

*Association Chapitre XII
Le Relais Social Urbain de La Louvière
Régie par la loi du 8/07/1976*



*Rapport d'activités et d'évaluation du travail réalisé par la
Chargée de projets - Année 2018*

« Première approche d'un travail de réseau intégré dans le
secteur de l'errance »

Giuseppina Russo, Chargée de projets

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout



Avec le soutien de
la



Wallonie

Il est un âge où l'on enseigne ce que l'on sait; mais il en vient aussi un autre où l'on enseigne ce que l'on ne sait pas : cela s'appelle chercher.

Vient peut-être maintenant l'âge d'une autre expérience : celle de désapprendre, de laisser travailler le remaniement imprévisible que l'oubli impose à la sédimentation des savoirs, des cultures, des croyances que l'on a traversés.

Cette expérience a, je crois, un nom illustre et démodé, que j'oserai prendre ici sans complexe, au carrefour même de son étymologie : Sapientia.

Nul pouvoir, un peu de savoir, un peu de sagesse, et le plus de saveur possible. »

Roland Barthes (extrait de la leçon inaugurale prononcée au collège de France, le 7 janvier 1997)

Table des matières

1. Les missions de la chargée de projets	4
1.1 Le contexte	4
1.2 Rappel des objectifs fixés à l'agent pour l'année 2018	6
2. Réalisations sur le terrain	8
2.1 Travail de concertation	8
2.2 Conférences et colloques	10
2.3 Formations de l'agent	12
2.4 Animations avec le réseau	16
2.5 Plans saisonniers	17
2.6 Rôle d'observatoire de la précarité	19
2.7 Collaboration avec le réseau en Santé mentale « Mosaïque »	20
2.8 Communication	21
2.9 Création d'un espace d'expression collective pour les bénéf.	21
2.10 Belgian Homeless Cup	22
2.11 Etude sur les jeunes en errance	24
2.12 Animation de réunions en soutien à la Coordination Générale....	24
3. Divers	25
3.1 Projet Bientraitance	25
4. Perspectives	25
5. Conclusions	28
6. Commentaires du Coordinateur	28

1. Les missions de la chargée de projets

1.1 [Contexte](#)

En septembre 2014, la fonction de "Chargé 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 "Chargé 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	
<i>Participation transversale</i>	Mission de questionnement du sens des actions du Relais Social.
<i>Travail de concertation</i>	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.
<i>Aide à la découverte</i>	Alimenter, réactualiser les outils informatifs créés, organiser des visites institutionnelles, inviter des représentants de structures - Aller vers les expériences novatrices.
<i>Plans saisonniers</i>	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, ...)
<i>Rôle d'observatoire de la précarité sociale</i>	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.

<i>Communication</i>	En étroite collaboration avec l'agent administratif : création d'un site internet dédié au Relais Social (Alimentation, suivi, mises à jour d'informations).
Missions en lien avec les usagers du réseau	
<i>A la rencontre des usagers</i>	Poursuite du travail mené au sein des groupes de parole des usagers en fonction des attentes spécifiques pouvant mener à une action concrète.

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, 2 autres missions ont été attribuées 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 ;
- L'animation des réunions cliniques autour du Centre d'accueil de jour (Coordination des acteurs du réseau oeuvrant au bon fonctionnement du dispositif);

En 2017, une nouvelle mission s'est ajoutée vu l'expérimentation du projet Belgian Homeless Cup. Il s'agit ici de coordonner les différents services actifs et d'assurer l'encadrement des joueurs.

Mandy DESTERBECQ avait rejoint l'équipe le 1er octobre 2014 et s'était très vite montrée active et efficace.

Soucieuse de relever un nouveau défi dans le secteur de l'aide à la Jeunesse, notre Chargée de projets s'en est allée le 20 mars 2018.

Ce départ précipité a pris de cours la Coordination générale en pleine période chargée d'évaluation annuelle des projets et d'évaluation finale du Plan Grand Froid 2017-2018.

Il faut nécessaire d'organiser un nouvel examen de recrutement pour espérer trouver le plus rapidement possible un agent.

Les épreuves se déroulèrent fin avril-début mai.

Parmi 11 candidats retenus pour l'examen écrit, 7 purent présenter l'épreuve orale.

Le 1er juin 2018, Giuseppina RUSSO, lauréate des examens, débutait sa nouvelle mission au sein de notre équipe.

Considérant qu'elle avait tout à apprendre, une priorité fut fixée sur :

- Les plans saisonniers et statistiques y liées,
- La reprise de la coordination de projet BHC,
- S'imprégner des travaux réalisés dans le cadre des jeunes en errance.

Nous étions conscients qu'un temps de découverte des acteurs du réseau serait indispensable en vue de s'acculturer au travail de réseau.

Au niveau de ses qualifications, notre nouvelle Chargée de projets est titulaire d'un Bachelier en Sciences Humaines et Sociales ainsi que d'un Master en gestion des Ressources Humaines obtenu à l'UCL.

L'apport du travail de la Chargée de projets constitue un levier plus qu'appréciable au regard des missions générales confiées aux Relais Sociaux.

1.2 Rappel des objectifs fixés à l'agent pour l'année 2018

<p><i>En matière de travail de concertation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir l'outil "Réunion de Coordination psychosociale" et répondre aux sollicitations du réseau et aux besoins des usagers - Poursuivre les réunions cliniques
<p><i>En matière d'aide à la découverte</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la participation aux différents colloques et conférences proposées - Faire le point sur les attentes potentielles de nos professionnels en matière de visite/découverte
<p><i>En matière de formation</i></p>	<p>Suivre les formations axées sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La problématique des jeunes. Comment travailler avec eux ? Comment les aborder ? Que faire d'une "non-demande" ? - L'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique ou psychiatrique, un approfondissement. 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. - La problématique de la santé mentale et de la communication. Comment adapter sa communication en fonction de la personnalité de l'utilisateur et de ses difficultés ?
<p><i>Au niveau des Plans saisonniers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles - Créer de nouveaux outils au besoin - Poursuivre la récolte des données hivernales permettant la constitution d'une évaluation mensuelle durant le PGF

	<ul style="list-style-type: none"> - Apporter des ajustements au logiciel si nécessaire et tester son efficacité
<p><i>En matière d'animations avec le réseau</i></p>	<p>Des animations sur ces thématiques seront proposées durant l'année 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite de la structure "Trempose" pour les usagers présentant des difficultés en lien avec les drogues - Organisation d'une formation sur la self-défense. Comment se protéger face à une agression physique ? - Mise en place d'une formation sur la communication adéquate avec des personnes ayant des troubles en santé mentale. Comment communiquer avec ce public ?
<p><i>En ce qui concerne le rôle de l'observatoire de la précarité</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Analyse des données
<p><i>En ce qui concerne la collaboration avec le réseau en santé mentale</i></p>	<p>Reprendre la participation au Comité Fonction 2.</p>
<p><i>Pour ce qui touche à la communication</i></p>	<p>Poursuivre le travail de communication et assurer une bonne visibilité du Relais Social et des services partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une part, en mettant à jour dès que nécessaire le site, - D'autre part, en alimentant quotidiennement la page Facebook.
<p><i>Au niveau des missions en lien avec les usagers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reprendre l'animation des groupes de paroles en collaboration avec la Maison d'accueil "L'Abri", à raison d'un atelier tous les 2 mois. Réaliser des animations en collaboration avec le Relais Santé au sein de l'ASBL "Solidarité Femmes", l'ASBL "Utopie" et le Centre d'accueil de jour "L'Etape". - Poursuivre le projet Belgian Homeless Cup et organiser un tournoi sur La Louvière - Aller à la rencontre des sans-abri et évaluer leur ressenti par rapport à ce qui existe sur La Louvière et ce qui concerne l'offre de services - Recueillir les

	témoignages et attentes. Rédiger un rapport de cette étude.
<i>En matière de recherche</i>	<p>Il s'agira de poursuivre cette étude sur les jeunes en errance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. Réalisations sur le terrain

2.1 [Travail de concertation](#)

À mon arrivée en juin 2018, les réunions de coordination psychosociale se réalisaient à la demande du réseau. Pour assurer la continuité de cet outil, nous en avons d'abord effectuée une première, ensemble avec la Coordination Générale. Aussi, un moment de relectures d'actes d'anciennes réunions fut nécessaire pour mieux appréhender la méthodologie.

Au total, 5 réunions ont été organisées à la demande des professionnels dont une à la demande d'un usager fréquentant le projet Belgian Homeless Cup. En effet, au fil d'une discussion, un usager me confiait alors sa détresse couplée à sa volonté de mettre en place des démarches pour arrêter sa consommation d'alcool et de drogues. C'est alors que je lui proposais de mettre en place une réunion de coordination psychosociale autour de sa situation pour pouvoir l'aider à trouver des pistes de solution. Cette personne m'a ensuite confié combien cette réunion lui avait été bénéfique en nous remerciant chacun. En ce qui concerne l'impact réel de cette réunion, cette personne s'est rendue au rendez-vous avec Educmobiles et entrera prochainement en institution psychiatrique pour se soigner.

Cet outil constitue une richesse indéniable pour le réseau et in fine pour les usagers. D'une part, cette méthode a le mérite d'ouvrir un lieu d'expression

nécessaire pour une prise en charge adéquate autour de l'utilisateur. Les professionnels peuvent ainsi mieux comprendre et appréhender la complexité d'une situation. Les regards des différents professionnels autour de la table se croisent et se confrontent pour permettre une compréhension plus fine et au plus proche de la réalité vécue par l'utilisateur.

Cet avantage est d'autant plus réel lorsque l'utilisateur est présent autour de la table. Il peut alors prendre part directement à la collaboration avec le réseau en clarifiant ses besoins et attentes. L'idée que l'être humain possède des ressources insoupçonnées et des capacités de résilience est importante.

Je pense qu'il est bon de laisser libre choix à l'utilisateur de participer ou non, en fonction, de sa volonté, et de ses capacités. En revanche, toute personne pour laquelle on sollicite une telle réunion doit pouvoir être mise au courant au préalable qu'une telle réunion se produit pour lui. C'est aussi une façon de montrer à la personne qu'elle n'est pas seule dans son désarroi, que d'autres personnes autour d'elle se préoccupent de sa situation et prennent soin d'elle. Parfois, certaines personnes sont tellement abîmées que les professionnels ne les sentent pas aptes à participer à une telle réunion. Néanmoins, idéalement, je pense qu'en amont de cet outil, il peut être juste également d'en parler avec la personne concernée, ne serait-ce que pour recueillir ses besoins et ses attentes, si à tout le moins, elle est en mesure de les formuler.

Outre ces considérations, il est à noter que la bienveillance et le respect sont des maîtres mots dans ce type d'intervention. En ce qui concerne le ressenti du côté de l'utilisateur assistant à ce type de réunion, il peut bien entendu varier d'une personne à l'autre. D'où l'importance de conscientiser la personne à ce qu'elle prépare aussi cette réunion de son côté. Du côté des professionnels, ceux-ci doivent se comporter avec bienveillance et respect, en évitant toutes tentatives de moralisations paternalistes inappropriées.

En outre, la force de ce processus est de pouvoir établir des ponts avec les mondes médical et psychiatrique. Or, la problématique de la santé mentale constitue une véritable pierre d'achoppement pour une prise en charge adaptée de l'utilisateur. Les professionnels, se sentant démunis voire impuissants face à certaines

situations de psychiatrie lourde, peuvent alors rencontrer des experts de la question. Ceux-ci les conseillent et les guident vers des réponses adéquates au plus proche de la réalité vécue par l'utilisateur. Les professionnels en sortent d'abord sensibilisés avec des outils concrets utiles à l'action, un plan d'action précis est alors déterminé ensuite, ils en sortent ouverts à des approches différentes de ce qu'ils avaient l'habitude de réaliser.

L'important avec cet outil, à mon sens, est que l'utilisateur prenne conscience qu'un réseau le soutienne à tout moment de son parcours. Il s'agit d'une collaboration entre le réseau et l'utilisateur où les deux parties peuvent y gagner, pour avancer ensemble dans la même direction vers le chemin de l'autonomie.

Du côté du réseau, les professionnels se sentent soutenus, rassurés, accompagnés et compris face aux écueils rencontrés dans leurs pratiques quotidiennes. Cela nous rappelle aussi que nos services ont des limites et que nous nous devons de les accepter en toute humilité.

Chacun vient avec des lunettes différentes et l'idée est de s'accorder sur une vision commune. Tout l'intérêt est d'aller à la rencontre du bénéficiaire, porter ses lunettes dans une profonde empathie et tenter de l'ouvrir à une perspective nouvelle, avec son adhésion.

Perspectives 2019 : Assurer le suivi de l'outil « Réunion de coordination psychosociale » en répondant aux sollicitations du réseau et aux besoins des usagers.

[2.2 Colloques et conférences](#)

- 11/06/2018 : Cycle de conférence RSU de Charleroi « De la sécurité sociale à l'insécurité individuelle »
- 11/09/2018 : Colloque Namur : « Vers une fin possible du sans-abrisme ? »
- 21/09/2018 : Conférence « Travailler, et puis quoi encore ? » sur les impacts des politiques d'activation : « Comment comprendre et analyser les impacts des

politiques d'activation sur les travailleurs et les rapports au travail qu'elles génèrent ? »

- 1/10/2018 : Colloque CERSO : « Logement tremplin vers la dignité »
- 11/10/2018 : Colloque sur le projet Bientraitance à La Louvière
- 25/10/2018 : RSU de Tournai : Conférence sur des outils pour accompagner les jeunes en errance
- 16/11/2018 : Pair aideance et précarité à l'UMons
- 20/11/2018 Plateforme Santé précarité à l'OSH
- 13/12/2018 : Journée Namur par RSUN et le Réseau santé Kirikou
- 17/12/2018 : Comité de concertations RSU Verviétois « Entrée dans l'âge adulte »
- 18/12/2018 : Projection du film « Rivages » sur le vécu dans la précarité à La Louvière par Bibliolouve

Perspectives 2019 : Poursuivre la participation aux colloques et conférences pertinents en lien avec mes missions. Pouvoir faire des liens avec la pratique des professionnels et ouvrir les horizons.

2.3 Formations et articulations possibles avec la pratique

- **Formation « Process communication »** organisée par la Fédération des CPAS de l'Union des villes et communes de Wallonie. *Module de 3 journées de formation en dates des 2/10, 8/10 et 23/10.*

Cette formation fut riche en enseignements. Il s'agit d'apprendre un nouveau langage pour communiquer et mieux entrer en relation avec les personnalités diverses qui constituent notre entourage professionnel et privé. Il est ainsi question de mieux comprendre aussi l'usager face à nous, sa personnalité et ce qui le met en stress pour pouvoir mieux entrer en relation avec lui, en le rejoignant sur le même canal. L'outil peut être utile dans la gestion du stress d'une personne, par exemple dans le cadre de la B.H.C.. Pareil dans l'animation de réunion, il m'est maintenant possible d'être attentive à chaque personne dans son style de communication. Mieux se comprendre soi-même aide aussi à mieux comprendre notre relation à autrui et peut permettre de fonctionner de manière positive.

- **Formation « Assuétudes »** organisée par l'ASBL Trempline, module de 2 *journées complètes en dates des 17/09, 24/09.*

Suivre cette formation m'a permis de mieux comprendre la problématique des addictions. Ce fut une formation dynamique, cela change des formations plus académiques. Même si les deux formes me correspondent. Par ce biais, j'ai pu aussi me rendre compte du travail réalisé avec ce type de public abîmé par les assuétudes et surtout déconstruire les préjugés autour des personnes dépendantes. J'ai pu découvrir un nouveau service dédié à l'accompagnement des personnes dépendantes vers l'autonomie et leur réinsertion dans la société.

En outre, dans une démarche d'ouverture réelle, les participants semblaient réellement enthousiastes d'apprendre et de remettre en question leurs savoirs via des exemples concrets et actuels amenés par la formatrice. J'observais aussi que nombreux sont les professionnels qui sont en attente d'avoir des exercices concrets à effectuer autour du processus d'apprentissage. En effet, cette méthode semble davantage les impacter que la transmission verticale d'un savoir théorique.

- *Formation « L'intervenant social face au bénéficiaire en souffrance psychique »* par le STICS, module de 3 journées de formation en dates des 18/09, 25/09, 8/10.

Cette formation fut parmi mes formations « coup de cœur » de cette année. J'ai beaucoup apprécié l'approche toute en nuance entre des savoirs conceptuels et expérientiels d'Emmanuel Nicolas. En effet, de la personne qui vit une situation précaire, à l'individu ou au groupe précaire, tout une palette de nuances existe pour analyser, décrypter ce qui caractérise la précarité, l'exclusion sociale et ses effets. Il y a également une nuance dans l'attitude à adopter face à l'usager en souffrance, l'importance de faire lien, dans une relation de confiance et de réciprocité, cela m'a intéressé dans la manière d'aborder les personnes.

Des outils ont été mis à disposition pour comprendre et analyser des situations complexes vécues par les professionnels. Ou l'idée de déconstruire des clichés. Par exemple, l'idée que la connaissance du diagnostic ne doit constituer qu'une manière de poser les balises et de développer un langage commun pour la communication entre les professionnels. Toute l'importance pour l'intervenant social d'entretenir avec l'usager une relation dans la dynamique du « donner-recevoir-rendre » selon les principes de reconnaissance mutuelle, d'équité et de justice. Dans la phase de « poser le diagnostic », en vient alors la dimension de bienveillance mutuelle entre les sujets soignants, et les sujets souffrant en se posant cette question éthique : qui, quoi, comment aider ? Au nom de qui, de quoi poser le diagnostic ?

En outre, un outil m'a particulièrement semblé intéressant : le sociogénogramme qui peut être utilisé en réunion de coordination psychosociale dans l'idée de créer un langage commun.

Le travail autour de l'analyse de pratiques professionnelles ouvre le champ des possibles de l'auto-réflexivité et c'est là tout l'intérêt.

Formation « Intelligence émotionnelle » par le CLPS Mons-Soignies, module de 2 jours de formation en dates des 8 et 9/11.

Cette formation autour du « Vivre ensemble » constitue le second coup de cœur de l'année. La complémentarité entre théorie et pratique fut enrichissante et passionnante. L'on comprend alors que notre intelligence émotionnelle, avec nos affects sont à gérer pour le bien-être individuel, personnel, et professionnel. Si l'on parvient à gérer nos émotions à titre individuel, nous parviendrons à mieux appréhender les émotions des autres, en cas de conflit par exemple. Avec le public sans-abri, il est bon de développer l'humilité de savoir juste écouter ce que la personne vient déposer, en recevant son besoin d'être accueilli dans son émotion. L'écoute active est alors essentielle, sans forcément apporter une solution clé sur porte, et encore moins un jugement ou une diversion. Voici un exemple parlant, si une personne en colère envers quelqu'un disait « je vais le frapper », donnons-lui le droit d'imaginer sa colère, l'exprimer et la vivre. Nous pourrions ainsi lui dire « si tu l'exprimes, tu ne le fais pas, mais comment ferais-tu ? » car chacun a le droit de sentir des émotions et que celles-ci soient justes à partir du moment où je la ressens, en tant qu'être humain. Il est ainsi question d'accueillir ce que l'autre vit, sans pour autant être d'accord avec ce qu'il dit. Ensuite faire un travail sur le sens de ses émotions peut être bénéfique : Quelle est ma réaction face à mes émotions ? Qu'est-ce que cela dit de moi ? Cela me maintient en vie. La méthode DESK (décrire des faits, exprimer des émotions, suggérer des solutions et amener une conséquence/conclusion) est un outil qui permet de communiquer clairement et surtout d'objectiver le contexte.

Avec l'intervention de Laurent Lievens, l'on se rend compte que le cadre existant qu'est notre société contemporaine et moderne, s'est construit contre le Vivant, que l'on a du se séparer de celui-ci, pour fonctionner en société. Ce cadre aux multiples niveaux de complexité (individuel, relationnel, groupal, organisationnel, institutionnel) produit du sous-vivre (burn-out et maladies en tout genre, perte de sens, etc.) et du sur-vivre. Il est alors nécessaire d'écouter l'élan du retour en Vivant (l'élan vital de Bergson) en nous au niveau individuel en choisissant avec sens

dans la logique relationnelle du « avec », et d'être à côté de l'autre, afin de tisser du lien dans un Vivre-ensemble construit.

Concrètement, cela signifie qu'il convient de nous rapprocher du Vivant à notre échelle. Il conviendrait ainsi, de comprendre tout l'enjeu du lien de solidarité, du lien social. Des activités de bien-être pour se reconnecter à Soi seraient les bienvenues d'autant plus pour ce public abîmé. Offrir un moment de soins où l'utilisateur se poserait dans un lieu sécurisant et bienveillant. Des outils comme la méditation ou le yoga pour apprendre à gérer leurs émotions et entrer dans un nouveau rapport à la vie et au monde.

Perspectives 2019 :

Suivre une formation en lien avec la problématique de la santé mentale dont :

*« **Passage à l'acte, gestion de la crise et de la violence** » organisée par la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri.* Mon objectif est d'aller chercher des outils/tips pour adopter une attitude adéquate face à un usager en situation de crise. Ces outils pourraient être diffusés au sein du réseau dont le Centre de jour l'Etape qui se questionne souvent sur ces enjeux, ainsi que dans le cadre de la Belgian Homeless Cup lors d'un éventuel conflit. Acquérir des outils permettant une approche plus sereine avec les personnes présentant des troubles psychiques importants est indispensable pour un public de plus en plus abîmé. Comprendre une situation de violence et pouvoir acquérir également des outils de gestion de crise constitue un dernier objectif.

J'aimerais suivre une formation autour de la **gestion de projets** afin de pouvoir acquérir des outils pour évaluer le sens du projet, l'atteinte des objectifs et les méthodes de travail. En outre, la problématique du **travail en réseau** peut être intéressante également avec des outils pour renforcer la coopération des acteurs.

Enfin, dans le cadre de l'étude sur les jeunes en errance, j'aimerais participer aux prochaines portes ouvertes organisée par le groupe de travail du Relais Social Urbain de Tournai. Cela me permettrait de mieux comprendre le fonctionnement des services du secteur de la jeunesse.

2.4 Animations avec le réseau

21 septembre 2018 : Marche citoyenne et solidaire pour la journée mondiale de la Paix

Annulé faute de participant.

Le vendredi 21 septembre se déroulait une activité « Marche citoyenne et solidaire pour la journée mondiale de la Paix » organisée dans le cadre des 20 ans du CeRAIC. Il s'agissait d'une rencontre avec des associations partenaires et leur public autour d'une marche solidaire agrémentée d'animations de sensibilisation, de chants et se terminant par la visite de l'écomusée de Bois-du-Luc, site minier témoignant des parcours migratoires des travailleurs ainsi que des brassages culturels engendrés par la mine.

Nous avons eu l'idée de participer à cette journée symbolique avec l'équipe de la Belgian Homeless Cup. Les joueurs étaient partants. En revanche, il fut difficile de mobiliser une équipe d'accompagnants pour une dizaine de joueurs, cette journée ne s'est donc pas concrétisée.

Ce type d'évènements est particulièrement important pour notre public cible. Il permet de faire le pont avec le monde extérieur, tellement éloigné pour ce public typiquement exclu et en marge de la société.

Dignité humaine.

Le droit à la culture est souvent sous-estimé. Or, il constitue un droit inestimable. Les personnes pauvres sont trop souvent considérées comme n'ayant que des besoins primaires, liés à la survie. Il est en effet indispensable d'avoir un toit, de se nourrir, de se soigner. Ce n'est pas cependant pas suffisant pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Participer à la culture nous fait porter un autre regard sur nous-mêmes.

→ On ne peut faire avancer la dignité sans droit à la culture.

Outre la consommation culturelle à proprement parler, les personnes précarisées ont d'autres aspirations. Elles sont porteuses de culture et veulent l'exprimer, elles

sont des sujets pensants et agissants qui donnent vie à au vivre ensemble et donc aussi à la culture.

Liberté.

Pauvreté se caractérise par l'absence de liberté, les personnes pauvres doivent constamment se justifier pour obtenir une allocation, elles subissent le regard d'autrui et sont dépendantes des autres.

La culture parce qu'elle rend possible l'expression, la parole, le dessin, l'écrit, la musique, la danse, est un chemin de liberté. Elle permet de dire soi-même qui on est, de se penser comme sujet libre, et **elle renforce la liberté de chacun de réaliser ce à quoi il aspire.**

Perspectives 2019 :

Proposer des animations culturelles et didactiques de découverte de projets.

[2.5 Plans saisonniers](#)

- *Durant le Plan Canicule, j'ai eu l'occasion de/d' :*

- **réaliser des mises à jour des informations des différents outils ;**

Avant ce plan saisonnier, j'ai pris le temps de contacter l'ensemble des partenaires afin d'actualiser les données et informations précieuses (adresse, numéro de téléphone, offre de services). Cette année, l'offre de services s'est élargie grâce aux hôpitaux de la région qui ont accepté de proposer gratuitement de l'eau aux personnes démunies. Il convenait d'ajouter cette nouvelle offre sur la cartographie.

- **imprimer les outils et les distribuer auprès des différents partenaires** afin de s'assurer qu'ils soient bien accessibles aux usagers ;
- **distribuer moi-même ces outils lorsque je croisais un sans-abri ;**

- **afficher les outils aux endroits stratégiques** (vitrines de magasins de la région)
- **diffuser les informations utiles liées au Plan Canicule** (avertissement chaleur, SOS orages, prévention,...) via nos canaux de communication (page Facebook, site Internet, mails...);
- **participer et représenter le Relais Social Urbain** à une réunion de la Ville autour de l'élaboration d'un plan S.O.S Canicule;
- **être interviewée par Antenne Centre** au sujet du Plan Canicule.

- *Durant le Plan Grand Froid, j'ai eu l'occasion de/d' :*

- **réaliser des mises à jour des informations des différents outils ;**

En anticipation du Plan Grand froid, j'ai pris le temps de contacter l'ensemble des partenaires afin de m'assurer que les informations reprises dans nos documents sont d'actualité et je les ai mis à jour, au besoin.

- **diffuser nos outils via nos canaux de communication** (page Facebook, site Internet, mails, ...);
- **organiser et participer à une collecte de dons** (réservation de la salle, autorisations communales);
- **récolter des données hivernales et constitution d'un rapport mensuel ;**

Chaque début des mois du Plan Grand Froid, je récolte les données quantitatives et qualitatives des différents projets afin d'en constituer un rapport d'évaluation mensuel. Pour ce faire, des rencontres avec les différents partenaires sont nécessaires afin de valider les données.

- **participer aux réunions des plans saisonniers** (préparatoire, intermédiaire et finale) en assurant un soutien dans la réflexion autour des débats et situations de prise en charge hivernale ;
- **mise en exergue de tendances** (tableaux comparatifs sur différentes années) et commentaires d'analyse ;
- **assister à l'ouverture du Bar à soupe** afin de représenter le partenariat avec le Relais Social Urbain en réalisant un discours d'introduction.

Perspectives 2019 :

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

2.6 Rôle d'observatoire de la précarité

Dans le cadre du rôle d'observatoire de la précarité en Wallonie du RSULL, j'ai l'occasion de récolter auprès des opérateurs, les données statistiques d'utilisation des services du réseau et de profil des usagers accueillis, 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'Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS) en 2018.

Trois réunions se sont tenues à l'I.W.E.P.S. Je me suis rendue à deux d'entre elles, et je n'ai pas pu me rendre à la dernière étant donné qu'il m'était confié d'animer une réunion sur le logiciel Statistiques le même jour. Le Coordinateur général y a alors participé et m'a assuré le retour d'informations. Une rencontre supplémentaire s'est concrétisée avec Olivier COLICIS, responsable à l'IWEPS de la tenue des données pour les Relais Sociaux Urbains, afin de comprendre le fonctionnement de la récolte de données propre à l'IWEPS.

En outre, à mon arrivée, j'ai également rencontré Patrick YANS, le concepteur du logiciel statistique que nous utilisons.

La récolte des données fut fastidieuse étant donné que nous avons rencontré des soucis au niveau de certains résultats et totaux qui ne correspondaient pas

à la réalité vécue par les services partenaires. Une réunion avec Monsieur YANS fut enclenchée et certaines distorsions ont pu être comprises.

Perspectives 2019 :

- Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) en s'appropriant complètement le logiciel et en développant des automatismes ;
- Traitement des données et fixation des tendances avec dextérité ;
- Analyse peaufinée des données.

[2.7 Collaboration avec le Réseau en santé mentale « Mosaïque » \(Région du Centre et de Charleroi\)](#)

La reprise de la participation au **Comité de fonction 2** s'est concrétisée cette année. Ledit Comité traite de la réalité des équipes mobiles 2A-2B et des articulations utiles avec les autres services partenaires.

En 2018, la réunion à laquelle je devais participer a été annulée et je devrais donc patienter jusqu'en 2019 pour pouvoir intégrer les travaux.

Perspectives 2019 :

- Intégrer le Comité de fonction 2,
- Nourrir le réseau des échanges de pratiques professionnelles,
- Assurer un rôle de relais des réalités et problématiques rencontrées par nos professionnels et usagers.

2.8 Communication

Le site Internet et la page Facebook constituent nos principaux outils de communication. Ils nous permettent d'assurer une visibilité externe de notre travail de réseau.

Notre page Facebook comptabilise de nouveaux utilisateurs depuis l'an passé. Nous sommes passés de 467 membres à 747 cette année. Celle-ci est régulièrement alimentée de partages et publications liées à la problématique du sans-abrisme. A travers cette page, nous jouons aussi un rôle d'information et de déstigmatisation du public sans-abri.

Au niveau de notre site, celui-ci est mis à jour. Il demeure une source précieuse d'informations au sujet du Relais Social ainsi que pour l'ensemble de ses partenaires.

Outre l'aspect communication Web, il est aussi question de révéler et mettre en lumière l'existence du Relais Social de La Louvière et son précieux travail de réseau, simplement via le bouche-à-oreille lors de rencontres informelles et/ou formelles. A ce titre, des cartes de visite pourraient être créées.

Perspectives 2019 :

- Poursuivre le travail de communication et assurer une bonne visibilité du Relais Social et des services partenaires en mettant à jour le Site et en alimentant la page Facebook d'informations pertinentes.

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

Cette année écoulée, aucun groupe de parole n'a été organisé. D'une part, en raison principalement de l'absence de l'éducatrice de la Maison d'accueil l'Abri et d'autre part, de l'importance pour moi-même d'avoir les outils pour mener ce travail à bien.

Dans le cadre d'une formation sur l'intelligence émotionnelle, j'ai pu prendre les coordonnées d'une personne de contact au sein de Picardie Laïque. Une rencontre fut organisée et j'ai pu être sensibilisée à la méthode Prodas. Des informations pour approfondir le sujet m'ont été envoyées et un travail de recherche va pouvoir s'entamer. En outre, lors de cette formation sur l'intelligence émotionnelle, j'ai pu également toucher à des jeux et outils pour travailler le vivre ensemble dans un collectif.

Néanmoins, dans le cadre de la Belgian Homeless Cup, un groupe Facebook d'expression fut créé.

Perspectives 2019 :

- Concrétiser 3 groupes de parole dans le réseau, sur les thématiques du bien-être et des MST en collaboration avec le Relais Santé.

2.10 [Belgian Homeless Cup](#)

Le projet BHC se poursuit sous le vent d'une nouvelle dynamique insufflée à mon arrivée. L'année s'est écoulée avec son lot de surprises. Des tournois remportés, des défaites, des blessés, mais surtout des joies collectives et un travail individuel d'expression corporelle, dans un environnement sécuritaire. Le sport, et notamment le foot, est un excellent outil d'expression par le corps, là où les mots sont parfois de l'ordre de l'indicible. Un noyau stable s'est formé, seulement 2-3 anciens sont encore là, mais aussi de nouvelles têtes ont pointé leur nez. Une Charte des valeurs modulable a été créée afin de maintenir un projet autour de valeurs. L'essentiel dans ce projet reste le sentiment d'appartenance et l'estime de soi. Pour ce premier, nous avons créé un groupe facebook, lieu d'expression entre les joueurs, et l'équipe encadrante. Cette page est souvent utilisée par tous.

J'organise et assiste aux entraînements hebdomadaires, ainsi qu'aux tournois.

Il y a eu plusieurs tournois cette année :

- Houdeng, le 25/04/2018

Ce tournoi fut organisé par l'équipe de la Coordination générale, faute de chargée de projets présente. L'équipe a collaboré avec les Maisons de quartier qui ont invité parents et enfants à participer à l'évènement.

- Anvers, le 27/06/2018
- Tongerlo, les 5 et 6/11/2018

Ces trois derniers tournois se sont concrétisés sans la moindre embûche. Et avec beaucoup de plaisir autant de la part des joueurs que de l'équipe encadrante.

7 réunions ont également été organisées pour discuter de l'organisation de certains évènements :

- le 7/06/2018 ;
- le 4/09/2018 ;
- le 21/09/2018 ;
- le 16/10/2018 ;
- le 26/10/18 ;
- le 8/01/2019 ;
- le 1/03/2019.

Perspectives 2019 :

- Participer à la formation « Coach the Coach » organisée par la BHC
- Se procurer un nouvel équipement pour le personnel encadrant mais aussi pour le fonctionnement général (matériel, ballons, chaussures) ;
- Poursuivre la même dynamique avec notre club partenaire, le RFC Houdinois ;
- Organiser une rencontre sportive et culturelle avec le Parlement ;
- Tenter de solliciter de nouveaux sponsors.

2.11 [Etude sur les jeunes en errance](#)

Cette année, j'ai eu l'occasion de m'intéresser de plus près à la problématique des jeunes en errance pour essayer d'y broser les contours. J'ai ainsi découvert le travail déjà effectué au sein du Réseau, et me suis aussi penchée sur les études réalisées dans les autres Relais Sociaux. Cette première mise en abîme me permet de mieux appréhender les enjeux, et de pouvoir envisager des pistes de réflexion pour la suite de notre étude, à La Louvière. J'y ai découvert une thématique passionnante et complexe.

Via la Belgian Homeless Cup, j'ai l'occasion d'approcher ce public jeune abîmé. Par une relation de confiance qui s'installe, je me rapproche un peu plus de leur réalité. Je comprends qu'on arrive à la rue à cet âge, parfois par un concours de circonstances malheureuses ; souvent par un processus multicausal. Des parcours de rupture familiale, des sorties d'institutions mal réussies, une perte de repères, une absence de figures de référence, ...

Perspectives 2019 :

- Entamer le recueil de données via la mise en récit (première approche par la BHC) ;
- Entamer un travail de co-construction d'une méthodologie avec les autres Relais Sociaux ;
- Participer à la journée de formation « Ailer les mythes » dispensée par SSM UCL Chapelle-au-champs avec la présentation d'une étude sur les jeunes en errance par le Forum de Bruxelles.

2.12 [Animation de réunions en soutien à la Coordination Générale](#)

En l'absence du Coordinateur général ou lorsqu'il était sur un autre front lié à nos missions, j'ai été amenée à animer une réunion spécifique :

- une réunion de coordination psychosociale.

En outre, j'ai eu l'occasion de représenter le Relais Social Urbain lors de divers évènements :

- Lors de l'ouverture du bar à soupe de la Croix-Rouge où j'ai été amenée à effectuer une intervention durant l'inauguration de ce nouveau dispositif ;
- Lors d'une réunion Plan Canicule organisée par la Ville ;
- Lors de l'évènement Vitaville où nous avons demandé à nos partenaires présents de placarder des affiches pour l'appel aux dons hivernal.

3. Divers

3.1 [Projet Bienveillance](#)

Durant cette année, j'ai eu l'occasion de contribuer au Projet Bienveillance, un projet sur la précarité des familles me tenant particulièrement à cœur. J'ai ainsi participé à la plupart des réunions de relecture pour y apporter mes remarques constructives et m'enrichir de ce précieux travail de réseau. En outre, j'ai pu apporter mon aide lors de l'organisation du colloque où, avec mes collègues, nous avons accueilli le public.

4. Perspectives

Nous reprenons ici les objectifs énumérés dans ce rapport :

En matière de travail de concertation :

- Assurer le suivi de l'outil « Réunion de coordination psychosociale » en répondant aux sollicitations du réseau et aux besoins des usagers.

En matière d'aide à la découverte :

- Poursuivre la participation aux colloques et conférences pertinents en lien avec mes missions. Pouvoir faire des liens avec la pratique des professionnels et ouvrir les horizons.
- Proposer des animations culturelles et didactiques de découverte de projets.

En matière de formation :

- Suivre des formations en lien avec la problématique de la santé mentale dont :

« Passage à l'acte, gestion de la crise et de la violence » organisée par la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri.

- Suivre une formation en lien avec ma fonction de chargée de projets « Evaluer mon projet, mode d'emploi » organisée par l'asbl STICS.

En ce qui concerne les plans saisonniers :

- Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles ;
- Créer des nouveaux outils, au besoin ou améliorer qualitativement les outils ;
- Elargir l'offre de services ;
- 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 :

- Organisation d'une formation sur la self-défense. Comment se protéger face à une agression physique ?

Au niveau du rôle d'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) en s'appropriant complètement le logiciel et en développant des automatismes ;
- Traitement des données et fixation des tendances avec dextérité ;
- Analyse peaufinée des données.

En ce qui concerne la collaboration avec le réseau en santé mentale :

- Intégrer le Comité de fonction 2 ;
- Nourrir le réseau des échanges de pratiques professionnelles ;
- Assurer un rôle de relais des réalités et problématiques rencontrées par nos professionnels et usagers.

Pour ce qui touche à la communication :

- Poursuivre le travail de communication et assurer une bonne visibilité du Relais Social et des services partenaires en mettant à jour le Site et en alimentant la page Facebook d'informations pertinentes.

Au niveau des missions en lien avec les usagers :

- Concrétiser 3 groupes de parole dans le réseau, sur les thématiques du bien-être et des MST en collaboration avec le Relais Santé.

En matière de recherche :

- Entamer le recueil de données via la mise en récit (première approche par la BHC) ;
- Entamer un travail de co-construction d'une méthodologie avec les autres Relais Sociaux ;
- Participer à la journée de formation « Ailer les mythes » dispensée par SSM UCL Chapelle-au-champs avec la présentation d'une étude sur les jeunes en errance par le Forum de Bruxelles.

5. Conclusions

Cette première année dans le secteur de l'errance fut riche en apprentissages et découvertes. La rencontre avec le public des plus démunis m'apporte énormément professionnellement, y compris sur le plan personnel et je suis heureuse de contribuer chaque jour à cette mission qui m'a été confiée, en juin dernier. Il est avant tout question de faire lien avec ce public, et d'établir une relation de confiance dans la réciprocité.

Le travail de relais en tant que travail d'orientation sociale, implique une connaissance des services et la création d'un lien préalable avec la personne dans une relation de proche en proche (en étoffant son carnet d'adresse aussi...); voilà tout l'enjeu du travail de réseau.

Cette mission de chargée de projet que j'occupe ici, constitue une opportunité indéniable pour mieux comprendre la problématique du sans-abrisme et pouvoir y apporter sa pierre à l'édifice avec sens. A la fois, par le travail de recherche et de formations qui complète le versant « réalité de terrain » via notamment la Belgian Homeless Cup, bientôt les groupes de parole. Le travail réalisé dans les réunions de coordination psychosociale est également très riche et permet de confronter la pluralité des regards des professionnels autour d'une situation complexe et co-construire un langage commun dans l'intérêt de l'utilisateur, auquel on attribue une place centrale dans la relation.

6. Commentaires du Coordinateur

Le cursus particulier de notre nouvel agent a montré d'autres clés de lecture intéressantes autour de l'appréhension de ses missions.

Nous sentons chez Giuseppina RUSSO une forte motivation dans son travail et constatons son grand intérêt à faire des liens entre études philosophiques et socio-psychologiques et son ancrage progressif sur le terrain.

De même, nous pensons que notre jeune agent dispose d'une solide marge de progression.