

## RASH 2023

### Personnel de la Coordination générale :

Le coût salarial total se chiffre à 695 262,95 € pour l'ensemble de l'équipe, soit :

- 113 875,67 € pour le Coordinateur général
- 103 269,46 € pour la Coordinatrice adjointe
- 73 565,25 € pour l'agent administratif
- 53 076,69 € pour le poste de Capteur de Logement
- 66 688,82 € pour le chargé de projets
- 65 851,31 € pour la Case Manager d'accompagnement des primo-arrivants en rue
- 9 567,61 € pour le Trésorier
- 209 368,14 € pour l'équipe Housing First

### Personnel

#### Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément

*Indiquer le nombre moyen sur l'année d'équivalent temps plein (subventionné ou non) qui reprend le personnel d'encadrement, le personnel administratif, les assistants sociaux, ....*

Hommes : 5

Femmes : 6

Total : 11 pour 10,10 TP (1/10<sup>ème</sup> Temps le Trésorier)

#### Nombre d'ETP que le Relais Social contribue à engager chez les partenaires grâce à leurs subventions des projets

*Indiquer le nombre moyen sur l'année d'équivalent temps plein (subventionné ou non) qui reprend le personnel d'encadrement, le personnel administratif, les assistants sociaux, ....*

Hommes : 11 pour 10,50 TP

Femmes : 10 pour 6,49 TP

Total : 21 pour 16,99 TP

## Activités

### *Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)*

Nombre d'interventions (crise + travail de jour) :

Au total 1 007 interventions d'urgence en horaire diurne et en extra-horaire ainsi qu'accompagnements intensifs de jour.

Commentaire :

Cela correspond à 606 et 232 interventions d'urgence en horaire diurne et 169 en extra-horaire.

### *Hébergement d'urgence (HU)*

Nombre de nuitées (Abri de nuit + logement DUS) : **6 140** nuitées.

Commentaire : 4 412 nuitées pour l'abri de nuit et 1 728 pour le DUS.

### *Travail de rue*

Nombre d'interventions (Educmobiles) : 4 561 interventions.

Commentaire :

2 085 écoutes/soutien psychologique, 132 1<sup>er</sup>accueil, 2 081 maintiens du lien, 21 accompagnements téléphoniques, 65 accompagnements physiques et 177 orientations.

### *Accueil de jour (AJ)*

Nombre de contacts (Etape + AIS Logicentre) :  
7 609 contacts

Commentaire :

*Etape/L'Accueil* :

- 3 920 Hors PGF comprenant 3 256 accueils homme et 664 accueils femme ;
- L'extension PGF comprend 2 252 accueils (1 887 hommes et 365 femmes).

*AIS Logicentre* :

- 868 visites domiciliaires ;
- 569 rendez-vous au bureau.

## ***Relais Santé***

### Liste des partenaires chez lesquels des permanences sont tenues :

1. Centre d'accueil de jour « l'Etape/L'Accueil » ;
2. L'abri de nuit « Le Tremplin » ;
3. La maison d'accueil « L'Abri ».

### Nombre de permanences tenues au sein du Relais Santé :

247 permanences

### Nombre de dossiers actifs :

169 dossiers

### Nombre de dossiers nouveaux ouverts :

92 nouveaux dossiers

## ***Housing First***

Changement au niveau de l'équipe, elle est réduite à 3 ETP depuis le 01/06/23.

Nombre d'interventions (visites à domicile, accompagnements physiques, contacts téléphoniques/par mail/par courrier) : 6 493 interventions

Nombre de personnes entrées en logement : 21 (5 femmes et 16 hommes)

Nombre de personnes entrées en logement dont le suivi est toujours actif : 17 (3 femmes et 14 hommes)

## ***Le travail d'accompagnement des primo arrivants en rue (Housing Led)***

### Nombre de situations :

Prises en charge (nombre de personne suivies sur 6 mois en 2022) : 22 personnes dont 14 primo-utilisateurs.

Toujours sur 6 mois, 741 interventions ont été recensées avec ce public et 152 orientations ont été effectuées + 53 dispatchings.

Ayant abandonné (ceux qui ont quitté le projet en 2023) : 9 sorties de projet au total

Mises en logement : 10 personnes

Sorties de la rue vers d'autres formes d'hébergement : 9 personnes

## ***Capteur de Logement***

Nombre de logements captés (*Le nombre de logements captés pour l'année de référence, indépendamment du fait que les logements soient occupés par la suite par les bénéficiaires du projet*) :

21 logements captés et 20 attribués.

Nombre de situations :

- Prises en charge : 21 personnes dont 1 enfants
- Ayant abandonné : 4 personnes sorties en 2023
- Mises en logement : 20 pour 21 personnes différentes dont 1 enfants (76,2 % de ces personnes était en situation de sans chez soi avant l'entrée en logement).
- Nombre de situations ayant été maintenues dans le logement plus de 9 mois : 168 situations sur 194

- Commentaires :

**Prise en charge** : 20 situations traitées en 2023 pour 21 personnes différentes relogées, 1 enfant inclus

**Ayant abandonné** : 76 ménages au total depuis le début de l'action en janvier 2015 ;

**Mises en logement** : 305 personnes différentes dont 89 enfants depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Maintenues activement dans le logement durant plus de 9 mois** : 187 personnes relogées, 130 adultes et 57 enfants inclus au 31 décembre 2023 étaient toujours en logement sur les 305 personnes relogées depuis le début. (86,6 % de taux de maintien en logement) 168 baux sur 194 ont duré plus de 9 mois.

## Bénéficiaires - Nombre d'utilisateurs

	Hommes	Femmes	Total
D.U.S.	101	25	126
Hébergement d'urgence (Abri de nuit + Hébergement DUS)	230	68	298
Travail de rue	275	95	370
Accueil de jour (Bar à soupe + Accueil de jour)	510	123	633
Relais Santé	205	53	258
Housing First	16	5	21

## Bénéficiaires : Capteur Logement - Nombre d'utilisateurs mis en logement

	Hommes	Femmes
Adultes	14	6
Enfants	0	1
Total	14	7

## Dénombrement

Le dénombrement signifie que toutes les personnes sans-abri et sans chez-soi sont recensées à un moment convenu à l'avance ( 20 octobre 2023 ), et sur un territoire délimité.

La réussite de cette opération dépend de la collaboration avec les organisations et services locaux qui sont directement ou indirectement en contact avec le public.

Quelques chiffres :

- Le nombre de **services** différents qui ont participé à la journée de lancement -> **16 services**
- Le nombre de **services** différents qui ont participé aux formations -> **12 services**
- Le nombre de **personnes** qui ont participé aux formations -> **20 personnes**
- Le nombre de **services** qui n'ont pas encodé de questionnaire mais pour lesquels on peut considérer qu'ils ont participé (ex. un service qui n'avait aucune personne qui rentrait dans les conditions) -> **4 services**

Services qui ont encodé des questionnaires et nombre de questionnaires encodés par ceux-ci au 15 novembre 2023 (date de fin de l'encodage) :

*Abri de jour "L'Accueil" -> 19*

*Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx & Bar à soupe -> 23*

*CPAS La Louvière -> 284*

*CPAS - DUS -> 78*

*CPAS - Educmobiles -> 30*

*Le Tremplin -> 12*

*CPAS - Relais Santé -> 32*

*Police -> 1*

*AIS Logicentre -> 18*

*Maison d'accueil "L'Abri" -> 17*

*ASBL Les P'tits paniers du Cœur (Antenne Resto du Cœur) -> 2*

*ASBL Utopie -> 39*

*ASBL Parenthèse -> 3*

*Soit un total général avant traitement des doublons par les chercheurs de 558 questionnaires encodés.*

## **Données particulières**

Liste des concertations (indiquer les sujets traités en concertation) :

### **- Travail avec les autorités :**

- COMAC suivi des capteurs logements : 7/02 (Présentation de l'évolution du projet et résultats)
- COMAC Plan de relance Housing First : 06/04 (Présentation de l'évolution du projet et résultats)
- Inspection financière de la DGO 5 sur les projets, frais de fonctionnement et de personnel de la Coordination générale : 7 juin
- IWEPS : 9/1 (instructions pour la collecte des données 2022) et 19/12 (préparation d'un colloque dédié à l'hébergement d'urgence)
- OWSA -DG05 : 21/9 et 12/10 (Comité des Acteurs de lutte contre le sans-abrisme)
- OWSA - groupes de travail :
  - Groupe de travail sur la violence : 6/02

- GT femmes : 17/10
- GT Les Jeunes : 21/11
- DGO 5/Cabinet de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale
  - Réunion sur le financement des Relais sociaux et évolution des subventions facultatives : 25/10
- SPW/DGO 5
  - Réunion de travail sur la législation afférente aux statuts des Relais sociaux et préparation du prochain renouvellement : 28/11
- 04/10 Visite de la Ministre de l'Intégration sociale, Karine Lalieux – Présentation de l'évolution du projet HF du RSULL et visite de certains dispositifs + rencontre d'usagers
- **Articulations au sein du secteur public local :**
  - 4 Comités d'Accompagnement du PCS de la Ville de La Louvière : 29 juin, 24 août (réunion de travail), 14 septembre, 23 novembre.
  - Été solidaire 2023 : Encadrement du projet en juillet par des membres de l'équipe de la Coordination générale du Relais social
  - 4 Participations aux travaux de la Plate-Forme « Louv'santé » de la Ville de La Louvière (Actions dans le secteur de la santé) : 25/1, 15/2, 18/10, 24/11
  - Réunion avec le Bourgmestre à l'abri de nuit : 7 juin (Anticipation des problèmes avec les riverains)
  - COCOREL (rencontres entre coordinateurs généraux) : 17/1 (Charleroi), 25/4 (Wavre), 6/10 (Luxembourg), 10/10 (Visio pour constituer un cahier de revendications), 20/11 (AG constitutive à Namur)
  - Participation Coordinateur général en tant que jury pour examen oral de Coordinateur général au Relais social Charleroi : 07/04
  - Travail en commun sur l'écriture d'un mémorandum avec Laurent, coordinateur du RSU de Charleroi : 17/11
- **Missions spéciales confiées au R.S.U.L.L.**
  - **Travail lié au dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi sur La Louvière**

Diverses réunions et rencontres ont eu lieu pour la mise en place du Dénombrement

  - 14 février (présentation par le professeur au Président)
  - 31 mars (webinaire : présentation des résultats par les chercheurs des dénombrements 2022)
  - 22 juin
  - 13 septembre (lancement officiel)
  - 2 février (explications partenaires)
  - 3 février (explications partenaires)
  - 9 août (rencontre avec service « com » de la ville pour suivi de l'évènement)
  - CP 1 Dénombrement : 10 août

- CP 2 Dénombrement : 31 août
- Présentation Dénombrement Plateforme Louv'Santé : 21/9
- 2 et 3 octobre Journées de formation pour les partenaires participant au Dénombrement

### Appels à projets :

- Sortie de la pauvreté : Remise d'un projet pour développer l'affiliation sociale dans le cadre du projet HF -> Celui-ci n'a malheureusement pas été retenu
- Bien immobilier RSULL/Appel à projets Achat bien immobilier dédié à un public sans abri/RW :
  - Présentation de l'appel à projet Infrastructures HF par RW en visio aux RS : 16/6
  - Visite maison CH rue des Roses La Louvière : 25/10
  - Visite maison rue du Travail La Louvière : 13/11
  - Visite maison Strépy-Bracquegnies : 14/11
  - Signature Compromis de vente pour la maison sise rue du Travail :12/12
- Appel à projets Territoires Zéro sans-abrisme/RW :
  - Présentation au RS et questions/réponses par la RW : 23/6
  - Présentation du projet à Alises/Céline Danloy : 11/8
  - Rencontre avec Mr Spoto CH : 24/8
  - Rencontre avec ASBL Quelque Chose à Faire : 28/8
  - Réunion du consortium local (mise au point du projet TOSA Local : 30/08)
  - Le point sur l'appel à projets – Comité local d'accompagnement- : 5/9
- Appel à projet/Loterie Nationale « Nouvelles trajectoires HF et travail d'empowerment et de participation des usagers » : projet remis le 15 décembre 2023.

### **- Missions générales du Relais social :**

- 2 Assemblées Générales (poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées) : 13 juin et 23 novembre
- 5 Conseils d'Administration (*poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées*) : 10/5, 13/6, 26/10, 23/11, 21/12
- 4 Comités de Pilotage (*poursuite des missions habituelles et nombreuses informations relayées*) : 14/2, 18/4, 12/9 (présentation des projets)

### **- Plusieurs réunions liées au Plan Grand Froid**

- Evaluation intermédiaire PGF 2022-2023 : 13/01
- Evaluation finale PGF 2022-2023 : 14/04
- Comité d'accompagnement PGF/RW en visio : 13/06
- Prépa analyse de risques PGF/OWSA 10/07
- Travail sur le cahier des charges PGF avec nouvelle responsable de l'abri de nuit : 4/08

- Préparation du PGF 2023-2024: 11/10
- 1 réunion organisationnelle Plan Canicule « Eté 2023 » : 2 juin
- Réunion des vérificateurs aux comptes du RSULL 9 juin
- **Projet socio sportif Younited (Organisation)**
  - Rencontre avec la RAAL et le Président en vue du changement de club support ; 15/06
  - Réunion pour collaborations RSULL et Ville (Plan de prévention/PCS ) 19/10
  - 8 réunions cliniques animées par la Coordinatrice adjointe : 19/1, 2/3, 30/3, 11/5, 8/6, 21/9, 26/10, 23/11
  - 5 réunions psychosociales animées par la Coordinatrice adjointe : 15/2, 3/3, 25/4, 20/7, 17/8
  - Groupes de parole au sein de la Maison d'accueil l'Abri (Aimons par le chargé de projets et la coordinatrice adjointe) : 17/1, 11/4, 14/6, 29/8, 10/10
  - Evaluation de la collaboratrice administrative : 24/11 en vue du passage au barème B3
  - 3 Réunions d'équipe de la Coordination générale: 24/1, 31/3, 9/6 (Nombreuses informations selon l'évolution en raison de faits d'actualité)
  - Réunions avec le Trésorier (Contrôle des frais de personnel 2022) : 27/01 et 23/06
  - Midi-débats :
    - ASBL Bras dessus-bras dessous : 23 janvier,
    - Rhéseau : 6 mars,
    - ONEM : 14 avril,
    - ASBL Entretemps : 27 avril,
    - Trait d'Union : 15 juin,
    - SCRL Centr'Habitat : 14 septembre,
    - Chrysalide : 16 novembre
  - Good 2 Give : 3/2 (Rencontre Ambassadeur), 26/4 (Présentation du projet au réseau)
  - Réunions et activités concernant le projet Housing First :
    - \* Participation à 7 réunions d'équipe HF : 9/3, 30/3, 6/4, 13/4 + visite HF Ath, 25/5, 22/6, 13/7, +venue de la nouvelle coordinatrice HF Lab : 9/11
      - 24/1 ( Présentation HF et RSULL ISSH Binche )
    - \*Evaluation HF/Logicentre : 13/2
    - \*Visite au SMES Bruxelles : 23/3
    - \*Evaluation HF/Abri/Logicentre 16/5
    - \*Rencontre coordinatrice Art27 : 12 juin
    - \*Présentation du projet de Mr Brique TZCLD : 6/10
    - \*Evaluation suivi usagers HF chez Centr'Habitat : 29/11
    - \*Barbecue des locataires HF : 30/6
    - \*Petit déjeuner de Noël : 22/12

## Travail autour des projets subventionnés

-Réunions liées à la reprise de l'abri de jour et de l'abri de nuit :

- 19/01 en matinée, rencontre des autorités de Picardie Laïque A.S.B.L. pour évoquer la cession des dispositifs

- 19/01 en soirée, rencontre des autorités des A.S.B.L. "L'Abri" et "Utopie" pour évoquer la reprise du centre de jour

- 31/01, rencontre des responsables de Picardie Laïque A.S.B.L., de l'A.S.B.L. "L'Abri", de l'A.S.B.L. "Utopie" et du C.P.A.S. pour étudier les conditions de reprise des dispositifs

- 14/04, rencontre du Président de Picardie Laïque A.S.B.L. pour évoquer les difficultés liées à leur cession et l'avenir du personnel

- 20/04, rencontre des administrateurs des A.S.B.L. "Utopie" et "L'Abri" pour répondre aux questions financières et pratiques liées à la reprise du centre d'accueil de jour

- 10/05, Visio avec la DGO 5 et le Cabinet de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale pour faire le point sur la reprise de l'abri de nuit par le C.P.A.S.

- Concertation CPAS-Relais santé/MDM/RSULL : 16/3, 15/6

-**Evaluations des projets** : Educmobiles (3/3), Utopie (6/3), Logicentre (8/3), Trait d'union (10/3), Relais santé (10/3), Bar à soupe (16/3), DUS (17/3), Tremplin (28/3), Etape (29/3)

- **Articulations avec le secteur de la santé mentale** :

- 5 réunions de Comité de Fonction 5 au sein du **Réseau en santé mentale Mosaïque** avec participation du Coordinateur général en qualité de Garant de Fonction : 9/1,13/4, 8/6, 31/8, 21/12

-Comité de Réseau au sein du Réseau en santé mentale « Mosaïque » avec participation du Coordinateur général en tant que garant de Fonction 5 : 12/1, 17/3, 21/4, 2/6, 1/8, 15/9

- Coordinateur général Jury pour épreuves de recrutement :

- recrutement Coord locaux psy 1<sup>ère</sup> ligne, 20/04

- Recrutement Coordinateur de réseau Mosaïque : 31/05 :

- Recrutement Coordinateur de psy de 1<sup>ère</sup> ligne : 05/06 ;

- Recrutement Coordinateur de réseau Mosaïque : 09/11

- **Articulations avec le secteur du travail sur les assuétudes** :

- **R.A.S.A.C.** : Rencontre nouvelle coordinatrice : 30/1, Identifier les besoins du réseau : 16/2, Besoins du Relais santé : 1<sup>er</sup>/06

+ participation du Coordinateur général en qualité d'administrateur représentant la fonction publique au sein De l'O.A. et de l'A.G. de cette A.S.B.L.

- Participation du Coordinateur général, désigné secrétaire au C.A. et à l'A.G. de l'**A.S.B.L. « Parenthèse »** regroupant les Relais Sociaux de Mons et La Louvière : CA : 7/2, 11/4, 16/5, 5/12 + Vérification des comptes le 12/6

## Participations élargies :

- Henallux – Coordinateur général – Jury Défense TFE : 27/1, 16/6
- Table ronde Institut Sainte Thérèse /thématique avec élèves de 5<sup>ème</sup> secondaire consacrée au travail sur la Pauvreté : 20/10

### - Inaugurations/participations :

- 27/04 Inauguration Nouveaux locaux Parenthèse
- Anniversaire Saccado et l'Entretiens : 28/09
- Inauguration Abri de jour « l'Accueil » et discours du Coordinateur général 05/10,
- Pièce de théâtre « Ce que j'appelle l'oublier », 05/10

### - Rencontres diverses :

- 24/1 (Présentation HF et du RSULL à l'ISSH de Binche)
- 26/1 (Rencontre avec Mme Boquet ONEM) et 14/4 (ONEM Lunch/présentation de leurs services)
- 27/1 (Webinaire Impact crise Covid-CLPS),
- 27/1 (Vœux de la CUC – Présentation nouvelle identité-Centropôle) ;
- 4/2 (Rencontre stagiaires MDM),
- 25/5 (Rencontre AMO Transit – Projet accompagnement des jeunes 17-22ans) ;
- 26/5 (Rencontre avec Psy Chic – Mise au point problèmes de cohabitation avec le Bar à soupe) ;
- 31/5 (Rencontre Covservices avec le chargé de projets en vue d'affiner le logiciel d'encodage) ;
- 1<sup>er</sup>/6 (Rencontre avec la nouvelle équipe de l'abri de jour de l'A.S.B.L. « L'Abri ») ;
- 5/7 ( Réunion avec le Président pour souci avec un agent du RSULL) ;
- 3/8 (Rencontre coordinateur d'une nouvelle APL sur LL ) ;
- 8/8 (Rencontre avec nouvelle coordinatrice réseau Mosaïque – Etat des besoin du réseau) ;
- 17/8 (Rencontre avec le nouveau directeur de la Gestion Centre-Ville) ;
- 23/8 (Rencontre avec Thibaut Bellon en vue de la préparation de la journée anniversaire de SACCADO ;

- 4/10 (Pôle d'accompagnement communal – visio) ;
- 17/10 (Journée Mondiale refus de la misère – rassemblement au Boulevard des Droits de l'Homme) ;
- 18/10 ( Plate-forme Logements publics ),

## Créations de projets/innovations sociales

### - Nom des projets créés avec le relais accompagnateur :

- DUS
- Educmobiles
- Relais Santé
- Abri de nuit Le Tremplin
- Centre d'accueil de jour L'Accueil
- Centre d'accueil de jour de la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx
- Renforcement de l'accompagnement social à l'AS Logicentre
- Professionnalisation de l'accueil à l'ASBL Utopie
- Complément d'offres de soin en Alcoologie aux personnes en précarité sociale avec le Centre de Santé de Jolimont - ASBL Le Bosquet

### - Nom des projets créés par le relais comme porteur :

- Capteur de logements
- Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)
- Travail du Chargé de projets
- Housing First

### - Nom des actions du Relais Social comme opérateur :

- Younited Belgium avec la RAAL, le C.P.A.S. (DUS et Educmobiles), la Maison d'accueil « l'Abri » et le centre de jour « l'Accueil »
- Application La Louvière Solidaire

## AUTRE

### Formations et colloques auxquels a pris part la coordination générale :

- Colloque Santé Mentale RASAC : 15 mars
- Journée d'étude « L'accompagnement social en logement-une pratique intersectorielle » Namur 28 avril
- Colloque Activation « Un job pour tous ou comment concilier travail et santé mentale ? » (Namur) - 6 juin

- Séance Work Café destinée aux professionnels du Réseau : 18 septembre et 17 octobre
- Journée anniversaire A.S.B.L. SACCADO + L'Entretemps 28 septembre
- 10 ans des équipes mobiles du centre – Journée anniversaire : 16 novembre
- Séance Work Café destinée aux professionnels du Réseau suivie d'une séance Débriefing avec les membres du Comité de Pilotage du RSULL: 21 novembre
- BEPS (Brevet Européen des Premiers Secours) : 12 et 19 octobre
  - BARBIERI Véronique
  - LAGNEAU Catherine
  - PEIREMANS Axel
- BEPS (Brevet Européen des Premiers Secours) : 16 et 23 novembre
  - DEBELLE Dominique
  - HUBLART Arnaud
  - CANDOTTI Charline
  - ZANOLIN Nicolas
- Liste des formations/informations organisées par le Relais Social destinée aux professionnels du réseau :
  - **3 séances de Work Café** – Durée : 2 heures (*espace de partage entre acteurs sociaux via des rencontres ponctuelles permettant ensemble de réfléchir, construire, ... et faciliter aussi l'apprentissage à mieux se connaître*) : 18 septembre, 17 octobre et 21 novembre.
  - **Formation sur la gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et la gestion de assuétudes** (*module de 5 jours dont 3 dates seront dispensées début 2024*) : 6 novembre, 18 décembre + 8 janvier 2024, 22 janvier 2024, 12 février 2024
  - **Formation BEPS (Brevet Européen des Premiers Secours)**  
2 groupes de 15 professionnels – Module de 2 jours de 09h00 à 18h00
    - Groupe 1 : 12 et 19 octobre
    - Groupe 2 : 16 et 23 novembre
  - **4 séances de supervisions collectives de 2 heures** destinées à l'équipe Housing First du RSULL : 22 novembre, 13 décembre (+ 17/01 et 21/02/2024).

## **AUTO-EVALUATION**

*Ce bloc reprend les caractéristiques actuelles de l'institution, vues comme des forces ou des faiblesses selon les activités. Elles concernent généralement les ressources humaines, les capacités financières, les savoir-faire, le dispositif, ...*

### **5.1. FORCES**

#### Travail de communication transversale

- Création d'outils infographiques afin de communiquer sur les réseaux sociaux
- Maintien et mise à jour du site web à jour (fond et forme)
- Maintien et mise à jour de l'application nommée « La Louvière Solidaire » afin de multiplier les canaux de communication.
- Création du « Journal des locataires » destiné aux locataires du projet Housing First

#### Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

- Maintien de l'application précédemment réalisée et nommée « La Louvière Solidaire » afin de multiplier les canaux de communication. Celle-ci fait suite à la création du site du même nom.
- Multiplicité des informations aux usagers.

#### Housing First

- Partenariats et collaborations avec l'ensemble du réseau Louviérois – consolidation des relations professionnelles existantes
- Cohésion au sein de l'équipe
- Satisfaction des propriétaires grâce à nos suivis intensifs – certains proposent même d'autres logements
- Formations pour toute l'équipe
- Amélioration de notre communication avec le réseau
- Commencement de supervisons collectives en novembre 2023 afin de prendre de la hauteur et de redéfinir ensemble notre méthodologie.
- 85,71% de maintien à domicile. 21 personnes sont entrées en logement via notre service, une personne est décédée, 2 fins de suivis pour non-collaboration et 1 personne est partie sur un autre territoire.

- La coordinatrice a donné un module complet de 3 journées de formation « la philosophie Housing First » afin de former une partie des nouveaux travailleurs de la Wallonie.

### Gestion Projets

- Maintien du suivi intensif des projets et soutien des actions
- Suivi et aide à la reprise des dispositifs d'accueil de jour et de nuit par l'asbl l'Abri et le CPAS
- Maintien du suivi service Housing First notamment en répondant aux divers appels à projets lancé par la Wallonie et le Fédéral ( Loterie Nationale )
- Aide proactive à la recherche de solutions face aux nombreuses sollicitations
- Poursuite du travail en réseau des opérateurs
- Renforcement continu des services grâce au soutien de la Wallonie

### Coord/Concertations

- Libre parole donnée aux partenaires et la Coordination générale assure le relais de tout ce qu'ils expriment et aussi autant que possible, tente de répondre à ces sollicitations (organisation de rencontres, mise en contact, supervisions, work café, réunions cliniques, midis-rencontres... ). Les midis-rencontres sont des moments de partage où le service vient présenter ses différentes actions. Ils permettent à un service du réseau de se faire connaître. Ce type d'évènements rencontre un vif succès.
- C'est un lieu d'expression pour chaque acteur du réseau
- Régularité de participation de nos professionnels
- Forte activation de la Coordination générale par les opérateurs qui ont rencontré des difficultés diverses (Reprise de l'abri de jour et de l'abri de nuit par d'autres opérateurs, demandes d'aides diverses, ...)

### Plans saisonniers

- Des partenaires rôlés dans la prise en charge des usagers
- Tous nos outils de communication ont été améliorés par notre Chargé de projets
- Création d'outils infographiques pour le PGF afin de communiquer sur les réseaux sociaux
- Campagne intensive d'information sur le travail des opérateurs de 1<sup>ère</sup> ligne.
- Maintien du bar à soupe avec la Croix-Rouge sur le site du Laetare pour renforcer l'offre d'accueil de jour au vu de sa forte utilisation.

- Une bonne articulation entre l'abri de nuit et le DUS pour la prise en charge de soirées des personnes n'ayant pas de place au Tremplin

#### Coord.psychosociales situations complexes

- Des réunions cliniques ont été proposées aux professionnels présents une fois par mois pendant l'année 2023. Celles-ci seront maintenues au même rythme en 2024
- Partage en toute confiance d'informations utiles à l'orientation des usagers
- Echanges sur les réalités professionnelles respectives des uns et des autres

#### Formation des professionnels

- Le programme de formations 2023 a été construit sur base des demandes et constats de terrain des professionnels et des hiérarchies et validé par le CP ;
- Nombreux retours d'évaluations très positives quant au programme dispensé.

#### Capteur Logement

- Poursuite du travail malgré la situation de crise du logement.
- Travail au maintien de la relation de confiance avec les professionnels et les propriétaires.
- Création de nouveaux partenariats avec la société de logements publiques et l'agence immobilière sociale.
- Qualité du travail de notre agent sur l'analyse du bien mis en location en adéquation avec le prix du loyer
- 86,5% de taux de maintien en logement depuis le début du projet et 95,2 % sur les personnes insérées en logement en 2023
- L'accompagnement des personnes permet de les outiller dans le but de les rendre plus autonomes.
- Bons relais avec les services chargés d'accompagnement social dans certaines situations problématiques.

#### Travail d'accompagnement intensif des primo-arrivants en rue

- Offrir un accompagnement intensif aux primo arrivants en rue par la méthode de Case Management ;
- Offrir un grande disponibilité dans le travail d'accompagnement des usagers sélectionnés lors de l'intake et développement progressif du lien de confiance avec le public cible ;
- L'accompagnement des bénéficiaires par la méthode de case management qui a été enrichie par l'approche Housing First et d'autres techniques afin de se centrer sur le profil type de la personne et de ses besoins ;

- Soutien de l'équipe Housing First pour les suivis aux profils plus complexes par inclusion possible de l'utilisateur ;
- Poursuite de l'accompagnement à la suite d'une entrée en logement en vue d'apporter un apprentissage et un soutien par rapport aux différentes problématiques rencontrées.
- Centralisation de l'action des différents services autour de l'utilisateur et forte collaboration avec le réseau et solide appui au D.U.S.
- 14 personnes/22 suivies sorties de la rue sur les 6 mois d'action de 2023 (63 %)

#### Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Grâce à ce travail, nous avons une idée précise du degré de précarité de la population prise en charge par nos services
- Travail intensif des professionnels dans ce cadre
- Vision claire de notre Chargé de projets et très bonne connaissance de l'informatique pour optimiser l'usage du logiciel de récolte.
- Suivi très régulier de notre chargé de projets des données récoltées auprès des services afin de tendre vers un traitement annuel idéal.

#### Younited belgium

- Maintien du projet
- Continuité des entraînements
- Participation à la quasi-totalité des tournois proposés par Younited en 2023.
- Maintien à jour de la page Facebook dédiée à la communication des joueurs
- Création de campagne de communication
- Développement de nouvelles collaborations avec la RAAL.

#### Groupes de parole des usagers

- Reprise et réalisation de cinq « Groupes de Parole » durant l'année 2023, notamment autour du thème du logement.

#### Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi

- Permet de mieux comprendre le phénomène du sans-abrisme et de l'absence de chez soi
- Permet d'adapter les réponses des autorités et des partenaires afin de réduire le sans-abrisme.

- Permet d'optimiser les interventions auprès de ce public
- Soutien des autorités locales pour la mise en place de l'étude

## 5.2. FAIBLESSES

### Travail de communication transversale

- Communiquer est une chose, toucher réellement les cibles visées en est une autre
- 1 seul spécialiste en infographie et en informatique dans l'équipe de la Coordination générale et donc, problème de doublon en cas d'absence.
- La Coordination générale ne dispose pas de spécialiste en communication

### Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

Le manque d'accès à Internet par les usagers constitue un frein à l'utilisation de l'outil informatique « La Louvière Solidaire », ainsi qu'à l'application du même nom.

### Gestion Projets

- Les partenaires aimeraient que les moyens soient renforcés toute l'année pour une prise en charge optimale du public et pour le maintien du personnel destiné à la prise en charge de ce public de plus en plus précarisé
- Un contexte difficile qui impacte fortement le cadre des équipes chargé de remettre les différents justificatifs et le tout, imbriqué dans des délais serrés pour le contrôle final des projets.
- La nouvelle injonction du SPW applicable pour l'exercice 2023 : les opérateurs bénéficiant d'une subvention projet sont tenus d'utiliser un tableau d'encodage de la RW -> démarche administrative supplémentaire à réaliser pour les opérateurs.
- La réorganisation du travail sur le terrain et ses impacts sur les usagers.

### Coord/Concertations

- Des professionnels très pris dans les nombreuses missions et pas toujours disponibles pour les coordinations
- Des difficultés d'aboutir favorablement par rapport à certaines sollicitations

### Plans saisonniers

- Budget insuffisant pour renforcer selon nos besoins réels durant l'hiver
- Imprévisibilité de la fréquentation du public et incertitude liée au climat

- Le retour à la capacité d'accueil habituelle a amené de nombreux refus faute de place à l'abri de nuit
- Nécessité de revoir les articulations entre des services clés sur des points spécifiques (sanctions, amélioration de la communication,...)
- De nombreux usagers très abimés par des consommations multiples et pour d'autres, troubles sévères en santé mentale, ce qui est difficile à gérer pour les professionnels.

#### Coord. psychosociales Situations complexes

- Les situations traitées portant sur des personnes très abîmées pour lesquelles il y a peu de possibilités d'avoir une amélioration significative de leur situation
- Manque de services spécifiques adaptés à ce type de public malgré des volontés de collaboration.
- La méthodologie de travail de certains services de santé mentale n'est pas forcément adaptée à la prise en charge des sans-abri chronicisés.

#### Formation des professionnels

- Des absences de quelques professionnels durant les différents programmes de formation et donc, pour certains programmes, un impact direct sur le travail mené. Certains professionnels et/ou responsables de service ne prennent pas la peine de prévenir la Coordination générale en cas d'absence.

#### Capteur Logement

Difficulté de trouver des biens à loyers abordables mais également de nouveaux biens disponibles sur le marché locatif en raison de la crise du logement.

Certains usagers rencontrent des difficultés de maintien en logement en fonction de carences d'acquis de base.

Parmi les candidatures communiquées par le réseau, peu de candidats sont garants de durabilité dans l'intégration au logement.

Déconstruire les préjugés de certains propriétaires et trouver des locataires correspondant à leurs exigences.

Le parcours chaotique de certains usagers, rendant complexe le maintien durable en logement.

#### Housing First

- Travailler davantage sur les limites de notre accompagnement

- Gestion de la charge de travail avec les absences et congés de chacun. De plus, l'équipe était au nombre de 4 ETP jusqu'au 1/6/2023, depuis ils ne sont plus que 3 ce qui rend la gestion encore plus compliquée.
- Il est toujours difficile de trouver des logements privés à des prix abordables

#### Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

- Le licenciement utile de l'agent en décembre 2023 par suite de sa longue absence depuis juillet qui a impacté les usagers suivis et les résultats de ce projet ;
- Les problématiques et choix des personnes orientées (consommation, absence de repères, allées et venues sur le territoire de compétence du projet,...) ;
- Les entrées en logement privé sont plus complexes en raison du coût élevé du loyer. Il y a là aussi une forme d'exclusion sociale du public en situation de précarité.

#### Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Limites techniques du logiciel ne permettant pas de bénéficier d'un outil parfait.
- Certains services ayant rencontré des difficultés dans son fonctionnement et donc impact sur l'encodage et retards prévus pour le travail d'agrégation.

#### Younited Belgium

- Une équipe qui se reconstruit progressivement.
- Des opérateurs qui devraient prendre des responsabilités dans ce projet, n'en prennent pas

#### Groupes de parole des usagers

- Turn over des usagers passant par la maison d'accueil
- Manque de motivation et de collaboration de certains usagers

#### Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi

- Le dénombrement n'est pas contraint, ce qui implique une participation volontaire des partenaires
- Considéré bien qu'expliqué comme une charge de travail supplémentaire pour les partenaires
- Demande une organisation ficelée et intense

## 5.3. OPPORTUNITES

### Travail de communication transversale

- Espérer une meilleure visibilité locale des actions du RSULL (notamment via l'application)
- Cet outil nous amène à espérer l'émergence d'un sentiment identitaire (réseau) et donc d'une reconnaissance du grand public

### Plan Stratégique Transversal Ville/CPAS

-L'outil informatif « La Louvière Solidaire », ainsi que l'application du même nom sont des moyens supplémentaires pour les usagers de connaître les informations du réseau et donc, facilitation de la communication envers les usagers.

### Gestion Projets

- Il existe des services spécialisés à La Louvière pour prendre en charge les sans-abri et dont l'organisation évolue sans cesse.
- Tout sans-abri, qui souhaiterait sortir de la rue, aura la possibilité de le faire.
- Le Plan de relance Wallon a permis l'obtention de moyens supplémentaires permettant de mener le travail de Housing First sur le terrain, ainsi que la réponse aux appels à projets lancés par la Wallonie et le fédéral

### Coord/Concertations

- Maintenir une dynamique de réseau
- Nous sommes en mesure d'avoir un regard continu sur la réalité de nos services
- Rôle de relais des difficultés rencontrées par nos partenaires tant auprès du niveau local qu'auprès du Gouvernement. Notamment en travaillant de concert avec la RW et OWSA. Groupes de travail et préparation d'une note d'intentions pour les prochaines élections.
- Découvrir de nouvelles institutions et réfléchir aux nouvelles articulations utiles.

### Plans saisonniers

- Il y a des services spécialisés pour prendre en charge le public dans des conditions extrêmes (le cas échéant)
- Des réponses offertes en fonction des besoins des usagers
- De meilleures articulations en soirée entre l'Abri de nuit et le DUS pour autant que des moyens financiers supplémentaires permettent ce renforcement.

### Coord. psychosociales Situations complexes

- Travail qui permet l'apport de pistes d'orientation pour des situations complexes qui peuvent aider certains usagers à s'en sortir

- Nous découvrons les réalités d'autres institutions et voyons des points de vue différents, d'autres métiers

### Formation des professionnels

- La formation reste un secteur bien utile aux différents professionnels qui ont cette culture de développement de leurs compétences.
- Construire sur mesure des programmes permet d'aller au plus près des besoins réels des professionnels.

### Capteur Logement

- Permettre de reloger des personnes.
  - Construire un parc immobilier sur base des collaborations satisfaisantes.
  - Pour les professionnels, il s'agit d'un outil fondamental d'accès au logement.
  - Fidélisation des propriétaires prenant de l'ampleur et permettant d'élargir notre parc locatif.
- Création de partenariats avec l'AIS et Centr'Habitat dans le but de reloger plus de ménages à un prix démocratique mais aussi pour développer le Housing First.

### Housing First

- L'accès et le maintien en logement
- L'accompagnement intensif permet de maintenir en logement des personnes très déstructurées et marginalisées pour qui d'autres structures n'étaient pas adaptées.
- Permet de stabiliser des personnes en instabilité depuis de longues années
- Tentative de fidélisation des propriétaires afin que d'autres biens immobiliers soient proposés
- Pour les professionnels, nous pouvons être un relais au niveau du suivi post-logement
- Création et consolidation de liens avec l'ensemble du réseau afin de proposer un accompagnement pluridisciplinaire aux locataires

### Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

- L'accès et le maintien en logement,
- Soutien et aide dans les différentes problématiques rencontrées afin d'éviter un retour à la rue et une chronicisation des situations.

### Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Alimente le niveau Wallon de données uniques focalisées sur la grande précarité
- Donne une visibilité au niveau des politiques locales ainsi qu'un levier possible d'actions
- Donne un profil des utilisateurs et marque les tendances d'utilisation des services du Réseau
- Envisager un dénombrement du sans-abrisme sur La Louvière
- Des améliorations sont prévues concernant le logiciel d'encodage des données avec CovServices pour 2023.

### Younited Belgium

- Préparation et mise en place d'une collaboration avec la RAAL
- Exercer un travail social différent des pratiques habituelles
- Méthodologie d'accroche de l'utilisateur différente et porteuse
- Pour les usagers, création de liens sociaux et expérimentations diverses qui va au-delà du football
- Outil fondamental de développement de l'estime de soi
- Des résultats positifs avec des anciens joueurs (insertion en logement, accès au travail, ...)

### Groupes de parole des usagers

- Le Partage des vécus est important pour comprendre les trajectoires de vie des usagers
- Cela renforce la connaissance, l'estime de soi, le bien-être
- Outil de développement personnel et de découverte
- Permet de relayer des besoins réels
- Renforce les liens entre les partenaires du réseau

### Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi

- Espérer une meilleure connaissance du phénomène et de son ampleur
- Devrait permettre d'adapter les réponses afin de réduire le sans-abrisme
- Espérer pouvoir optimiser les interventions auprès de ce public
- Constituer une plus-value réelle sur le territoire

## 5.4. MENACES

### Gestion Projets

- Des subventions facultatives qui ne sont pas à la hauteur des coûts réels des professionnels
- L'enveloppe dédiée aux projets qui serait rabaissée, impliquant alors une révision des priorités
- Le déficit budgétaire de la Wallonie qui à moyen terme risque de nécessiter des mesures restrictives
- Coûts salariaux en perpétuelle augmentation ce qui impacte davantage l'enveloppe « projets »

### Coord/Concertations

- Difficulté de solutionner des situations extrêmement dures pour les usagers
- La croyance que les dispositifs actuels sont suffisants pour tout prendre en charge.

### Plans saisonniers

- Le manque de moyens suffisants toute l'année pour offrir une prise en charge optimale
- Une saturation trop conséquente qui ne pourrait être gérée sur base de notre fonctionnement actuel avec un déplacement massif de personnes vers des solutions de squats.

### Coord. psychosociales Situations complexes

- L'inexistence de services adaptés pouvant apporter des réponses adéquates en santé mentale (limites de l'urgence psychiatrique)
- Le travail social avec des personnes de plus en plus détruites par des souffrances multiples
- Les limites du système en ce qui concerne la prise en charge des personnes dangereuses pour elles-mêmes et pour autrui.

### Formation des professionnels

- Les professionnels sont surchargés de travail, ce qui ne leur permet pas toujours d'aller se former

### Capteur Logement

- Le coût élevé des loyers et de l'inflation économique rendant le budget des ménages en déséquilibre.

- Le contexte de crise de logement entraînant la diminution des opportunités de rapporter des biens pour notre public en grande précarité.

- L'étiolation de la classe moyenne menant un nombre plus important de ménages à s'orienter vers des loyers plus faibles.

- En cas d'insatisfaction d'un propriétaire, mauvaise publicité autour de l'action

- La nécessité de percevoir une subvention facultative en lien avec la réforme APE

### Housing First

- Incertitude de maintenir l'ensemble des agents à long terme, nous dépendons du Plan de relance
- Fatigue généralisée de l'équipe qui est en sous-effectif depuis le 6/6/2023
- Risque d'expulsion pour de nombreuses raisons
- Le coût de la vie et des énergies qui augmentent ce qui déstabilise le budget des personnes
- Difficulté de trouver des logements qui correspondent aux demandes

### Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

- La difficulté de trouver un logement adapté à la demande

- Le risque de confusion au sein de certains services du réseau sur les spécificités des 3 pôles de terrain du relais social (Captation de logements, accompagnement des primos et Housing First)

### Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Des Responsables politiques qui feraient fi de l'existence des précieuses données récoltées ou minimiseraient l'aspect quantitatif pour justifier des économies potentielles sur certaines activités

- L'apparition de mesures drastiques à l'encontre des sans-abri dans des villes wallonnes

- Un impact direct sur La Louvière tentant d'offrir un accueil optimal

### Younited Belgium

- Les opérateurs détachent moins de personnel pour l'encadrement des joueurs

- Effondrement du personnel d'encadrement faute de rotation possible et de moyens humains suffisants faute d'implication du réseau

- La difficulté de recruter de nouveaux candidats joueurs dans le projet

### Groupes de parole des usagers

- Nous priver de cet outil ne nous apporterait plus un regard sur les besoins des usagers.
- Le manque de motivation des usagers à occuper cet espace de travail constituerait un sérieux frein.

### Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi

- La non-coopération au projet de certains partenaires peut mettre à mal la réussite de celui-ci et présenter une sous-estimation de la situation réelle

## 5.5. PERSPECTIVES

### Travail de communication transversale

- Intensifier la communication sur toutes les activités
- Maintenir/améliorer l'application « La Louvière Solidaire »
- Collaborer avec les journalistes d'Antenne Centre ou tout autre média pour envisager un reportage plus long sur le travail des services du réseau auprès des sans-abri

### Gestion Projets

- Maintenir le suivi rigoureux tant administratif que de fonctionnement sur le terrain
- Soutenir au maximum les besoins des opérateurs récoltés lors des évaluations finales
- Accompagner les nouveaux opérateurs (en l'occurrence le CPAS et l'asbl l'Abri ) dans la reprise, la gestion et l'organisation de l'abri de nuit et de l'abri de jour.

### Coord/Concertations

- Redynamiser cet espace de parole et d'expression
- Cibler les besoins des professionnels, leurs difficultés et proposer des stratégies adéquates en vue d'espérer renforcer l'offre

### Plans saisonniers

- Poursuivre la mise à jour les outils informatifs
- Améliorer la communication inter services afin de faciliter les relais de prise en charge
- Travailler sur de nouvelles articulations avec des services de santé mentale pour prévoir des relais pour les situations difficiles.

- Poursuivre le travail avec CovServices concernant l'amélioration du site web dédié à l'encodage des données pour les différents services.

#### Coord. psychosociales Situations complexes

- Assurer la continuité de cette offre au plus proche des besoins des professionnels et des usagers
- Viser au maximum la pluridisciplinarité

#### Formation des professionnels

- Proposer un programme cohérent en continuité des thématiques déjà impulsées et considérant les nouveaux besoins éventuels
- Intégrer les éléments d'analyse des formateurs actifs lors de la dispense du programme 2023

#### Housing First

- Continuer de développer l'affiliation sociale avec les locataires. L'équipe a pu grâce à la coordination générale acheter des Go Pass, des articles 27, du matériel de jardinage et de l'outillage pour aider les locataires. L'affiliation sociale pourra ainsi se développer davantage en 2024. Ce qui permettra de donner à celle-ci une autre dimension et les locataires pourront ainsi découvrir de nouvelles expériences
- Continuer à être attentifs pour répondre à d'autres appels à projets dans le but d'étoffer l'équipe et de la rendre pluridisciplinaire
- Continuer de reloger les personnes les plus éloignées du logement
- Redessiner la méthodologie HF de l'équipe afin de limiter les actions pour se concentrer sur l'essentiel avec l'aide du formateur lors des supervisions collectives
- Continuer à se former
- Accueillir et former la nouvelle personne qui devrait intégrer l'équipe en mars 2024
- Maintenir une bonne collaboration avec l'ensemble du réseau louviérois
- Répondre à des appels à projets dans le but d'étoffer l'équipe et les activités
- Continuer pour la coordinatrice à donner les formations HF

#### Capteur Logement

- Travail au maintien de la relation de confiance avec les professionnels et les propriétaires.
- Création de nouveaux partenariats avec la société de logements publiques et l'agence immobilière sociale.
- Suivi du projet d'achat d'un logement

- Collaboration avec la S.L.S.P. "I.S.S.H." de Binche dans le cadre de territoire zéro sans abrisse prévoyant la rénovation de deux logements pour familles nombreuses (sur l'entité de Leval-Trahegnies avec suivi du relais social).
- Trouver de nouvelles offres pour le Housing First pour répondre aux impératifs du Plan de relance de la Wallonie et d'un projet fédéral (Nouvelle trajectoires et empowerment)
- Etat des lieux du parc locatif dédié au projet.

#### Accompagnement intensif des primo arrivants en rue (Case Management)

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

#### Observatoire Grande Précarité (Statistiques)

- Poursuivre la mise en place de l'amélioration du site web de collecte de données avec CovServices
- Veiller à la bonne exécution de la collecte de données du DUS, disposant d'un autre programme et sur base de l'évolution de leur travail

#### Younited Belgium

- Veiller à assurer l'ouverture à la mixité dans l'équipe
- Renforcer l'équipe d'encadrement
- Trouver une solution sur le problème du transport des joueurs, faute de véhicule disponible
- Pérenniser la reconstruction d'une nouvelle équipe
- Poursuivre la collaboration avec la RAAL

### Groupes de parole des usagers

- Poursuivre le travail sur le bien-être en espérant l'intégrer dans le programme de formation du Relais Social
- Explorer le travail possible de l'expression artistique en tant que vecteur/canalisateur des émotions

### Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi

- Organiser la communication des résultats obtenus avec la collaboration des chercheurs UCL, la Fondation Roi Baudouin et l'OWSA
- Répondre aux questionnements éventuels des partenaires et des Autorités par suite des résultats dévoilés
- Travailler sur les réponses à adapter, suite aux résultats et ce en collaboration avec le réseau local, pour une meilleure prise en charge du public et pour tenter ainsi de diminuer le phénomène

## COMMENTAIRES

L'année 2023 a été assez intense au niveau des attentes pesant sur le Relais social.

De nombreux appels à projets ont nécessité des prises de contacts en dehors du partenariat habituel. Un travail considérable a été mené dans le cadre de l'appel à projets « Territoire Zéro Sans-Abrisme » au sein duquel nous avons déposé 9 actions. 4 d'entre elles ont été retenues et font l'objet d'un financement Wallon.

C'était aussi l'opportunité de renforcer l'équipe du Housing First via le projet Fédéral de « Nouvelles Trajectoires HF-Empowerment ».

Le Housing First a continué de se déployer et les résultats sont encourageants malgré des moyens limités sur le terrain. Nous développons le travail de l'affiliation sociale.

Le Relais social a procédé à l'acquisition d'une maison à dédier au Housing First. En 2024, nous aurons des travaux à effectuer avant sa mise en location via une collaboration avec l'A.I.S. Logicentre.

La captation de logements se poursuit malgré le contexte de crise du logement que nous connaissons tous en Wallonie. Des résultats positifs sont engrangés via l'investissement de notre capteur local.

Outre ses missions habituelles, notre chargé de projets a mené tout un travail de redynamisation autour du projet Younited via la nouvelle collaboration avec la RAAL. En compagnie de la Coordinatrice adjointe, s'est aussi mené tout le travail utile à la pratique du dénombrement sur La Louvière. Nous avons hâte d'en découvrir le résultat.

Nous avons rencontré un problème avec notre agent chargé de l'accompagnement intensif des primo arrivants en rue et un licenciement a été nécessaire. En 2024, nous serons en mesure de reprendre ce projet bien utile aux usagers désireux de collaborer.

Au niveau des soutiens des projets locaux, s'il devient toujours plus complexe d'envisager un financement optimal des différents services, nous couvrons au maximum les actions spécifiques des services qui ont leur importance dans l'aide aux plus démunis. Les résultats des opérateurs sont bien là. Nous soulignons aussi la très bonne reprise de l'abri de nuit par le C.P.A.S. Louviérois ainsi que celle du centre d'accueil de jour par l'A.S.B.L. « L'Abri ».

C'est globalement un réseau toujours bien actif qui fonctionne au plus près des besoins des usagers.