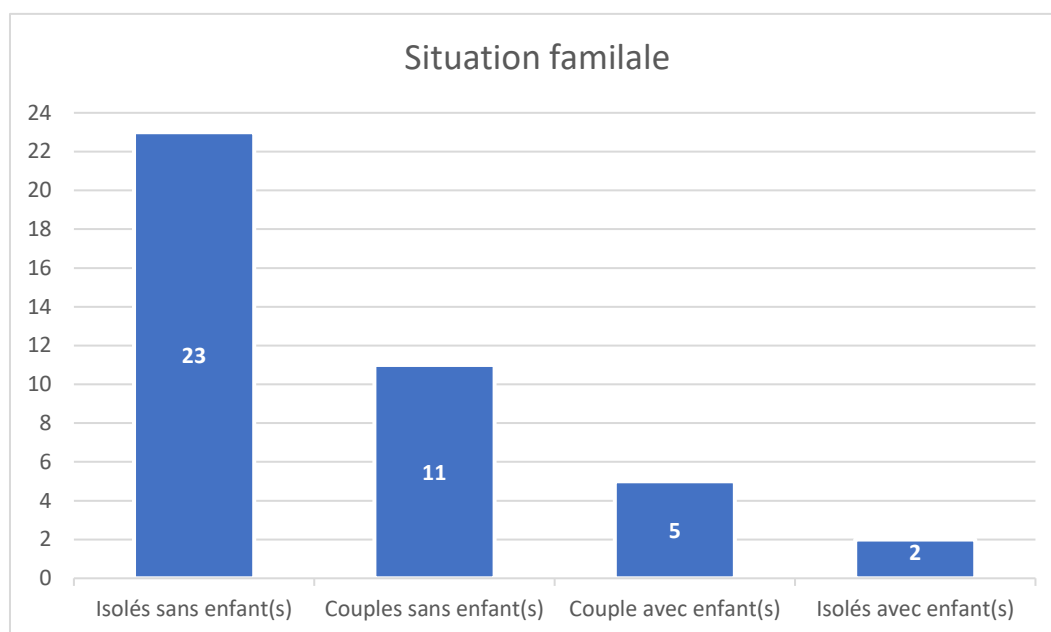
<i>issus de la région de Namur</i>	3
<i>issus de la région de Liège</i>	0
<i>issus de la région Charleroi</i>	1
<i>issus de la CUC¹</i>	4
<i>issus de la région de La Louvière</i>	31
<i>issus de la région de Mons</i>	1
<i>issus de la région de Verviers</i>	0
<i>issus de la région de Tournai</i>	0
<i>issus d'un autre endroit de Wallonie</i>	0
<i>issus de la région Flamande</i>	0
<i>issus de la région de Bruxelles</i>	1
<i>issus d'un pays frontalier</i>	0
<i>issus d'un autre pays</i>	0
<i>inconnu</i>	0
Total	41



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

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

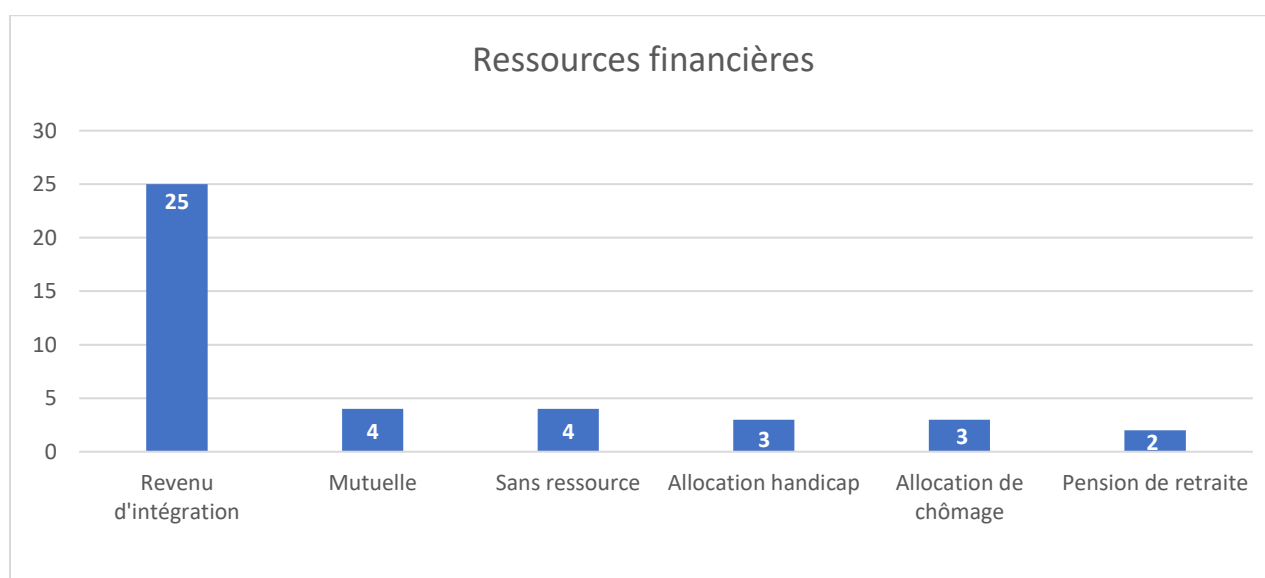
7.8 La situation familiale



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.

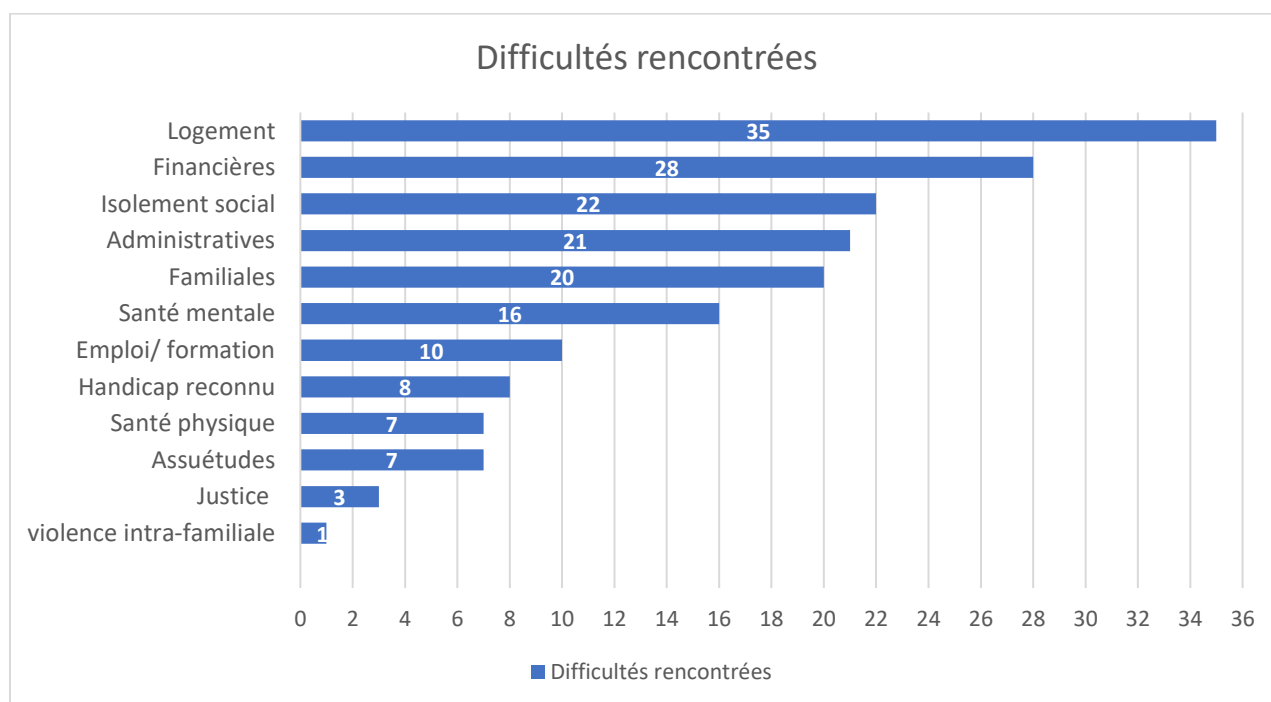
7.9 Les ressources financières



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>	35
<i>financières</i>	28
<i>administratives</i>	21
<i>emploi/ formation</i>	10
<i>handicap reconnu</i>	8
<i>santé physique</i>	7
<i>santé mentale</i>	16
<i>assuétudes</i>	7
<i>violence extra-familiale</i>	0
<i>violence intra-familiale</i>	1
<i>Familiales</i>	20
<i>isolement social</i>	22
<i>Justice</i>	3
<i>Autres</i>	0
<i>inconnu</i>	0
Total	178



Sur les 41 personnes suivies, 35 d'entre elles auraient exprimé un problème de logement (85%). Certains usagers suivis exposaient d'autres problèmes qui retenaient davantage leur attention.

Chaque personne rencontrée cumule en moyenne de quatre problèmes différents.

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

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.

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 et à leurs droits.

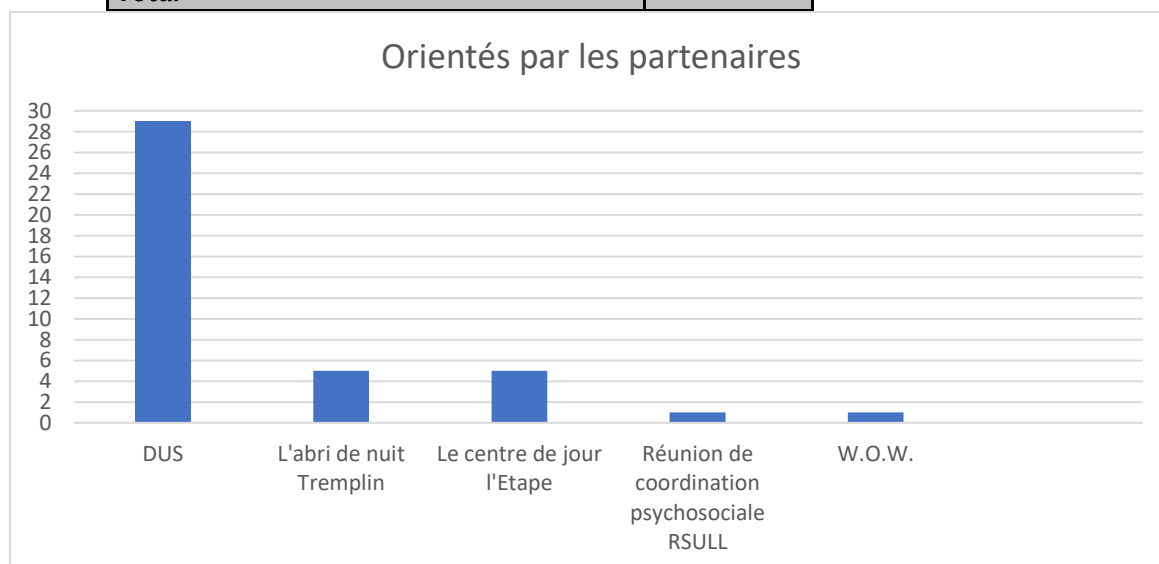
Un grand nombre d'entre eux se trouve être en **situation d'isolement social**. Ils n'ont plus de lien avec leur famille ou leur réseau élargi.

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 de violence intrafamiliale.**

7.11 Les usagers orientés par les partenaires

Le centre de jour l'Étape	5
A.I.S. Logicentre	0
Centr'habitat	0
Le capteur logement	0
DUS	29
Educmobiles	0
L'abri de nuit Tremplin	5
Relai santé	0
W.O.W.	1
Maison d'accueil l'Abri	0
Réunion clinique	0
Réunion de coordination psychosociale RSULL	1
Autres	0
Inconnu	0
Total	41



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.

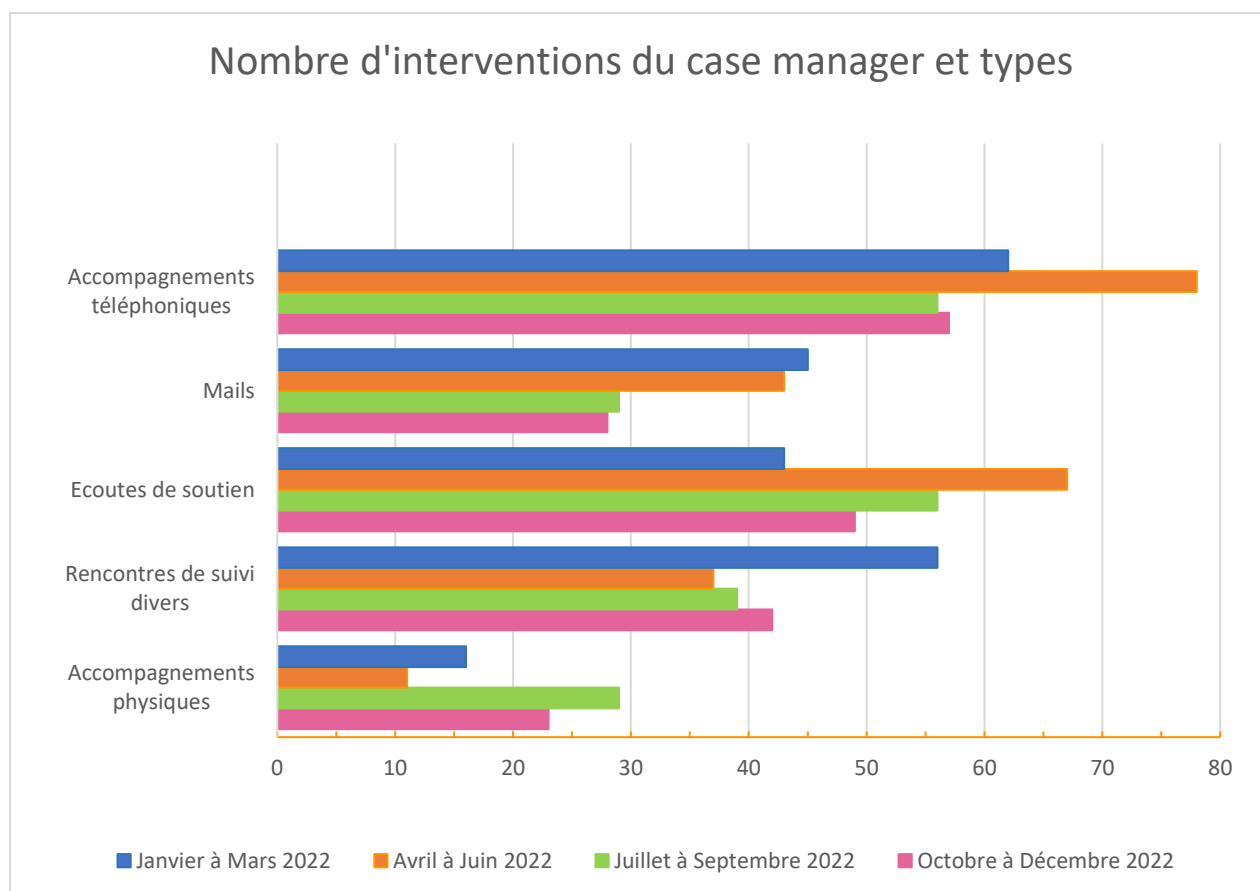
La majorité du public rencontré a été orienté par :

- **Le D.U.S** : en raison de sa position en première ligne.
- **L'Étape et le Tremplin** : puisqu'ils sont des lieux d'accueil du public cible.
- **W.O.W** : ils sont aussi amenés à rencontrer le public cible.

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

Nombre d'interventions	Janvier à Mars 2022	Avril à Juin 2022	Juillet à Septembre 2022	Octobre à Décembre 2022	Total
Accompagnements téléphoniques	62	78	56	57	253
Ecoutes de soutiens socio-psychologiques	43	67	56	49	215
Démarches administratives	2	16	16	13	47
Mails	45	43	29	28	145
Rencontres de suivis	56	37	39	42	174
Rencontres de fixations d'objectifs	7	2	2	2	13
Rencontres d'évaluations et d'adaptations d'objectifs	1	0	0	1	2
Accompagnements physiques	16	11	29	23	79
Réunions de coordinations	0	1	2	0	3
Entretiens de premières accroches	12	10	6	5	33
Evaluations de fins de suivis					0
Réunions de concertations					0
Démarches administratives					0
Totaux	244	265	235	220	964

964 interventions ont été effectuées par la case manager en 2022.



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.

L'accompagnement physique apparait cette année en plus grand nombre et vient ainsi effacer les aides administratives du top 5 des démarches effectuées.

Il y a donc eu une augmentation du nombre d'accompagnements durant cette année. Cela est sans doute liée au fait que nous voyons approcher l'issue de cette crise sanitaire et in fine trouvons à nouveau des services plus accessibles.

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.

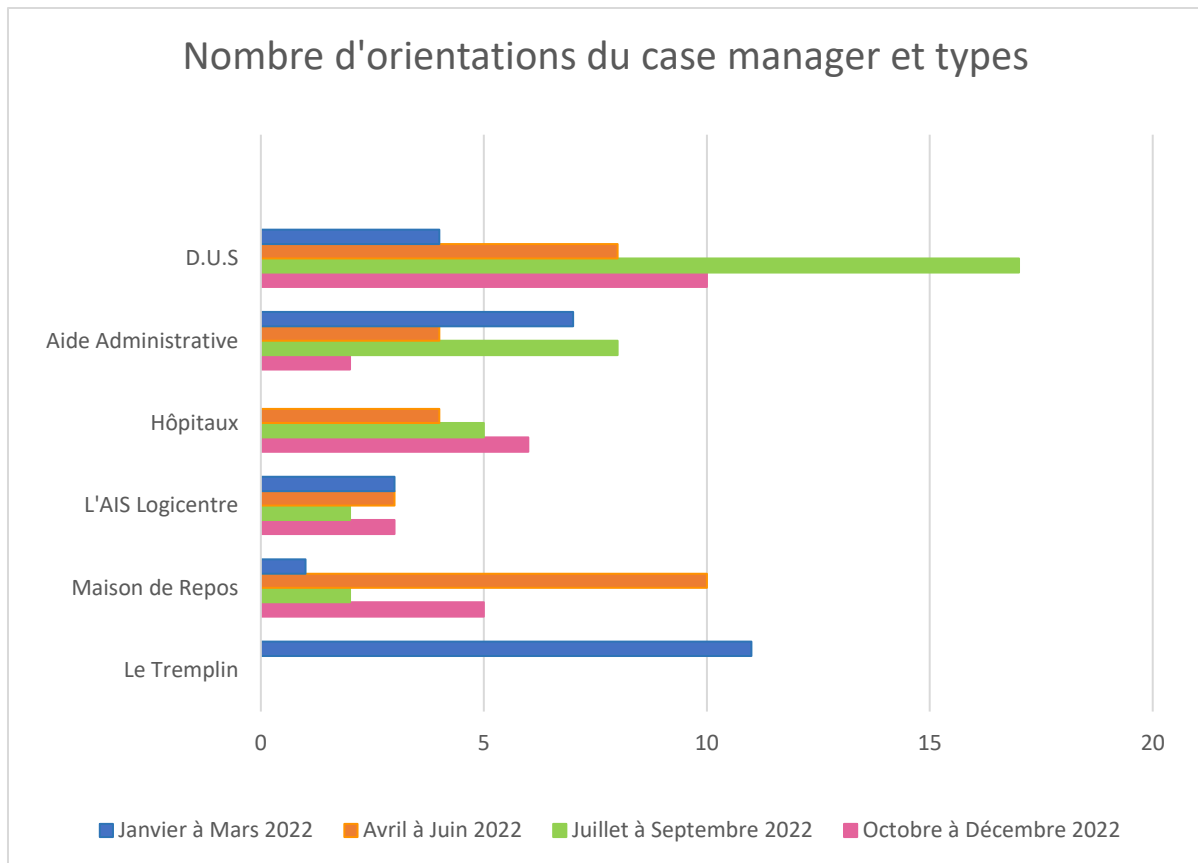
Les dispatchings consistent en une répartition des tâches entre les services qui gravitent autour de la situation de la personne.

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 Orientations

Nombre d'orientations	Janvier à Mars 2022	Avril à Juin 2022	Juillet à Septembre 2022	Octobre à Décembre 2022	Total
Centr'Habitat	1	1	0	2	4
Capteur logement	0	0	0	0	0
Dispositif d'urgence sociale	4	8	17	10	39
Le Tremplin	11	0	0	0	11
L'Etape	5	2	0	0	7
Educ'Mobiles	0	1	1	0	2
Logicentre	3	3	2	3	11
Santé mentale	0	3	3	4	10
Relais-Santé	3	3	0	0	6
Administrateur de biens	0	1	1	0	2
Administrateur de la personne	0	0	0	0	0
Santé physique	0	2	3	4	9
Aides matérielles	2	0	0	0	2
Assuétudes	0	0	0	0	0
Maison d'accueil	0	0	0	0	0
Police	0	1	2	0	3
Justice	0	0	3	0	3
Aides Administratives	7	4	8	2	21
Hôpitaux	0	4	5	6	15
Ameublement	0	0	10	0	10
Cpas Secteur	0	1	0	1	2
Aide au logement (alimentaire, entretien,...)	0	0	1	1	2
Maison de Repos	1	10	2	5	18
ONE	0	0	0	0	0
Aide à la jeunesse	0	0	1	3	4
Médiation	0	2	0	0	2
Avocat	0	2	0	3	5
Housing First	0	2	0	0	2
Totaux	37	50	59	44	190

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



Ces orientations se font majoritairement vers cinq services :

- Le Dispositif d'Urgence Sociale,
- Les aides administratives,
- Les Hôpitaux,
- Les Maisons de Repos,
- L' AIS Logicentre,
- Et Le Tremplin.

Il y a de multiples orientations vers **le Dispositif d'Urgence Sociale** en raison du fait que de nombreux usagers se trouvent sans revenus et qu'il est nécessaire de mettre en place une aide financière. Il arrive également qu'en raison de la disponibilité de la travailleuse liée à ce projet, les usagers fassent des demandes qui sont de la compétence du D.U.S. et se trouvent donc réorientés vers ce service.

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.

Les hôpitaux sont plus représentés cette année. Il y a certes beaucoup de jeunes au sein de ce projet, mais la case manager a été amenée à rencontrer quelques usagers plus âgés approchant ainsi les 70 ans. La vie en rue n'est clairement pas adaptée à ce public atypique qui ne trouve pas non plus place auprès de Maison de Repos au cadre de vie plus conventionnel. Nous trouvons ainsi un public plus âgé en rue qui peine à trouver une situation stable adaptée aux problèmes de santé qu'il rencontre. Le logement doit répondre à plus de caractéristiques pour certains telles que : se trouver au rez-de-chaussée,

disposer d'un ascenseur, être de plain-pied ou encore être proche de certaines commodités, être bien desservi. Ce type de logement n'est pas toujours accessible en raison du coût que représente le loyer par rapport à leurs revenus (en majorité provenant de la pension). Leur santé tend alors à s'aggraver et à entraîner de multiples hospitalisations.

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.

Par rapport aux Maisons de Repos, cette position donne suite à ce qui a été expliqué ci-dessus. Les orientations sont multiples, car le public cible de ce projet peine à se pérenniser au sein ce type de service au cadre plus strict. Leur hébergement prend alors rapidement fin et donne suite à une nouvelle orientation vers ce genre de structures, à défaut de trouver un bien adapté à la demande de la personne dans un bref délai.

On remarque que le nombre d'orientations est moindre que l'année précédente. Cela s'explique par le fait que plusieurs bénéficiaires s'installent au sein de ce projet et ont donc reçu les informations utiles. Elles ne sont donc plus répétées en telle quantité mais plutôt répétées aux nouveaux bénéficiaires de ce projet.

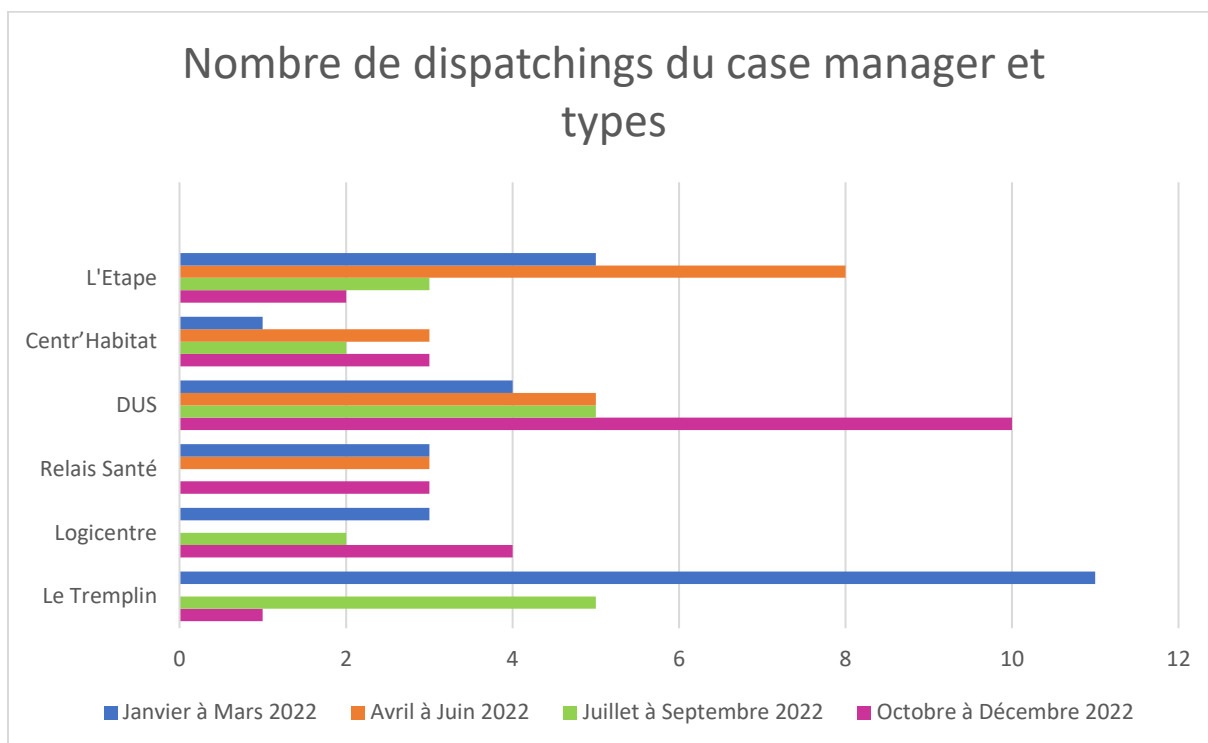
Depuis l'inscription du RSULL dans le projet Housing First, la présence d'une équipe spécialisée constitue, pour la Case Manager, une opportunité supplémentaire d'orientation pour des situations plus complexes qui concernaient des personnes de moins de 6 mois en rue sur La Louvière mais cumulant déjà des antécédents de sans-abri dans d'autres villes.

7.13.2 Dispatching

Nombre d'orientations	Janvier à Mars 2022	Avril à Juin 2022	Juillet à Septembre 2022	Octobre à Décembre 20212	Total
Centr'Habitat	1	3	2	3	9
Capteur logement	0	0	0	0	0
Dispositif d'urgence sociale	4	5	5	10	24
Le Tremplin	11	0	5	1	17
L'Etape	5	8	3	2	18
WoW	0	0	0	0	0
Educmobiles	0	0	0	1	1
L'AIS Logicentre	3	0	2	4	9
Santé mentale	0	0	0	5	5
Relais-Santé	3	3	0	3	9
Entre 2 Wallonie	0	0	0	0	0
Administrateur de biens	0	0	1	1	2
Administrateur de la personne	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0
Maison d'accueil	0	0	0	0	0
Aide Alimentaire et Matérielle	0	2	0	0	2
Aides Administrative	0	0	0	0	0
Hôpitaux	0	0	0	5	5
Ameublement	0	0	2	0	2
Cpas Secteur	0	3	0	1	4
ONE	0	0	0	0	0
Maison de Repos	1	4	2	5	12
Aide à la jeunesse	0	1	0	0	1
Justice	0	0	0	0	0
Avocat	0	0	5	1	6
Police	0	1	0	2	3
Totaux	28	30	27	44	129

129 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.21)



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

- L'Etape
- Centr'habitat,
- Le Dispositif d'Urgence Sociale,
- Le Relais santé
- L' AIS Logicentre,
- Le Tremplin,

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

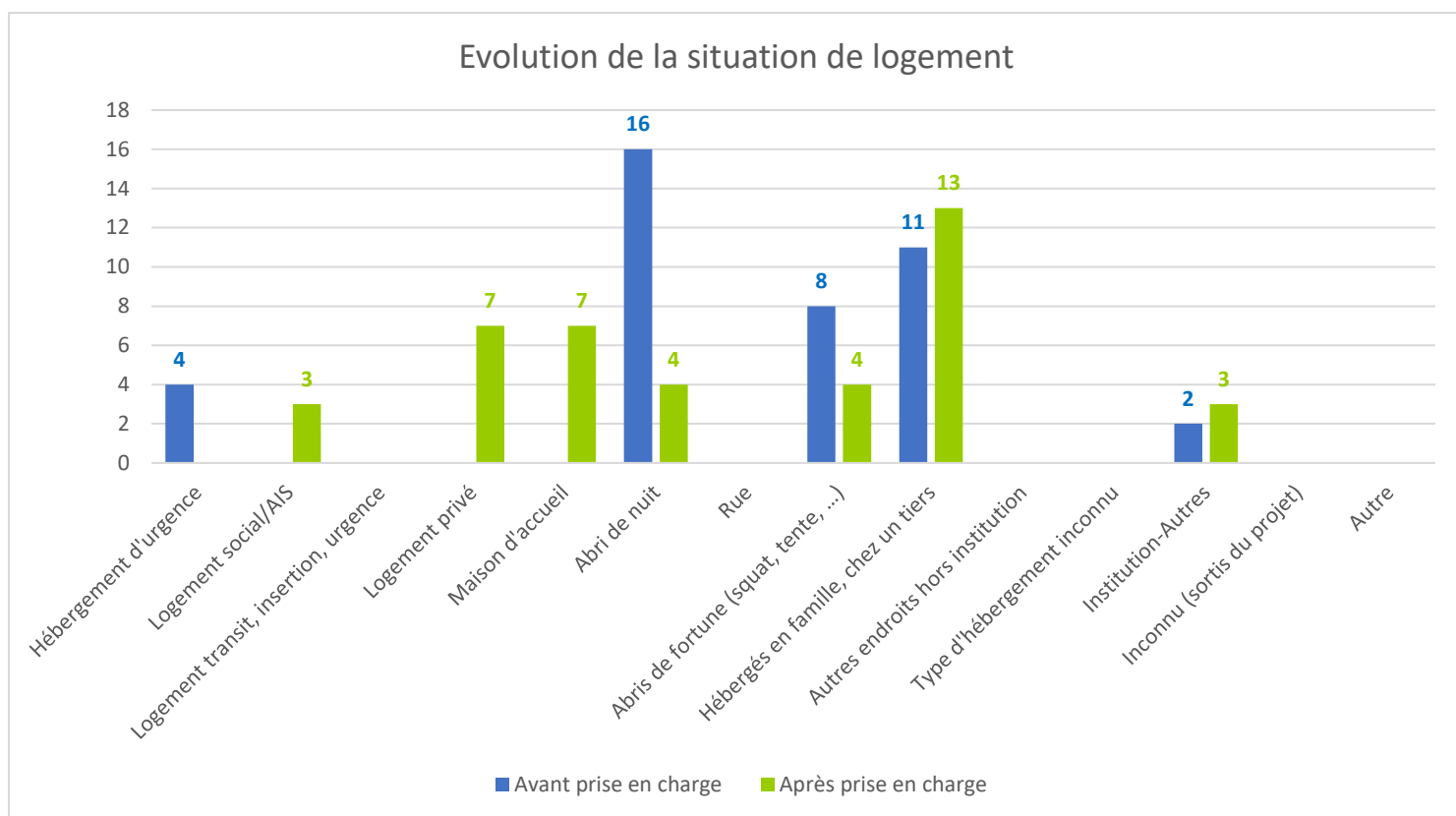
Les collaborations sont nombreuses avec **le D.U.S.**, car c'est ce service qui oriente le plus d'utilisateurs au sein de ce projet. Ils sont d'ailleurs parfois le seul collaborateur présent activement lors de certains suivis.

Les Dispatchings avec le Relais Santé apparaissent également cette année. Cela prend sens avec l'augmentation des problèmes de santé rencontrés auprès de certains usagers plus âgés.

Les échanges avec **le Centre de jour et l'Abri de nuit** représentent aussi une majeure partie de ces orientations. Cela s'explique par le fait que certains usagers 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 usagers.

Les relations avec les services tels que **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.

En 2022, dix personnes sur les quarante et une rencontrées, sont entrées en logement.

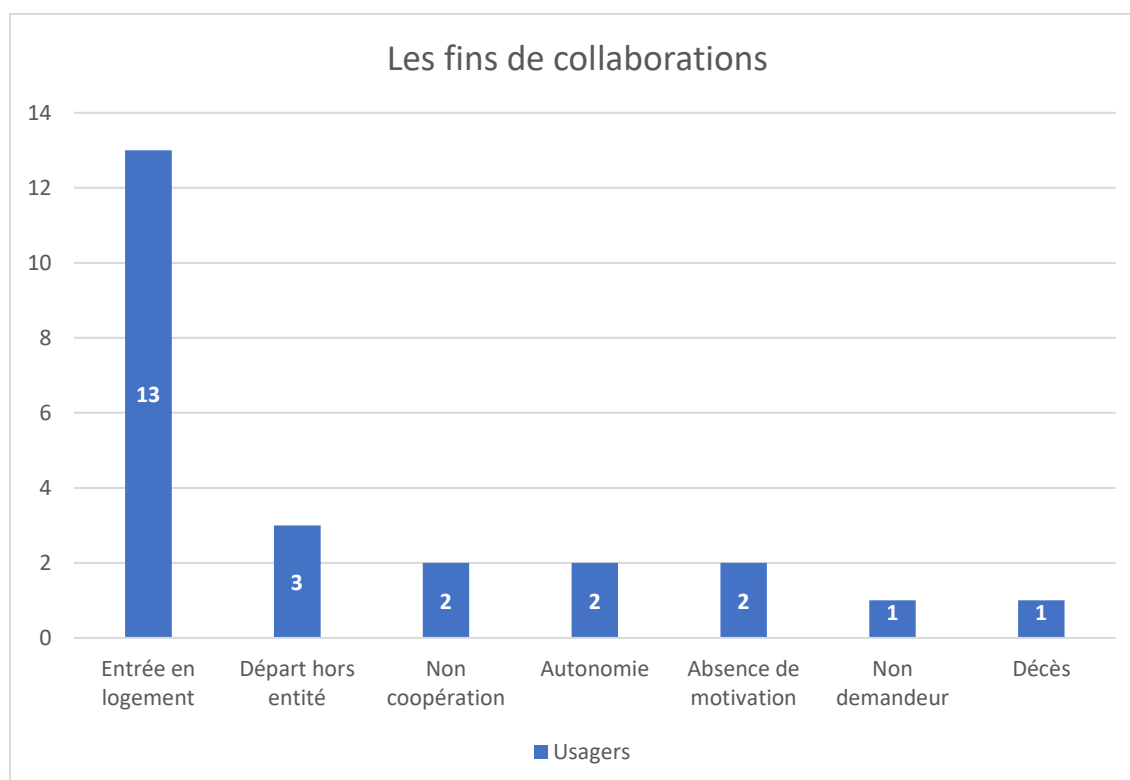
Au 31 décembre 2022, 41 personnes étaient incluses dans le suivi.
26 d'entre elles sont sorties du projet.

Cela représente 24% d'entrées en logement et 56% vers une autre forme de 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	0
Non coopération	2
Non demandeur	1
Absence de motivation	2
Départ hors entité	3
Critères d'exigences par rapport au logement	0
Décès	1
Autres (Entrée en cure)	1
Autonomie	2
Entrée en logement et volonté d'interrompre le suivi	13
Changement de situation familiale avec entrée en logement	1
TOTAL	26



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, l'entrée en logement ... 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 de 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.

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. Il y a une absence de motivation personnelle en vue de sortir de la situation vécue. Celle-ci peut trouver un sens dans les différentes problématiques rencontrées par la personne.

Il est arrivé qu'une personne suivie décède en logement. Au sein de ce projet, ainsi qu'au sein de celui Housing First, nous remarquons que la pression contenue par la personne durant son mode de vie en rue se relâche à la suite d'une entrée en logement. Ainsi des maux contenus apparaissent et impactent la santé physique et in fine, dans certains cas, la vie de la personne.

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.

Deux autres se sont finalement montrées beaucoup plus autonomes que ce qui pouvait être observé lors du premier entretien. Elles se mobilisaient par elle-même et savaient exploiter ses connaissances des différents services compétents dans leurs situations. Cette rencontre leur a sans doute permis d'être rassurées vis-à-vis de leurs capacités. Elles ont exprimé par la suite qu'elles n'avaient finalement pas besoin de cette offre.

L'un d'entre eux est entré en cure sur l'entité de Thuin. Cette collaboration a pris fin en raison de cette sortie du territoire de compétence, mais aussi, car un suivi est mis en place au sein de cette prise en charge. La personne est alors suivie par l'assistante sociale du service pour une période pouvant aller jusqu'à un an. La case manager reste néanmoins disponible en vue de reprendre le suivi au besoin à la sortie de ce service.

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 41 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 renforcer 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 La crise 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 a procédé à des interpellations ciblées pour sensibiliser les différents services à cette réalité. En effet, l'impact évoqué ci-dessus touchait aussi fortement la population.

Cela impactait 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. SidalST 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 ? »,
- 2 décembre 2021 : L'AMATINEE, La prison et après ?,
- 25 mai 2022 : Formation sur les pratiques participatives en santé mentale,
- 19 et 26 avril et 3 mai 2022 : Formation en HF,
- 14 septembre 2022 LAMA : Violences conjugales et intra-familiales,
- 4 et 10 octobre 2022 : Introduction à la réduction des risques à l'usage des drogues,
- 21 octobre 2022 et 11, 12, 13 janvier 2023 : Gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et les assuétudes,
- 18 novembre 2022 et 1^{er} décembre 2022 : Le travail social face aux comportements paradoxaux.

La participation aux réunions d'équipe Housing First en vue d'assurer une bonne coopération par rapport aux suivis portés en communs.

11 Les perspectives pour l'année 2023

Poursuites des articulations établies avec la nouvelle équipe Housing First qui est entrée en fonction le 25 Janvier 2022 en vue de porter ce nouveau projet au sein du Relais Social Urbain de La Louvière.

Poursuites des orientations du public cible et répartition de celui-ci en fonction de leur profil entre les deux projets.

Poursuite de 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 permet un renforcement mutuel des services.

Poursuite de la participation à des formations en lien avec la fonction de la case manager.

Poursuivre l'articulation directe avec le nouveau capteur logement, quant à la recherche de logements spécifiques pour les usagers suivis par notre case manager.

Poursuivre le travail mis en place avec une évolution éventuelle en fonction des réalités de terrain.

12 L'aspect financier

Pour pouvoir porter ce projet, le Relais Social a reçu une subvention de 49 740,99 € pour l'année 2022.

L'agent sous statut contractuel ne dispose pas d'aide spécifique à l'embauche.

Cette subvention facultative déduite du coût salarial global incluant les frais de fonctionnement n'était pas suffisante pour couvrir le coût et il nous restait une charge de 1 538,89 € à répercuter sur l'enveloppe projets 2022 R.S.U.L.L.

Lorsque les autorités Wallonnes disposeront d'une meilleure lecture de l'impact de cette fonction sur une plus longue temporalité, au sein des Relais Sociaux Wallons, les Coordinateurs généraux solliciteront l'inscription de ce type de travail dans le cadre du personnel de la Coordination générale.

Il est important pour nous d'éviter l'écueil de l'insuffisance de moyens via le cadre des subventions facultatives.

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	

Remarques, le cas échéant :

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

Service qui oriente :

Identité du professionnel :

Service :

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

Avec le soutien de
la



Wallonie



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

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

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

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 :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Avec le soutien de la

Wallonie


Le Relais Social

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
- ✓ 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

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