

**Association Chapitre XII
Le Relais Social Urbain de La Louvière
régie par la loi du 08/07/01976**



***Rapport d'activités et d'évaluation du travail
réalisé par la Chargée de projets en 2015***

**Travail d'apports et d'apprentissages au sein du réseau du
Relais Social.**

**Mandy DESTERBECQ
Chargée de projets et
Psychologue**



Avec le soutien de la Wallonie

Table des matières

1. Les missions de notre chargée de projets.....	4
1.1. Le contexte	4
1.2. Rappel des objectifs fixés à l'agent pour l'année 2015.....	5
2. Réalisations sur le terrain.....	9
2.1. Travail de concertation.....	9
2.2. Conférences et colloques.....	10
2.3. Formations.....	11
2.4. Animations avec le réseau.....	13
2.5. Aide à la mise en œuvre des Plans saisonniers.....	14
2.6. Observatoire de la précarité sociale.....	16
2.7. Organisation du groupe logement Comité Fonction 5 en lien avec la santé mentale.....	17
2.8. Le niveau communicationnel et médiatique.....	20
2.9. La création d'un espace d'expression collective pour les bénéficiaires.....	20
2.10. Participation aux réunions de concertation du réseau en santé mentale : Les concertations « Amis Chemin ».....	23
2.11. Etude sur les jeunes en errance.....	24
2.12. Animation de réunion en soutien à la Coordination Générale.....	25
3. Perspectives.....	26
4. Conclusions.....	28

« Tout groupe humain prend sa richesse dans la communication, l'entraide et la solidarité visant à un but commun : l'épanouissement de chacun dans le respect des différences »

(Françoise Dolto)

1. Les missions de notre chargée de projets

1.1. Le contexte

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

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

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

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

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

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

Communication	En étroite collaboration avec l'agent administratif : Création d'un site Internet dédié au Relais Social (Alimentation, suivi, mises à jour d'informations).
---------------	--

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

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

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

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

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

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

Ceci constitue un levier appréciable au regard des missions générales.

1.2. Rappel des objectifs fixés à l'agent pour l'année 2015

En matière de travail de concertation :

- Evoluer vers une dynamique d'animation de groupe en soutien au travail du Relais Social ; *Notre chargée de projets, en l'absence du Coordinateur général, a été amenée à animer des réunions spécifiques :*
- 1 réunion de Coordination transversale ;
- 1 réunion d'évaluation intermédiaire P.G.F..

Elle a aussi été amenée à présenter les points spécifiques lors d'une séance de Comité de Pilotage.

Les objectifs assignés ont été atteints.

- Réaliser une étude quantitative et qualitative sur le constat du réseau portant sur la présence importante de jeunes sans-abri en rue.

Consulter les autres Relais Sociaux concernés aussi par ce type de constat (Mons, Namur,...)

Rassembler des éléments permettant d'organiser une concertation avec les partenaires de notre réseau.

Notre agent a rassemblé et lu différentes études et articles sur le sujet et a contacté des personnes ressources afin de préparer un travail avec les professionnels du réseau.

- Rappeler aux acteurs du réseau, qu'à la demande, il est possible d'organiser des réunions de coordination psychosociale pour évoquer les situations complexes d'utilisateurs rencontrées par nos professionnels sur le terrain et permettre la mise en place d'une prise en charge concertée en fonction des besoins.

Notre agent a été activé pour plusieurs situations dont une a fait l'objet d'une coordination psychosociale en 2015 et les autres programmées début 2016.

Sur base de sa première expérimentation, l'agent a réorganisé la méthodologie de travail pour évoluer vers un travail, si possible en présence de l'utilisateur.

En soutien au projet de capteur de logement :

- Produire une note écrite présentant des balises sur les bonnes pratiques d'accompagnement social.

La mise en œuvre de ce travail présupposait la mise en œuvre d'autres étapes nécessaires.

Les échanges pratiques entre capteurs de logement Wallons qui se sont mis en place durant l'année 2015.

Les échanges entre professionnels de l'accompagnement au logement et la rencontre avec des services extérieurs à notre réseau.

Cette demande a été exprimée lors des réunions de Coordination transversales et nécessite d'y répondre en 2016.

Une fois en possession de différents constats clés, nous pourrions reprendre le cadastre des bonnes pratiques de suivi et tenter de les favoriser au maximum dans le cadre du projet de capteur de logement.

En matière d'aide à la découverte :

- Organiser une conférence sur le sujet de la toxicomanie en vue de répondre aux différentes questions que se posent les professionnels actifs au sein de la Coordination transversale du Relais Social ;

Faute de temps, notre chargée de projets n'a pas été en mesure d'organiser un événement sur ce thème.

Elle a par contre organisé des séances sur 2 sujets parmi les 3 programmés :

- Organiser la visite de la Ruche à Tamines, projet porté par le GABS vu l'intérêt récolté lors de la matinée d'anniversaire du Relais Social ;

- Organiser une séance d'information sur la réforme de l'administration provisoire de biens ;

- Organiser un midi-rencontre de présentation de la société Microstart vu le soutien possible à des personnes défavorisées ayant des projets concrets ;

Ce troisième sujet n'a pas été traité, faute d'intérêt pour les professionnels du réseau.

- Faire le point sur les attentes potentielles de nos professionnels en matière de visite/découverte ;

Nous disposons d'un cadastre des attentes des professionnels qui a été établi lors de la dernière réunion de Coordination transversale.

- Déterminer si des professionnels du réseau souhaitent expérimenter l'approche « vis ma vie » en vue de découvrir d'autres réalités.

A ce stade, il n'y a pas de demande.

Notons qu'au sein du Réseau en Santé mentale, un projet similaire a été conçu et sera proposé en 2016 au sein des services du secteur social.

Nous espérons qu'il suscitera davantage d'intérêt vu les ponts utiles entre les services des 2 secteurs.

Au niveau des plans saisonniers :

- Assurer un relifiting des outils informatifs relatifs aux plans saisonniers en optant pour un format plus pratique.

Ce travail a été effectué vu les nombreux changements enregistrés chaque année.

Pour ce qui touche au groupe Logement et à la thématique du logement :

- Voir l'évolution possible du projet d'habitat Kangourou pensé par notre ancien agent d'implémentation vu l'intérêt qu'il a suscité ;

Ce sujet doit être rediscuté avec les opérateurs dès que la Plateforme Logement de la Ville fonctionnera de nouveau.

- Enrichir les échanges du groupe Logement/Comité de Fonction 5 du Réseau en Santé mentale en invitant des personnes ressource pour nous parler du bail glissant et du logement de type « Pension de famille ».

Comme nous le verrons plus loin dans le rapport, le groupe a travaillé selon des objectifs fixés consensuellement.

Notre agent participe aux séances et n'a pas encore été amenée à faire un lien spécifique sur un sujet utile.

En ce qui concerne le rôle d'observatoire de la Précarité :

- Rencontrer les autres chargés de projets des Relais Sociaux Wallons en vue de partager les outils de collecte de données et d'envisager la mise ne place possible d'un outil harmonisé,

La rencontre a eu lieu via les réunions de travail avec l'I.W.E.P.S. et nous observons que les pratiques restent encore spécifiques dans les Relais Sociaux, faute de l'existence d'un outil concret permettant la collecte. Il en résulte que notre chargée de projets a essentiellement retravaillé l'outil local existant, veillant à l'actualisation des données à rapporter.

- Renforcer le caractère praticable de l'outil local de collecte de données et trouver des solutions sur les items plus complexes à compléter. Le cas échéant, faire des ajustements.

Pour avoir été amenée à pratiquer différents ajustements, notre chargée de projets constate que les outils actuels nécessitent d'être adaptés par un logiciel spécifique qui pourrait éviter les risques de perte de données, les erreurs dans les totaux et surtout, rendre une manipulation plus pratique pour les professionnels chargés de l'encodage quotidien.

Une recherche sera effectuée dans le cadre d'un marché public en 2016 afin de pouvoir créer un outil plus adéquat.

Pour ce qui touche la communication :

- Créer une page FACEBOOK pour le Relais Social et ainsi faciliter les contacts divers avec les utilisateurs potentiels ainsi que diffuser les informations clés lors des plans saisonniers ;
- Démarrage du travail de création d'un site internet officiel du Relais Social.

Notre chargée de projets a créé un site internet pratique ainsi qu'une page Facebook afin d'améliorer la visibilité du Relais Social.

Les mises à jour sont assurées.

Au niveau des missions en lien avec les usagers du réseau :

- Poursuivre les animations au sein des groupes de parole et maintenir la vigilance quant à l'impact produit auprès des usagers ;
- Veiller à ce que de nouveaux thèmes puissent être abordés en fonction de l'évolution du groupe ;

Le travail a été mené avec les hébergés de la maison d'accueil « L'Abri » selon des thèmes librement choisis.

Notre agent veillera à étendre ce type de travail avec d'autres partenaires (Utopie et le Refuge pour Femmes Battues).

- Réfléchir à une méthodologie permettant d'aller à la rencontre des sans-abri, de découvrir leur parcours de vie, de voir le sens que revêt pour eux la vie en rue, voir ce qui peut les freiner à sortir de leur situation ;

Une fois cette dynamique impulsée, envisager d'aborder avec eux l'aspect d'évaluation de l'offre de nos services.

Faute de temps, ce travail n'a pas encore été amorcé.

Il sera dans les priorités de l'année 2016.

Le présent rapport comprend la synthèse des différentes actions menées ainsi que les perspectives fixées pour 2016.

Notre chargée de projets démontre une solide motivation et montre un souci constant d'atteindre au mieux les objectifs qui lui sont assignés.

2. Réalisations sur le terrain

2.1 Travail de concertation : Les réunions de Coordination Psycho-sociale

Depuis novembre 2014, nous avons relancé l'outil **de coordination psychosociale** pour les professionnels ayant des difficultés d'orienter les personnes n'ayant pas spécialement un trouble de santé mentale reconnu par le réseau de Santé mentale .

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 un outils 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.

Une fois la demande introduite par un professionnels, nous réalisons une concertation, de préférence avec la présence de l'utilisateur. Cela nous permet d'analyser la situation, de comprendre les attentes de l'intéressé et de dégager des pistes de travail et de créer ensemble des objectifs pertinents pour l'utilisateur. Ceci va permettre un accompagnement et une prise en charge cohérents et adaptés aux besoins de la personne, mais aussi une participation active dans le processus.

Notre outil s'appuie sur deux courants théoriques qui sont, **La méthode d'analyse en groupe** et **la clinique de concertation du Docteur Jean-Marie Lemaire**.

En 2015, 3 demandes de réunions ont été introduites par nos partenaires :

- l'une n'a pas abouti car l'intéressé a quitté le réseau ;
- l'une a donné lieu à une concertation **le 28 septembre 2015** ;
- la dernière donnera lieu à une concertation qui se déroulera le 19 février 2016.

Cette réunion du 28 septembre a été une première dans le sens où elle a réuni différents Relais Sociaux. Etaient présents les Relais Sociaux de Mons, Charleroi et La Louvière. L'ensemble des professionnels a ainsi pu exprimer les difficultés rencontrées par rapport à la situation. Mais aussi, comprendre la réalité et les pratiques de chacun sur le terrain.

La réunion nous a permis de débroussailler la situation, de l'analyser et de la comprendre. D'échanger sur les objectifs concrets qui pourraient être mis en place, et sur les pistes de travail envisageables.

Perspectives 2016 :

Maintenir cet outil à disposition des professionnels.

Mais aussi faire évoluer la méthodologie :

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

2.2 Conférences et colloques de la chargée de projets

Le 22 avril à la Louvière. Colloque organisé par la ville de La Louvière : Santé et bien être. Ce colloque devait déboucher sur la mise en place d'une « Plateforme Santé », mais le projet est tombé en désuétude de par la démission de la coordinatrice du projet.

Le 28 avril 2015 à Houdeng-Goegnies. Colloque organisé par le Réseau en Santé Mentale de la région du Centre : A la croisée de deux mondes : Monde de l'Emploi et de la Formation et monde de la Santé mentale : Construisons des ponts pour agir ensemble vers une meilleure insertion des bénéficiaires. Cette journée m'a permis de rencontrer les professionnels de la santé mentale et d'échanger avec eux sur les différentes problématiques communes que nous rencontrons. Mais aussi, une prise de recul par rapport au regard que nous portons sur la santé mentale et le secteur de l'insertion Socioprofessionnelle.

Le 21 mai 2015 à Mons. Conférence sur l'accompagnement de patients dépendants organisée par l'Association Alto : Qu'est-ce que le diagnostic de dépendance ? Comment aborder un patient dépendant ? Quel examen clinique réaliser ? Ainsi, j'ai pu mieux comprendre le terme « assuétude », ainsi que le profil des personnes dépendantes. Il est nécessaire de bien cerner ces notions si nous souhaitons leur apporter un accompagnement adéquat.

Le 12 juin 2015 à Wavre. Journée d'échanges de pratiques organisée par l'ASBL Habitat et participation : L'accompagnement social dans les habitats solidaires, approche plurielle. Lors de cette conférence j'ai pu découvrir ce qui se fait ailleurs en terme d'habitations et de logements solidaires (projets, accompagnements sociaux, avantages, inconvénients, ...).

Le 11 octobre 2015 à Trivières. Plateforme socio-juridique organisée par le CeRAIC : première rencontre des intervenants et présentation du projet et de ses objectifs.

Seconde rencontre le 10 novembre à Trivières. L'attribution des logements sociaux (système de points, qu'en est-il des immigrés, des étrangers...).

Cette plateforme offre un lieu d'accueil, d'écoute, de rencontre et de coordination des partenariats avec le monde associatif et les institutions publiques dans le cadre des activités liées à l'intégration des personnes étrangères.

Perspectives 2016

Continuer à participer aux réunions de la plateforme socio-juridique mise en place par le CeRAIC. Ces rencontres sont l'occasion de se réunir afin d'échanger sur les thèmes en lien avec la personne étrangère, d'origine étrangère, sans papier, primo arrivante,...
L'objectif étant d'une part, de créer un lieu où les professionnels pourront aborder des sujets tels que le droit des étrangers mais également échanger sur les pratiques professionnelles. D'autre part, la plateforme pourra permettre de porter certains manquements constatés sur le terrain vers les instances compétentes.

Le 27 octobre 2015 à Charleroi. Conférence organisée par le Relais social de Charleroi : Les jeunes en errance. Cette journée m'a permis de rencontrer Monsieur Le Rest Pascal, ethnologue qui travaille sur la notion des jeunes en errance. Echanges intéressants au vu de l'étude sur cette même thématique que je suis en train d'entreprendre. Qui est ce public ? Pourquoi sont-ils dans les rues ? Pourquoi souffrent-ils de décrochage ? Quel est leur parcours ? Quel type d'intervention mettre en place pour travailler avec eux ?

2.3 Formations de la chargée de projets

Formation assuétudes proposée par le Réseau Assuétudes Mons Borinage (RAMBo) en partenariat avec le réseau Alternative aux toxicomanies (Alto)

Formation de base à l'accompagnement du patient dépendant.

Comment aborder la première rencontre avec la personne ? Qu'est-ce qu'un diagnostic de dépendance ? Quel examen clinique minimum réaliser ? Quels sont les traitements de substitution ? Quelles sont les pathologies somatiques associées à l'usage de drogues ? Quelles sont les pathologies psychiatriques associées à l'usage de drogues ?

3 soirées : le 21 mai, le 18 juin et le 17 septembre 2015.

Formation « Mieux vivre ses émotions au travail » organisée par l'ASBL STICS.

Sans que nous y prêtions attention, parfois même à notre insu, les émotions nous accompagnent tout au long de nos journées. Il est donc particulièrement utile de bien connaître ses propres émotions afin de mieux s'en servir et de faire en sorte qu'elles deviennent, en toutes circonstances, de précieux alliés.

3 journées complètes : le 15 octobre, le 22 octobre et le 29 octobre 2015.

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

Apprendre à mieux cerner l'approche globale des différents facteurs qui influencent la capacité de la personne à « prendre soin d'elle ».

Les objectifs :

- Repérer les éléments susceptibles d'influencer favorablement le bien être et la santé ;
- Acquérir des repères méthodologiques pour élaborer, accompagner et évaluer des projets individuels, collectifs ou communautaires ;
- Se sensibiliser à l'analyse de situation et à la construction d'objectifs pertinents et cohérents, et construire une évaluation participative des projets.

4 journées complètes de formation : 15 octobre, 29 octobre, 19 novembre et 3 décembre 2015.

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

Perspectives 2016

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

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

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

De nos jours, il est demandé au manager d'être à la fois compétent techniquement mais aussi d'être un communicateur et un gestionnaire d'équipe. Cette formation va offrir la possibilité aux professionnels d'améliorer leur style de leadership et de management, mais aussi de faire fonctionner leur communication de façon plus positive.

3 journées complètes : le 7 décembre, le 10 décembre et le 17 décembre 2015.

Formation à l'utilisation et à la manipulation d'un site Internet organisée par Pixware Création.

Afin d'exploiter au mieux notre site Internet, mais aussi, de pouvoir y apporter des mises à jour régulière, notre agent a réalisé une dizaine d'heures de formation chez Pixware Création (société qui a crée le site). Cela nous permet une certaine autonomie dans la gestion du site.

Perspectives 2016

Poursuivre le perfectionnement dans l'utilisation et la manipulation du site Internet et effectuer régulièrement les mises à jour nécessaires.

2.4. Animations avec le réseau

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

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

Les animations proposées ont rencontré un succès avec à chaque fois plus d'une dizaine de participants.

Le 24 novembre 2015 : Visite de la « Ruche » du Groupe d'Animation Basse Sambre.

La Ruche est un espace d'accueil convivial situé au centre de Tamines. Chacun y est le bienvenu pour boire un café en lisant le journal, faire un jeu de société, attendre le train au chaud en hiver, mais aussi pour rechercher une information, croiser du monde, se renseigner sur les lieux où trouver de l'aide pour tel ou tel problème.

Un animateur accueille tout le monde du mardi au vendredi de 11h à 16h.

Tout est mis en œuvre pour que chacun puisse exprimer ses envies, besoins, idées, frustrations, et que germe de ce « terreau » des activités concrètes ponctuelles ou récurrentes : Ateliers échange de savoirs, bar à soupe, groupe d'entraide, Espace Expo, ...

A "La Ruche", ils proposent également de l'aide pour les soucis plus ou moins importants en matière de logement. Ils pensent que pour « être bien dans la vie », faire des projets, se (re)construire, il est important de vivre dans un lieu qui correspond à nos attentes !

A travers cet accueil, la Ruche propose aussi différents outils à la disposition des usagers du service : Info logement, Atelier logement, Accompagnements individuels, Groupe d'entraide au logement, Plateforme logement, Achat-rénovation.

Le 24 mars 2015 : Midi-rencontre sur les « micro-crédits ».

Les 24 octobre 2014, j'avais rencontré Roxane LEMERCIER, Conseillère chez Microstart à Charleroi. Cette société est un acteur incontournable du micro crédit professionnel accompagné; ceci à travers ses deux missions principales: le financement et l'accompagnement des créateurs d'entreprise et des indépendants n'ayant pas accès au crédit bancaire. Les portes des agences MicroStart sont ouvertes à tous! La diversité des porteurs de projet et de leur parcours est l'une de leurs richesses. Lauréate Du Prix Fédéral de Lutte contre la Pauvreté, MicroStart répond aux personnes en situation de précarité qui veulent créer leur propre emploi.

Cependant, faute d'intérêt sur le terrain, nous avons annulé ce midi-rencontre.

Perspectives 2016:

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

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

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

2.5 L'aide à la mise en œuvre des Plans saisonniers

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

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

En 2015, nous avons organisé **5 réunions pour les Plans Saisonniers** :

- 15 janvier 2015 : Bilan intermédiaire du PGF 2014-2015 ;
- 20 avril 2015 : Evaluation finale du PGF 2014-2015 ;
- 10 juin 2015: Réunion préparatoire du Plan Canicule 2015 ;
- 10 septembre 2015 : Evaluation du Plan Canicule 2015 ;
- 6 octobre 2015 : Réunion préparatoire du PGF 2015-2016.

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

C'est ainsi que j'ai pu, en fonction des attentes des partenaires, relifter et mettre à jour les outils déjà existants (offre des services,...). Mais aussi, créer de nouveaux outils (cartographie des services, avertissement chaleur,...) simples et faciles d'utilisation à destination des usagers, mais aussi des professionnels. Ces outils sont illustrés de pictogrammes afin qu'ils soient compréhensibles pour tous.

Durant le Plan Grand Froid conformément aux exigences du S.P.W., je réalise la récolte mensuelle des statistiques hivernales via le logiciel Excel. Ce travail me permet de réaliser mensuellement une évaluation quantitative et qualitative des différents projets. La récolte quantitative des données chiffrées est un travail laborieux et fastidieux avec le programme Excel. Il est nécessaire de s'envoyer par mail les tableaux, provoquant des pertes de données, des erreurs dans les additions, ou des retards quand les professionnels sont en congés. Il n'est pas toujours évident de travailler avec ce programme aussi bien pour moi que pour les professionnels.

Il serait judicieux de trouver un nouveau programme d'encodage facilitant la récolte autant pour moi que pour les partenaires. Un tel outil nous permettrait par la même occasion un gain de temps considérable.

J'envisage un logiciel de collaboration via un serveur, permettant de consulter de et de travailler les données en temps réel directement de mon poste. Plus besoin d'envoi, le partenaire aurait accès au logiciel avec un mot de passe et un login. Ce type de logiciel offre également la possibilité d'extraire les données et de les transformer en graphiques.

Perspectives 2016 :

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

2.6 La mission d'observatoire de la précarité sociale

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.

Deux réunions à l'Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique ont eu lieu les 25 et 27 août :

- La première consistait à analyser et corriger les données utilisées par l'IWEPS dans leur rapport « Les relais sociaux de Wallonie : services partenaires et leurs usagers, données 2012 »
- La seconde concernait l'harmonisation de la collecte des données.

Dans notre rôle d'observatoire, en mars 2015, nous avons fournis à l'IWEPS les données de profil et d'utilisation nécessaires.

Enfin, comme je le citais dans le chapitre précédant, la récolte chiffrée des données requiert un travail long et laborieux qui pourrait être simplifié par l'utilisation d'un logiciel de collaboration. Ce type de logiciel permet à un groupe de personnes de partager des documents à distance pour favoriser le travail collaboratif. Il sera alors nécessaire en 2016 de réaliser une étude du marché afin de cibler les sociétés répondant au mieux à nos besoins spécifiques et financiers.

Perspectives 2016 :

- *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 ;*
- *Mise en place d'un système de récolte de données type « logiciel de collaboration ».*

2.7 Organisation du groupe logement Comité Fonction 5 en lien avec la santé mentale

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

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

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

Les objectifs du groupe pour 2015 étaient:

- Elargir le groupe en invitant des services ressources : En 2014, nous avons intégré Educmobiles, le Centre de jour, l'abri de nuit. Nous regrettons l'absence du Fonds du Logement de Wallonie et souhaiterions intégrer le service logement de la Ville, l'équipe mobile 2B de Saint-Bernard ;
- Présenter le projet expérimental de capteur de logement du Relais Social ;
- Voir l'évolution possible du projet d'habitat Kangourou pensé par Caroline MOREAU vu l'intérêt qu'il a suscité ;
- Répondre aux différents besoins d'avoir des informations juridiques précises ;
- Inviter Monsieur Vincent GAMME, l'expert agréé S.P.W. de la Ville, en vue de nous parler des normes de salubrité des logements ;
- Evoquer les aspects techniques du contrat de bail et des procédures d'expulsion ;
- Enrichir les échanges du groupe Logement/Comité de Fonction 5 du Réseau en Santé mentale en invitant des personnes ressources pour nous parler du bail glissant et du logement de type « Pension de famille ».

Il conviendra d'évoluer vers la détermination commune d'un objectif spécifique mobilisant les ressources des participants des deux secteurs et visant une perspective de développement de projet.

Durant l'année 2015, 9 réunions ont été organisées.

Les rencontres préalables:

Le 08 janvier :

- La présentation du Capteur logement du relais social urbain de La Louvière ;
- La finalisation des objectifs 2015 du groupe (à valider au comité de réseau) ;
- L'actualisation de la liste des partenaires actuels et à venir ;
- Les garants de fonction 5 pour cette année : rappel du cadre du réseau en santé mentale et du rôle des garants de fonction + proposition de candidature ou validation des noms des garants actuels.

Le 12 février :

- Présentation du projet « Bien vivre chez soi » par **Monsieur Stéphane Emmanuelidis**, Directeur ETA Deneyer ;
- Finalisation de nos objectifs 2015.

Le 12 mars :

- Présentation de la maison d'accueil « l'Abri » ;
- Accueils de deux représentants des équipes Mobiles ;
- Service Un pass dans l'Impasse : quelques infos.

Le 02 avril :

- La présentation de l'Agence Immobilière sociale ;
- Discussion autour des difficultés liées à l'accompagnement des locataires avec profil problématique (handicap, santé mentale...) ;
- Réflexion autour des pistes de collaborations réseau pour viser l'amélioration.

Le 07 mai :

- Nos partenaires de l'équipe mobile (2b) ont présenté une synthèse de leur activité depuis leur démarrage (novembre 2013) ;
- Discussion et questions autour de cette offre de soins en développement.

Le 11 juin :

- Housing first : nous avons analysé ensemble une série de données qui permettent de replacer ce mouvement dans son contexte ;
- Capteur logement : le point sur les collaboration possible.

Le 10 septembre :

Mr Vincent Gamme de la Ville de La Louvière et sa collègue juriste, Mme Bellavia sont venus nous parler de la réglementation (norme de salubrité....) suivant notre plan stratégique.

Le 08 octobre :

Dégustation au restaurant chez Arthur avec l'ensemble du groupe (restaurant faisant parti de l'Initiative d'Habitation protégée de « l'Entre temps »).

Le 10 décembre :

- Retour de la rencontre avec les autorités le 20 octobre 2015 ;
- Réorganisation du réseau en fonction de l'actualité ;
- Le calendrier 2016 du comité de fonction 5.

Constitution :

- L'Initiative d'Habitation Protégée « l'Ancrage » ;
- L'Initiative d'Habitation Protégée « l'Entre temps » ;
- L'AWIPH (Bureau Régional Charleroi) ;
- Le service social du CHU Tivoli ;
- L'hôpital de Jolimont ;
- La Maison de Soins Psychiatriques « Le Bois de la Fontaine » ;
- La maison d'accueil « L'Abri » ;
- L'association d'usagers « Osons » ;
- L'Agence Immobilière Sociale « Logicentre » ;
- La société de logements sociaux « Centr'Habitat » ;
- L'équipe de la Coordination générale du Relais Social Urbain de La Louvière ;
- Le service logement du CPAS ;
- Le service de resocialisation de Saint Bernard ;
- Le service d'accompagnement « Edelweiss » ;
- Les équipes mobiles du Centre (projet 107).

L'ensemble des objectifs a été rencontré à l'exception toutefois d'un seul (Voir l'évolution possible du projet d'habitat Kangourou) qui s'avère ne plus trop susciter d'intérêt chez les participants, il sera mis de côté pour l'instant.

Lors des réunions auxquelles j'ai eu l'occasion de participer, j'ai pu observer que le groupe a évolué. La phase de « prise de connaissance » étant passée, chacun semble plus à l'aise, plus au clair et s'investit dans ce groupe. Les objectifs semblent plus clairs et concrets.

Perspectives 2016 :

Pour l'année à venir, l'ensemble des objectifs reste à définir.

Cependant, quelques objectifs généraux ont pu être dégagés :

- *Comparer les méthodologies d'accompagnement au logement ;*
- *Poursuivre l'étude du Housing First ;*
- *Poursuivre le travail ensemble ;*
- *Ré impulser les concertations « Amis chemin ».*

2.8 Le niveau communicationnel et médiatique

Au cours de cette année 2015, le support de communication « Internet » est devenu bien présent au sein du Relais Social afin d'assurer au mieux la diffusion d'informations.

Dans un premier temps, nous avons mis en place une page Face Book sur laquelle nous retrouvons les coordonnées du Relais Social, mais aussi celles des services partenaires. Nous y retrouvons des informations récentes, des actions, les outils des plans saisonniers, la procédure de dons, mais aussi des articles de presses ou reportages télévisé,...

En novembre 2015, avec l'accord de notre Assemblée Générale et de notre Conseil d'administration, nous avons lancé notre site Internet www.rsull.be.

Pour la réalisation de ce site, nous avons fait appel à la société « Pixware Création » à Mons. Rapidement, un travail de collaboration s'est mis en place. De plus, les agents du Relais social ont été formés à l'utilisation du site afin de pouvoir effectuer les mises à jour nécessaires.

Perspectives 2016

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 Face Book.*

2.9 La création d'un espace d'expression collective pour les bénéficiaires

Maison d'accueil l'Abri- groupe de parole « Main dans la main »

Notre groupe de parole au sein de la maison d'accueil est un espace d'expression permettant aux personnes participantes d'aborder des thèmes intimes, thèmes qu'elles ne peuvent pas forcément évoquer ailleurs. Il s'agit d'un lieu confidentiel pour libérer la parole, favoriser les échanges entre les personnes.

Ces groupes ont lieu bimensuellement et se réalisent en collaboration avec une éducatrice de la maison d'accueil, Sylvie Naveau.

Divers thématiques peuvent y être abordées en fonction des souhaits des hébergés. Cette année le groupe a désiré continuer notre animation sur la vie sexuelle et affective, mais aussi mettre en lien cette notion avec l'estime de soi et la confiance en soi. A partir

du mois de septembre, nous avons également abordé la notion d'hygiène qui semble être une thématique problématique dans la vie en collectivité. L'hygiène personnelle et individuelle, mais aussi toutes les autres formes d'hygiène. Certains usagers sont tellement loin dans leur problématique qu'il leur est difficile de se centrer sur eux et de songer aux préceptes de l'hygiène, incommodant alors le reste du groupe. Le groupe a souhaité aborder cette notion, d'une part pour approfondir leur connaissance personnelle, d'autre part, espérant faire écho chez certaines personnes.

Les différentes rencontres :

Le 12 janvier 2015 : Dans la continuité des précédents groupes de parole, nous travaillons la notion de « Vie affective et sexuelle ». Pour cette séance, nous avons invité Madame Lambert Rita, infirmière bénévole pour Médecins du Monde. Celle-ci est venue échanger autour des du virus du HIV. Les symptômes, les causes, et comment se protéger de cette infection.

Le 23 mars 2015 : Nous avons abordé l'ensemble des infections sexuellement transmissibles (herpès, syphilis, papillomavirus,...). Comment les reconnaître ? Comment les soigner ? Comment les prévenir ?

Le 18 avril 2015 : Nous avons évolué vers une nouvelle thématique, cependant en lien avec la vie sexuelle et affective : l'estime **et la confiance en soi**. En effet comment vivre des relations affectives positives (amour, amitié,...) si nous n'avons aucune estime de nous même ? Comment accorder de l'importance à autrui quand nous n'avons pas confiance en nous ? Autant de questions qui reviennent régulièrement lors des ateliers. Il est primordial d'avoir confiance en soi avant de pouvoir accorder une confiance en quelqu'un d'autre. L'estime de soi et la confiance en soi sont souvent des sentiments « abîmés » ou peu développés chez une personne qui a subi de nombreux échecs ou abandons. Nous avons donc tenté d'une part de permettre une expression libre sur les émotions et les difficultés rencontrées. D'autre part, de mettre en place des outils permettant de développer et d'améliorer différents axes (connaissance de soi, confiance en soi, et estime de soi).

Le 15 juin 2015 : Suite de l'atelier précédant sur l'estime et la confiance en soi. Ici nous avons travaillé sur l'image que nous renvoyons aux autres. Permettant ainsi de mettre en avant les qualités et les ressources de la personnes.

Le 26 août 2015 : Participation au « Conseil des hébergés ». Cette réunion m'a permis de rencontrer les personnes nouvelles au sein de la maison, de leur expliquer le but de nos groupes de parole, mais aussi recueillir les thématiques que le groupe souhaitait aborder. La thématique centrale qui en est ressortie était la notion d'hygiène individuelle, mais aussi collective, en lien avec l'image que l'on a de soi mais également avec l'image que nous renvoyons.

Le 30 septembre 2015 : Nous avons abordé la notion d'hygiène comme cela avait été évoqué lors du conseil des hébergés. Afin de cerner les notions acquises et celles qui l'étaient moins, nous avons réalisés un petit jeu sur l'hygiène, basé sur des photos.

Le 12 octobre 2015 : Après avoir abordé précédemment les différentes formes d'hygiène, nous sommes passé au contexte plus « historique » de cette notion et à la nécessité de l'hygiène pour notre organisme (peau, cheveux, pieds, ...) mais aussi pour la santé publique (cuisine, poubelle, piscine,...).

Ainsi la notion de santé, respect et plaisir ont pu être approchées en lien avec l'hygiène.

Le 16 novembre 2015 : Pour cet atelier, je leur ai proposé de travailler l'hygiène en lien avec l'image de soi et celle nous renvoyons aux gens, en fonction des représentations de chacun. Pour support nous avons utilisé un outil, une boîte de jeux sur les vêtements et leur apparence.

Réactions du groupe aux différents ateliers :

Chacun participe activement au groupe. Nous sommes toujours agréablement surpris des commentaires et des interventions qui peuvent être amenées.

La majorité se prépare à l'animation et partage son vécu ou ses connaissances avec les autres. Comme dans tout groupe, certains ne souhaitent pas prendre la parole, cependant ils restent parmi les autres, écoutent, et semblent captivés.

Il s'agit d'un réel lieu d'expression neutre, d'écoute, d'échange et d'apprentissage.

Les hébergés se respectent les uns les autres et les temps de parole sont ainsi respectés.

Dans leur état actuel, les hébergés sont tellement préoccupés par les besoins primaires à assouvir tels que manger, dormir, boire, avoir un revenus,... qu'ils n'ont pas le temps et l'énergie pour passer à un niveau supérieur avec des besoins tels que le relationnels, sociaux, d'estime de soi, d'amour, ... Voilà pourquoi je crois que nos ateliers amènent une bouffée d'air frais aux hébergés, mais aussi, ils leurs permettent d'être entendus, écoutés, de pouvoir s'exprimer librement, tout en répondant à leurs besoins sous-jacents. Malheureusement la fréquence bimensuelle ne permet pas d'entreprendre un travail plus intensif sur ces besoins à travailler et à développer. Des séances plus rapprochées, en parallèles à des séances individuelles permettraient de réaliser un travail plus thérapeutique, afin de combler les besoins non satisfaits et accomplis, dans le but de viser un épanouissement personnel. Cependant, ces ateliers permettent d'introduire certaines thématiques et de leur faire songer à des choses auxquelles ils n'auraient pas pensé sans cet échange. Peut-être même percevoir les choses différemment, se recentrer un peu sur soi et pourquoi pas, appliquer au quotidien les outils que nous leur proposons.

Perspectives 2016

- 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;
- Proposer nos animations dans d'autres types de structures partenaires du Relais Social, par exemple « **l'ASBL Solidarité Femmes** » ou « **l'ASBL Utopie** ». Dans le but d'offrir aux usagers un espace d'expression neutre.

2.10 Participation aux réunions de concertation du réseau en santé mentale : Les concertations « Amis Chemin »

Les concertations « Amis Chemins » ont commencé fin 2011-début 2012, inspirées de la méthodologie spécifique du Réseau WaB.

L'objectif de cette concertation est d'offrir un lieu de rencontre entre les professionnels du secteur social et de la santé mentale, afin de leur permettre d'échanger sur des situations en lien avec la santé mentale, d'organiser une réponse globale centrée sur les besoins des usagers relevant de la concertation.

La Coordinatrice du groupe a souhaité arrêter ce groupe en 2015. Elle estime qu'il est sage de laisser chaque partenaire développer la confiance nécessaire pour que cet outil exprime toute son efficacité. De plus, de nombreuses réunions existent tant au sein du relais social que du réseau en santé mentale où les secteurs ont l'occasion de se rencontrer.

Qui plus est le Relais Social Urbain peut activer à la demande une réunion psychosociale autour d'un usager et avec les partenaires impliqués.

Il n'est pas exclu que cet outil soit relancé en 2016, vu la présence de situations difficiles à gérer pour les professionnels du réseau.

2.11 Etude sur les jeunes en errance

Comme nous le citons dans le Rapport d'activités de 2014, 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.

Nous nous questionnons : Qui sont-ils ? Quel est leur profil ? Quel est leur parcours ? Vers quoi vont-ils ? Comment travailler avec eux de manière adaptée et cohérente ? Comment les inclure dans leur projet de vie ? ...

Tant de questions que nous soulèverons dans notre recherche, et auxquelles nous espérons pouvoir apporter des éléments de réponses.

L'objectif initial de ce travail consiste à mieux comprendre la problématique de ces jeunes, afin d'envisager des pratiques professionnelles en adéquation avec leurs attentes et leurs besoins. Nous souhaitons leur ouvrir un espace où ils pourront s'exprimer sur leurs parcours, leurs difficultés, leurs attentes et besoins. Quel est le point de vue des usagers ?

Mais aussi, observer le travail au quotidien des professionnels et les difficultés qu'ils rencontrent avec ce public, afin de pouvoir, ensemble, apporter des pistes de réflexion et des stratégies pour travailler pertinemment avec ces jeunes. Quel est le point de vue des professionnels ?

Au niveau de la méthodologie, différents éléments ont été mis en place, d'autres restent à travailler au cours de cette année 2016 afin de poursuivre l'étude.

Quelques éléments que j'ai pu impulser en 2015 :

- 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.

Cette initiative se réalisera en deux temps : Premièrement, une matinée débats en invitant l'ensemble des professionnels des différents Relais Sociaux. Cette étape nous permettra de « débroussailler » le terrain. Quel est le constat des intervenants ? Quelles sont leurs difficultés ? Qu'ont-ils déjà essayé de mettre en place ? Quelles sont leurs attentes ? ...

Deuxièmement, la mise en place d'une journée d'échanges, en invitant des experts sur cette thématique en matinée, afin de pouvoir débattre et mieux comprendre le phénomène. Pour ensuite, en après-midi, constituer des ateliers de travail avec divers professionnels. Je souhaite inviter plusieurs secteurs confondus (Aide à la jeunesse, Secteur social et Secteur de la santé mentale). Ceci nous permettra d'avoir une vision élargie de la problématique.

Perspectives 2016 :

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

- *Mise en place d'une matinée débat et d'une journée d'échanges ;*
- *Rencontre des usagers pour analyser et comprendre leurs parcours, leurs difficultés, leurs attentes et leurs besoins ;*
- *Rencontre des professionnels du réseau Louviérois ;*
- *Rédaction d'un rapport reprenant l'ensemble des démarches effectuées, des objectifs fixés, des récits récoltés, des analyses menées, des rencontres réalisées et, enfin des hypothèses de travail et des éventuelles stratégies possibles.*

2.12. Animation de réunion en soutien à la Coordination Générale

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

- une réunion de Coordination transversale ;
- une réunion d'évaluation intermédiaire Plan Grand Froid ;
- présentation des points spécifiques lors d'une séance de Comité de Pilotage.

3. Perspectives 2016

Perspectives 2016 :

Nous reprenons ici les objectifs développés dans le rapport :

En matière de travail de concertation :

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

Mais aussi faire évoluer la méthodologie :

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

En matière d'aide à la découverte :

- Continuer à participer aux réunions de la plateforme socio-juridique mise en place par le CeRAIC. Ces rencontres sont l'occasion de se réunir afin d'échanger sur les thèmes en lien avec la personne étrangère, d'origine étrangère, sans papier, primo arrivante,... L'objectif étant d'une part, de créer un lieu où les professionnels pourront aborder des sujets tels que le droit des étrangers mais également échanger sur les pratiques professionnelles. D'autre part, la plateforme pourra permettre de porter certains manquements constatés sur le terrain vers les instances compétentes.
- Faire le point sur les attentes potentielles de nos professionnels en matière de visite/découverte ;

En matière de formation :

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

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

Au niveau des plans saisonniers :

- Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles ;
- Créer de nouveaux outils si besoin ;

- Poursuivre la récolte des données hivernales permettant la constitution d'une évaluation mensuelle durant le PGF ;
- Mettre en place un système de récolte des données quantitatives plus simple d'utilisation.

En matière d'animations avec le réseau :

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

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

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

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

- Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) ;
- Traitement des données et fixation des tendances ;
- Analyses des données ;
- Mise en place d'un système de récolte de données type « logiciel de collaboration ».

Pour ce qui touche au groupe logement et à la problématique du logement :

Pour l'année à venir, l'ensemble des objectifs reste à définir.

Cependant, quelques objectifs généraux ont pu être dégagés :

- Comparer les méthodologies d'accompagnement au logement ;
- Poursuivre l'étude du Housing First ;
- Poursuivre le travail ensemble ;
- Ré impulser les concertations « Amis chemin ».

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 Face Book.

Au niveau des missions en lien avec les usagers du réseau :

- 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;
- Proposer nos animations dans d'autres types de structures partenaires du Relais Social, par exemple « **l'ASBL Solidarité Femmes** » ou « **l'ASBL Utopie** ». Dans le but d'offrir aux usagers un espace d'expression neutre.

En matière de recherche :

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

- Mise en place d'une matinée débat et d'une journée d'échanges ;
- Rencontre des usagers pour analyser et comprendre leurs parcours, leurs difficultés, leurs attentes et leurs besoins ;
- Rencontre des professionnels du réseau Louviérois ;
- Rédaction d'un rapport reprenant l'ensemble des démarches effectuées, des objectifs fixés, des récits récoltés, des analyses menées, des rencontres réalisées et, enfin des hypothèses de travail et des éventuelles stratégies possibles.

5. Conclusions

Cette année au sein du Relais social m'a permis de confirmer l'utilité de la fonction et de montrer des formes de plus-value au niveau de l'évolution pratique du travail général du Relais Social.

Une fois ma période d'immersion passée, j'ai pu m'atteler rapidement à la réalisation d'objectifs concrets, tels que détaillés dans l'ensemble de ce rapport.

Ma fonction **vis** à **procurer un véritable** soutien fonctionnel et permet **de prendre** des moments de recul, et d'explorer les thématiques sous d'autres angles.

La flexibilité et la diversité des mes missions rendent mon travail riche et dynamique.

Au niveau humain, la cohésion, le travail d'équipe et la communication sont les fils conducteurs de notre équipe. De plus, les contacts et les relations avec les différents intervenants du réseau sont dans l'ensemble positifs et facilitent ainsi le travail collaboratif.

L'année à venir s'annonce déjà chargée en perspectives diverses, toutes aussi enrichissantes les unes que les autres...

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