

1. Les missions de notre chargée de projets

1.1. Le contexte

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

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

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

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

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

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

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

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

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 2017

Au niveau des plans saisonniers :

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

En matière d'animations avec le réseau :

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

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

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

En ce qui concerne la collaboration avec le Réseau en santé mentale

- Participer au Comité de fonction 2.

Pour ce qui touche à la communication :

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

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

Au niveau des missions en lien avec les usagers :

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

En matière de recherche :

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

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

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

2. Réalisations sur le terrain

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

2.1. Travail de concertation

Réunions de coordination psycho-sociale

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

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

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

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

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

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

Dès la première rencontre de 2016, nous avons inclus l'usager au centre de son processus et nous l'avons intégré de manière systématique aux rencontres. Les bénéficiaires deviennent ainsi acteurs de leurs parcours. La possibilité leur est

offerte d'exprimer leurs besoins et attentes personnelles et non celles des professionnels.

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

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

En 2017, 10 demandes de réunions ont été introduites par nos partenaires :

- 5 concernaient des « suivis » de situations les **15/03, 16/03, 19/06, 23/06 et 15/09/2017 ;**
- 5 ont donné lieu à des concertations les **27/01, 21/04, 12/05, 30/06, 20/11/2017.**

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

Réunions cliniques

Les professionnels de 1^{ère} ligne, émettaient de plus en plus de souhait de relancer des réunions cliniques. Il s'agit de rencontres avec quelques intervenants pour échanger autour des situations qu'ils rencontrent dans leur quotidien avec les usagers. En une séance nous abordons les situations de plusieurs usagers, et relayons les informations importantes et utiles. Les usagers ne sont jamais présents à ces réunions.

Les séances ont lieu un lundi sur deux :

9/10, 23/10, 09/11, 20/11, 04/12 et 18/12/2017.

Perspectives 2018 :

- *Maintenir l'outil « Réunion de Coordination psychosociale » et répondre aux sollicitations du réseau et aux besoins des usagers ;*
- *Poursuivre les réunions cliniques.*

2.2. Conférences et Colloques

Dans le cadre de la fonction, il est important de s'alimenter et de se documenter sur la question du sans-abrisme.

Dans ce contexte, j'ai donc participé à **6 conférences/colloques** en 2017.

En voici le détail :

- Le 23 février 2017 : « Equipes mobiles de psychiatrie: réforme belge des soins en santé mentale » organisé par le C.H.U. de Charleroi ;
- Le 14 mars 2017 : « Justice migratoire justice sociale » organisé par Solidarité Mondiale et le MOC ;
- Le 14 juin 2017: « Quelle politique pour les Roms en Wallonie ? » organisé par le CeRAIC ;
- Le 12 octobre 2017 : Colloque du Crésam – « Les laissés pour compte » au Palais des Congrès à Namur ;
- Le 26 octobre 2017 : « Prendre soin de la dimension parentale » organisé par le Centre psychiatrique de Saint-bernard à Manage ;
- Le 21 novembre 2017 : « L'implication des jeunes et de leurs proches au sein du réseau d'aide et de soins » organisé par la Plateforme de concertation en sante mentale des Régions du Centre et de Charleroi.

Perspective 2018 :

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

2.3. Formations de l'agent

La Coordination générale ainsi que les instances décisionnelles du Relais Social, encouragent la formation des membres de l'équipe. Les formations suivies sont liées aux missions remplies par les agents.

Dans ce cadre, j'ai souhaité suivre 5 formations distinctes, soit un total de 84 heures.

En voici le détail :

Formation « Dynamisez vos réunions d'équipe », organisé par le Centre de Ressources Pour le Social (Formatrice : Jacquemin Nathalie).

Cette formation propose des outils jeux-cadres adaptés aux réunions. Cela permet de développer la créativité et la participation des collaborateurs.

Journée très riche car nous avons eu l'opportunité de tester directement les jeux-cadres et d'y apporter les contenus en fonctions de nos propres besoins.

1 journée : 03 octobre 2017.

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

Un perfectionnement très enrichissant permettant d'ancrer les acquis de la précédente formation de perfectionnement suivie en 2016. Nous avons eu l'occasion de pratiquer de nombreux exercices pour utiliser au mieux cet outil.

3 journées complètes : le 18 octobre, le 07 novembre et le 7 décembre 2017

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

Suite aux deux journées_ les 15 et 29 novembre 2016. Une journée complète, le 21 mars 2017, a permis de faire le point sur l'utilisation de l'outil.

1 journée complète: 21 mars 2017

Cet outil permet vraiment d'appuyer sur la participation active de la personne et la coordination des interventions afin de permettre la planification et la prestation concertée des services nécessaires pour répondre aux besoins de cette personne afin de favoriser ou de maintenir son intégration sociale tout en assurant sa protection. Il me semble pertinent et utile mais il n'est pas toujours facile à utiliser.

Formation « L'intervenant social face aux bénéficiaires en difficultés psychologiques et/ou psychiatriques, dispensées par Luc Van HUFFEL via l'Union des Villes et Communes de Wallonie

De plus en plus d'intervenants sociaux sont amenés à rencontrer des personnes dont la demande sociale est complexifiée par des difficultés psychologiques, voire psychiatriques. Leur accompagnement s'avère bien souvent difficile.

Cette formation a permis d'aborder les questions telles que : Comment accompagner les usagers en fonction de leur personnalité et/ou de leur

fonctionnement pathologique ? Comment bien différencier la maladie mentale et la souffrance psychologique ? Quelle intervention choisir entre l'accompagnement social et la psychothérapie ?

3 journées complètes : 18, 19 mai et 16 juin 2017

Formation « Mieux vivre ses émotions au travail » dispensé par le STICS

Un perfectionnement très enrichissant permettant d'ancrer les acquis de la précédente formation de perfectionnement suivie en 2016.

3 journées complètes : 12, 19 et 26 janvier 2017

Perspectives 2018

Si possible, suivre des formations axées sur :

- 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 ?

2.4. Animations avec le réseau

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

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

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

07 mars 2017 : Journée d'échanges sur la thématique des assuétudes

40 participants

Les intervenants sont quotidiennement confrontés à des situations problématiques de consommation. Ils sont régulièrement en questionnement par rapport aux attitudes à adopter et aux risques encourus par les usagers dans le cadre de leur pratique.

Cette journée a permis de répondre à des interrogations, mais aussi à renforcer la capacité d'écoute et de dialogue face aux consommateurs et non consommateurs.

19 septembre 2017 : Matinée questions et réponses sur le logiciel de collaboration

8 participants

Cette matinée a permis aux intervenants utilisant notre logiciel informatique, de poser une série de questions et/ou de remarques au créateur du logiciel, Monsieur Yan Patrick.

23 octobre 2017 : Visite de « Babelkot », Café solidaire

4 participants

Ce lieu se veut lieu d'accueil et de rencontre pour tous ceux qui souffrent d'isolement ou de solitude.

14 décembre 2017 : Visite de l'épicerie sociale d'Ecaussinnes

Visite annulée faute de participant.

Perspectives 2018:

Des animations sur ces thématiques seront proposées durant l'année 2018

- Visite de la structure « Trempose » pour les usagers présentant des difficultés en lien avec les drogues ;
- Organisation d'une formation sur le self défense. Comment se protéger face à une agression physique ?
- Mise en place d'un colloque sur la communication adéquate avec des personnes ayant des troubles en santé mentale. Comment communiquer avec ce public ?

2.5. Plans saisonniers

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

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

En 2017, la Coordination générale a organisé **5 réunions pour les Plans Saisonniers** :

- *24 janvier 2017* : Bilan intermédiaire du PGF 2016-2017 ;
- *20 avril 2017* : Evaluation finale du PGF 2016-2017 ;
- *06 juin 2016* : Réunion préparatoire du Plan Canicule 2017 ;
- *24 octobre 2016* : Evaluation du Plan Canicule 2017 ;
- *24 octobre 2016* : Réunion préparatoire du PGF 2017-2018.

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

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

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

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

- De créer de nouveaux outils

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

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

Diffusion chaque semaine du bulletin prévisionnel

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

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

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

Depuis le 01 janvier 2017, nous utilisons notre logiciel informatique. Il s'agit en sorte

d'une année « test » pour ce logiciel. Cela nous permettra de voir ce qu'il faut modifier ou adapter.

Mais aussi :

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

Perspectives 2018 :

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

2.6. Rôle d'observatoire de la précarité

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

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

Une réunion s'est tenue à l'Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique en 2017 et étant absente à la date fixée, c'est le Coordinateur général qui y a participé.

Dans notre rôle d'observatoire, en mars 2017, nous avons fourni à l'IWEPS les données de profil et d'utilisation 2016 nécessaires.

Comme je le citais dans le chapitre précédent, mise en place d'un système de récolte de données type « logiciel de collaboration », depuis janvier 2017, nous utilisons un logiciel commun pour l'encodage des données.

Perspectives 2018:

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

2.7. Collaboration avec le Réseau en santé mentale « Mosaïque » (Région du Centre et de Charleroi)

Le Coordinateur général et la capteuse de logement participent déjà au Comité de Fonction 5 de ce réseau, synergisé avec le groupe logement du Relais Social.

Une des perspectives 2017 était d'intégrer le Comité de Fonction 2.

J'y suis allée une seule fois le 23 mars. Ensuite il y a eu des séances reportées car il y a eu un changement de coordinatrice. Lorsque les groupes ont repris, le projet "Belgian Homeless Cup" s'est lancé et les tranches horaires étaient similaires, je n'ai donc pas pu m'y rendre pour prioriser le projet socio-sportif.

Perspective 2018 :

Reprendre la participation au Comité de fonction 2.

2.8. Communication

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

Notre page Facebook compte à ce jour 467 membres. Celle-ci est régulièrement alimentée afin de partager des informations ou de solliciter les membres.

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

Perspectives 2018:

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

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

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

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

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

En 2017, peu de groupes ont été réalisés. Pour deux raisons :

- D'une part, ils se font en collaboration avec l'éducatrice, qui a été absente plusieurs semaines ;
- De seconde part, les usagers sont de moins en moins motivés à participer. Les éducateurs doivent les menacer de sanction s'ils ne viennent pas. Je trouve alors que le groupe de parole perd là tout son sens. Quel est l'intérêt de laisser un espace d'expression libre si c'est vu comme une contrainte.

3 groupes ont eu lieu en 2017 :

2 séances les **18/01 et le 06/02/2017** sur le thème de la radicalisation, du terrorisme, de l'influence médiathèque et du ressenti émotionnel. Nous avons

collaboré avec Monsieur Mansy Stéphane, Coordinateur chez Picardie Laïque, plus à l'aise sur ces thématique.

Le 19/06/2017, une animation, en collaboration avec le Relais Santé, sur l'alcoolisme et l'impact sur la santé.

Ces animations rassemblaient une dizaine de participants.

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

En cours d'année 2016, j'ai rencontré l'assistante sociale de Solidarité Femmes afin de leur proposer les animations. Cette dernière devait en discuter avec son équipe et revenir vers moi dès qu'une décision serait prise. Aucune nouvelle n'a été donnée de leur part.

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

En 2017, faute de temps à y consacrer, aucune animation n'a été faite.

Perspectives 2018 :

Il conviendra de réfléchir à l'articulation avec la réflexion sur les Jeunes en errance. Considérant qu'il y a de nombreux jeunes à la Maison d'accueil, il peut être intéressant de les rencontrer individuellement dans le cadre du récit de vie.

Belgian Homeless Cup

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

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

Le 22/02/2017 : Réunion sur la mise en place et l'organisation du projet. *Qui fait quoi et comment ?* Monsieur Lorent, de la Maison des sports, nous a donné la possibilité d'utiliser la salle Omnisports d'Houdeng tous les jeudis de 15h à 17h. Les entraînements ont donc lieu au cours de cette tranche horaire. Chaque professionnel est d'accord pour libérer un peu de son temps pour le projet. Nous fonctionnons dans un cadre sécurisé, c'est-à-dire un coach pour assurer l'entraînement, un accompagnant pour gérer l'aspect social et humain (tensions, orientations,...) et un infirmier pour assurer les soins des petits bobos.

De là, nous sommes partis à la rencontre des usagers au niveau du centre de jour, du relais santé, et de la maison d'accueil pour leur expliquer le projet et les inviter à nous rejoindre.

Le 30/03/2017 : Premier entraînement à la salle omnisports. Une dizaine de joueurs étaient présents.

Le 30/05/2017 : Réunion destinée à établir un planning pour les entraînements.

Le 29/06/2017 : premier tournoi de l'équipe à Anvers. Nous avons une équipe composée de 8 joueurs. Ce fût un agréable moment autant pour les joueurs que pour les accompagnants.

Le 11/09/2017 : Réunion destinée à établir un planning pour les entraînements.

Les 6 et 7/11/2017 : Tournoi de deux joueurs à Tongerlo. Il y avait de nouveau 8 joueurs.

Le 15/09/2017 : Réunion destinée à envisager la faisabilité de réaliser un tournoi d'une journée sur La Louvière. Il en est ressortit que les autorités y étaient très favorables. Une date et un lieu ont déjà été bloqués, le tournoi aura lieu le mercredi 25 avril 2018 au stade du RFC Houdeng à l'Avenue du Stade.

Ce projet est une véritable bouffée d'oxygène tant pour les joueurs que les professionnels. Il permet de travailler différentes notions telles que l'hygiène physique et de vie, le logement, la solidarité, le dépassement de soi, la persévérance, ...

L'équipe est systématiquement composée d'une dizaine de joueurs. Certains viennent à quelques entraînements, d'autres nous suivent depuis le début, Un véritable noyau s'est créé, développant l'esprit d'équipe et la collaboration.

En début d'année 2018, d'autres réunions auront lieu pour établir les besoins réels du tournoi.

Soutien psychologique

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

En 2016, j'ai alors proposé au Coordinateur de pouvoir libérer 4 à 5 heures par semaine de mon temps afin d'aller à leurs côtés au sein des services les soutenir et les accompagner. Ce qui a été accepté par notre Conseil d'administration.

Contre toutes attentes, en 2017, aucune demande n'a été formulée par les professionnels. Je suis donc retournée vers eux, afin de savoir le pourquoi. Selon eux, les coordinations psycho-sociales et les réunions cliniques leur apportent déjà un soutien dans leurs difficultés.

Il a été convenu avec les intervenants que je les accompagnerais sur le terrain uniquement à la demande.

Rencontre sur le terrain

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

Au niveau de la Maison d'accueil l'Abri il va m'être possible durant l'année 2018 de réaliser cet objectif. En effet, une relation de confiance s'est installée et les hébergés se livrent plus facilement.

Ensuite, pour les autres dispositifs, je compte les accompagner sur le terrain afin de connaître un peu mieux les usagers, et me faire connaître. Avoir des contacts plus fréquents avec les personnes va faciliter les relations, la communication ainsi que la relation de confiance. Une fois cela établi il me sera plus facile de pouvoir recueillir leur témoignage et ressenti.

Perspectives 2018:

- *Reprendre l'animation des groupes de paroles en collaboration avec la Maison d'accueil l'Abri, à raison d'un atelier tous les deux mois. Réaliser des animations en collaboration avec le Relais Santé au sein de « l'ASBL Solidarité Femmes », « l'ASBL Utopie ». et « L'ASBL de l'Etape »;*
- *Poursuivre 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 en ce qui concerne l'offre des services – Recueillir les témoignages et attentes. Rédiger un rapport de cette étude.*

2.10. Etude sur les jeunes en errance

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

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

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

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

En 2015, nous avons déjà impulsé quelques éléments :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Perspectives 2018 :

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

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

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

2.11. Animation de réunion en soutien à la Coordination Générale

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

- La présentation d'un midi-rencontre.

3. Perspectives

Perspectives 2018 :

Nous reprenons ici les objectifs développés dans le rapport :

En matière de travail de concertation :

- *Maintenir l'outil « Réunion de Coordination psychosociale » et répondre aux sollicitations du réseau et aux besoins des usagers ;*
- *Poursuivre les réunions cliniques.*

En matière d'aide à la découverte :

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

En matière de formation :

Suivre les formations axées sur :

- 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 ?

Au niveau des plans saisonniers :

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

En matière d'animations avec le réseau :

Des animations sur ces thématiques seront proposées durant l'année 2018

- *Visite de la structure « Trempose » pour les usagers présentant des difficultés en lien avec les drogues ;*
- *Organisation d'une formation sur le 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 ?*

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

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

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

Reprendre la participation au Comité de fonction 2.

Pour ce qui touche à la communication :

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

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

Au niveau des missions en lien avec les usagers :

- *Reprendre l'animation des groupes de paroles en collaboration avec la Maison d'accueil l'Abri, à raison d'un atelier tous les deux mois. Réaliser des animations en collaboration avec le Relais Santé au sein de « l'ASBL Solidarité Femmes », « l'ASBL Utopie ». et « L'ASBL de l'Etape »;*
- *Poursuivre 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 en ce qui concerne l'offre des services – recueillir les témoignages et attentes. Rédiger un rapport de cette étude.*

En matière de recherche :

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

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

4. Conclusions

Cette année fût riche en travail de concertation, de réseau et d'échanges avec les usagers.

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

Une nouvelle impulsion s'est insérée au sein du Relais Social.

Mandy DESTERBECQ

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

5. Commentaire du Coordinateur

Le 21/03/2018, soucieuse de relever un nouveau défi dans le secteur de l'aide à la Jeunesse, notre chargée de projets s'en est allée.

Il convient donc d'assurer son remplacement; ce qui sera le tout premier objectif du second trimestre de 2018.