



« Il n'y a pas de mer que l'homme ne puisse traverser »
(Laurent Gaudé)

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

Rapport d'activités du 1^{er} octobre 2020 au 22 janvier 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

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

1	<u>LE CONTEXTE DE CRÉATION DU PROJET</u>	3
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>	4
3	<u>LA MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL</u>	5
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>	6
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>	9
6	<u>LA RECHERCHE DE LOGEMENT</u>	9
7	<u>LES PREMIERS CONSTATS DE TERRAIN</u>	9
7.1	NOMBRE D'UTILISATEURS DIFFÉRENTS	9
7.2	NOMBRE DE PRIMO-UTILISATEURS DIFFÉRENTS	10
7.3	LE GENRE	10
7.4	LA TRANCHE D'ÂGE	10
7.5	LA NATIONALITÉ	11
7.6	LA PROVENANCE	12
7.7	LA SITUATION FAMILIALE	13
7.8	LES RESSOURCES FINANCIÈRES	13
7.9	LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	14
7.10	LES USAGERS ORIENTÉS PAR LES PARTENAIRES	15
7.11	LE NOMBRE D'INTERVENTIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	16
7.12	LE NOMBRE D'ORIENTATIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	18
7.13	L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION DE LOGEMENT	20
7.14	LES OBSTACLES D'ENTRÉE EN PROJET	20
7.15	LES FINS DE COLLABORATION	21
8	<u>VIGILANCES PARTICULIÈRES</u>	22
8.1	LA DÉPENDANCE RELATIONNELLE	22
8.2	L'INTENSITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT	22

9	<u>LE COVID</u>	<u>22</u>
9.1	LES REMISES EN ORDRE SOCIO-ADMINISTRATIVES	22
9.2	ISOLEMENT SOCIAL ET FRUSTRATION	23
10	<u>RÉUNIONS, ÉVÉNEMENTS, FORMATION</u>	<u>23</u>
11	<u>L'ASPECT FINANCIER</u>	<u>24</u>
12	<u>ANNEXES</u>	<u>25</u>
12.1	LE FORMULAIRES D'ORIENTATION	25
12.2	FLYERS	29
12.2.1	A DESTINATION DES PROFESSIONNELS	29
12.2.2	A DESTINATIONS DES USAGERS	30

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 souhaite 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-abris via un accompagnement intensif**. Cette demande donne suite à l'observation de l'augmentation du sans-abrisme et des situations d'exclusion en logement.

Ce projet s'applique à un public spécifique. En ce sens, il concerne **les personnes vivant en rue depuis peu de temps**. Il vise 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, des outils et une dynamique de réseau.

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 : « Heberge 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. Il y est arrivé 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, ce dernier a perdu pied. Il s'est laissé aller. Il n'a plus prouvé sa présence sur le territoire à l'office des étrangers. Il 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'il avait de côté, il 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** sera 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^{ère} 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. 4.2. signalement des personnes, p. 8)

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 20020 ;
- **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 ;
- **L'abri de nuit** : 18 novembre 2020 ;
- **Le CMI Patch** : le 3 décembre en visioconférence.

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. La case manager 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 Educ'mobiles 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 Educ'mobiles** : 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. Par contre, une rencontre a eu lieu le 23 novembre 2020, afin de pouvoir en apprendre davantage sur leur méthodologie de travail.

4.1.3 Les articulations

Il y a actuellement des articulations avec les services suivants :

- **Educ'mobiles** 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 services 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 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.

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. 7. Les premiers constats de terrain p.p. 9-21).

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. 12. annexes p. 25)**. 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.

Cette première rencontre donne lieu à la définition de la problématique et des objectifs à atteindre.

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

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.

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 eux 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. D'autres encore, pourraient avoir besoin d'expérimenter la vie en collectivité en maison d'accueil.

7 Les premiers constats de terrain

Afin d'illustrer les premiers constats de terrain, voici quelques chiffres résultant de la période du 1^{er} octobre 2020 au 22 janvier 2021.

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

Excepté pour les données d'orientations par les services du réseau (tableau 7.10), les 4 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. Par contre, elles sont reprises dans les données d'utilisation de notre service.

7.1 Nombre d'utilisateurs différents

	Octobre 2020	Novembre 2020	Décembre 2020	Janvier 2021
Total d'utilisateurs différents	2	5	10	12
Hommes	1	4	7	8
Femmes	1	9	3	4

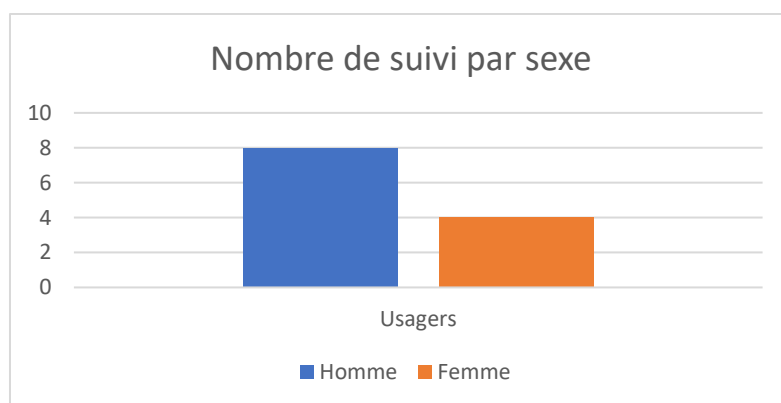
La croissance du nombre de suivis est significatif de **l'évolution de la demande du public cible**. En janvier, le nombre maximum de suivis a été atteint.

7.2 Nombre de primo-utilisateurs différents

	Octobre 2020	Novembre 2020	Décembre 2020	Janvier 2021
Total d'utilisateurs différents	2	3	5	2
Hommes	1	3	3	1
Femmes	1	0	2	1

C'est durant le mois de décembre qu'il y a eu une forte augmentation du nombre de suivi

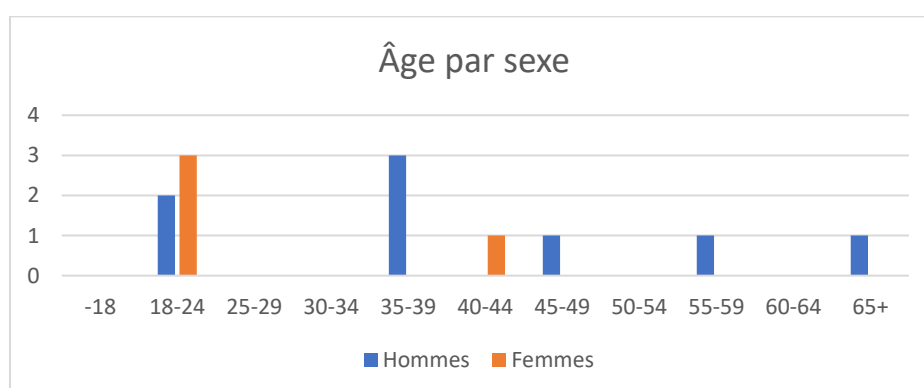
7.3 Le genre



La population masculine est majoritaire au sein de ce projet.

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 de genre dans la problématique du logement

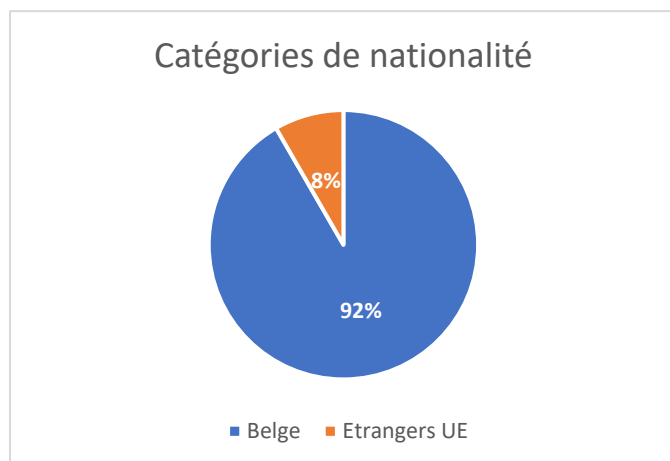
7.4 La tranche d'âge



La population des 18-24 ans est la plus représentée. Elle équivaut 41,67 % à elle seule.

7.5 La nationalité

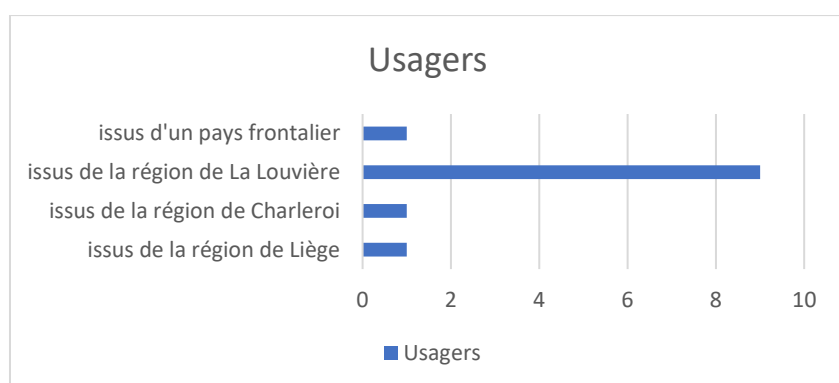
Belges	11
Etrangers UE	1
Etrangers hors UE	0
Inconnu	0
TOTAL	12



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.

7.6 La provenance

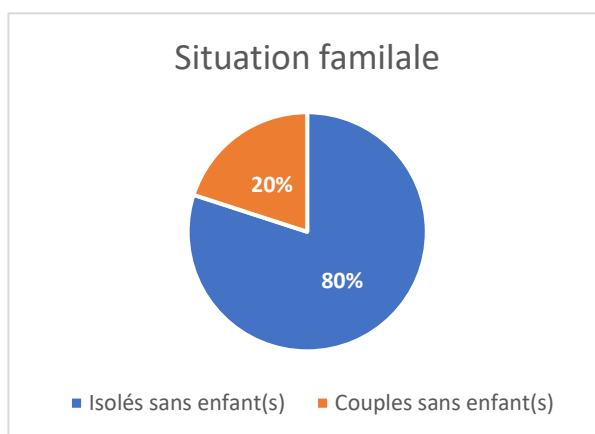
<i>issus de la région de Namur</i>	0
<i>issus de la région de Liège</i>	1
<i>issus de la région Charleroi</i>	1
<i>issus de la CUC¹</i>	0
<i>issus de la région de La Louvière</i>	9
<i>issus de la région de Mons</i>	0
<i>issus de la région de Verviers</i>	0
<i>issus de la région de Tournai</i>	0
<i>issus d'un autre endroit de Wallonie</i>	0
<i>issus de la région Flamande</i>	0
<i>issus de la région de Bruxelles</i>	0
<i>issus d'un pays frontalier</i>	1
<i>issus d'un autre pays</i>	0
<i>inconnu</i>	0
Total	12



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

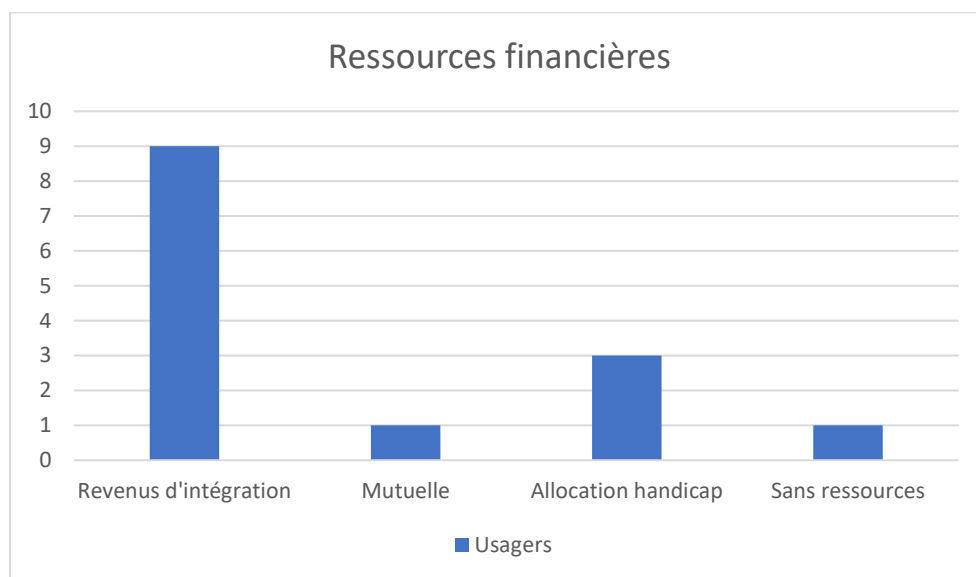
7.7 La situation familiale



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

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

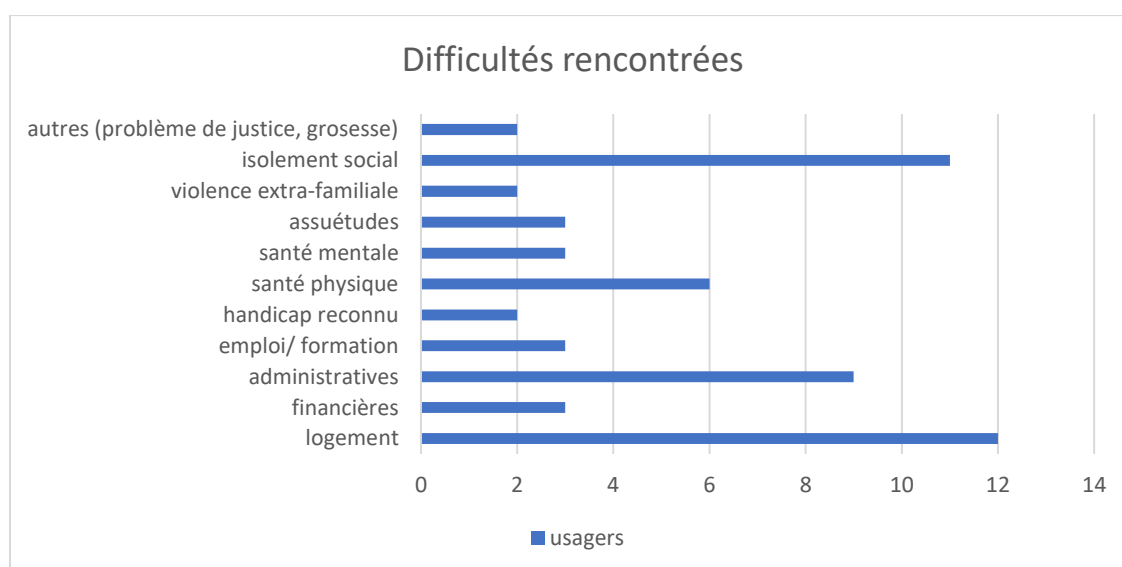
7.8 Les ressources financières



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.

7.9 Les difficultés rencontrées

<i>logement</i>	12
<i>financières</i>	3
<i>administratives</i>	9
<i>emploi/ formation</i>	3
<i>handicap reconnu</i>	2
<i>santé physique</i>	6
<i>santé mentale</i>	3
<i>assuétudes</i>	3
<i>violence extra-familiale</i>	2
<i>violence intra-familiale</i>	0
<i>isolement social</i>	11
<i>Autres</i>	2
<i>inconnu</i>	0
Total	56



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

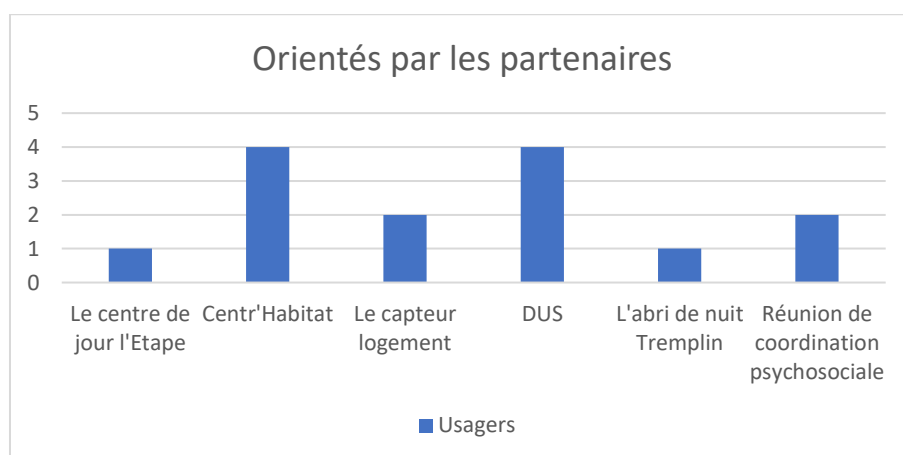
Les difficultés administratives arrivent en troisième position. Elle représente également un nombre non négligeable. Cela engendre de multiples orientations en vue de rétablir cette situation. Il est d'autant plus important qu'elle conditionne leur accès au logement.

Ensuite arrivent les autres problématiques **d'assuétude, santé mentale, emploi et financière**.

Enfin apparaissent les difficultés liées à **une grossesse, des problèmes de justice violence extrafamilial et de handicap**.

7.10 Les usagers orientés par les partenaires

<i>Le centre de jour l'Etape</i>	1
<i>A.I.S. Logicentre</i>	0
<i>Centr'habitat</i>	4
<i>Le capteur logement</i>	2
<i>DUS</i>	4
<i>Educ'Mobile</i>	5
<i>Educ'Mobile logement</i>	0
<i>L'abri de nuit Tremplin</i>	0
<i>Relai santé</i>	1
<i>Relai santé rue</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
Total	14



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.

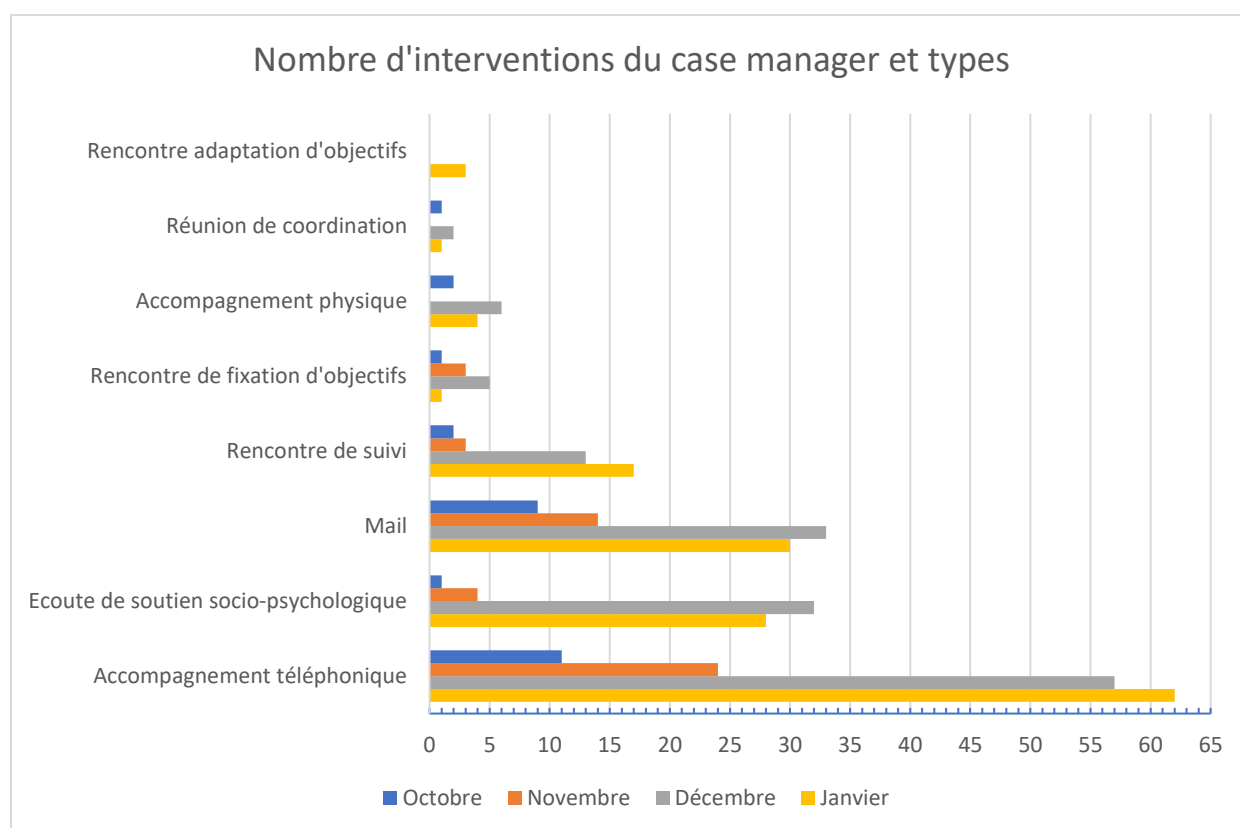
La majorité du public rencontré a été orienté par :

- **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.

Il en va de même pour le service Capteur Logement, cela apporte également la garantie d'un suivi complémentaire.

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

Nombre d'interventions	Octobre 2020	Novembre 2020	Décembre 2020	22 Janvier 2020	Total
Accompagnement téléphonique	11	24	57	62	154
Ecoute de soutien socio-psychologique	14	4	32	28	78
Mail	9	14	33	30	83
Rencontre de suivi	2	3	13	17	35
Rencontre de fixation d'objectifs	1	3	5	1	10
Rencontre d'adaptation d'objectifs	0	0	0	3	3
Accompagnement physique	2	0	6	4	12
Réunion de coordination	1	0	2	1	4



382 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**.

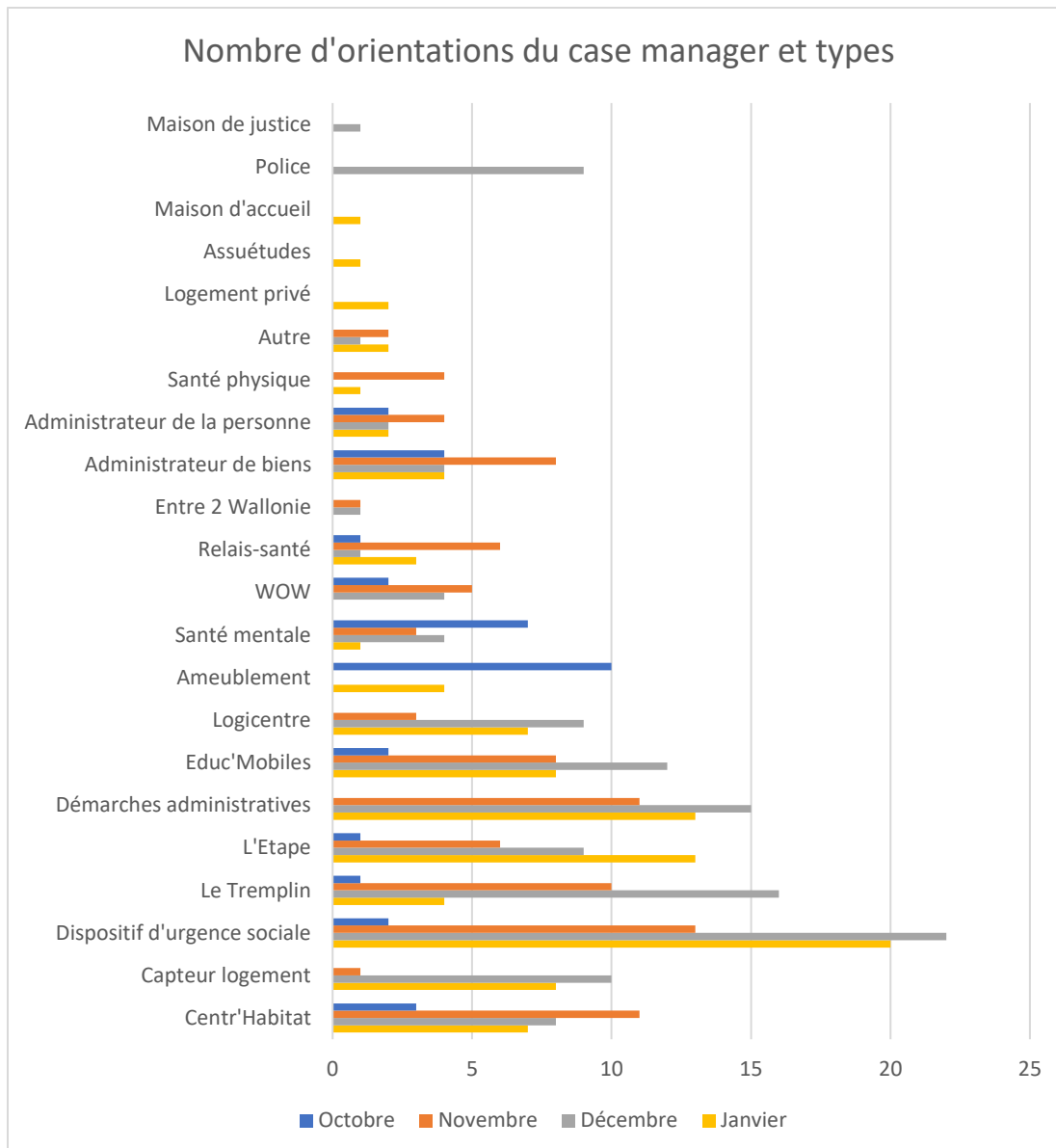
Ensuite, arrivent les **mails**. Ceux-ci facilitent également l'échange d'informations entre les différents services. Ils permettent de regrouper les informations et de les transmettre à plusieurs collaborateurs en même temps.

Les rencontres apparaissent derrière. Celles-ci 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.

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

Nombre d'orientations	Octobre 2020	Novembre 2020	Décembre 2020	Janvier 2020	Total
Centr'Habitat	3	11	8	7	29
Capteur logement	0	1	10	8	19
Dispositif d'urgence sociale	2	13	22	20	57
Le Tremplin	1	10	16	4	31
L'Etape	1	6	9	13	29
Démarches administratives	0	11	15	13	39
Educ'Mobiles	2	8	12	8	30
Logicentre	0	3	9	7	19
Utopie	1	0	0	4	5
Santé mentale	3	3	4	1	11
Croix-Rouge	0	0	0	0	0
WOW	2	5	4	0	11
Relais-Santé	1	6	1	3	11
Entre 2 Wallonie	0	1	1	0	2
Administrateur de biens	4	8	4	4	20
Administrateur de la personne	2	4	2	2	10
Santé physique	0	4	0	1	5
CMI Patch	4	0	0	0	4
Autre	0	2	1	2	5
Logement privé	0	0	0	2	2
Assuétudes	0	0	0	1	1
Maison d'accueil	0	0	0	1	1
Police	0	0	9	0	9
Maison de justice	0	0	1	0	1

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



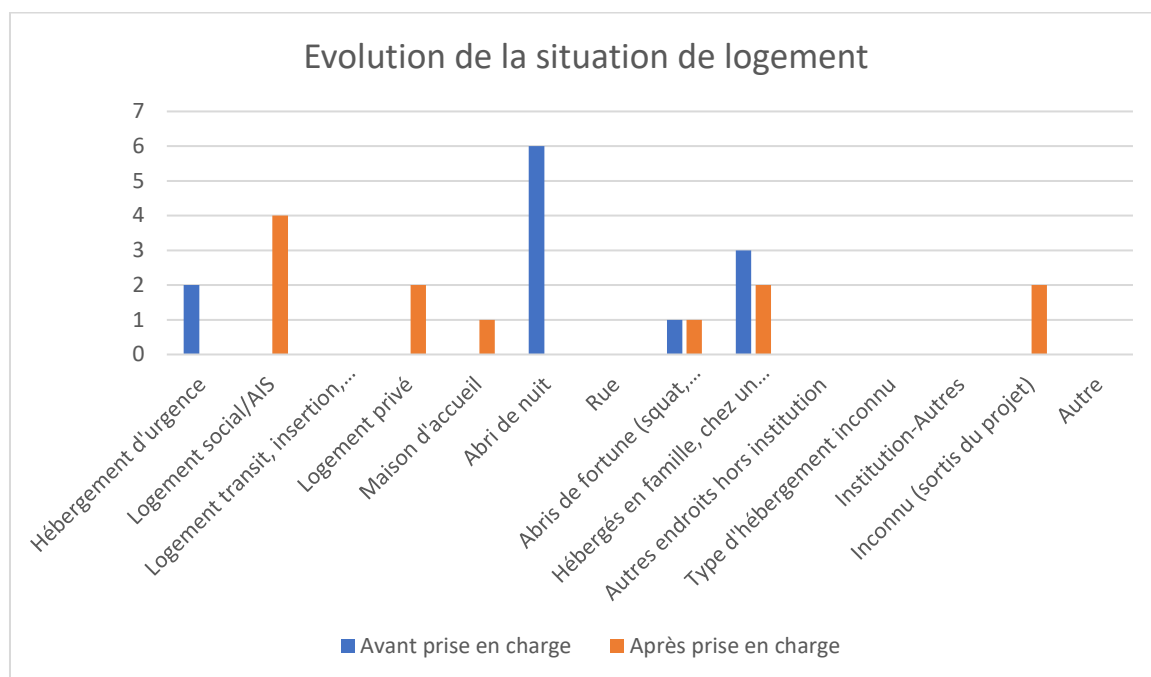
Parmi ces orientations sont compris les différents échanges, relais, orientations et dispatchings entre les différents services du réseau. On remarque que cette communication est dense. De par sa mission, la case manager centralise l'action des différents intervenants autour de l'utilisateur.

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 le 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'Educ'mobiles, Centr'Habitat et Logicentre sont également nombreuses en raison de l'accompagnement effectué en logement.

7.13 L'évolution de la situation de logement



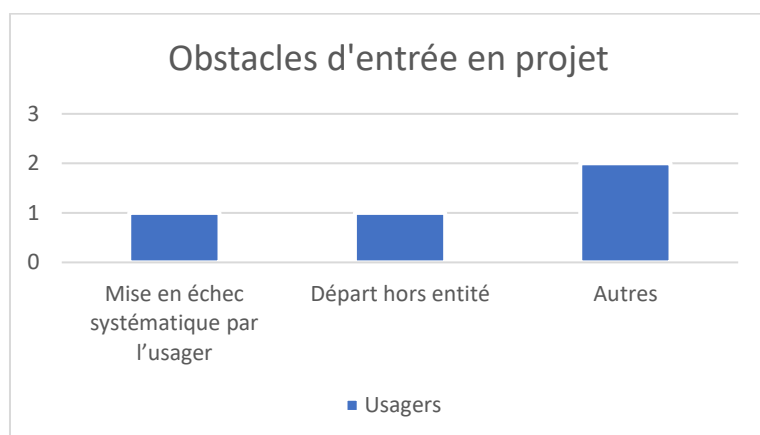
On peut constater que la majorité du public rencontré provenait du secteur de l'hébergement d'urgence et en particulier d'abris de nuit avant la prise en charge.

Actuellement, sept d'entre eux, sur les douze rencontrés, sont entrés en logement.

Sur les dix situations suivies, deux personnes sont sorties du projet en janvier 2021. On ne peut donc pas déterminer leur situation actuelle.

7.14 Les obstacles d'entrée en projet

Mise en échec systématique par l'utilisateur	1
Départ hors entité	1
Autres	2
Total	4



Depuis la création du projet, trois personnes n'ont pas pu être incluses pour des raisons diverses. La première est la mise en échec systématique d'un usager.

Celui-ci était demandeur, mais ne s'est jamais présenté aux réunions fixées alors qu'il y confirmait sa présence.

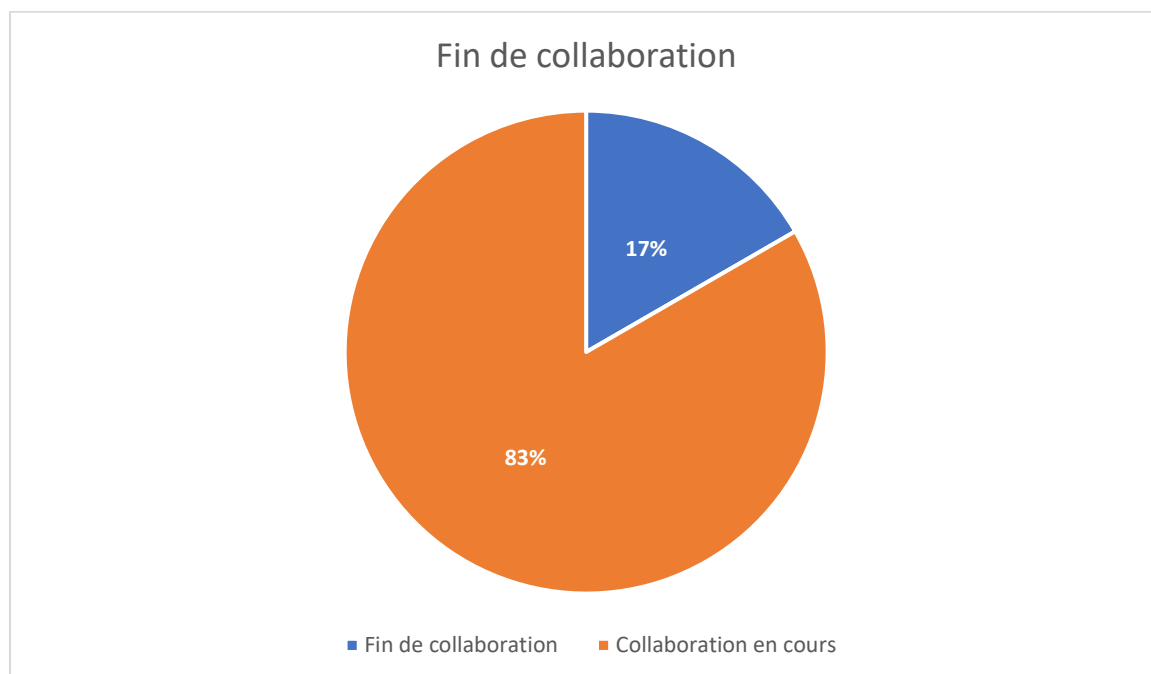
La seconde est un départ hors entité dans la province de Namur d'une personne qui n'a donc pu rejoindre ce projet.

Enfin, dans les autres raisons, se retrouve la non-coopération d'un couple.

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
Autres	1
TOTAL	2



Jusqu'à aujourd'hui, seuls deux suivis ont mis fin à l'accompagnement apporté. L'un a perçu des arriérés de mutuelles et n'a donc plus donné de nouvelles à la suite de sa récente situation. L'autre s'est auto-exclu, car il n'y trouvait pas l'accompagnement souhaité.

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 11 personnes sur 12 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.

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 17 décembre 2020 ;
- **Le Comité de pilotage** : le 24 novembre 2020 ;
- **Le comité de fonction 2** : le 12 janvier 2021.

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

Elle sera également amenée à participer :

- **Le comité de fonction 5** : le 28 janvier 2021 ;
- **Une réunion découverte des ressources covid et santé mentale** : le 12 février 2021.

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.

11 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 nécessaire.

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.

12 Annexes

12.1 Le formulaires d'orientation

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


Le Relais Social

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

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)

Revenu 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	
Etranger UE	
Etranger 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 :

12.2 Flyers

12.2.1 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 œuvre 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

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



Toute nouvelle collaboration reste possible et à des degrés divers

Editeur responsable: Dominique DEBELLE

12.2.2 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