

1. Les missions de notre chargée de projets

1.1. Le contexte

En septembre 2014, la fonction de « chargée de projets » a été mise en place au sein de la Coordination générale, réorientant celle « d'agent d'implémentation » plus afférente aux actions mises en place suite à l'étude sur les freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés.

Contrairement aux autres Relais Sociaux Wallons, faute de moyens budgétaires disponibles sur l'enveloppe « projets », la Coordination générale du Relais Social n'a pas la chance de bénéficier d'un Coordinateur adjoint en vue de soutenir l'exécution des différentes missions confiées par la Région Wallonne.

Dès lors, la fonction de « chargée de projets » s'avère un précieux soutien à l'organisation du travail en réseau et à l'investissement de certaines missions particulières.

Les tâches ont été définies selon le niveau de travail au sein du réseau :

- Avec les professionnels des services partenaires ;
- Avec les usagers.

Missions en lien avec Le Relais Social et les professionnels du réseau	
Participation transversale	Mission de questionnement du sens des actions du Relais Social
Travail de concertation	En collaboration avec le Coordinateur général, mise en place de concertations en lien avec des problématiques soulevées sur le terrain et rapportées au Relais Social – Détermination de stratégies spécifiques, d'actions ou rôle de relais au niveau politique
Aide à la découverte	Alimenter, réactualiser les outils informatifs créés, organiser des visites institutionnelles, inviter des représentants de structures – Aller vers les expériences novatrices.
Plans saisonniers	Le soutien des plans saisonniers (Mise à jour des outils de communication, cartographies et soutien à la réflexion sur les procédures, l'évolution de la dynamique de réseau,...)
Groupe logement	Au sein du groupe fusionné « Logement R.S.U.L.L. – Comité de fonction 5 du Réseau de Santé mentale de la Région du Centre » poursuivre les réflexions utiles.
Rôle d'observatoire de la précarité sociale	Aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) – Traitement des données et fixation des tendances. Analyse en collaboration avec le Coordinateur général.
Communication	En étroite collaboration avec l'agent administratif : Création d'un site Internet dédié au Relais Social (Alimentation, suivi, mises à jour d'informations).

Ces 7 missions s'inscrivent dans une dynamique de soutien au travail déjà mis en place.

En outre, sur base de son profil de psychologue, une 8ème mission a été attribuée à notre agent en vue d'aider les professionnels du réseau :

- L'organisation des **réunions de Coordination psychosociale** à la demande des professionnels en vue de permettre une concertation dans une dynamique de réseau à propos des situations difficiles d'usagers et viser à mettre en place une prise en charge intégrée et des orientations adaptées au cas par cas.

Missions en lien avec Les usagers du réseau	
A la rencontre des usagers	Poursuite du travail mené au sein des groupes de parole des usagers en fonction des attentes spécifiques pouvant mener à une action concrète.

Mandy DESTERBECQ a rejoint l'équipe le 1^{er} octobre 2014 et s'est très vite montrée active et efficace.

Notre agent se caractérise par une forte volonté d'apprendre, de découvrir et de partager.

Ceci constitue un levier appréciable au regard des missions générales.

1.2. Rappel des objectifs fixés à l'agent pour l'année 2016

Perspectives 2016 :

Nous reprenons ici les objectifs développés dans le rapport :

En matière de travail de concertation :

Maintenir l'outil « Réunion de Coordination psychosociale » à disposition des professionnels.

Mais aussi faire évoluer la méthodologie :

- d'une part en intégrant systématiquement l'utilisateur au processus ;
- d'autre part, adopter une fréquence plus soutenue afin d'observer l'évolution de la situation.

En matière d'aide à la découverte :

- Continuer à participer aux réunions de la plateforme socio-juridique mise en place par le CeRAIC. Ces rencontres sont l'occasion de se réunir afin d'échanger sur les thèmes en lien avec la personne étrangère, d'origine étrangère, sans papier, primo

- arrivante,... L'objectif étant d'une part, de créer un lieu où les professionnels pourront aborder des sujets tels que le droit des étrangers mais également échanger sur les pratiques professionnelles. D'autre part, la plateforme pourra permettre de porter certains manquements constatés sur le terrain vers les instances compétentes.
- Faire le point sur les attentes potentielles de nos professionnels en matière de visite/découverte ;

En matière de formation :

Poursuivre cette formation qui permet de se familiariser avec des concepts et des stratégies d'approche globale des personnes et de leur santé. Nous pouvons également y expérimenter des processus et des modalités d'intervention tels que la co-construction, la participation et l'implication des publics cibles, la réflexion intersectorielle,...

Enfin, cette formation offre la possibilité de prendre du recul sur les pratiques professionnelles, mais aussi, de découvrir les pratiques professionnelles des autres participants.

Au niveau des plans saisonniers :

- Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles ;
- Créer de nouveaux outils si besoin ;
- Poursuivre la récolte des données hivernales permettant la constitution d'une évaluation mensuelle durant le PGF ;
- Mettre en place un système de récolte des données quantitatives plus simple d'utilisation.

En matière d'animations avec le réseau :

Les professionnels du réseau sont en demande de découvertes, d'apprentissages et de perfectionnements constants. De ce fait il me semble important de continuer à leur proposer des animations sur des thématiques bien précises.

Pour l'année à venir, les besoins exprimés par le réseau concernent la notion d'agressivité (agressivité verbale et physique des usagers), le travail avec la sphère de la santé mentale, ainsi que la pratique d'un comptoir d'échange de seringues et d'hygiènes.

Des animations sur ces thématiques seront proposées durant l'année 2016.

En ce qui concerne le rôle de l'observatoire de la précarité :

- Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) ;
- Traitement des données et fixation des tendances ;

- Rédaction d'un rapport reprenant l'ensemble des démarches effectuées, des objectifs fixés, des récits récoltés, des analyses menées, des rencontres réalisées et, enfin des hypothèses de travail et des éventuelles stratégies possibles.

Le présent rapport comprend la synthèse des différentes actions menées ainsi que les perspectives fixées pour 2017.

2. Réalisations sur le terrain

Reprenons les faits significatifs du travail réalisé en cours d'année :

2.1. Travail de concertation

A mon arrivée en 2014, nous avons relancé l'outil de Coordination psychosociale.

Les professionnels de l'action sociale constatent que les usagers sont de plus en plus touchés par des difficultés de l'ordre de la santé mentale. Les travailleurs sociaux ne savent pas toujours comment gérer des situations de ce type. Ni même vers qui se tourner. Dans de tels cas, le travailleur social se voit en manque d'outils et de moyens.

Nous avons alors pensé à un outil simple, facile d'accès et pouvant débroussailler la situation au niveau de la première ligne d'intervention. Il s'agit d'une réunion entre professionnels appartenant à diverses institutions. Elle vise à clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun et à harmoniser leurs interventions.

Au départ, l'outil était pensé pour réunir des professionnels qui gravitaient autour d'un même usager. Le but étant d'analyser la situation problématique dans une dynamique de groupe. L'intéressé était cependant systématiquement mis au courant de la tenue de ces réunions et devait donner son accord, sans quoi la réunion n'avait pas lieu. Je suis donc allée à plusieurs reprises rencontrer les personnes dans leur milieu de vie pour les en informer et leur expliquer le fonctionnement.

Au fur et à mesure des rencontres, je n'arrivais pas à percevoir le but de celles-ci. Parler d'un usager, de ses difficultés et besoins sans que la personne n'y participe, quel en est l'intérêt ? J'avais l'impression que nous parlions à la place de la personne, que chaque professionnel déversait ce qui n'allait pas sur la table et que rien de constructif n'en ressortait.

Ce type de rencontre n'avait pas vraiment de cohérence. J'ai donc voulu que nous puissions travailler différemment. C'est-à-dire organiser des rencontres qui aient un sens et pour cela, il était nécessaire que la personne concernée soit présente lors de la rencontre.

Dès la première rencontre de 2016, nous avons inclus l'usager au centre de son processus et nous l'avons intégré de manière systématique aux rencontres. Les bénéficiaires

deviennent ainsi acteurs de leurs parcours. La possibilité leur est offerte d'exprimer leurs besoins et attentes personnelles et non celles des professionnels.

La dynamique des rencontres est alors tout autre. La personne est impliquée et peut constater qu'elle a un réseau autour d'elle qui se mobilise dans son intérêt. En sortant de la réunion, en général, nous savons qui fait quoi ? comment ? et quelles sont les capacités de la personne, ses forces, ses attentes, de quelle manière elle souhaite s'impliquer dans son projet,...

Ensuite, nous prévoyons des rencontres mensuelles, voire trimestrielles, afin d'observer l'évolution des situations.

En 2016, 4 demandes de réunions ont été introduites par nos partenaires :

- Deux concernaient des « suivis » de situations les **21/04/2016 et 19/03/2016** ;
- Deux ont donné lieu à des concertations les **19/02/2016 et 10/06/2016**

Ces réunions sont utiles et pertinentes car elles permettent de se poser de prendre du recul par rapport à une situation, d'inclure l'utilisateur et de dédramatiser des situations qui semblent parfois sans issues.

Perspectives 2017 :

Maintenir l'outil « Réunion de Coordination psychosociale » et répondre aux sollicitations du réseau et aux besoins des usagers.

2.2. Colloques et conférences

17/05/2016 : Pièce de théâtre « Monsieur » : Spectacle invitant le spectateur à vivre le quotidien d'une personne en précarité (solitude, manque d'argent,...).

07/06/2016 : Séance d'information sur le travail de l'hygiène avec l'utilisateur en grande précarité.

21/06/2016 : Conférence sur les enjeux des migrations actuelles et lutte contre les amalgames.

21/10/2016 : Midi-rencontre avec le Relais Social de Namur : Moment d'échanges et de découvertes sur les missions du RSUN.

30/09/2016 : Midi-rencontre avec le Relais Social de Mons : Moment d'échanges et de découvertes sur les missions du RSUMB.

26/10/2016 : Conférence du Réseau Wallon de Lutte contre la pauvreté : Précarité sociale : Des enjeux et des hommes" - Des impacts des politiques sociales sur la population à l'art de la débrouille"

10/11/2016 : Colloque International sur la précarité et la crise économique à Saint Bernard.

07/12/2016 : Plateforme Santé et bien-être à La Louvière : Colloque sur la santé des jeunes entre 0 et 18 ans.

Note : En 2015, nous avons été invités par le CeRAIC à participer à leur plateforme socio juridique. Je me suis rendue aux premières rencontres. Un des objectifs de 2016 était de poursuivre la participation à cette plate-forme. Les sujets étaient intéressants mais je n'y voyais pas de lien direct avec ma fonction. De plus, notre Coordinateur général participait également à ces rencontres. De ce fait, nous avons statué sur le fait que seul lui s'y rendrait et qu'il m'en ferait un retour.

Perspective 2017 :

Poursuivre la participation aux différents colloques et conférences proposées. Ce qui permet de chercher de la matière, de voir l'existant et de faire des liens avec nos professionnels.

2.3. Formations de l'agent

Formation « Pratiques participatives avec des publics fragilisés : soutenir la capacité de la personne à prendre soin d'elle » organisée par l'ASBL Repères.

Suite de la formation ayant débuté en 2015.

Formation très complète offrant une approche globale des différents facteurs qui influencent la capacité de la personne à « prendre soin d'elle ».

Cette formation m'a offert la possibilité de prendre du recul sur les pratiques professionnelles, mais aussi, de découvrir les pratiques professionnelles des autres participants. C'est notamment au cours de cette formation que j'ai pu réfléchir avec le groupe à la place de l'usager au sein d'une réunion de coordination psychosociale.

Aussi, elle m'a permis de me familiariser avec des concepts et des stratégies d'approche globale des personnes et de leur santé. Nous pouvons également y expérimenter des processus et des modalités d'intervention tels que la co-construction, la participation et l'implication des publics cibles, la réflexion intersectorielle,...

Enfin, cette formation donne la possibilité de prendre du recul sur les pratiques professionnelles, mais aussi, de découvrir les pratiques professionnelles des autres participants.

6 journées d'ateliers : 14 janvier, 18 février, 17 mars, 14 avril, 19 mai et 16 juin 2016

Formation « Process Communication : perfectionnement » organisée par la Fédération des CPAS de l'union des villes et communes de Wallonie

Un perfectionnement très enrichissant permettant d'ancrer les acquis de la précédente formation d'initiation suivie en 2015. Des exercices pratiques pour utiliser au mieux cet outil.

3 journées complètes : le 06 octobre, le 08 novembre et le 13 décembre 2016

Formation Plan de Service Individualisé organisé par le Relais Social de Charleroi

2 journées complètes en 2016, les 15 et 29 novembre. Une journée complète est à venir dans le courant 2017 afin de faire le point sur l'utilisation de l'outil.

J'ai eu l'occasion d'utiliser cet outil lors des dernières réunions de coordination psychosociale. Il permet vraiment d'appuyer sur la participation active de la personne et la coordination des interventions afin de permettre la planification et la prestation concertée des services nécessaires pour répondre aux besoins de cette personne afin de favoriser ou de maintenir son intégration sociale tout en assurant sa protection. Il me semble pertinent et utile mais il n'est pas toujours facile à utiliser dans mon cas car il faut voir la personne plusieurs fois avant de finaliser l'outil et en général, nos réunions se passent plus dans l'« urgence ». Donc ce n'est pas toujours possible.

Perspectives 2017

Suivre les formations :

- « Mieux vivre ses émotions au travail : perfectionnement » organisée par l'ASBL STICS.
- L'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique ou psychiatrique
En lien avec les problématiques actuelles relatées par les professionnels. Pour m'outiller dans l'accompagnement terrain que je mets en place cette année. Comment accompagner les usagers en fonction de leur personnalité ou de leur fonctionnement pathologique ? Les ressources pour venir en aide à une personne en souffrance.
- Dynamiser les réunions. Il n'est pas toujours aisé d'animer des réunions de professionnels (relancer débat, structure et recentrer les discours, dynamiser le contenu,...). Cette formation va permettre d'animer des réunions de manière efficace. En stimulant la créativité et la participation des professionnels.
- Intervention brève : du problème à la solution. De nouveau afin de m'outiller au mieux pour aller à la rencontre des usagers. Il s'agit d'un outil systémique qui pose le problème en termes d'interactions pour comprendre comment chacun entretient le problème. Il permet d'amener un changement à des situations répétitives.

2.4. Animations avec le réseau

Il me semble nécessaire de constamment rester éveillé à ce qu'il se passe à l'extérieur, afin d'évoluer, de se remettre en question, de prendre du recul et parfois, de mettre en place de nouvelles pratiques ou d'adapter celles déjà existantes.

Les matinées d'échanges, les midis rencontre et les journées de conférences permettent aux professionnels de rencontrer différents intervenants, de découvrir d'autres structures, d'autres activités, ateliers, groupes et accompagnements. Cette pratique permet de s'ouvrir et d'aller voir ce qu'il se passe ailleurs afin de sans cesse évoluer dans leurs pratiques quotidiennes.

Les professionnels du réseau sont en demande de découvertes, d'apprentissages et de perfectionnements constants. De ce fait il me semble important de continuer à leur proposer des animations sur des thématiques bien précises.

Le 26 janvier 2016 : Visite de l'ASBL « Le manoir » à Villers-La-Ville

12 participants

L'asbl Le Manoir fut créée en 2008. Elle a pour objectif d'accueillir une dizaine de personnes qui sont, certes, autonomes mais qui sont en décrochage social et pour qui, vivre seul est difficile.

Leur solitude entraînant des problèmes de dépression (aller-retour en psychiatrie) des problèmes d'alcool et souvent aussi des problèmes de surendettement.

L'asbl propose des **petits studios et surtout des espaces communs**. Le fonctionnement est sensiblement le même que celui d'une cellule familiale : chacun participe en fonction de ses capacités à la vie quotidienne de l'asbl (préparation des repas, entretien du linge, entretien des locaux communs, jardinage et entretien de la basse cour).

Le projet s'adresse en priorité à des personnes entre 40 et 65 ans pour qui les problèmes d'assuétudes (s'ils existaient) ont été solutionnés.

Le loyer s'élève à 350 euros et 400 euros (frais de chauffage, électricité, alimentation, entretien compris).

Perspectives 2017 :

Des animations sur ces thématiques seront proposées durant l'année 2017

- Mise en place et organisation d'une conférence sur le sujet de la toxicomanie en vue de répondre aux différentes questions que se posent les professionnels.
- Organisation d'une formation sur l'agressivité des usagers. Comment y faire face, comment communiquer pour l'éviter,... Un marché public est en cours. Cette journée devrait avoir lieu dans le courant de cette année.
- Mise en place d'une formation sur les difficultés de travailler avec les usagers ayant des troubles de la santé mentale. Comment travailler avec ce public ?
En fonction des attentes des professionnels telles qu'elles sont exprimées en réunion, j'essaie au mieux de trouver des intervenants ou d'organiser des journées de formation, colloque,... pour y répondre au mieux

2.5. **Plans saisonniers**

Il s'agit ici de soutenir le bon déroulement des plans saisonniers en :

- Participant aux réunions ;
- Animant certaines réunions ;
- Apportant des réflexions et analyses sur les tendances communes rapportées ;
- Procédant à la mise à jour des outils et cartographies ;
- Créant de nouveaux outils à destination des usagers et des professionnels ;
- Réalisant des réflexions sur les procédures, l'évolution et la dynamique du réseau ;
- Procédant à la récolte des données statistiques hivernales, en nourrissant les évaluations et en mettant en exergue des tendances.

En 2016, nous avons organisé **5 réunions pour les Plans Saisonniers** :

- 19 janvier 2016 : Bilan intermédiaire du PGF 2015-2016 ;
- 12 avril 2016 : Evaluation finale du PGF 2015-2016 ;
- 02 juin 2016: Réunion préparatoire du Plan Canicule 2016 ;
- 29 septembre 2016 : Evaluation du Plan Canicule 2016 ;
- 27 octobre 2016 : Réunion préparatoire du PGF 2016-2017.

Ces réunions permettent de faire, d'une part, le tour d'actualité de chaque service, et d'autre part, de préparer les différents plans saisonniers (cahier des charges).

Durant ce Plan Grand Froid, j'ai eu l'occasion :

- De faire des mises à jour des informations des différents outils

Avant chaque plan saisonnier, je prends le temps de contacter l'ensemble des partenaires afin de m'assurer que les informations reprises dans nos documents sont encore d'actualité.

- De créer de nouveaux outils

Il s'agit d'une part d'un « relifing » des outils existants, design, pictogramme, côté pratique (offres des services, conseils hypothermie,...)

D'autre part, création de nouveaux outils simples et pratiques (cartographie des services, avertissement chaleur, dispatching des dons, sos orages, ...)

Diffusion chaque semaine du bulletin prévisionnel

Diffusion des infos utiles liées aux plans saisonniers via nos canaux de communication (page FB, site Internet, mails,...).

- De récolter des données hivernales et constitution d'un rapport mensuel

Chaque début de mois, je récolte les données quantitatives et qualitatives des différents projets afin d'en constituer un rapport d'évaluation.

- De mettre en place un système de récolte des données plus simple

Ma prédécesseuse avait mis en place un système de récolte des données via un document Excel. J'ai continué à utiliser ces tableaux pour récolter les chiffres. Rapidement, je me suis rendue compte des difficultés que cela engendrait (perte des données, erreur des sommes, refaire les tableaux chaque année,...).

J'ai souhaité m'orienter vers un logiciel informatique de collaboration pour l'encodage des données quantitatives. En 2015, j'ai commencé le marché public et nous avons attribué la commande à Touch 4 Info en 2016. La construction du logiciel m'a demandé pas mal de temps :

- Rencontre de chaque partenaire pour analyser les besoins et contraintes
- construction avec les informaticiens du logiciel
- encodage des items
- installation du logiciel chez les partenaires
- rencontres multiples avec les partenaires pour le fonctionnement du logiciel

Dès le 01/01/2017, le logiciel sera utilisé pour l'ensemble des projets. Il s'agira d'une période de « test » où nous pourrons observer si des ajustements sont nécessaires du logiciel. Pour au final, obtenir un produit fini, opérationnel et exploitable.

Mais aussi :

- participation aux réunions des plans saisonniers (préparatoire, intermédiaire et finale).
- mise en exergue des tendances (réalisation des graphiques, tendances, tableaux, comparatifs sur plusieurs années,...)
- animation de certaines réunions quand le Coordinateur ne peut être présent
- réflexions sur les procédures

Perspectives 2017 :

- *Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles ;*
- *Créer de nouveaux outils si besoin ;*
- *Poursuivre la récolte des données hivernales permettant la constitution d'une évaluation mensuelle durant le PGF ;*
- *Apporter des ajustements au logiciel si nécessaire et tester son efficacité.*

2.6. Rôle d'observatoire de la précarité

Il m'est confié de récolter auprès des opérateurs les données statistiques d'utilisation des services du réseau et de profil des usagers accueillis, de les agréger et de les traiter en apportant une première analyse (graphiques, tendances, hypothèses,...).

Toujours dans ce cadre, je suis amenée à participer aux travaux d'analyse de l'I.W.E.P.S et de l'Observatoire Wallon de la Santé.

Aucune réunion à l'Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique n'a eu lieu en 2016.

Dans notre rôle d'observatoire, en mars 2016, nous avons fourni à l'IWEPS les données de profil et d'utilisation nécessaires.

Comme je le citais dans le chapitre précédent, mise en place d'un système de récolte de données type « logiciel de collaboration ».

Considérant que de nombreux problèmes techniques avaient rendu la tâche de collecte ardue, avec accord de la Région Wallonne et de nos instances décisionnelles, j'ai lancé une étude de marché afin de permettre l'acquisition d'un logiciel spécifique pouvant être utilisé par tous nos services. En veillant d'y impliquer les professionnels du terrain (constitution des questionnaires,...).

Une fois le logiciel acquis, j'ai inséré tous les items et données utiles pour chaque service, selon chaque réalité de fonction en veillant à intégrer les besoins P.G.F. Des réunions ont été organisées en vue de valider les adaptations avec les services concernés avant installation du logiciel chez eux

Conformément à la demande de la D.G.O. 5, le logiciel a été montré au responsable I.W.E.P.S. du travail avec les Relais Sociaux afin de nous assurer qu'il permettrait de répondre aux besoins scientifiques.

Enfin, en intégrant un module supplémentaire, nous avons amélioré la capacité dudit logiciel à croiser les données, à intégrer les refus de prise en charge en personnes différentes (plus de doublons) et à traiter la récurrence de fréquentation sur plusieurs années, sans obliger les encodeurs à tout recommencer chaque année pour chaque usager. Nous pouvons ainsi avoir un historique de fréquentation pour les usagers rencontrés.

Dès janvier 2017, nous utiliserons un logiciel commun pour l'encodage des données.

Perspectives 2017 :

- *Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) ;*
- *Traitement des données et fixation des tendances ;*
- *Analyses des données ;*
- *Identifier les derniers ajustements techniques du logiciel.*

2.7. Groupe de logement

En janvier 2014, il fut proposé de synergiser le Groupe Logement du Relais Social avec le Comité de Fonction 5 du Réseau en santé mentale de la Région du Centre en vue de réduire les réunions poursuivant des objectifs similaires.

Cette fusion a été motivée par les thématiques redondantes aux deux groupes et surtout aux acteurs professionnels utiles et nécessaires dans les deux cas. Dans le but d'éviter de multiplier les réunions sur base des différents types de publics souvent liés aux différents secteurs, il a été décidé de fonder un comité de fonction 5 basé sur des partenariats divers et ayant, pour point commun, l'accès au logement et les modalités nécessaires à mettre en place pour garantir un logement durable. Il s'agit d'un public nécessitant un accompagnement individualisé sur base d'une vision globale.

Ce groupe rassemble les professionnels du réseau social et ceux de la santé mentale.

En 2016, je n'ai pas participé à ce groupe. Le Coordinateur général et la capteuse de logement y participent déjà.

Cependant, dès janvier 2017, je participerai au Comité de fonction 2. Il s'agit des équipes ambulatoires de traitement intensif (équipes mobiles 2 a – aigus - et 2 b – chroniques) et ce, dans le but de faire la jonction avec les coordinations psychosociales et le travail de terrain.

Perspective 2017 :

Participer au Comité de fonction 2.

2.8. Communication

En 2015, nous avons créé un site Internet et une page Facebook afin d'assurer au mieux la diffusion d'informations. Ceux-ci nous permettent d'assurer une bonne visibilité et de maintenir notre travail de communication.

Notre page Facebook compte à ce jour 287 membres. Celle-ci est régulièrement alimentée afin de partager des informations ou de solliciter les membres.

Au niveau de notre site, celui-ci est fréquemment mis à jour. Il est source précieuse d'informations sur le Relais Social, ainsi que sur l'ensemble de ses partenaires.

Perspectives 2017 :

Poursuivre le travail de communication et assurer une bonne visibilité du Relais social et des services partenaires :

- *D'une part en mettant à jour dès que nécessaire le site ;*
- *D'autre part, en alimentant quotidiennement la page Facebook.*

2.9. Création d'un espace d'expression collective pour les bénéficiaires

Animation des groupes de parole à La Maison d'accueil l'Abri

Il s'agit vraiment d'un espace d'expression collective neutre. Ces rencontres avec les hébergés sont vraiment très importantes pour moi. Cela me permet d'être en contact direct avec eux, d'échanger sur différentes thématiques, d'écouter leur réalité, d'essayer de la comprendre, de découvrir leur représentation. Jusqu'à l'année dernière il s'agissait du seul « pied » que j'avais sur le terrain. D'où l'importance de ces moments.

En 2016, moins de groupes ont été réalisés. Ils se font en collaboration avec l'éducatrice. Celle-ci ayant été absente sur une très longue durée, je n'ai pu organiser que 2 groupes, un le **14/11** et l'autre le **19/12**. Ceux-ci se sont fait avec la collaboration de Monsieur

Menzioz Alain, Président de la Croix Rouge de Mons. La thématique étant les premiers gestes et soins qui sauvent.

Ce sujet avait été réclamé par les hébergés au mois de septembre.

Cette animation a rencontré un franc succès avec, pour chaque groupe, une quinzaine de participants.

Animation dans d'autres types de structures (ASBL Solidarité Femmes , ASBL Utopie et ASBL l'Etape)

En cours d'année j'ai rencontré l'assistante sociale de Solidarité Femmes afin de leur proposer les animations. Cette dernière devait en discuter avec son équipe et revenir vers moi dès qu'une décision serait prise. Début 2017, si je n'ai pas de retour, je reprendrai contact avec l'assistante sociale.

Etant donné que des animations sont déjà réalisées au sein de ces trois structures par le Relais Santé de La Louvière, nous avons convenu avec ces derniers, que nous collaborerons pour l'animation de ces ateliers. En effet, les infirmiers ne savent pas toujours comment gérer certaines réactions des usagers. Mon rôle sera donc de les soutenir et de gérer les échanges du groupe.

Belgian Homeless Cup

Un challenge s'est posé à nous dans le courant de l'année 2016. La possibilité de s'inscrire dans le projet « Belgian Homeless Cup » qui est une compétition sportive pour personnes en précarité. Nous avons consulté les professionnels du réseau lors d'une réunion de coordination transversale. Ceux-ci étaient favorables à ce projet.

En décembre 2016 nous avons organisé une réunion « BHC » afin d'évoquer des pistes concrètes d'action. Voyant la faisabilité du projet et l'enthousiasme des partenaires, nous avons commencé notre recherche de salle d'entraînement, d'équipe pour nous sponsoriser, de joueurs, ...

Normalement, nous avons des accords pour utiliser la salle omnisports

d'Houdeng -Goegnies , et un sponsor de l'équipe de football Houdinoise.

En février 2017, une réunion est prévue pour évoquer qui fait quoi et comment, parmi l'ensemble des partenaires.

Soutien psychologique

Depuis bientôt deux ans, nous constatons que les professionnels se trouvent dépourvus face aux « nouveaux » profils des usagers (santé mentale). Un même constat revient régulièrement, le manque d'un psychologue constamment sur le terrain pour les soutenir et les accompagner.

J'ai alors proposé au Coordinateur de pouvoir libérer 4 à 5 heures par semaine de mon temps afin d'aller à leurs côtés au sein des services les soutenir et les accompagner. Ce qui a été accepté par notre Conseil d'administration.

Mon but est de pouvoir prendre du recul face à certaines situations plus difficiles, de tenter de trouver des pistes de travail, des orientations, de désamorcer la situation en tentant de communiquer avec l'utilisateur et éventuellement, de trouver un moyen d'apaiser les tensions. Je serai présente pour écouter les besoins et les attentes de l'utilisateur et essayer de le replacer au centre de son parcours.

Mais aussi, pour apporter un soutien et une écoute aux professionnels.

Rencontre sur le terrain

Réfléchir à une méthode spécifique permettant d'aller à la rencontre des sans-abri et d'évaluer leur ressenti par rapport à ce qui existe sur La Louvière en ce qui concerne l'offre des services – recueillir les témoignages et attentes.

Au niveau de la Maison d'accueil l'Abri il va m'être possible durant l'année 2017 de réaliser cet objectif. En effet, une relation de confiance s'est installée et les hébergés se livrent plus facilement.

Ensuite, pour les autres dispositifs, je compte entamer cette mission en parallèle de mon travail de soutien sur le terrain. Avoir des contacts plus fréquents avec les personnes va

faciliter les relations, la communication ainsi que la relation de confiance. Une fois cela établi il me sera plus facile de pouvoir recueillir leur témoignage et ressenti.

Perspectives 2017 :

- *Poursuivre l'animation des groupes de paroles en collaboration avec la Maison d'accueil l'Abri, à raison d'un atelier tous les deux mois. En 2017, le groupe souhaite amener la thématique des préjugés, des stéréotypes, des peurs, du radicalisme, du terrorisme,... Nous avons donc invité le Coordinateur du Relais Laïque de La Louvière afin d'intervenir sur cette thématique durant 2 séances. Pour la suite des animations, le groupe désire approcher la notion des émotions*
- *Réaliser des animations en collaboration avec le Relais Santé au sein de « l'ASBL Solidarité Femmes », « l'ASBL Utopie ». et « L'ASBL de l'Etape »;*
- *Poursuivre la construction du projet Belgian Homeless Cup ;*
- *Apporter un soutien aux professionnels sur le terrain à raison de 4 à 5 heures par semaine ;*
- *Aller à la rencontre des sans-abri et évaluer leur ressenti par rapport à ce qui existe sur La Louvière en ce qui concerne l'offre des services – recueillir les témoignages et attentes.*

2.10. Etude sur les jeunes en errance

Comme nous le citons dans le Rapport d'activités de 2015, lors des diverses rencontres que nous réalisons avec les professionnels du réseau, une thématique commune ressort régulièrement : « L'augmentation des jeunes dans les rues, et la difficulté de travailler avec ce public ».

En effet, nous constatons que les jeunes de 18 à 24 ans sont de plus en plus nombreux dans les rues, mais aussi au sein des différents dispositifs.

Ces jeunes aux parcours particuliers présentent diverses problématiques, bien souvent cumulées (assuétudes, agressivité verbale et/ou physique, troubles psychiatriques, décrochage social, scolaire, rupture familiale, manque de motivation, pas de logement, ...).

De ce fait, il devient très difficile pour les intervenants de travailler de manière cohérente avec ce public.

En 2015, nous avons déjà impulsé quelques éléments :

- Constat du terrain des intervenants lors des différentes réunions ;
- Rédaction d'une méthodologie servant de trame à l'étude (introduction, cadre théorique, plan d'expérience, méthode,...) ;
- Participation au colloque sur les jeunes en errance réalisé par le Relais Social de Charleroi. Rencontre avec Pascal Le Reste, Ethnologue qui travaille sur la notion des jeunes en errance. ;
- Rencontre avec Yolande Verbist, qui est une anthropologue, spécialiste de la question des jeunes en errance. Elle réalise des recherches sur cette thématique;
- Contacts avec François Chobeaux, sociologue spécialiste de la question des jeunes en errance.
- Organisation d'une matinée débats et d'une journée d'échanges sur la notion des jeunes en errance en juin 2016.

Au cours de cette année 2016, nous avons poursuivi les actions prévues dans le cadre de la **recherche sur les jeunes en grande précarité** selon les actions suivantes :

1) L'élaboration d'un premier état des lieux, objectivant les constats et dégagant la tendance quantitative du public dont il est question. Travail d'analyse statistique à travers les données du R.S.U.L.L pour tenter de définir la proportion des jeunes aidés par nos services.

Ensuite, organisation d'une matinée d'échanges et de réflexion sur la problématique en question. Celle-ci a eu lieu le 20/09/2016

2) L'organisation d'une conférence avec des experts spécialistes des jeunes en errance ainsi que l'ouverture à des professionnels venant d'autres horizons pour pouvoir réfléchir à des pistes concrètes. Celle-ci a eu lieu le 24/10/2016.

3) Synthèse des différents constats posés en la matière dans les différentes réunions organisées par le Relais Social depuis le dépôt du constat ;

4) Commande d'ouvrages scientifiques traitant du sujet et apportant des réflexions importantes et/ou des pistes innovantes.

Pour l'année à venir, nous comptons clôturer cette étude avec deux derniers éléments :

- Une enquête sur le terrain Louviérois afin d'aller rencontrer ces jeunes et d'explorer leurs propres représentations par le récit de vie ;

- La constitution d'un rapport final qui reprendra les éléments récoltés au sein des différentes étapes méthodologiques et qui comprendra des pistes possibles d'actions concrètes.

Nous devons tenter de répondre à certaines questions : Qui sont-ils ? Quel est leur profil ? Quel est leur parcours ? Comment en sont-ils arrivés là ?

Quel travail social mettre en place avec eux ? Que construire ensemble ? Travailler en co-construction avec le jeune par contrat mais avec quels objectifs ?

Notons que j'avais déjà bien avancé dans la rédaction du rapport (chiffres, théorie, réflexions des professionnels,...). Malheureusement, nous avons été atteints d'un virus informatique en fin d'année et l'ensemble de ces écrits a été contaminé. Je suis donc contrainte de tout recommencer depuis le début, ce qui pourrait m'occasionner un peu de retard.

Perspectives 2017 :

Il s'agira de poursuivre cette étude sur les jeunes en errance :

- Une enquête sur le terrain Louviérois afin d'aller rencontrer ces jeunes et d'explorer leurs propres représentations par le récit de vie ;
- La constitution d'un rapport final qui reprendra les éléments récoltés au sein des différentes étapes méthodologiques et qui comprendra des pistes possibles d'actions concrètes.

2.11. Animation de réunion en soutien à la Coordination Générale

En l'absence du Coordinateur général, j'ai été amenée à animer des réunions spécifiques :

- une réunion de Coordination transversale ;
- une réunion d'évaluation intermédiaire Plan Grand Froid ;
- présentation d'un Midi-rencontre ;
- Introduction d'une séance d'information.

3. Perspectives

Perspectives 2017 :

Nous reprenons ici les objectifs développés dans le rapport :

En matière de travail de concertation :

- Maintenir l'outil « Réunion de Coordination psychosociale » à disposition des professionnels ;

En matière d'aide à la découverte :

- Poursuivre la participation aux différents colloques et conférences proposées ;
- Faire le point sur les attentes potentielles de nos professionnels en matière de visite/découverte.

En matière de formation :

Suivre les formations :

- « Mieux vivre ses émotions au travail : perfectionnement » organisée par l'ASBL STICS.
- L'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique ou psychiatrique
En lien avec les problématiques actuelles relatées par les professionnels. Pour m'outiller dans l'accompagnement terrain que je mets en place cette année. Comment accompagner les usagers en fonction de leur personnalité ou de leur fonctionnement pathologique ? Les ressources pour venir en aide à une personne en souffrance.
- Dynamiser les réunions. Il n'est pas toujours aisé d'animer des réunions de professionnels (relancer débat, structure et recentrer les discours, dynamiser le contenu,...). Cette formation va permettre d'animer des réunions de manière efficace. En stimulant la créativité et la participation des professionnels.
- Intervention brève : du problème à la solution. De nouveau afin de m'outiller au mieux pour aller à la rencontre des usagers. Il s'agit d'un outil systémique qui pose le problème en termes d'interactions pour comprendre comment chacun entretient le problème. Il permet d'amener un changement à des situations répétitives.

Au niveau des plans saisonniers :

- Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles ;
- Créer de nouveaux outils si besoin ;
- Poursuivre la récolte des données hivernales permettant la constitution d'une évaluation mensuelle durant le PGF ;
- Apporter des ajustements au logiciel si nécessaire et tester son efficacité.

En matière d'animations avec le réseau :

- Des animations sur ces thématiques seront proposées durant l'année 2017
- Mise en place et organisation d'une conférence sur le sujet de la toxicomanie en vue de répondre aux différentes questions que se posent les professionnels.
- Organisation d'une formation sur l'agressivité des usagers. Comment y faire face, comment communiquer pour l'éviter,... Un marché public est en cours. Cette journée devrait avoir lieu dans le courant de cette année.
- Mise en place d'une formation sur les difficultés de travailler avec les usagers ayant des troubles de la santé mentale. Comment travailler avec ce public ?
En fonction des attentes des professionnels telles qu'elles sont exprimées en réunion, j'essaie au mieux de trouver des intervenants ou d'organiser des journées de formation, colloque,... pour y répondre au mieux ;
- organiser un colloque sur la communication idéale avec ce public spécifique, telle que souhaitée par notre Comité de pilotage.

En ce qui concerne le rôle de l'observatoire de la précarité :

- Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) ;
- Traitement des données et fixation des tendances ;
- Analyses des données ;
- Identifier les derniers ajustements techniques du logiciel.

En ce qui concerne le Comité de fonction

Participer au Comité de fonction 2.

Pour ce qui touche à la communication :

Poursuivre le travail de communication et assurer une bonne visibilité du Relais social et des services partenaires :

- D'une part en mettant à jour dès que nécessaire le site ;
- D'autre part, en alimentant quotidiennement la page Facebook.

Au niveau des missions en lien avec les usagers :

- Poursuivre l'animation des groupes de paroles en collaboration avec la Maison d'accueil l'Abri, à raison d'un atelier tous les deux mois. En 2017, le groupe souhaite amener la thématique des préjugés, des stéréotypes, des peurs, du radicalisme, du terrorisme,... Nous avons donc invité le Coordinateur du Relais Laïque de La Louvière afin d'intervenir sur cette thématique durant 2 séances. Pour la suite des animations, le groupe désire approcher la notion des émotions
- Réaliser des animations en collaboration avec le Relais Santé au sein de « **l'ASBL Solidarité Femmes** » ou « **l'ASBL Utopie** » ;
- Poursuivre la construction du projet Belgian Homeless Cup ;
- Apporter un soutien aux professionnels sur le terrain à raison de 4 à 5 heures par semaine ;
- Aller à la rencontre des sans-abri et d'évaluer leur ressenti par rapport à ce qui existe sur La Louvière en ce qui concerne l'offre des services – recueillir les témoignages et attentes.

En matière de recherche :

Il s'agira de poursuivre cette étude sur les jeunes en errance :

- Une enquête sur le terrain Louviérois afin d'aller rencontrer ces jeunes et d'explorer leurs propres représentations par le récit de vie ;
- La constitution d'un rapport final qui reprendra les éléments récoltés au sein des différentes étapes méthodologiques et qui comprendra des pistes possibles d'actions concrètes.

5. Conclusions

Le travail de réseau est de plus en plus efficient.

Les professionnels s'insèrent vraiment dans cette optique de concertation, de réseau, d'échange, de partage et de réflexion. De part ce travail de réseau, le bénéficiaire est replacé au centre de son processus et se montre ainsi acteur de son parcours.

Ce n'est qu'en travaillant tous ensemble dans une même direction que nous parviendrons à surmonter les difficultés qui se posent à nous.

Au cours de cette année, je trouve que notre Relais Social a trouvé plus de dynamisme. Nous sentons la motivation des professionnels face aux nombreux projets qui émergent.

D'un point de vue humain, je pointerai une cohésion d'équipe très forte qui fait l'une des forces de notre service. Il est nécessaire pour moi de maintenir une bonne communication interne et un partage d'idées, pour réaliser un travail porteur.

De nouveau, l'année à venir s'annonce chargée en perspectives diverses, toutes aussi enrichissantes les unes que les autres...

4. Commentaire du Coordinateur

Dotée d'une forte volonté à faire avancer les choses, notre chargée de projets apporte un solide dynamisme au sein du réseau local à travers ses divers chantiers qui ont tous une finalité, la mise au centre de l'utilisateur.

Mandy DESTERBECQ
Chargée de projets et
Psychologue au
Relais Social Urbain de
La Louvière