

RAPPORT D'ACTIVITÉS

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DES PRIMO-ARRIVANTS EN RUE

2024



Avec le soutien de la



Wallonie

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

Centralité autour de l'utilisateur
Fraternité dans l'action

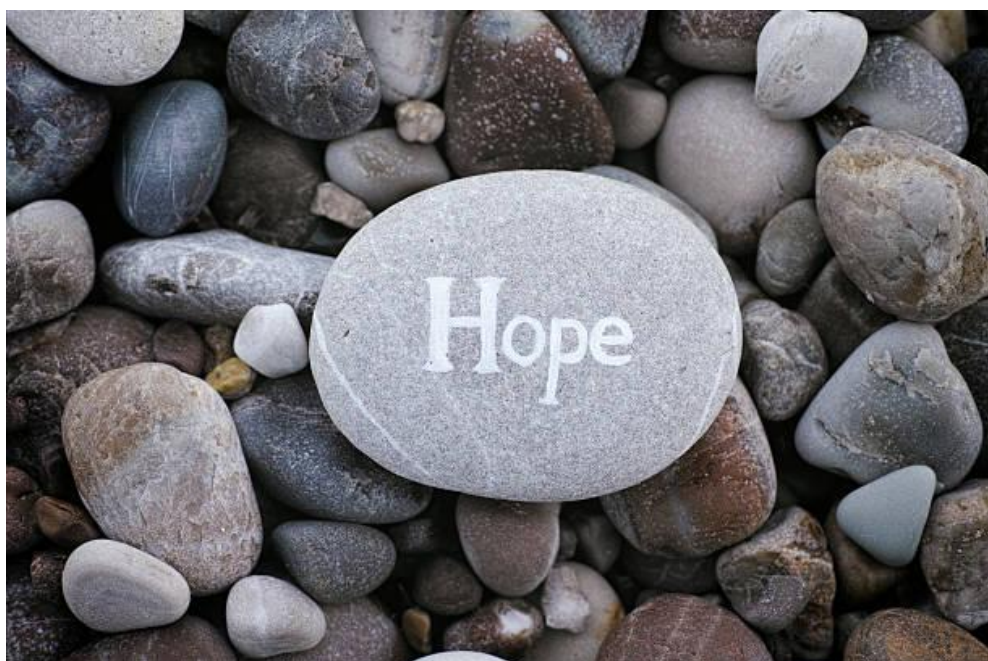
Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
☎ 064/88 51 89
☎ 064/88 51 98
✉ secretariat@rsull.be

Anita Mariconda

**Case Manager
d'accompagnement
des primo-arrivants
en rue**

"L'accompagnement social, c'est offrir un espoir là où il n'y en avait plus et reconstruire des vies, une étape à la fois." - Anonyme

1



¹ https://media.istockphoto.com/id/622955170/fr/photo/pierre-avec-le-mot-espoir-sur-fond-de-pierre.jpg?s=612x612&w=0&k=20&c=kxjim3Pzk_EvbAvwKl_EgVt2ekmdiLsEosjs-YicqOM=

1	<u>LE CONTEXTE DE CRÉATION DU PROJET</u>	<u>1</u>
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>	<u>3</u>
3	<u>LA MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL</u>	<u>5</u>
3.1	LA DEMANDE	5
3.2	UN SUIVI INTENSIF.....	5
3.3	LA RELATION DE CONFIANCE.....	5
3.4	LE CIRCUIT D'INTERVENTION	6
4	<u>LES COLLABORATIONS</u>	<u>6</u>
4.1	ÉLABORATION DES COLLABORATIONS.....	6
4.1.1	RENCONTRE DES POTENTIELS COLLABORATEURS	6
4.1.2	LES ARTICULATIONS	7
4.2	SIGNALEMENT DES PERSONNES.....	7
5	<u>DIFFUSION DU PROJET AU RÉSEAU ÉLARGI.....</u>	<u>8</u>
6	<u>LA RECHERCHE DE LOGEMENT</u>	<u>8</u>
7	<u>LES CONSTATS DE TERRAIN DE PRATIQUE EN 2024.....</u>	<u>8</u>
7.1	LES OBSTACLES D'ENTRÉE EN PROJET	8
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	12
7.7	LA PROVENANCE.....	13
7.8	LA SITUATION FAMILIALE	14
7.9	LES RESSOURCES FINANCIÈRES.....	15
7.10	LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....	16
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 ET DE COLLABORATIONS DE LA CASE MANAGER ET TYPES...	21
7.13.1	ORIENTATIONS.....	22
7.13.2	COLLABORATIONS	23
7.14	L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION DE LOGEMENT	25
7.15	LES FINS DE COLLABORATION	26
8	<u>VIGILANCES PARTICULIÈRES</u>	<u>26</u>
8.1	LA DÉPENDANCE RELATIONNELLE	26
8.2	L'INTENSITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	26
8.3	LA HAUTE DISPONIBILITÉ DE LA CASE MANAGER	26

9	<u>RÉUNIONS, ÉVÉNEMENTS, FORMATION</u>	<u>27</u>
10	<u>LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2024</u>	<u>28</u>
11	<u>L'ASPECT FINANCIER.....</u>	<u>28</u>
12	<u>ANNEXES</u>	<u>29</u>
12.1	LE FORMULAIRE D'ORIENTATION.....	29
12.2	CHARTRE DU PROJET	33
12.3	ANALYSE SOCIALE.....	34
12.4	ANALYSE DES RESSOURCES/ATTENTES ET DÉFINITION D'OBJECTIF.....	35
12.5	ATTESTATION DE RENCONTRE.....	37
12.6	EVALUATION DE FIN DE SUIVI.....	39
1)	<u>LA MÉTHODOLOGIE.....</u>	<u>39</u>
A)	LA FRÉQUENCE	39
B)	LA MOBILITÉ DU TRAVAILLEUR.....	39
C)	LA DISPONIBILITÉ DU TRAVAILLEUR	40
D)	LA PROXIMITÉ DU TRAVAILLEUR	40
E)	LA DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT	40
F)	LES COLLABORATIONS : TRANSPARENCE DES ÉCHANGES AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS 40	
2)	<u>SENS DES DÉMARCHES.....</u>	<u>41</u>
3)	<u>SATISFACTION</u>	<u>41</u>
4)	<u>REMARQUES :</u>	<u>42</u>
12.7	FICHE SIGNALÉTIQUE.....	43
12.8	FLYERS	44
12.8.1	A DESTINATION DES PROFESSIONNELS.....	44
12.8.2	A DESTINATIONS DES USAGERS	45

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 fut assez compliquée avec l'absence de longue durée de l'agent depuis juillet et qui nécessita son licenciement le 21 décembre.

Le nouvel agent, Anita Mariconda, occupe le poste depuis le 18 mars 2024. Forte d'une expérience de plusieurs années dans le secteur du sans-abrisme et de la grande précarité sur le territoire de La Louvière, celle-ci n'a rencontré aucune difficulté à débiter sa mission.

En effet, Anita connaissait très bien le réseau louviérois et les différents services avec lesquels elle devait collaborer. La passation s'est déroulée tout naturellement.

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 gauchisme/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 :
 - 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, la psychologue mobile), 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 :
 - 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 :
 - Soit la recherche se fait par l'utilisateur suivi, accompagné du professionnel chargé du coaching ;
 - 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. L'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'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, 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.

Rappelons que le nouvel agent connaissait très bien le réseau et la passation s'est très bien déroulée. Lors du démarrage de sa mission, un mail a été envoyé au réseau afin de prévenir de son engagement. Des contacts ont été pris très rapidement, afin de reprendre le travail mis en place.

Une procédure de signalement et d'orientation du public cible fut mise en place pour envisager l'intégration de l'utilisateur 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 consacrer 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.L.S.P. 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 ;
- **La S.L.S.P. I.S.S.H. de Binche** dans le cadre de « Territoire zéro sans-abrisme » et du suivi des 2 familles nombreuses occupant les 2 logements rénovés ;
- **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.

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.

Lors de l'entrée en fonction du nouvel agent (mars 2024), un mail fut également envoyé aux membres du réseau.

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 de pratique en 2024

Sur cette période, 34 personnes étaient concernées par le projet dont 32 nouvelles personnes, orientées par des services du réseau et des bénéficiaires intégrés dans le suivi.

Parmi les 32 nouvelles personnes rencontrées, toutes ont pu intégrer le projet, certaines avec plus de facilité que d'autres.

Sont ici profilées les 32 personnes qui étaient soit déjà aidées ou qui sont entrées dans le cadre du projet.

7.1 Les obstacles d'entrée en projet

	2022	2023	2024
Autonomie	2	1	0
Total	2	1	0

Pour cette année 2024, l'agent n'a rencontré aucun obstacle d'entrée en projet des bénéficiaires. Cela pourrait s'expliquer par une meilleure orientation du public vers ce dispositif d'aide par les services de première ligne.

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'utilisateur 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 les 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 sélectionnées dans le projet

2024	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2024	/	/	/
Février 2024	/	/	/
Mi-Mars 2024	10	7	3
Avril 2024	12	7	5
Mai 2024	15	11	4
Juin 2024	22	16	6
Juillet 2024	19	13	6
Aout 2024	21	14	7
Septembre 2024	27	17	10
Octobre 2024	27	17	10
Novembre 2024	27	18	9
Décembre 2024	23	14	9

En croisant avec le tableau de l'année 2023, nous voyons qu'il y a une augmentation du nombre de suivis différents.

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	/	/	/
Août 2023	/	/	/
Septembre 2023	/	/	/
Octobre 2023	/	/	/
Novembre 2023	/	/	/
Décembre 2023	/	/	/

Le projet a été remis en place le 18 mars 2024. L'information relayée auprès du réseau, a permis de raccrocher 2 anciens suivis. Les passages de l'agent au Centre de jour, l'Accueil, ont permis d'établir 8 nouveaux contacts.

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.

Nous retrouvons le pic du travail avec les usagers sur les 4 derniers mois de l'année 2024.

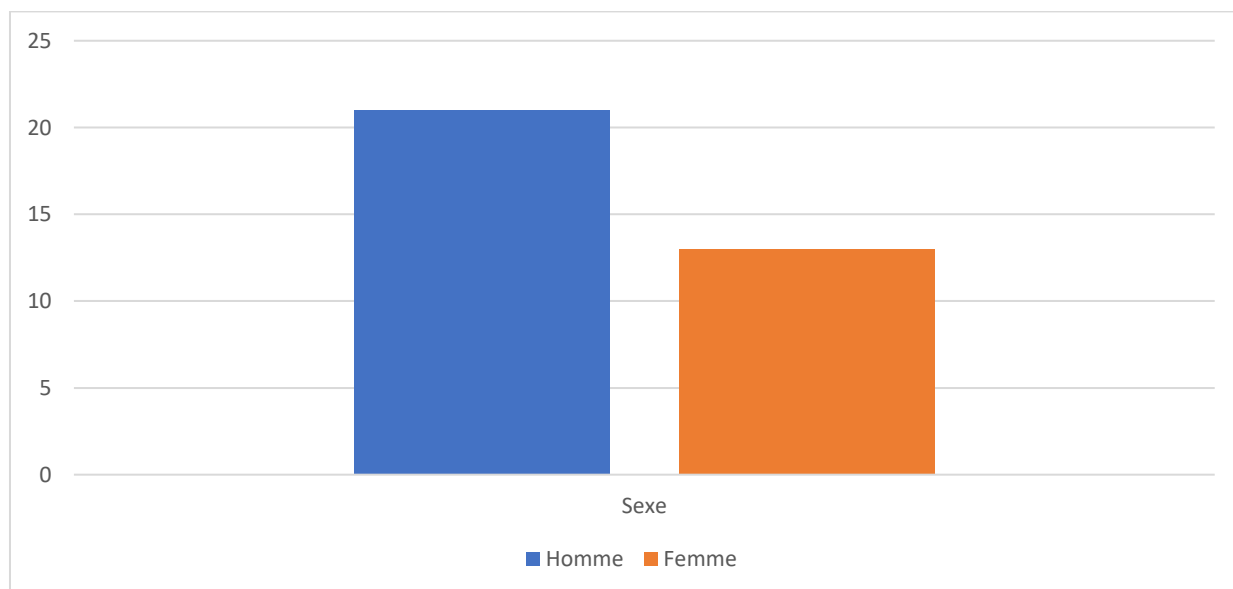
7.3 Nombre de primo-utilisateurs différents

2024	Total d'utilisateurs différents	Hommes	Femmes
Janvier 2024	/	/	/
Février 2024	/	/	/
Mars 2024	8	6	2
Avril 2024	5	3	2
Mai 2024	3	2	1
Juin 2024	4	2	2
Juillet 2024	3	1	2
Aout 2024	2	1	1
Septembre 2024	2	0	2
Octobre 2024	2	2	0
Novembre 2024	2	2	0
Décembre 2024	1	1	0
	32	20	12

Concrètement, parmi les chiffres de 2024, outre les 32 primo utilisateurs identifiés, retenons qu'il y avait continuité de travail avec 2 personnes déjà aidées en 2023. Une amorce de travail a donc été proposée pour 32 nouvelles personnes.

Sur la population totale suivie en 2024, 6 % d'entre elle était en poursuite du travail amorcé en 2023 pour 94 % d'entre elle qui allait débiter le coaching.

7.4 Le genre

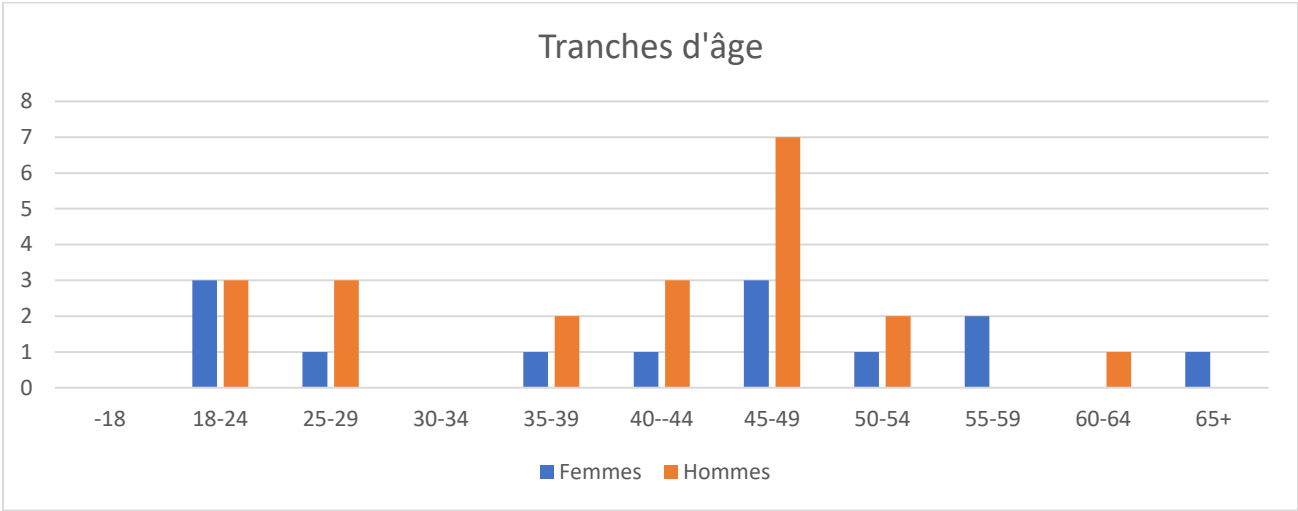


Nous observons une majorité d'hommes inscrits dans le suivi, avec 21 hommes contre 13 femmes.

En croisant avec les données des services du réseau d'aide aux sans-abris, 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

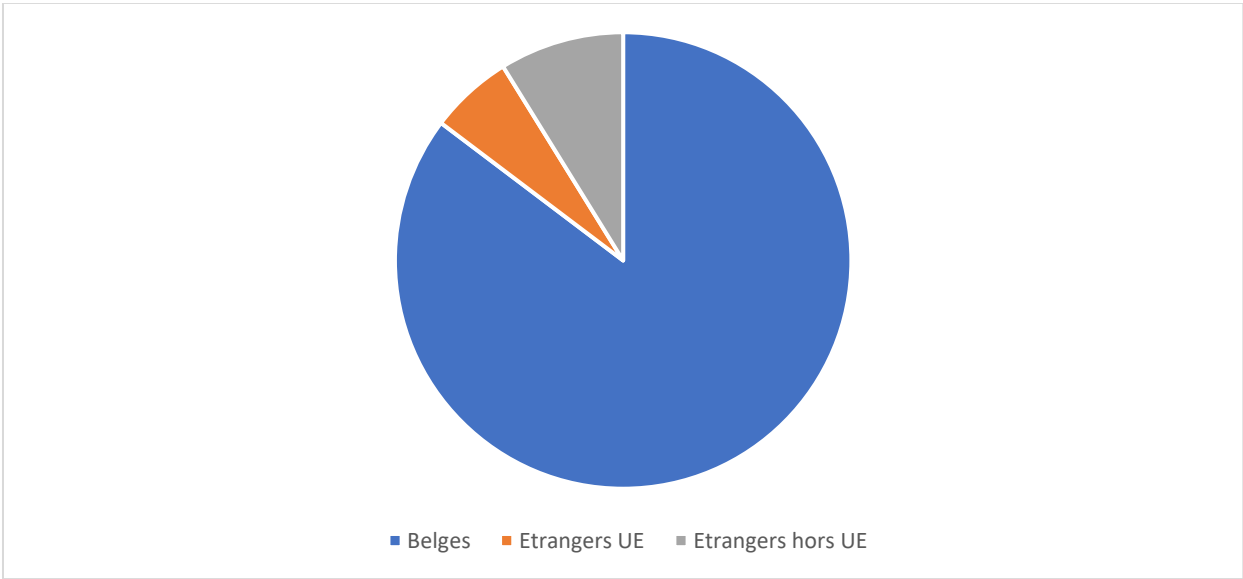


Nous constatons qu'un pic se dégage dans la tranche d'âge des 45-49 ; ledit pic suivi de très par la tranche des 18-24 ans.

Globalement, notre suivi vise toutes catégories d'âges.

7.6 La nationalité

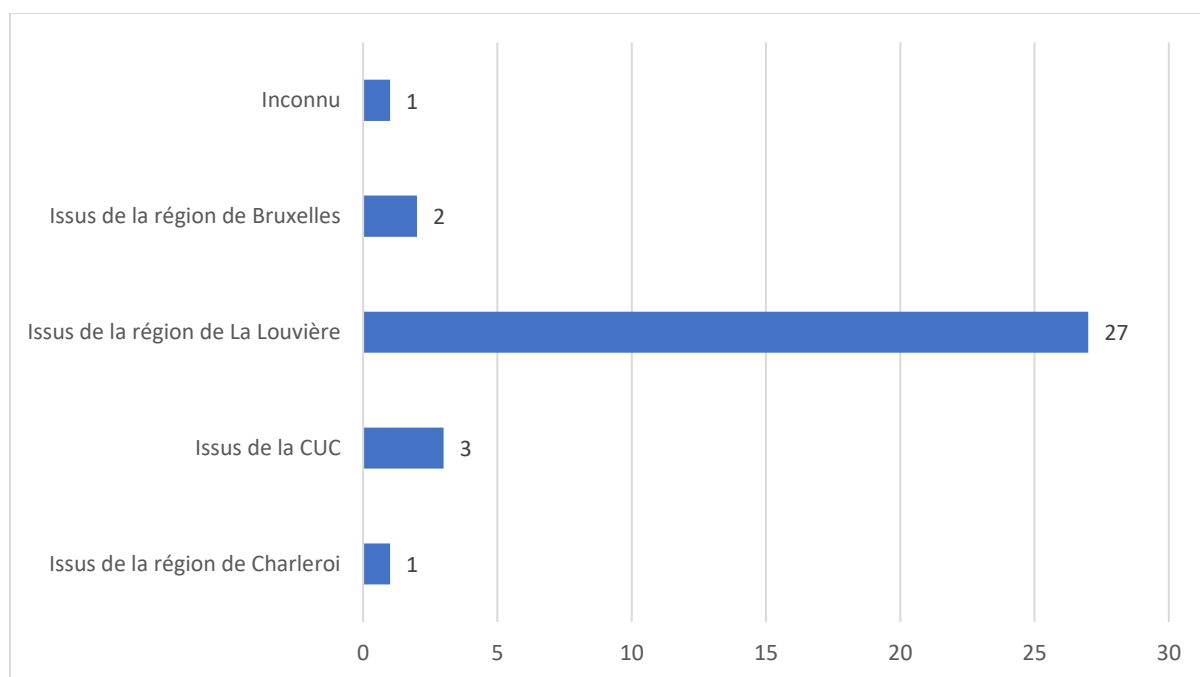
Belges	29
Etrangers UE	2
Etrangers hors UE	3
TOTAL	34



En 2024, l'agent a travaillé avec un public majoritairement de nationalité Belge.

7.7 La provenance

Issus de la région de Namur	0
Issus de la région de Liège	0
Issus de la région de Charleroi	1
Issus de la CUC	3
Issus de la région de La Louvière	27
Issus de la région de Mons	0
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	2
Issus d'un pays frontalier	0
Issus d'un autre pays	0
Inconnu	1
TOTAL	34



Sur les 34 personnes aidées, la provenance a été identifiée pour 33 personnes d'entre elles.

30 personnes relevaient du territoire couvert par le Relais social, soit 88 % du public aidé.

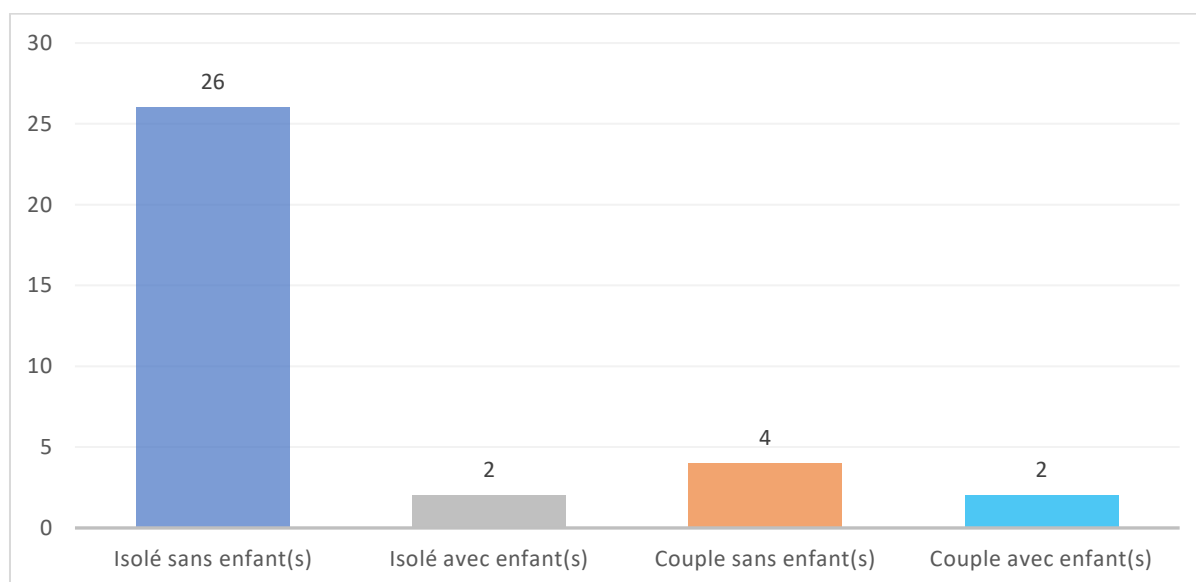
Les Louviérois représentent 79 % du public suivi.

En 2023, la représentativité Louviéroise atteignait 77 %.

Nous restons donc dans une situation quasiment similaire.

7.8 La situation familiale

Isolé sans enfant(s)	26
Isolé avec enfant(s)	2
Couple sans enfant(s)	4
Couple avec enfant(s)	2
Inconnu	0
TOTAL	34



Sur les 34 situations identifiées, nous observons la prévalence du statut d'isolé sans enfant(s) à hauteur de 76 % pour une tendance enregistrée à 82 % en 2023.

2 couples sans-enfants ont été suivis.

En 2024, nous avons géré des situations comprenant des enfants (1 couple avec 4 enfants, 1 personne isolée avec 1 enfant, 1 personne isolée avec 4 enfants).

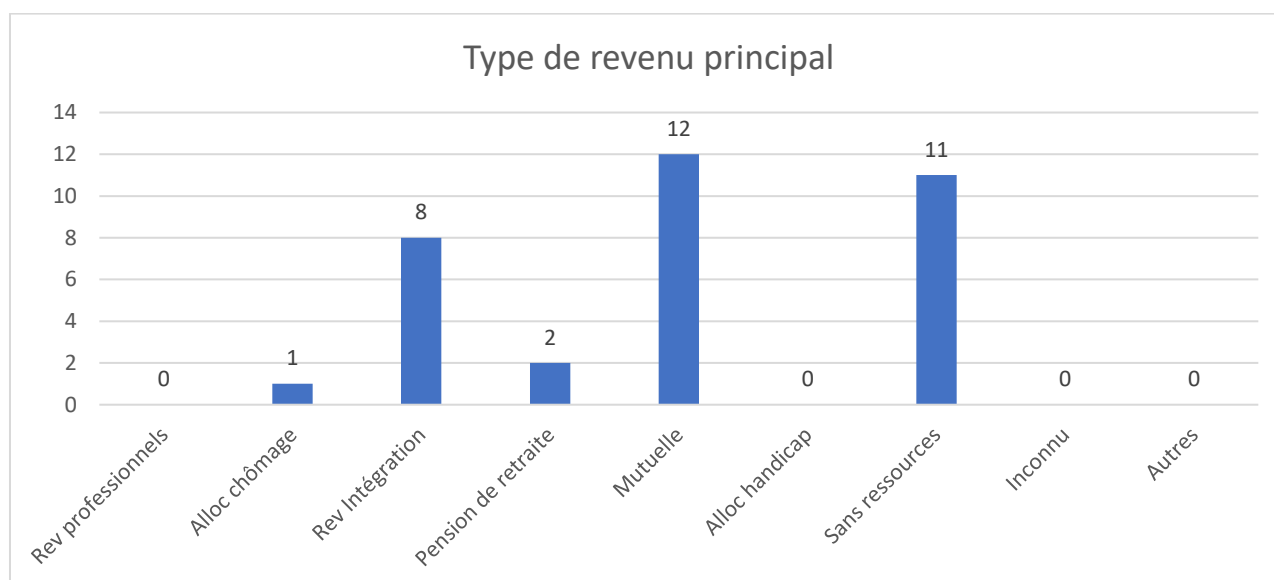
Dans le cadre du projet Territoire Zéro Sans Abrisme, l'agent a accompagné 2 familles nombreuses.

Ce projet consiste à la rénovation de 2 logements sociaux pour familles nombreuses appartenant à l'ISSH de Binche. L'octroi s'est posé sur une famille issue du territoire de La Louvière et une famille sur le territoire de Binche. Celles-ci sont reconnues sans abri. En effet, une d'entre elles était hébergée en logement de transit, l'autre famille devait quitter son logement car celui-ci a été reconnu en surpeuplement.

Notons qu'en ce qui concerne, les personnes isolées sans enfants, 8 d'entre elles sur 26, ont des enfants mais qui ne vivent pas avec eux. Pour la majorité de celles-ci, les enfants sont adultes. Seule une personne isolée a des enfants en bas-âge, mais ceux-ci sont en garde totale chez l'autre parent.

7.9 Les ressources financières

<i>Rev professionnels</i>	0
<i>Alloc chômage</i>	1
<i>Rev Intégration</i>	8
<i>Pension de retraite</i>	2
<i>Mutuelle</i>	12
<i>Alloc handicap</i>	0
<i>Sans ressources</i>	11
<i>Inconnu</i>	0
<i>Autres</i>	0
Total	34



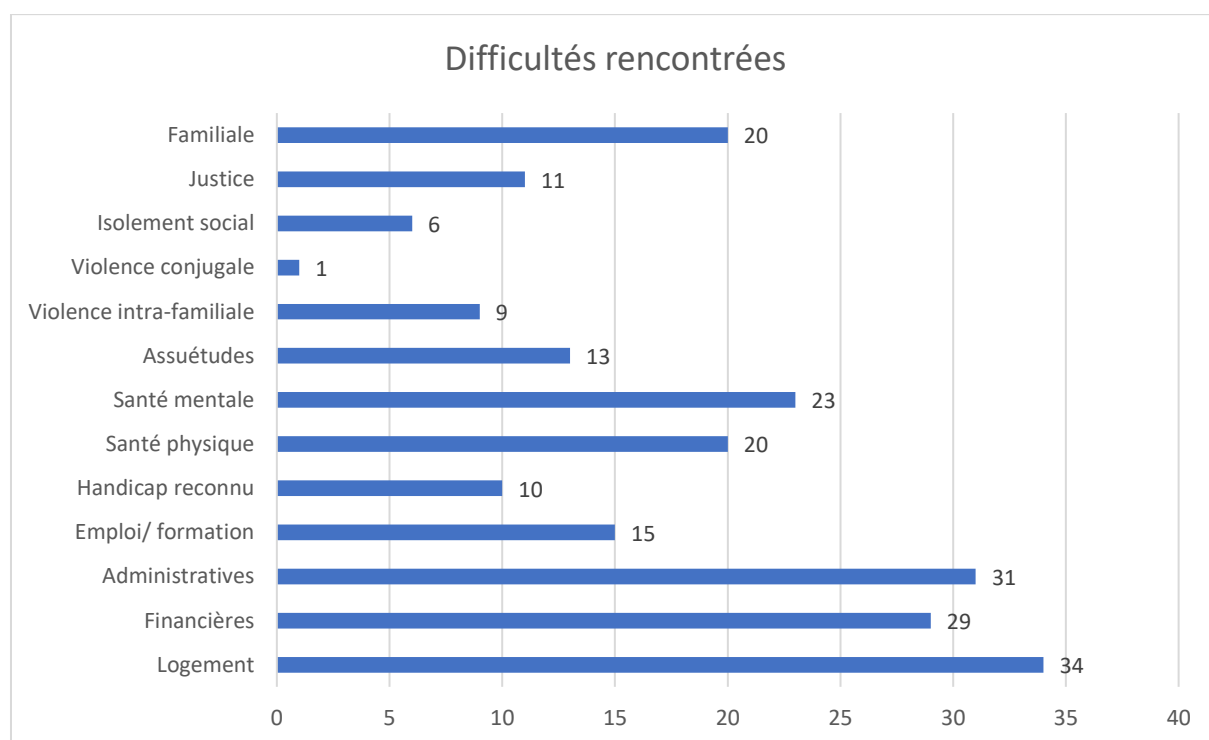
Sur les 34 personnes aidées dans le projet, 21 d'entre elles bénéficiaient d'allocations sociales, soit 62 % du public et 11 d'entre elles étaient sans ressources, soit 32 % des usagers suivis.

Comparativement, en 2023, nous avons un taux de 68% de bénéficiaires d'allocations sociales avec 22 personnes pour 13,6 % de sans ressources avec 3 personnes.

Nous retrouvons aussi 2 retraités suivis par l'agent. Il s'agit de 2 nouveaux suivis. Pour une des deux personnes, le suivi concerne le maintien en logement et évite donc le risque de perdre celui-ci par manque d'autonomie. Et ce, en mettant en place le passage d'une aide-ménagère, d'une infirmière, d'un kinésithérapeute... Pour l'autre personne, il s'agit d'un accompagnement en vue de trouver un logement.

7.10 Les difficultés rencontrées

<i>Logement</i>	34
<i>Financières</i>	29
<i>Administratives</i>	31
<i>Emploi/ formation</i>	15
<i>Handicap reconnu</i>	10
<i>Santé physique</i>	20
<i>Santé mentale</i>	23
<i>Assuétudes</i>	13
<i>Violence intra-familiale</i>	9
<i>Violence conjugale</i>	1
<i>Isolement social</i>	6
<i>Justice</i>	11
<i>Familiale</i>	20
Total	222



222 difficultés ont été enregistrées pour 34 personnes, ce qui représente en moyenne 7 difficultés par personne.

La moyenne observée en 2023 était de 3 difficultés/personne (68 difficultés pour 22 personnes).

La difficulté liée à l'absence de logement reste, par rapport à l'année 2023, une des difficultés principales rencontrées par les personnes aidées (100 %). Celle-ci est suivie de très près des difficultés liées au financier et à l'administratif.

Les difficultés rencontrées auprès des usagers suivis sont multiples.

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

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

Outre le top 3 des difficultés vécues, nous retrouvons les difficultés liées à la problématique de la santé mentale, de la santé physique et les problématiques liées aux assuétudes.

Notre agent constate, depuis plus ou moins 5 ans, une dégradation de la santé physique et mentale des personnes accompagnées, ainsi qu'une augmentation de la consommation de substances (licites ou non).

Même si ce public n'est pas depuis très longtemps en rue, il reste tout de même fort abimé et fragilisé.

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

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.

Voici un exemple d'accompagnement intensif réalisé cette année.

Situation rencontrée :

Cette année, notre agent a accompagné des personnes qui ont rencontré des difficultés liées aux violence conjugales et familiales.

Une de ses situations a demandé beaucoup d'investissement et de temps à notre agent. Cette personne, déjà affaiblie par sa situation personnelle, faisait face à des difficultés financières et administratives, tout en souffrant de problèmes de santé physique et mentale. Une problématique liée aux assuétudes était également présente (consommation d'alcool). Un médiateur de dettes avait également été désigné.

Voici une liste non exhaustive des démarches effectuées :

- Demande d'adresse de référence auprès du CPAS de La Louvière
- Demande d'attestation de sans-abris + attestation violence conjugales auprès du dit CPAS
- Collaborations avec le compagnon de cette personne chez qui elle était hébergée temporairement
- Collaborations avec le médecin traitant
- Collaborations avec l'agent de quartier pour les violences et pour la radiation du logement où Mme était domiciliée
- Collaborations avec un service d'aide alimentaire pour des colis alimentaires

- Collaborations avec le médiateur de dettes
- Collaborations avec le refuge pour femmes battues + accompagnement physique
- Collaborations avec 2 maisons d'accueil où celle-ci fut hébergée
- Collaborations avec le psychologue de l'hôpital où cette personne était hospitalisée en psychiatrie
- Collaborations avec la société de logements sociaux (bail, payement loyer et garantie locative...)
- Collaborations avec le nouveau CPAS compétent (nouvelle adresse, prime d'installation, aide matérielle, ...)
- Recherche de nouveaux partenaires pouvant accompagner cette personne puisqu'elle a changé de territoire
- Présentation des services qui pourront reprendre le suivi

En résumé, cette personne est passée par 1 refuge, 2 maisons d'accueil, 1 longue hospitalisation en psychiatrie, en moins de 6 mois.

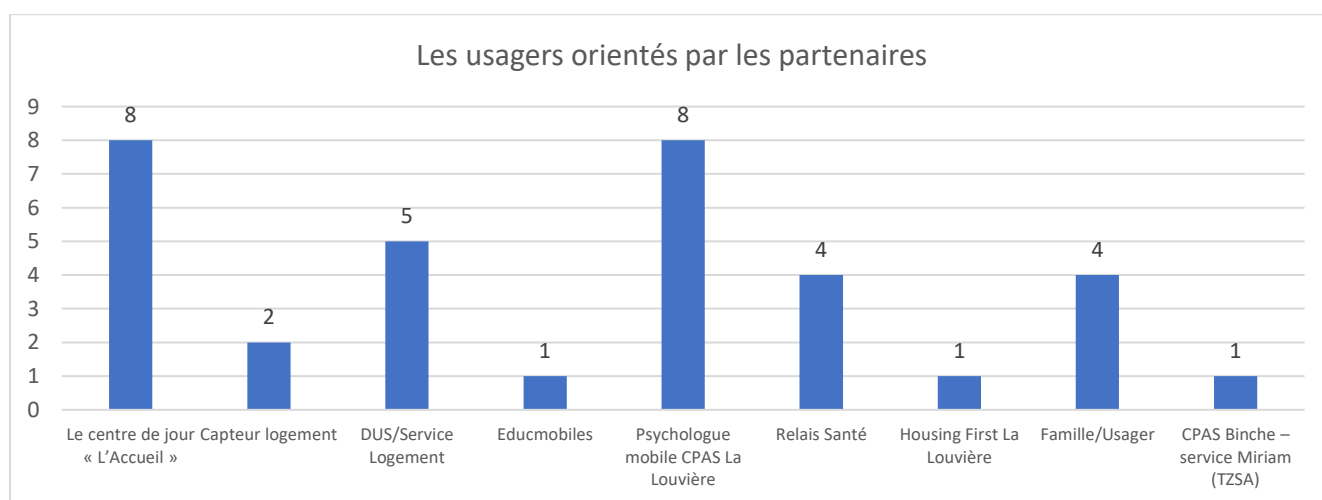
En cette fin d'année 2024, celle-ci s'est vue attribuée un logement social.

Un administrateur de biens a également été désigné.

Après quelques jours au sein de son logement et après avoir subi de la violence par une personne qu'elle venait de rencontrer. Celle-ci émet le souhait de quitter son logement car elle ne s'y plaît pas.

7.11 Les usagers orientés par les partenaires

Le centre de jour « L'Accueil »	8
A.I.S. Logicentre	0
Centr'habitat	0
Capteur logement	2
DUS/Service Logement	5
Educmobiles	1
Psychologue mobile CPAS La Louvière	8
Relais Santé	4
Housing First La Louvière	1
Maison d'accueil « L'Abri »	0
Réunion clinique	0
Réunion de coordination psychosociale RSULL	0
Famille/Usager	4
CPAS Binche – service Miriam (TZSA)	1
Total	34



L'orientation a été identifiée pour 34 usagers/34 ; soit pour 100 % des personnes.

Lors de son arrivée dans le projet, le nouvel agent est allé à la rencontre du public, directement là où il se trouvait. Nous parlons ici du centre de jour « L'Accueil » de l'A.S.B.L. « L'Abri ». Celui-ci a pu orienter 8 personnes vers notre agent, soit 23 % des usagers suivis.

Une collaboration a également été mise en place avec la psychologue mobile du CPAS de La Louvière, celle-ci nous a également orienté 8 personnes, soit 23 % des personnes accompagnées.

Nous retrouvons ensuite et en toute logique, les orientations par le D.U.S. et le Service Logement, services avec lesquels 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 15 % (5 orientations DUS/Logement pour 5 personnes). Il est important de préciser, que les personnes orientées par le centre de jour, sont également suivies par le D.U.S. et le Service Logement.

Le Relais Santé, a orienté 4 personnes, soit 12 % des usagers. Aussi la famille et les autres usagers, ont orienté 4 personnes également. On parle ici de bouche à oreille.

Il est intéressant de souligner que notre Capteur Logement, a également orienté 2 personnes, ce qui a permis à notre agent de suivre la mise en logement et d'assurer le suivi psychosocial de ces personnes.

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

Nombre d'interventions	Janvier à mars 2024	Avril à juin 2024	Juillet à septembre 2024	Octobre à décembre 2024	Total
Accompagnements téléphoniques	18	256	266	344	884
Ecoutes et soutiens socio-psychologiques	1	78	100	123	302
Démarches administratives	4	113	91	134	342
Mails	0	112	88	121	321
Rencontres de suivis	12	175	211	308	706
Rencontres de fixations d'objectifs	10	12	7	5	34
Rencontres d'évaluations et d'adaptations d'objectifs	0	0	0	0	0
Accompagnements physiques	6	65	55	39	165
Réunions de coordinations	0	0	0	0	0
10	12	10	7	5	34
Evaluations de fins de suivis	0	0	0	0	0
Réunions de concertations	15	131	144	196	486
Orientations	24	191	154	176	545
Visites à domicile	0	2	8	2	12
Médiation de dettes	0	2	8	2	12
Totaux	102	1147	1139	1455	3843

En 2024, sur les 9 mois de travail de l'agent, 3843 interventions ont été répertoriées. En 2023, elles étaient de 741 sur une demi-année.

En ratio, pour les 34 personnes aidées en 2024, nous sommes dans une moyenne de 113 interventions par personne alors qu'en 2023, cette moyenne était de 34 interventions par personne (741/22).

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 2023

Top 5 des réponses du service :

Nombre d'interventions	2023 Sur 6 mois	2024 Sur 9 mois
Accompagnements téléphoniques	251 (1)	884 (1)
Réunions/Rencontres de concertations	Inconnu	486 (4)
Orientations	Inconnu	545 (3)
Ecoutes de soutiens socio-psychologiques	145 (2)	302
Démarches administratives	90 (5)	342 (5)
Mails	106 (3)	321
Rencontres de suivis	94 (4)	706 (2)
Accompagnements physiques	35	165

La plupart des interventions sont réalisées par **accompagnement téléphonique (1)**. 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.

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 rencontres de suivis divers (2)**. Celles-ci permettent de créer du lien et de le garder. Celles-ci facilitent également l'échange d'informations entre les différents services. Elles permettent aussi de regrouper les renseignements et de les transmettre à plusieurs collaborateurs en même temps.

On peut constater une même tendance qu'en 2023, avec l'arrivée de 2 types d'interventions (Réunions/Rencontres de concertations (4) et Orientations (3)) qui restent essentiels à un bon fonctionnement des suivis.

Les démarches administratives (5) effectuées restent nombreuses au vu des problématiques rencontrées par nos usagers.

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

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

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.

7.13.1 Orientations

Nombre d'orientations	Mars 2024	Avril à juin 2024	Juillet à septembre 2024	Octobre à décembre 2024	Total
Centr'Habitat	2	11	9	16	38
AIS Logicentre	1	10	2	3	16
Maison d'accueil	4	6	1	5	16
Capteur logement	0	1	5	6	12
Housing First	0	0	0	0	0
DUS/Logement	10	21	20	25	76
Abri de nuit	3	8	1	3	15
Abri de jour	4	5	2	7	18
Propriétaire	0	0	5	7	12
Relais Santé/Santé Physique	11	27	17	27	82
Administrateur de biens	1	3	0	1	5
Assuétudes	2	3	4	5	14
Police	1	4	5	4	14
Justice	0	12	1	9	22
Aides administratives	2	67	32	48	149
Hôpitaux	5	17	12	30	64
Pharmacie	0	0	0	0	0
Ameublement	1	4	7	6	18
Aide au logement (entretien, aide alimentaire, ...)	1	21	21	39	82
Aide à la jeunesse	0	1	0	0	1
Avocat	0	9	4	15	28
WOW	0	6	4	3	13
Maintien au domicile	0	2	3	4	9
CPAS Secteur/Financier	8	9	23	47	87
Educs mobiles	2	12	3	9	26
Usager/Famille usagers	3	12	3	12	30
Psy Mobile/Santé Mentale	2	12	3	9	26
Médiation de dettes	1	8	23	11	43
CPAS Service Diogène	2	16	20	23	61
Totaux	67	357	237	378	977

Nous pouvons constater que 977 orientations ont été effectuées sur les 9 mois de travail de l'agent en 2024 pour 152 en 2023 (6 mois).

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

- Des services d'aide administrative (15 %) ;
- Des services permettant l'aide et l'accès au logement (17 %) – Centr'Habitat, Logicentre, Capteur logement, aide au logement, ameublement ...
- Des services permettant l'accès à la santé (18 %) - Santé physique/Santé mentale, Relais Santé, Hôpitaux ;
- Des services du CPAS (28 %) – D.U.S., Services Logement/Financier/Secteur/Diogène ;

Nous voyons aussi l'importance des contacts avec les médiateurs de dettes, représentant 4 % des orientations globales ainsi que les liens vers les avocats. La famille des usagers et les éducateurs mobiles atteignent chacune 3 % des orientations globales.

7.13.2 Collaborations

Qu'entend-on par collaborations ? Il s'agit des interactions directes avec les partenaires du réseau.

Nombre de collaborations	Janvier à mars 2024	Avril à juin 2024	Juillet à septembre 2024	Octobre à décembre 2024	Total
Propriétaire privé	1	11	6	3	21
DUS	5	30	6	21	62
Educmobiles	1	1	4	7	13
Logicentre	0	3	5	4	12
Centr'Habitat/ISSH	1	13	23	30	67
Administrateur de biens	0	1	0	0	1
Police	0	1	0	6	7
Justice	0	0	0	2	2
Hôpitaux	0	7	2	6	15
Ameublement	0	3	2	0	5
Aide au logement	0	7	12	9	28
Aide alimentaire	0	6	3	4	13
Maison de repos	0	0	1	0	1
Avocat	0	11	1	2	14
Housing First	3	4	2	0	9
WOW	0	3	3	2	8
Accueil de jour	5	10	5	7	27
CPAS Financier	1	5	22	40	68
CPAS Logement	1	24	29	26	80
CPAS Secteur	5	27	16	1	49
Abri de nuit	1	5	5	1	12
Maison d'accueil	2	31	0	3	36
Psychologue Mobile	3	11	2	4	20
Relais Santé/Santé Physique	2	5	7	10	24

Santé Mentale	1	2	0	3	6
Famille usager/Usager	0	5	6	7	18
Justice	0	3	0	0	3
Médiation de dettes	0	8	21	8	37
Aides administratives	0	35	18	18	71
Capteur logement	0	3	7	13	23
Assuétudes	2	2	4	3	11
Service Diogène	0	3	4	6	13
Totaux	34	280	216	246	776

Nous pouvons constater que 776 collaborations ont été enregistrées sur les 9 mois de travail de l'agent en 2024.

Les collaborations sont nombreuses.

Sans celles-ci, notre travail d'accompagnement n'aurait aucun sens.

Nombres des collaborations se font majoritairement avec les mêmes membres du réseau.

Les services appartenant au CPAS, comme le D.U.S., le service Logement et les services liés au financier sont majoritaires avec 33, 40 %. En effet, lorsqu'une personne est orientée, elle l'est d'abord par le D.U.S. et le service Logement. Lorsque la personne suivie est stabilisée en logement, son dossier est alors transféré vers le secteur et le financier.

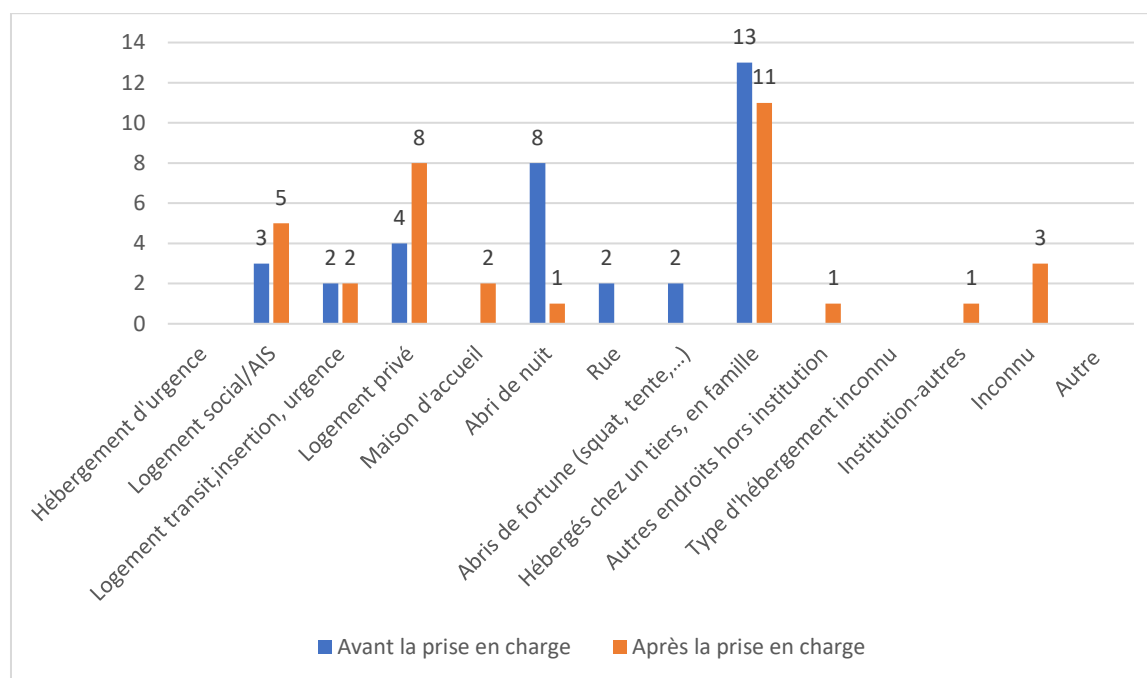
Les collaborations avec les S.L.S.P., telles que Centr'Habitat et l'ISSH sont également très nombreuses avec 67/776 soit 8, 60 %. Ces collaborations permettent, soit d'inscrire le candidat locataire, soit de vérifier si le dossier d'inscription est en ordre. Nous servons également d'intermédiaire lors de l'attribution d'un logement, avec le C.P.A.S. (demande de garantie locative, premier mois de loyer, ...).

Les collaborations avec les sociétés de logement continuent après l'entrée en logement.

Avec le projet Territoire Zéro Sans-Abrisme, les collaborations avec l'ISSH restent importantes. Des réunions de coordination sont mises en place afin de faire le point sur la situation complexe des 2 familles.

Les collaborations de types administratives, représentent à elles seules 9, 1 %. Cela s'explique par le besoin de remise en ordre administrative des bénéficiaires. (Contacts avec les administrations communales, les mutuelles, banques, ...).

7.14 L'évolution de la situation de logement



Voici donc la situation pour les 34 personnes profilées.

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 :

- 13 d'entre elles étaient en hébergement chez un tiers ou au sein de la famille (38,24 %) ;
- 8 d'entre elles fréquentaient l'abri de nuit (23,53 %) ;
- 4 d'entre elles disposaient d'un logement privé (11,76 %) ;
- 3 d'entre elles disposaient d'un logement social (8,82 %) ;
- 2 d'entre elles étaient à la rue (5,88 %) ;
- 2 d'entre elles étaient dans un abri de fortune (5,88 %) ;
- 2 d'entre elles étaient issues d'un logement de transit (5,88 %).

Après prise en charge :

- 11 étaient hébergées chez un tiers ou au sein de la famille (32,35 %)
- 8 d'entre elles disposent d'un logement privé (23,53 %)
- 5 personnes disposent d'un logement soit chez Logicentre, soit chez Centr'Habitat (14,71 %) ;
- 2 d'entre elles disposent d'un logement de transit (5,88 %)
- 2 d'entre elles ont accédé à 1 maison d'accueil (5,88 %)
- 1 d'entre elles a accédé à un hébergement en institution (2,94 %)
- 1 d'entre elles a accédé à un hébergement en maison de repos (2,94 %).

3 personnes ont disparu des radars du service (12,50 %).

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	2
Non coopération	3
Non demandeur	0
Absence de motivation	0
Départ hors entité	8
Critères d'exigences par rapport au logement	0
Décès	0
Autres (Entrée en cure)	0
Autonomie	0
Entrée en logement et volonté d'interrompre le suivi	0
Entrée en logement sur autre territoire et passation de suivi	0
Changement de situation familiale avec entrée en logement	0
TOTAL	13

En concertation avec le DUS, nous savons que 8 personnes ont quitté l'entité.

Nous avons mis fin au suivi de 5 personnes, car elles ne se sont plus manifestées et ne répondaient plus aux nombreuses sollicitations de l'agent. L'agent n'est pas fermé au fait que ces personnes puissent, à un moment, réintégrer le projet.

8 Vigilances particulières

8.1 La dépendance relationnelle

Dans ce projet, on peut constater que la problématique de l'isolement social est encore présente sans avoir la même prépondérance qu'observée en 2023. Elle touche 6 personnes sur les 34 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. Nous devons donc rester vigilants sur le fait qu'il ne faut pas multiplier le suivi par plusieurs services pour éviter un mécanisme de repli des usagers.

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 :

- **"Sensibilisation à l'Énergie"** : (10 avril) (Service Énergie CPAS La Louvière)
- Demi-journée de sensibilisation autour de l'impact des violences conjugales et intrafamiliales sur l'enfant par Madame Josiane Coruzzi (13 juin) (Cpas La Louvière)
- **Débrouille toi** : Relogeas (2 journées) (17 et 18 septembre)
- **Formation BEPS (Brevet Européen des Premiers Secours)**
Module de 2 jours – 1 groupe de 12 professionnels : les 17 et 24 octobre 2024
- **Formation visant l'accompagnement des personnes en grande précarité et en souffrance psychologique et l'accroche des personnes poly consommatrices**
Module de 2 jours : les 5 et 14 novembre 2024
- **Formation visant à rendre du sens au travail social des services du réseau en contexte difficile**
Module de 2 jours : les 19 novembre et 3 décembre 2024
- **Séances d'intervision visant à rendre du sens au travail social des services du réseau** (*limites de la prise en charge, gérer les pressions de résultats, bien faire avec peu de moyens, prévenir le burn-out, mise de cadre dans les collaborations diverses, s'outiller*)
Module de 4 séances de 2 heures : les 13/09, 21/10, 25/11/2024 + 17/01/2025 (dernière séance initialement prévue le 13/12/24 mais formatrice souffrante → report de date au 17/01/25).
- **Formation « Les bases de la philosophie Housing First »**
Module de 3 jours - les 09/12/2024, (21/01/2025, 18/02/2025)

En outre, la case manager a également pu participer à plusieurs réunions et activités :

- Présentation du service Héberge Toit dans le groupe de travail Logement - plateforme 321 Enfants (30 mai) (CPAS La Louvière)
- Midi rencontre : Présentation aides au logement RW (25 avril) + Présentation ASBL WOW (30 septembre)
- Réunions Coordination projet Territoire Zéro Sans Abrisme (4 juin, 3 juillet, 22 août, 23 août, 3 et 13 septembre, 9 septembre, 2 octobre, 12 et 28 novembre, 6 décembre)
- Présentation de Chrsitine Mahy (réseau wallon de lutte contre la pauvreté (5 septembre) (plateforme 321 enfants - CPAS La Louvière)
- Présentation du service Héberge Toit aux assistants de justice - Maison de Justice de Mons (11 septembre)
- Commission 8 mars 2024 - Organisation de la journée du 08 mars dans le cadre de la journée des droits de la Femme (14 octobre) (Conseil Consultatif Egalité Femmes/Hommes La Louvière)

- Commission Violence - Ciné débat sur le Film "Le Consentement" dans le cadre de la campagne Ruban Blanc (4 novembre) (Violence faites aux femmes) (Conseil Consultatif Egalité Femmes/Hommes La Louvière)

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

- Continuer les articulations avec l'équipe Housing First, le capteur de logements et le chargé de projets du Relais social ;

- 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 ;

- Continuer 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 – Dominique je ne connais pas les montants

Pour pouvoir porter ce projet, le Relais Social a reçu une subvention de 61 574,62 € pour l'année 2024.

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

Cette subvention facultative au regard des charges totales n'était pas suffisante pour couvrir le coût ; ce qui a impliqué une ventilation sur le 3^{ème} volet de subsides accordé dans le cadre du Plan de relance.

La réforme annoncée sur les subsides facultatifs impliquera des réunions avec les Relais sociaux pour déterminer les évolutions possibles pour la Coordination générale.

12 Annexes

12.1 Le formulaire d'orientation



Formulaire d'orientation

Nom :

Prénom :

Adresse :
.....
.....

GSM :

Personne de contact pour joindre l'usager (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'usager doit être dans la demande.
- Sur l'entité Louviéroise
- Disposer d'un titre de séjour

Tranche d'âge :

Veuillez 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 :

Veuillez 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 :

Veuillez 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 :

Veuillez 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 :

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

Belge	
Étranger UE	
Étranger hors UE	
Inconnu	

Provenance :

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

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

Difficultés rencontrées :

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

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

Remarques, le cas échéant :

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

Service qui oriente :

Identité du professionnel :

Service :

.....
.....

12.2 Charte du projet

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

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 :

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'usager
Fraternité dans l'action

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

Parcours de vie :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Analyse de la problématique et identification des besoins :

[illegible]

12.4 Analyse des ressources/Attentes et définition d'objectif



Première rencontre :

Définition d'objectifs :

[illegible]

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



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

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

Centralité autour de l'usager
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 : NN : Adresse mail :
.....

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 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'usager – Crise/conflit – Mise en échec systématique – Autres

12.8 Flyers

12.8.1 A destination des professionnels

Nos collaborations

- Cpas de La Louvière ;
- Cpas de Binche ;
- Le Relais Santé ;
- L'Accueil de jour "L'Accueil" - ASBL "L'Abri" ;
- L'Abri de nuit "Le Tremplin" - CPAS de La Louvière ;
- La Maison d'Accueil "L'Abri"
- S.C.R.L. Centr'Habitat ;
- L'agence immobilière sociale "Logicentre" ;
- I.S.S.H. Binche
- Le C.H.U. Tivoli ;
- Le Centre hospitalier Jolimont ;
- L'ASBL Alises ;
- L'ASBL Solidarité Femmes.
- Housing First - RSULL

Toute nouvelle collaboration reste possible et à des degrés divers.

Relais Social Urbain de La Louvière

Personne de contact

MARICONDA Anita
0478/95 01 24
anita.mariconda@rsull.be

Du lundi au vendredi
de 8h00 à 16h30

Editeur responsable :
Dominique Debelle



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

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



CE QUE NOUS PROPOSONS

Quels objectifs ?

Réduire le nombre de personnes sans-abri en amont afin d'éviter que la situation ne perdure dans le temps.

Lutter contre la chronicisation des primo-arrivants en rue.

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.)

Par quels moyens ?

- En partant de la demande de l'usager ;
- Avec un accompagnement individuel, un coaching ;
- En respectant le rythme de chacun selon la temporalité utile ;
- Grâce à une collaboration entre les partenaires. Facilitation de l'échange d'information 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.



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.

Nous contacter

Tout service du réseau peut activer l'agent directement pour toute demande d'intervention.

Ensuite, l'agent recontactera les usagers afin d'organiser une rencontre avec les services qui auront orientés.

12.8.2 A Destinations des usagers

Nos collaborations

- Cpas de La Louvière ;
- Cpas de Binche ;
- Le Relais Santé ;
- L'Accueil de jour "L'Accueil" - ASBL "L'Abri" ;
- L'Abri de nuit "Le Tremplin" - CPAS de La Louvière ;
- La Maison d'Accueil "L'Abri"
- S.C.R.L. Centr'Habitat ;
- L'agence immobilière sociale "Logicentre" ;
- I.S.S.H. Binche
- Le C.H.U. Tivoli ;
- Le Centre hospitalier Jolimont ;
- L'ASBL Alises ;
- L'ASBL Solidarité Femmes.
- Housing First - RSULL

Toute nouvelle collaboration reste possible et à des degrés divers.

Relais Social Urbain de La Louvière

Personne de contact

MARICONDA Anita
0478/95 01 24
anita.mariconda@rsull.be

Du lundi au vendredi
de 8h00 à 16h30

Editeur responsable :
Dominique Debelle



Relais Social Urbain de La Louvière

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



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



CE QUE NOUS TE PROPOSONS

Quels objectifs ?

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

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 ;
- ...

Par quels moyens ?

- En partant de ta demande ;
- Avec un accompagnement intensif adapté à ton rythme ;
- En t'accompagnant dans tes diverses démarches si tu en ressens le besoins ;
- En collaborant avec d'autres partenaires du réseau pour t'apporter l'aide la plus adaptée.



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 planifié pour inclure l'utilisateur dans le projet.