

RAPPORT D'ACTIVITÉS

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DES PRIMO-ARRIVANTS EN RUE

2023



Avec le soutien de la



Wallonie

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

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

Debelle Dominique,
Coordinateur général

Peiremans Axel,
Chargé de projets

« Comme le lotus qui se fraie un chemin dans l'eau boueuse pour arriver à la lumière, l'homme doit s'élever malgré les épreuves et se placer au-dessus des remous du mental »

Proverbe Hindou



1

¹ <https://pixabay.com/photos/flower-lotus-water-lilies-plant-3294463/>

1	<u>LE CONTEXTE DE CRÉATION DU PROJET</u>	1
1.1	LE CONTEXTE GÉNÉRAL	1
1.2	LE CONTEXTE LOCAL	1
1.2.1	SITUATION DE L'AGENT	2
1.2.2	PUBLIC CIBLE	2
2	<u>LES MISSIONS DU SERVICE</u>	3
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 ARTICULATIONS	7
4.2	SIGNALEMENT DES PERSONNES	7
5	<u>DIFFUSION DU PROJET AU RÉSEAU ÉLARGI</u>	8
6	<u>LA RECHERCHE DE LOGEMENT</u>	8
7	<u>LES CONSTATS DE TERRAIN APRÈS 6 MOIS DE PRATIQUE EN 2023</u>	9
7.1	LES OBSTACLES D'ENTRÉE EN PROJET	9
7.2	NOMBRE D'UTILISATEURS DIFFÉRENTS SÉLECTIONNÉES DANS LE PROJET	10
7.3	NOMBRE DE PRIMO-UTILISATEURS DIFFÉRENTS	11
7.4	LE GENRE	11
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	16
7.10	LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	17
7.11	LES USAGERS ORIENTÉS PAR LES PARTENAIRES	19
7.12	LE NOMBRE D'INTERVENTIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	20
7.13	LE NOMBRE D'ORIENTATIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES	22
7.13.1	ORIENTATIONS	23
7.13.2	DISPATCHING	24
7.14	L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION DE LOGEMENT	25
7.15	LES FINS DE COLLABORATION	26
8	<u>VIGILANCES PARTICULIÈRES</u>	27
8.1	LA DÉPENDANCE RELATIONNELLE	27
8.2	L'INTENSITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT	27

8.3	LA HAUTE DISPONIBILITÉ DE LA CASE MANAGER.....	27
9	<u>RÉUNIONS, ÉVÉNEMENTS, FORMATION</u>	<u>27</u>
10	<u>LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2024.....</u>	<u>29</u>
11	<u>L'ASPECT FINANCIER.....</u>	<u>29</u>
12	<u>ANNEXES.....</u>	<u>30</u>
12.1	LE FORMULAIRE D'ORIENTATION	30
12.2	CHARTRE DU PROJET	34
12.3	ANALYSE SOCIALE	35
12.4	ANALYSE DES RESSOURCES/ATTENTES ET DÉFINITION D'OBJECTIF	36
12.5	ATTESTATION DE RENCONTRE.....	37
12.6	EVALUATION DE FIN DE SUIVI.....	38
1)	<u>LA MÉTHODOLOGIE</u>	<u>38</u>
A)	LA FRÉQUENCE	38
B)	LA MOBILITÉ DU TRAVAILLEUR	38
C)	LA DISPONIBILITÉ DU TRAVAILLEUR	39
D)	LA PROXIMITÉ DU TRAVAILLEUR	39
E)	LA DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT	39
F)	LES COLLABORATIONS : TRANSPARENCE DES ÉCHANGES AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS	39
2)	<u>SENS DES DÉMARCHES</u>	<u>40</u>
3)	<u>SATISFACTION.....</u>	<u>40</u>
4)	<u>REMARQUES :.....</u>	<u>41</u>
12.7	FICHE SIGNALÉTIQUE.....	42
12.8	FLYERS	43
12.8.1	A DESTINATION DES PROFESSIONNELS	43
12.8.2	A DESTINATIONS DES USAGERS	44

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**. En outre, ce projet visait essentiellement 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).

In fine, pour les personnes souhaitant accéder au logement, la finalité est de viser une intégration durable dans celui-ci. Toutefois, là où ce projet « Héberge-Toit » se distingue du Housing First, c'est qu'il vise surtout la mise en mouvement de la personne et un appui constant dans son évolution pour permettre une sortie de la rue pour autant qu'elle le veuille. Les réponses peuvent être multiples. Nous nous trouvons dans un **cadre de travail en Housing Led**.

1.2 Le contexte local

Les membres de notre Comité de pilotage souhaitaient 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 des 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.

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

L'année 2023 a été assez compliquée avec l'absence de longue durée de notre agent depuis juillet et qui a nécessité son licenciement le 21 décembre.

L'élaboration de ce rapport a été rendue possible grâce à la bonne tenue des dossiers des personnes suivies et des interventions proposées.

Nous insistons donc sur le fait que nous vous apportons ici un bilan portant sur près de 6 mois de travail.

Un nouvel engagement est prévu en 2024 pour reprendre cette action.

1.2.1 Situation de l'agent

En ce qui concerne l'équipe de la Coordination générale, la place de l'agent chargé de cette mission se situe dans un pôle regroupant les 3 projets portés par le RSULL autour de la thématique du logement :

- Le travail de captation de logements ;
- Le Travail de Housing First ;
- L'accompagnement intensif des primo arrivants en rue, objet du présent rapport.

Sous la supervision de ses responsables, l'agent porte une mission spécifique mais est amenée à collaborer étroitement avec les collègues des autres projets.

La collaboration est effective avec le capteur de logements lorsqu'une personne suivie par notre assistante sociale exprime le souhait de rechercher un logement.

L'agent travaille étroitement avec l'équipe Housing First qui constitue le doublon de la case manager, en cas d'absence pour les missions urgentes.

De même, il arrive que des personnes ayant moins de 6 mois en rue sur La Louvière, mais ayant un passé en rue sur d'autres territoires, passé bien supérieur à cette temporalité et en tel cas, notre assistante sociale peut, sous réserve du respect des critères d'accès au Housing First, intégrer la personne dans cet autre projet, tout en partageant le suivi intensif. Ce sont alors les principes philosophiques du Housing First qui prévaudront sur la méthodologie de case management.

L'assistante sociale travaille aussi avec le chargé de projets de la Coordination générale en vue d'affiner sa collecte de données statistiques. Elle doit veiller à apporter une analyse quantitative selon les profils travaillés avec l'IWEPS mais aussi à proposer une analyse qualitative la plus objective possible.

Enfin, l'agent est amené à travailler en articulation avec les différents services du réseau qu'ils aient orienté la personne dans le projet ou qu'ils aient été activés dans la prise en charge pluridisciplinaire utile au travail sur les différents problèmes rencontrés.

1.2.2 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
- ...

2 Les missions du service

Ce projet vise principalement à :

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

Dans son quotidien, concrètement l'agent a pour missions :

- De porter l'esprit du projet en adoptant le cadre méthodologique expérimental

Pour mener à bien ce projet, différents types de partenariats sont indispensables et le case Manager est amené à aller à la rencontre des différents services pour organiser et entretenir la collaboration :

- Pour le signalement de personnes répondant au profil visé par le projet :
 - o Tout service du réseau qui rencontre ce public (C.P.A.S. via le DUS/logement, Educmobiles, Relais Santé, L'Abri de nuit Le Tremplin), l'ASBL L'Abri via le centre de jour L'Accueil, le centre d'accueil de jour de la Maison Croix-Rouge, les services sociaux de nos hôpitaux, la Maison d'accueil « L'Abri »...
- Pour l'élaboration d'une anamnèse, d'un diagnostic de la situation de la personne suivie et la fixation d'objectifs visant l'insertion :
 - o L'agent engagé en présence du service ayant orienté la personne à coacher ainsi que des services tiers pouvant apporter un support concret.
- Pour la recherche de logements :
 - o Soit la recherche se fait par l'utilisateur suivi, accompagné du professionnel chargé du coaching ;
 - o Soit il est possible d'orienter l'utilisateur via le projet de capteur de logements du Relais Social, via Centr'Habitat ou via l'A.I.S. Logicentre. Le nouvel agent sera chargé d'assurer le suivi et d'articuler avec d'autres services si l'utilisateur en exprime le besoin.
- Pour la recherche d'autres pistes pouvant répondre aux besoins de l'utilisateur (Parcours en escalier) : Tout service du réseau pouvant y répondre (*exemple : Maison d'accueil, le C.P.A.S. pour un logement de transition,...*)
- Pour l'accompagnement au logement :

Une collaboration étroite avec le service ayant orienté un utilisateur dans ce projet, est nécessaire. En outre, pour les situations liées à la santé mentale, des liens doivent se mettre en place, par exemple, avec l'équipe 2B du réseau Mosaïque (Réseau en santé mentale du Centre et de Charleroi), l'équipe du SPAD Saccado,....

- D'assurer le maintien du programme actuel :

Après avoir rencontré les différents services partenaires du réseau et partant de l'esprit du projet, il doit garantir la méthodologie de travail incluant la finalité de l'action, les objectifs généraux et les résultats visés.

- Construire un circuit d'intervention au cas/cas :

Il est constitué des 6 étapes de la méthodologie du case management :

- D'implémenter le travail :

- Au cas/cas, détecter les ressources et besoins des usagers ;
- Construire le circuit d'intervention (voir ci-dessus)
- Cibler les besoins au niveau du logement et selon, orienter vers le projet de capteur logement ou auprès de Logicentre, ou soutenir la recherche personnelle menée par l'usager ;
- Mettre en place les démarches d'accès au logement lorsqu'il y a une piste concrète ;
- Aider à l'installation en logement et activer les services clés utiles ;
- Installer en logement (présence à l'état des lieux, à la signature du contrat de bail ;
- Mise en place automatique du paiement du loyer sur base du choix de l'usager ;
- Travail d'accompagnement intensif en vue de stabiliser l'usager dans le logement ;
- Evaluer la situation de la personne suivie selon les objectifs préétablis ;
- Evolution de l'usager au niveau du bien-être...

- D'évaluer le travail réalisé :

Quelques critères de base seront utiles à évaluer :

- Nombre de personnes accrochées par le case Manager;
- Elaboration d'un rapport qualitatif sur le profil des personnes aidées via l'outil IWEPS - Evocation des besoins des usagers - Difficultés rencontrées
- Nombre de personnes relogées;
- Autres orientations opérées et types ;
- Nombre d'échecs dans la prise en charge et rapport qualitatif sur les raisons
- Focus sur les personnes relogées :
 - Nombre de personnes qui gardent leur logement après 6 mois ;
 - Nombre de personnes qui gardent leur logement après 1 an à la date d'entrée en location.

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 a 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, théoriquement, 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 mode de coaching, par son caractère adaptable, 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. Là, nous ne nous trouvons pas dans l'approche de type Housing First n'ayant pas cette visée.

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'usager, 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'usager. 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, notre ancien agent est allé 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'usager au sein de ce projet (cf. Point 4.2. Signalement des personnes, p. 12)

Notons que des immersions avec des services furent opérées pour bien comprendre la réalité de terrain desdits services.

4.1.2 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 du nombre conséquent de personnes suivies et du temps à dédier aux autres missions qui leur incombent (Travail de rue, encadrement du Relais Santé), 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 « L'Accueil », le centre d'accueil de la Croix-Rouge 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. 12-32).

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. 36)**. Après la réception de celui-ci, une première rencontre aura lieu avec ladite personne et le service qui oriente. Cela permet d'amener un cadre visant à créer le lien, à tenter 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.

Nous considérons aussi les nombreuses études mettant en exergue le fait que les usagers peuvent mal vivre le fait de devoir répéter leur histoire à différents professionnels de différents services au gré de leur parcours institutionnel.

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.40)

5 Diffusion du projet au réseau élargi

Dans l'intention de communiquer au mieux sur la création de ce nouveau projet, deux flyers ont été envoyés aux multiples institutions du réseau (cf. Point 13.8. Flyers p. 49 et p. 50).

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 allé 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.

7 Les constats de terrain après 6 mois de pratique en 2023

Nous l'avons expliqué dans le présent rapport, en raison d'une longue absence de l'agent, le travail effectif n'a pu se faire que de janvier à fin juin 2023.

Sur cette période, 23 personnes étaient concernées par le projet dont 14 nouvelles personnes, orientées par des services du réseau.

Pour rappel, en 2022, sur une année complète, notre agent avait traité 43 personnes.

Parmi les 14 nouvelles personnes rencontrées, 1 d'entre elles n'a pas pu intégrer notre approche lors de l'Intake en raison de ses bonnes capacités de recherche en autonomie.

Sont ici profilées les 22 personnes qui étaient soit déjà aidées ou qui sont entrées dans le cadre du projet. Pour rappel, sur 12 mois en 2022, 41 personnes furent aidées.

Excepté pour les données d'orientations par les services du réseau (cf. Point 7.11) Les usagers orientés par les partenaires p.19), 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

	2022	2023
Autonomie	2	1
Total	2	1

Nous retrouvons la même situation que celle observée en 2022 avec un faible nombre de non-inclusions ; ici 1 personne en l'occurrence. Ce nombre représente ¼ des non-inclusions de l'année 2021 comportant quatre unités à l'époque.

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 du professionnel qui observait que cette personne rencontrait des difficultés à trouver un logement. Cependant, il est à retenir que la conjoncture actuelle de crise du logement limite fortement l'accès au logement de ce public, que cela soit en raison de loyer trop élevé (corollairement aux indexations) ou en encore de leur profil.

Le fait de pouvoir travailler aux côtés des usagers permet d'avoir une lecture plus riche du potentiel de chaque usager et de son engagement ou non dans la résolution de ces problèmes. Un professionnel inscrit dans un travail social traditionnel fixé dans un bureau d'entretien n'a pas ce regard complémentaire de l'évolution de l'usager une fois sorti de l'espace d'entretien. C'est la raison pour laquelle il est essentiel que notre case manager assure les relais utiles vers les services ayant orienté les personnes.

Notons aussi que les travailleurs sociaux ont aussi l'occasion de faire le point sur le suivi et ses résultats. Une personne qui ne s'engage que peu, aura évidemment des comptes à rendre auprès de son référent.

7.2 Nombre d'utilisateurs différents sélectionnés dans le projet

2023	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2023	10	7	3
Février 2023	7	3	4
Mars 2023	7	3	4
Avril 2023	8	4	4
Mai 2023	7	4	3
Juin 2023	13	6	7
Juillet 2023	/	/	/
Aout 2023	/	/	/
Septembre 2023	/	/	/
Octobre 2023	/	/	/
Novembre 2023	/	/	/
Décembre 2023	/	/	/

En croisant avec le tableau de l'année 2022, nous voyons qu'il y a eu des mois quantitativement moins remplis.

2022	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

Notons qu'à l'époque, des personnes nécessitaient moins de suivis au vu de la bonne évolution de leur situation et cela permettait d'accueillir de nouvelles demandes.

Si nous avons déterminé un plafond de 10 situations maximales, nous l'avons vu, selon l'intensité de suivi, il est parfois possible d'intégrer de nouveaux suivis.

Etonnamment, nous retrouvons aussi le pic du travail avec les usagers en juin (13 personnes en 2023 et 22 en 2022).

7.3 Nombre de primo-utilisateurs différents

2023	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2023	1	1	0
Février 2023	2	0	2
Mars 2023	0	0	0
Avril 2023	2	1	1
Mai 2023	2	2	0
Juin 2023	7	3	4
Juillet 2023	/	/	/
Aout 2023	/	/	/
Septembre 2023	/	/	/
Octobre 2023	/	/	/
Novembre 2023	/	/	/
Décembre 2023	/	/	/
	14	7	7

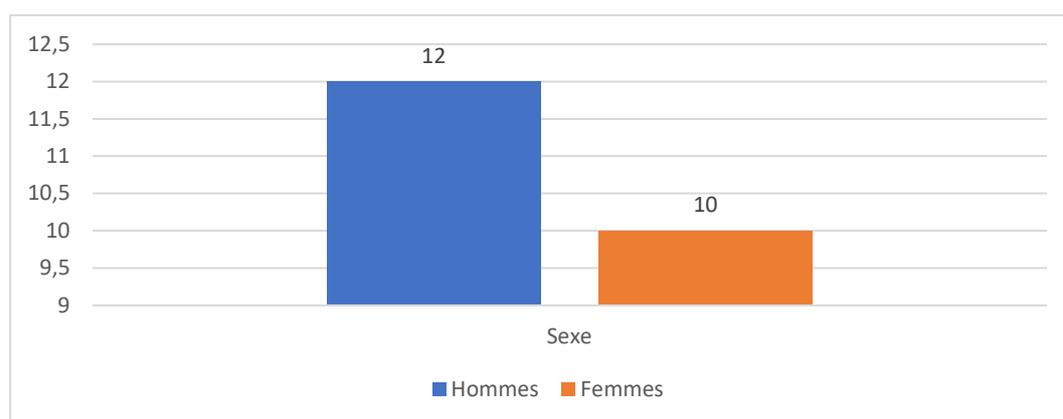
Concrètement, parmi les chiffres de 2023, outre les 14 primo utilisateurs identifiés, retenons qu'il y avait continuité de travail avec 9 personnes déjà aidées en 2022.

Une amorce de travail a donc été proposée pour 13 nouvelles personnes vu qu'une d'entre elle présentait une bonne autonomie et n'a donc pas passé le cap de l'intake.

En 2022, nous avions 33 primo utilisateurs. Nous avons donc un recul de 57,5 % sur base de la logique purement mathématique et dès lors, il convient de traduire cette donnée en la remettant dans un juste contexte :

Sur la population totale suivie en 2023, 60 % d'entre elle était en poursuite du travail amorcé en 2022 pour 40 % d'entre elle qui allait débiter le coaching.

7.4 Le genre

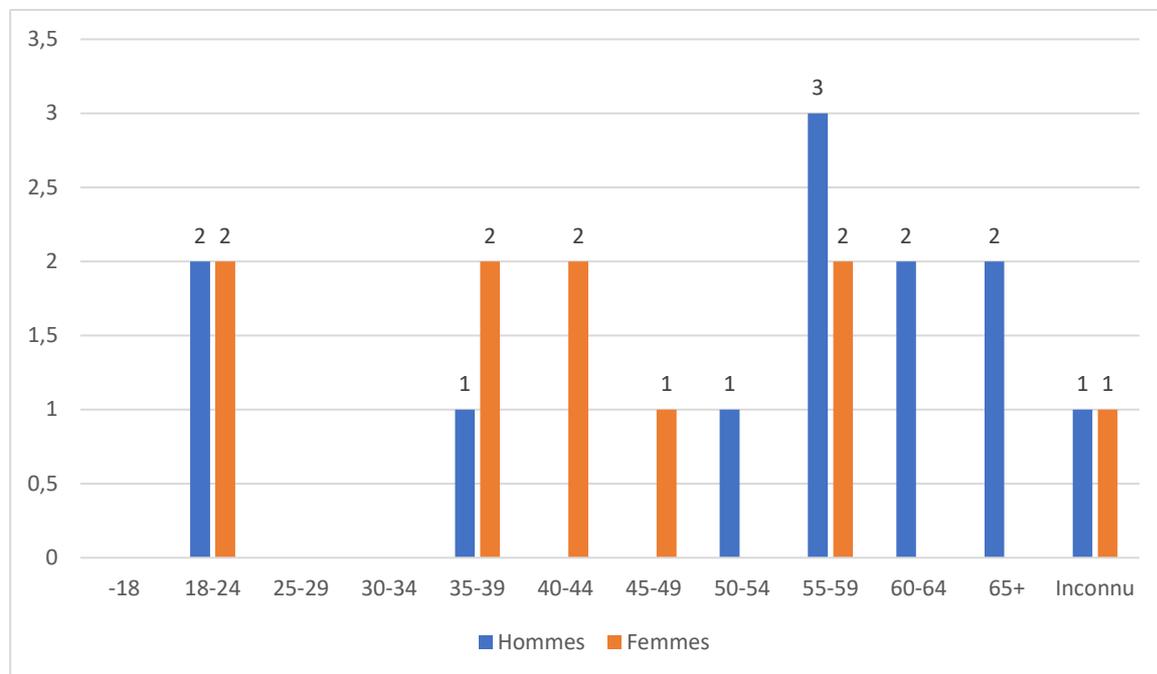


Nous observons une légère majorité d'hommes inscrits dans le suivi mais sans reproduire la situation observée en 2022 qui comprenait 25 hommes pour 16 femmes sur les 41 personnes aidées à l'époque.

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



Au niveau de l'âge du public aidé, nous sommes entrés dans une toute autre tendance sur les 6 mois de 2023 au vu du pic qui se dégage dans la tranche des 55-59 ans ; soit 22,7 % mais restant tenu de près par les 18-24 ans (4 unités avec 18 %).

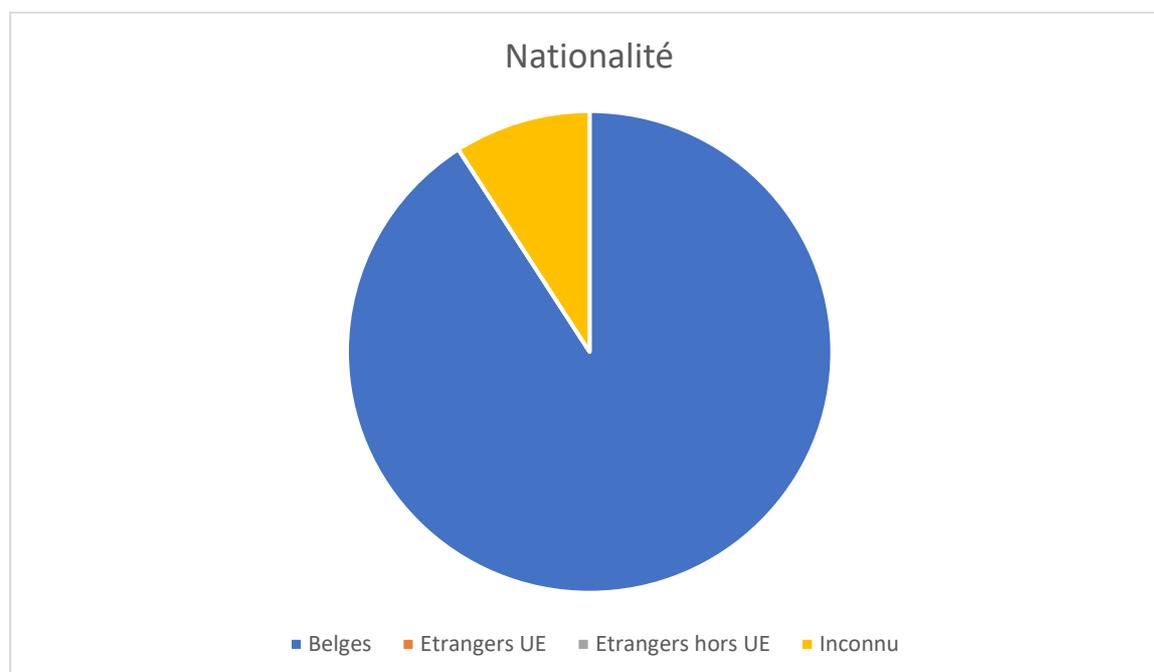
En 2022, nous avons une représentation de 36 % de 18-24 ans suivie par cette tranche de 55-59 ans.

Notons que l'âge d'une personne n'a pas été identifié par l'agent, ce qui pourrait aussi impacter le résultat.

Globalement, notre vise toutes catégories d'âges.

7.6 La nationalité

Belges	20
Etrangers UE	0
Etrangers hors UE	0
Inconnu	2
TOTAL	22

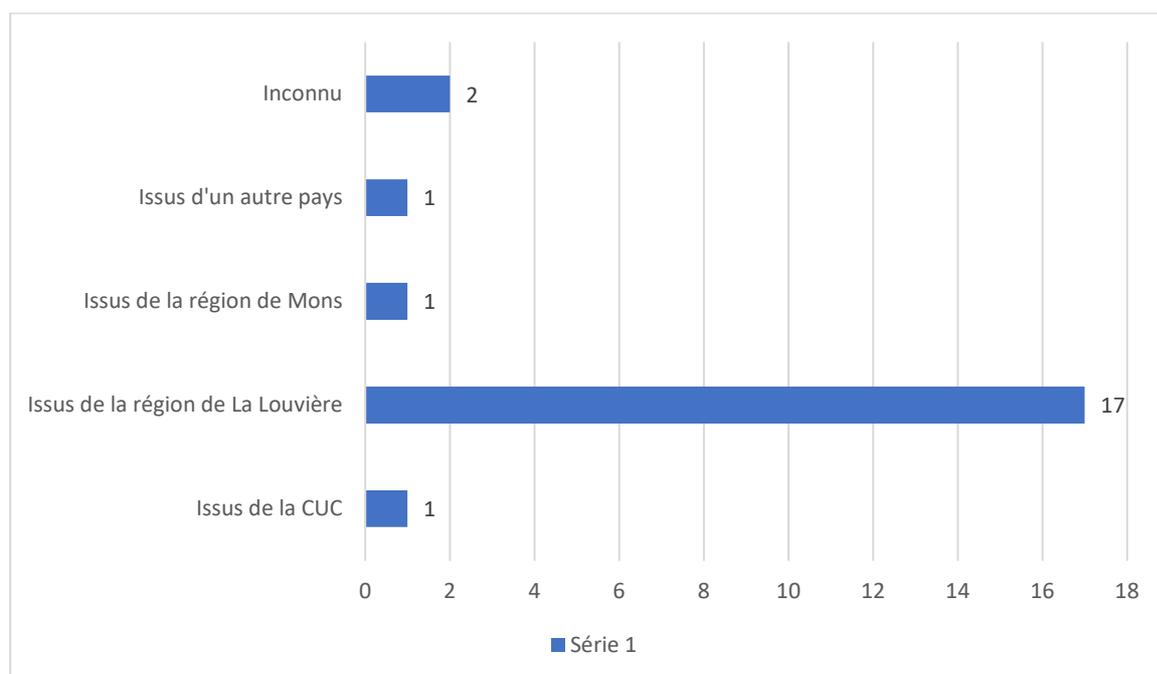


En 2023, l'agent a travaillé avec un public majoritairement de nationalité Belge.

Nous n'avons pas trouvé la donnée pour 2 personnes sur les 22 suivies et donc l'identification atteint 91 % du public.

7.7 La provenance

Issus de la région de Namur	0
Issus de la région de Liège	0
Issus de la région de Charleroi	0
Issus de la CUC	1
Issus de la région de La Louvière	17
Issus de la région de Mons	1
Issus de la région de Verviers	0
Issus de Tournai	0
Issus d'un autre endroit de Wallonie	0
Issus de la région Flamande	0
Issus de la région de Bruxelles	0
Issus d'un pays frontalier	0
Issus d'un autre pays	1
Inconnu	2
TOTAL	22



Sur les 22 personnes aidées, la provenance a été identifiée pour 20 personnes d'entre elles.

18 personnes relevaient du territoire couvert par le Relais social, soit 82 % du public aidé.

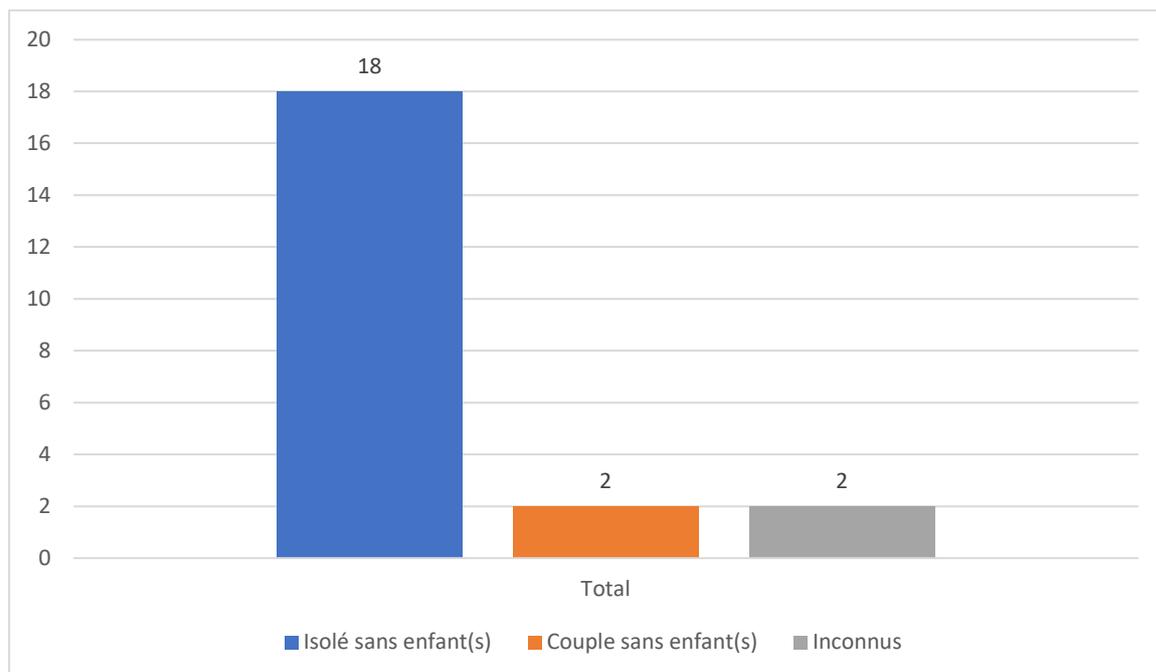
Les Louviérois représentent 77 % du public suivi.

En 2022, la représentativité Louviéroise atteignait 76 %.

Nous restons donc dans une situation quasiment similaire.

7.8 La situation familiale

Isolé sans enfant(s)	18
Isolé avec enfant(s)	0
Couple sans enfant(s)	2
Couple avec enfant(s)	0
Inconnu	2
TOTAL	22



Sur les 20 situations identifiées, nous observons la prévalence du statut d'isolé sans enfant(s) à hauteur de 82 % pour une tendance enregistrée à 56 % en 2022 (23/41).

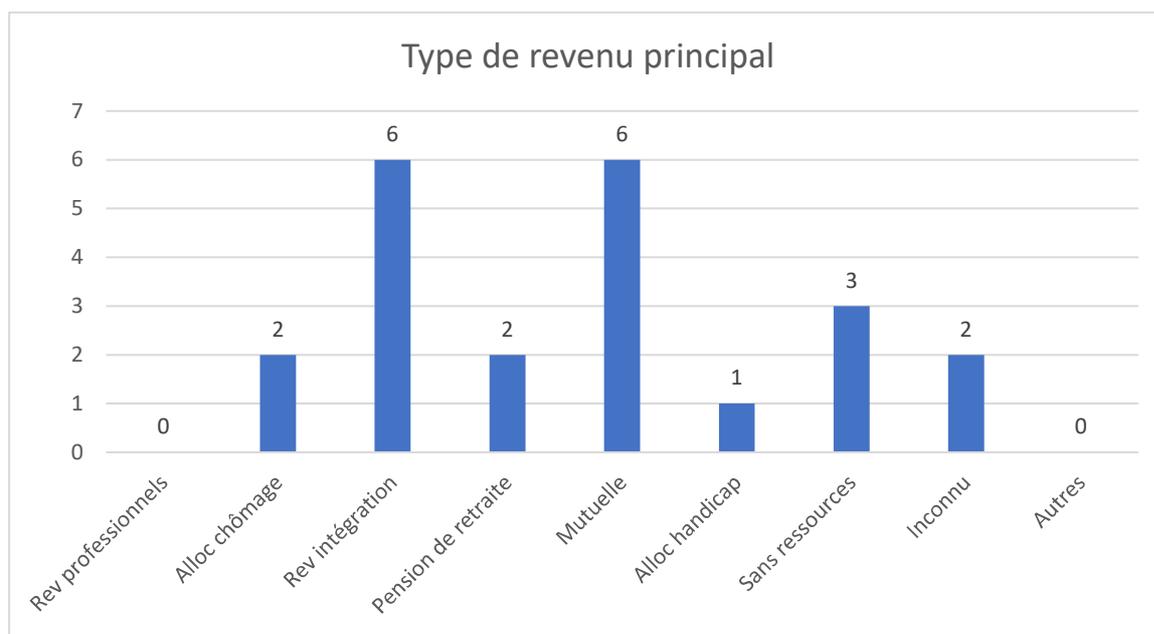
2 couples sans-enfants ont été suivis.

L'année antérieure, nous avons géré des situations comprenant des enfants (5 couples avec enfants et 2 personnes isolées avec enfants).

Notons que tous ces ménages n'impliquent pas forcément la présence des enfants dans la vie quotidienne des personnes. Certains usagers tentaient de renouer les liens avec leur(s) enfant(s) et d'autres avaient exprimé le fait de ne plus avoir de contacts avec eux.

7.9 Les ressources financières

<i>Rev professionnels</i>	0
<i>Alloc chômage</i>	2
<i>Rev Intégration</i>	6
<i>Pension de retraite</i>	2
<i>Mutuelle</i>	6
<i>Alloc handicap</i>	1
<i>Sans ressources</i>	3
<i>Inconnu</i>	2
<i>Autres</i>	0
Total	22



Sur les 22 personnes aidées dans le projet, 15 d'entre elles bénéficiaient d'allocations sociales, soit 68 % du public et 3 d'entre elles étaient sans ressources, soit 13,6 % des usagers suivis.

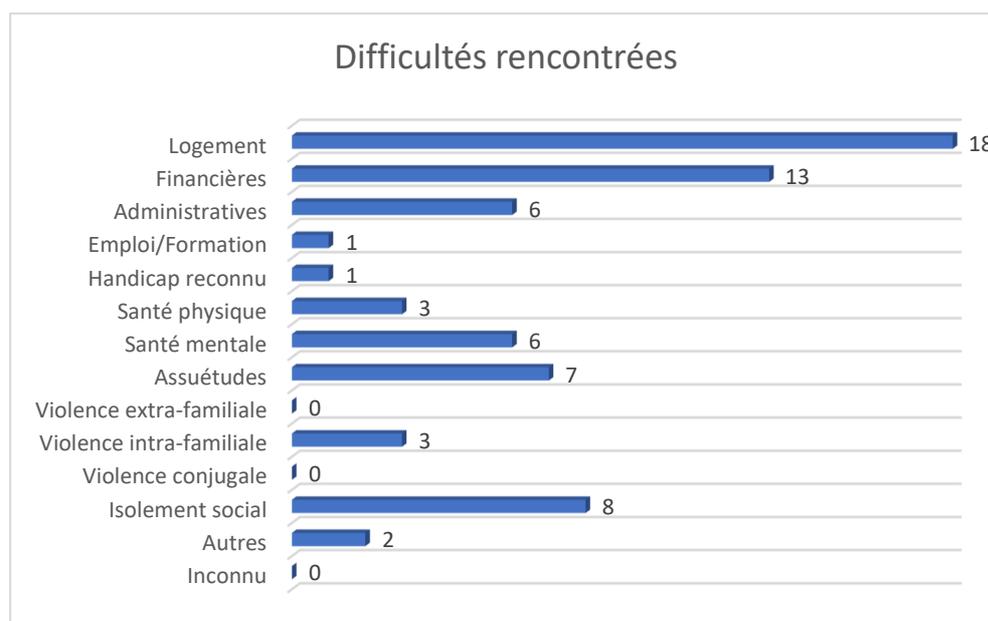
Comparativement, en 2022, nous avons un taux de 83 % de bénéficiaires d'allocations sociales avec 35 personnes pour 10 % de sans ressources avec 4 personnes.

Nous retrouvons aussi 2 retraités suivis par l'agent. Il s'agit des mêmes personnes déjà aidées en 2022 et qui ont nécessité une temporalité plus longue avant de pouvoir trouver une issue à leur situation.

7.10 Les difficultés rencontrées

<i>logement</i>	18
<i>financières</i>	13
<i>administratives</i>	6
<i>emploi/ formation</i>	1
<i>handicap reconnu</i>	1
<i>santé physique</i>	3
<i>santé mentale</i>	6
<i>assuétudes</i>	7
<i>violence extra-familiale</i>	0
<i>violence intra-familiale</i>	3
<i>Violence conjugale</i>	0
<i>isolement social</i>	8
<i>autres</i>	2
<i>inconnu</i>	0
Total	68

Les deux difficultés « autres » font référence à des problèmes rencontrés avec la justice.



68 difficultés ont été enregistrées pour 22 personnes, ce qui représente en moyenne 3 difficultés par personne.

La moyenne observée en 2022 était de 4 difficultés/personne (178 difficultés pour 41 personnes)

Nous retrouvons une situation similaire à celle observée en 2022 au niveau de la prévalence de la difficulté liée à l'absence de logement (26 % des difficultés totales mais présente dans 18 situations sur les 22 personnes aidées, soit 82 %).

Dans le top 3 des difficultés vécues, nous retrouvons, outre le primat de l'absence de logement, les difficultés financières et l'isolement social.

En plus de leur problématique de logement, les difficultés rencontrées auprès des usagers suivis sont multiples.

La difficulté de gestion financière, touchant 59 % du public rencontré, 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.

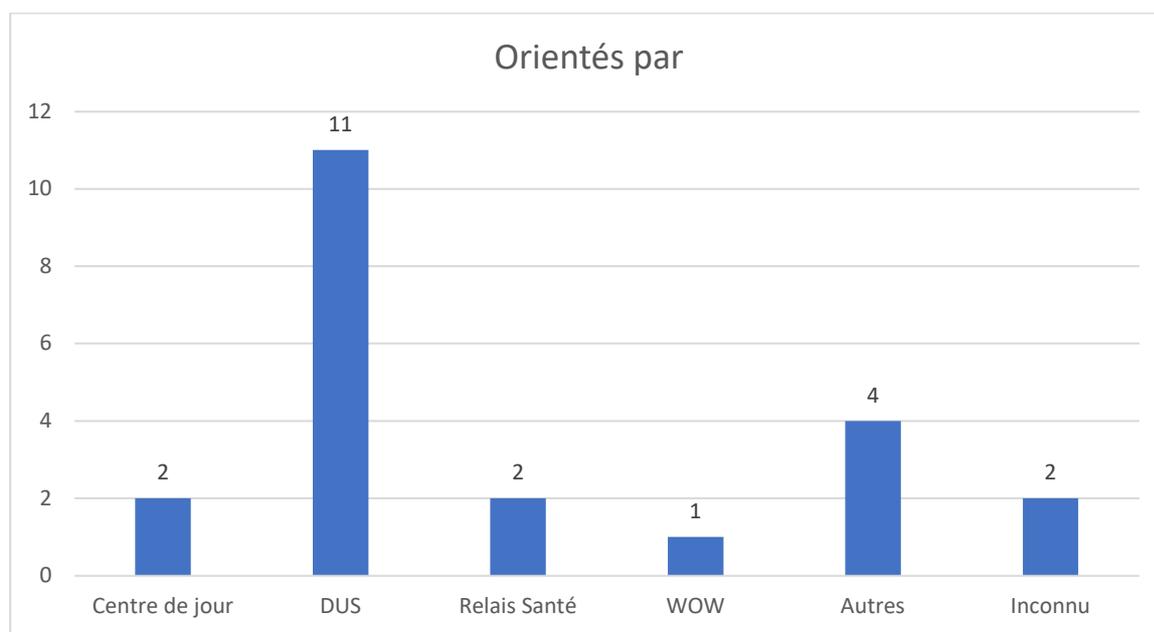
Les difficultés administratives représentent un nombre non négligeable ; elles touchent 27 % de notre public. Cela engendre de multiples orientations en vue de rétablir cette situation. Il est d'autant plus important qu'elle conditionne leur accès au logement et à leurs droits.

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.

Les autres problématiques : **assuétudes, santé mentale et physique,..** 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.

7.11 Les usagers orientés par les partenaires

Le centre de jour « L'Accueil »	2
A.I.S. Logicentre	0
Centr'habitat	0
Capteur logement	0
DUS	11
Educmobiles	0
Abri de nuit « Tremplin »	0
Relais Santé	2
WOW	1
Maison d'accueil « L'Abri »	0
Réunion clinique	0
Réunion de coordination psychosociale RSULL	0
Autres	4
Inconnu	2
Total	22



L'orientation a été identifiée pour 20 usagers/22 ; soit pour 91 % des personnes.

Nous retrouvons ici logiquement la prévalence des orientations par le D.U.S., service avec lequel la collaboration se veut étroite en soutien du travail d'aide à la sortie de la rue que déploie quotidiennement ce service. Cette prévalence est de 55 % (11 orientations DUS/20 personnes).

Suivent les orientations du Relais santé et du centre d'accueil de jour « L'Accueil » de l'A.S.B.L. « L'Abri » avec une représentativité de 10 % pour chacun de ces services.

Malheureusement, vu que notre ancien agent n'avait pas spécifié leur nature, nous ne sommes pas en mesure d'identifier les orientations « autres » représentant 20 % des orientations du public.

Notons qu'en 2022, les 2 orientations majoritaires étaient celles opérées par le DUS, représentant 71 % des orientations totales (29/41) suivies des orientations au départ du centre d'accueil de jour « L'Etape » et de l'abri de nuit « Le Tremplin » avec 12 % des orientations totales pour chacun de ces dispositifs (5/41).

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

Nombre d'interventions	Janvier à mars 2023	Avril à juin 2023	Juillet à septembre 2023	Octobre à décembre 2023	Total
Accompagnements téléphoniques	73	178	/	/	251
Ecoutes et soutiens socio-psychologiques	30	115	/	/	145
Démarches administratives	9	81	/	/	90
Mails	29	77	/	/	106
Rencontres de suivis	30	64	/	/	94
Rencontres de fixations d'objectifs	0	5	/	/	5
Rencontres d'évaluations et d'adaptations d'objectifs	0	0	/	/	0
Accompagnements physiques	13	22	/	/	35
Réunions de coordinations	1	0	/	/	1
Entretiens de premières accroches	3	11	/	/	14
Evaluations de fins de suivis	0	0	/	/	0
Réunions de concertations	0	0	/	/	0
Totaux	188	553	/	/	741

En 2023, sur les 6 mois de travail de l'agent, 741 interventions ont été répertoriées. En 2022, elles étaient de 964 sur l'année complète mais touchant plus de personnes différentes.

En ratio, pour les 22 personnes aidées en 2023, nous sommes dans une moyenne de 34 interventions par personne alors qu'en 2022, cette moyenne était de 23 interventions par personne (964/41).

Il y a eu un travail comprenant des suivis plus lourds.

Au niveau des prévalences des réponses apportées, nous retrouvons, dans le top 5 quantitatif, une situation presque similaire à celle évoquant le travail opéré en 2022

Top 5 des réponses du service :

Nombre d'interventions	2022 Sur 12 mois	2023 Sur 6 mois
Accompagnements téléphoniques	253 (1)	251 (1)
Ecoutes de soutiens socio-psychologiques	215 (2)	145 (2)
Démarches administratives	47	90 (5)
Mails	145 (4)	106 (3)
Rencontres de suivis	174 (3)	94 (4)
Accompagnements physiques	79 (5)	35

Nous confirmons ici le travail plus lourd de suivi mené sur les 6 mois de 2023 qui présente une légère différence avec la situation rencontrée 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.

Il y a eu plus de démarches administratives effectuées en 2023

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. Cela 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 2023	Avril à juin 2023	Juillet à septembre 2023	Octobre à décembre 2023	Total
Centr'Habitat	2	8	/	/	10
AIS Logicentre	2	8	/	/	10
Maison d'accueil	0	14	/	/	15
Capteur logement	2	1	/	/	3
Housing First	0	1	/	/	1
DUS	0	5	/	/	5
Abri de nuit	1	0	/	/	1
Abri de jour	1	0	/	/	1
Propriétaire	0	5	/	/	5
Relais Santé	0	3			3
Administrateur de biens	0	9	/	/	9
Assuétudes	0	1	/	/	1
Police	1	6	/	/	7
Justice	2	2	/	/	4
Aides administratives	0	14	/	/	14
Hôpitaux	4	4	/	/	8
Pharmacie	0	1			1
Ameublement	0	1	/	/	1
Aide au logement (entretien, aide alimentaire,...)	10	32	/	/	42
Aide à la jeunesse	2	0	/	/	2
Avocat	0	4	/	/	4
WOW	1	0	/	/	1
Maintien au domicile	0	1	/	/	1
Autre	0	5	/	/	5
Totaux	28	124	/	/	152

152 orientations ont été effectuées sur les 6 mois de travail de l'agent en 2023 pour 190 en 2022.

Si les orientations dépendent logiquement des besoins exprimés par les personnes suivies, nous retrouvons majoritairement des orientations vers

- Des services d'aide au maintien au logement (entretien, aide alimentaire,...) (42/152, 27,6 %) ;
- Des services permettant l'accès au logement 23/152, 15 %)
- Des maisons d'accueil (15/152, 10 %) ;
- Des services d'aide administrative (14/152, 9 %) ;

Nous voyons aussi l'importance des contacts avec les administrateurs de biens, représentant 6 % des orientations globales ainsi que les liens vers les hôpitaux atteignant 5 % des orientations globales.

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. Cela a été le cas pour 1 situation qui a été intégrée en logement avec suivi HF.

7.13.2 Dispatching

Nombre d'orientations	Janvier à mars 2023	Avril à juin 2023	Juillet à septembre 2023	Octobre à décembre 2023	Total
Propriétaire privé	0	1	/	/	1
DUS	5	7	/	/	12
Educmobiles	0	1	/	/	1
Logicentre	2	0	/	/	2
Administrateur de biens	3	2	/	/	5
Aide matérielles	1	0	/	/	1
Police	1	0	/	/	1
Justice	1	0	/	/	1
Hôpitaux	5	0	/	/	5
Ameublement	3	3	/	/	6
Aide au logement	9	0	/	/	9
Aide alimentaire	0	1	/	/	1
Maison de repos	2	0	/	/	2
Avocat	1	0	/	/	1
Housing First	0	1	/	/	1
WOW	0	3	/	/	3
Autre	0	1	/	/	1
Totaux	33	20	/	/	53

53 dispatchings ont été enregistrés sur les 6 mois de travail de 2023. En 2022, ils représentaient 129 unités.

Pour rappel, il s'agit ici de la centralisation des différents intervenants autour de la situation de l'utilisateur suivi dans le projet.

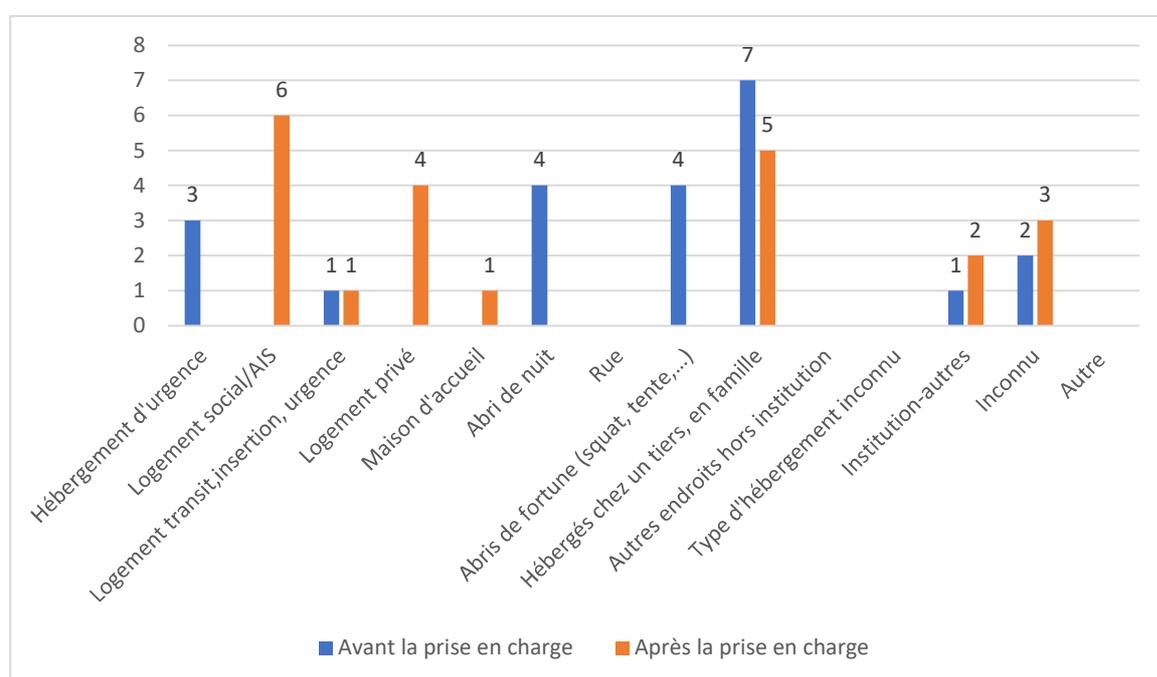
Les collaborations sont nombreuses avec le **D.U.S.**, car c'est ce service qui oriente le plus d'utilisateurs au sein de ce projet. Ils sont d'ailleurs parfois le seul collaborateur présent activement lors de certains suivis. Elles représentent à elles seules 22,6 % des dispatchings

totaux. En 2022, elles figuraient à la 3^{ème} place des dispatchings globaux avec 24 unités/129 ; soit 18,6 %.

De même, nous trouvons une bonne collaboration avec des services axés sur l'aide en logement et c'est logique au vu de l'orientation conséquente opérée vers ce secteur d'aide en 2023.

Le travail d'organisation de l'ameublement des usagers arrivait en 3^{ème} position en 2023 avec une représentativité de 11 %.

7.14 L'évolution de la situation de logement



En 2022, sur 41 personnes incluses dans le projet, 26 d'entre elles étaient sorties.

Dès lors, en janvier 2023, nous nous attendions à travailler avec 15 personnes ainsi qu'à pouvoir intégrer des nouvelles demandes selon l'évolution et l'espace des suivis pour les situations ayant une évolution favorable.

Nous l'avons vu dans le présent bilan, seules 9 d'entre elles ont poursuivi le travail avec l'agent et nous avons eu l'occasion d'intégrer 14 nouvelles demandes.

1 personne ne passa pas le cap de l'intake au vu de sa très bonne autonomie et donc en raison de sa non-correspondance de profil.

Voici donc la situation pour les 22 personnes profilées.

Nous n'avons pas trouvé de traces quant à l'évolution de la situation de 3 personnes qui ont quitté La Louvière.

En ce qui concerne le travail visant à aider les personnes à sortir de la rue dans les meilleurs délais, nous voyons que :

Dès l'entrée dans le projet :

- 7 d'entre elles étaient en hébergement chez un tiers ou au sein de la famille (32 %) ;
- 4 d'entre elles fréquentaient l'abri de nuit (18 %) ;
- 4 d'entre elles étaient à la rue (18 %) ;
- 3 d'entre elles avaient été hébergées par le DUS (13,6 %) ;
- 1 d'entre elles était issue d'un logement de transit (4,5 %) ;
- 1 d'entre elles était issue d'une maison de repos (4,5 %).

Nous n'avons pas trouvé d'information sur la situation d'origine de 2 personnes dans les notes de l'agent.

Après prise en charge :

- 6 personnes ont accédé à un logement soit chez Logicentre, soit chez Centr'Habitat (27 %) ;
- 5 étaient hébergées chez un tiers ou au sein de la famille (23 %)
- 4 ont accédé à un logement privé (18 %)
- 2 ont accédé à un hébergement en institution (9 %)
- 1 personne a accédé à 1 maison d'accueil (4,5 %) ;
- 1 personne a accédé à 1 logement de transition (4,5 %)

3 personnes ont disparu des radars du service (13,6 %).

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	0
Non demandeur	0
Absence de motivation	0
Départ hors entité	1
Critères d'exigences par rapport au logement	0
Décès	0
Autres (Entrée en cure)	0
Autonomie	1
Entrée en logement et volonté d'interrompre le suivi	0
Entrée en logement sur autre territoire et passation de suivi	1
Changement de situation familiale avec entrée en logement	0
TOTAL	3

En concertation avec le DUS, nous savons qu'une personne a quitté l'entité.

Une autre a accédé à un logement encadré sur Mons et bénéficie du suivi de l'équipe HF Montoise.

Nous retrouvons enfin la personne qui n'avait pas dépassé le cap de l'intake en raison de son profil non adéquat avec le projet.

8 Vigilances particulières

8.1 La dépendance relationnelle

Dans ce projet, on peut constater que la problématique de l'isolement social était encore présente sans avoir la même prépondérance qu'observée en 2022. Elle touchait 8 personnes sur les 22 personnes suivies 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. En 2022, nous avons observé des cas de repli d'usagers en raison d'un suivi par de nombreux services du réseau et donc, le travail mené en 2023 a considéré ce point de vigilance pour éviter un tel mécanisme de rupture.

8.3 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.

Les 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 événements qui sont susceptibles de survenir.

9 Réunions, événements, formation

La case manager a été amenée à se **former à la gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et la gestion des assuétudes** en participant à un module dispensé par le STICS les 11, 12, 13 et 20 janvier 2023.

En outre, la case manager a pu participer à certains événements :

- La présentation du bilan de son travail au Comité de Pilotage du Relais social le 18 avril ;
- La présentation du bilan de son travail lors de l'Assemblée générale du Relais social du 18 juin.

Transversalement, le but était de communiquer sur les résultats du travail de l'agent, d'évoquer le profil des usagers suivis ainsi que leurs difficultés ainsi que les modalités de leur prise en charge (orientations, dispatching,...).

Le 25 mai, l'agent a **rencontré l'équipe de l'A.M.O. Transit** avec la Coordination générale afin de découvrir leur projet d'accompagnement des 17-22 ans et de réfléchir aux articulations possibles avec le projet de case management pour les situations difficiles touchant les jeunes âgés jusque 22 ans

Le 08 juin, l'agent a participé à une **réunion clinique** gérée par la Coordinatrice adjointe du Relais social. A cette réunion, les échanges portèrent sur :

- La meilleure organisation de l'accès à l'abri de nuit et le bon impact sur le problème antérieur des conflits avec le voisinage ;
- Les nouvelles situations rencontrées par les services ;
- Les tendances observées au sein du centre d'accueil de jour de la Maison Croix-Rouge et les difficultés rencontrées avec leur agent d'accueil ;
-

Le 09 juin, l'agent a participé à une **réunion de la Coordination générale** afin de faire le point en équipe sur toutes les actions en cours et de recevoir quelques informations stratégiques du Coordinateur général.

Des échanges furent organisés sur l'ordre du jour suivant :

- Réalité de l'équipe Housing First ;
- Le développement de l'affiliation sociale au sein de l'équipe H.F. ;
- Projet Fédéral d'acquisition d'un bien immobilier par le C.P.A.S. avec suivi par l'équipe H.F. ;
- Les difficultés de financement suite à l'insuffisance des subventions facultatives ;
- Les stratégies de financement dans le cadre du Plan de relance 2 de la Wallonie ;
- La reprise de l'abri de nuit et du centre d'accueil de jour – Les perspectives organisationnelles ;
- Le projet de colloque sur l'hébergement d'urgence en collaboration avec l'IWEPS ;
- Les avancées du travail sur le dénombrement ;
- Rencontre de la RAAL dans le cadre du projet Younited ;
- Le travail en cours au sein du réseau en santé mentale « Mosaïque » et les difficultés au niveau de la Coordination ;
- Le travail en cours au sein du R.A.S.A.C.
- Organisation de la participation de l'équipe du Relais social au sein du projet « Été Solidaire » ;
- L'organisation de la formation BEPS avec la Croix-Rouge ;
- Le point sur les work Cafés.

Parallèlement, l'agent a participé aux **réunions d'équipe Housing First** en vue d'assurer une bonne coopération par rapport aux suivis portés en communs.

10 Les perspectives pour l'année 2024

- Organiser l'examen de recrutement d'un nouvel agent en février 2024 en vue de reprendre le travail ;
- Encadrer le lauréat de l'examen afin de bien le briefier sur les attentes et les spécificités de ce projet ;
- Organiser les articulations avec l'équipe Housing First, le capteur de logements et le chargé de projets du Relais social ;
- Raccrocher les usagers qui étaient suivis – Etat des lieux de la situation ;
- Poursuivre le travail mis en place avec une évolution éventuelle en fonction des réalités de terrain ;
- Veiller à spécialiser l'agent via des formations en lien avec les problématiques rencontrées par les usagers et sur base de ses besoins au vu des missions quotidiennes et des compétences souhaitées ;
- Assurer le suivi des 2 familles nombreuses qui seront intégrées dans les 2 logements de l'I.S.S.H. de Binche dans le cadre du projet « Territoire Zéro sans-abrisme ».

11 L'aspect financier

Pour pouvoir porter ce projet, le Relais Social a reçu une subvention de 54 926,70 € pour l'année 2023.

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

Les frais générés par son licenciement nécessaire ont fait l'objet d'un accord de la DGO 5 en vue de nous permettre de les valoriser.

Cette subvention facultative au regard des charges totales de 66 867,18 € n'était pas suffisante pour couvrir le coût et il nous restait une charge de 16 478,01 € à répercuter sur l'enveloppe projets 2023 du R.S.U.L.L.

Le travail avec les autorités Wallonnes pour envisager le glissement de cette action via un subside structurel est en cours et il est important pour nous d'éviter l'écueil de l'insuffisance de moyens via le cadre des subventions facultatives.

12 Annexes

12.1 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	

12.2 Charte du projet

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

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

Héberge
TOIT

Avec le soutien de
la



Wallonie



Centralité autour de l'utilisateur
Fraternité dans l'action

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière

064/88 51 89

064/88 51 98

secretariat@rsull.be

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 :

12.4 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 :

12.5 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) :

.....

12.6 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 :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12.7 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

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

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

12.8 Flyers

12.8.1 A destination des professionnels

QUELS OBJECTIFS ?

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

PAR QUELS MOYENS ?

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

CIRCUIT D'INTERVENTION

Il comprend 6 étapes:

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

POUR QUI ?

- ➊ 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

NOUS CONTACTER

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

GRÂCE À UNE COLLABORATION ENTRE LES PARTENAIRES...

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

NOS COLLABORATIONS

- ➊ CPAS de La Louvière
- ➋ Le Relais Santé
- ➌ L'accueil de jour "L'Etape" et abri de nuit "Le Tremplin" de Picardie Laïque A.S.B.L.
- ➍ La Maison d'accueil "L'Abril"
- ➎ S.C.R.L. Centri'Habitat
- ➏ L'agence immobilière sociale
- ➐ "Logicentre"
- ➑ Le C.H.U. Tivoli
- ➒ Le Centre Hospitalier Jolimont
- ➓ 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

12.8.2 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 les 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

- CPAS de La Louvière
- Le Relais Santé
- L'accueil de jour "L'Étape" et soir de nuit "Le Trampoline" de Picastie Lanque A.S.B.L.
- La Mission d'accueil "L'Étape"
- É.C.H.L. - Centre Habitat
- Agence Immobilière sociale
- "Logement"
- Le C.M.D. Tivoli
- Le Centre Hospitalier Jolimont
- CRASC Allées
- CRASC 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



Editeur responsable: Dominique DEBELLE