

**Association Chapitre XII  
Le Relais Social Urbain de La Louvière  
régie par la loi du 08/07/1976**



***Rapport d'activités et d'évaluation 2014***

**Evolution du soutien au travail de réseau du Relais Social**

**Mandy DESTERBECQ  
Chargée de projets et  
Psychologue**



**Avec le soutien de la Wallonie**

*« La pauvreté n'est pas un accident. Comme l'esclavage et l'apartheid, elle a été faite par l'homme et peut être supprimée par des actions communes à l'humanité » (Nelson Mandela).*

## Table des matières

1.	Contexte d'origine et d'évolution de la cellule études et projets .....	1
1.1.	Historique de la fonction d'agent d'implémentation.....	1
1.2.	Travail d'implémentation et chargée de projets .....	2
1.2.1.	Travail de continuité sous le vocable « Agent d'implémentation » .....	2
1.2.2.	Réorganisation de la fonction .....	3
1.3.	Départ de l'agent et remplacement.....	6
2.	Réalisations sur le terrain.....	6
2.1.	De janvier à août 2014 (Travail de Caroline MOREAU).....	6
2.2.	Du 01 octobre au 31 décembre 2014 (Travail de Mandy DESTERBECQ).....	9
2.2.1.	Travail de concertation .....	9
2.2.2.	Aide à la découverte.....	11
2.2.2.1.	Rencontre avec les partenaires .....	11
2.2.2.2.	Colloques et conférences en vue de m'outiller et d'alimenter ma réflexion sur les différentes missions qui me sont confiées.....	12
2.2.2.3.	Animations avec le réseau .....	15
2.2.3.	Plans saisonniers .....	16
2.2.4.	Groupe de logement .....	17
2.2.5.	Rôle d'observatoire de la précarité sociale .....	23
2.2.6.	Communication .....	23
2.2.7.	A la rencontre des usagers .....	24
3.	Perspectives.....	33
4.	Conclusions.....	37
5.	Commentaires du Coordinateur Général .....	41
6.	Annexe.....	44

## **1. Contexte d'origine et d'évolution de la cellule études et projets**

### **1.1. Historique de la fonction d'agent d'implémentation**

En 2008, Didier DONFUT alors Ministre de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Egalité des chances a demandé aux Relais Sociaux de réaliser une enquête sur « **Les freins à l'accueil et à l'hébergement des sans-abri en Région Wallonne** ».

La Région Wallonne a chargé l'agence Alter de l'accompagnement méthodologique du travail réalisé par les chercheurs.

Pour permettre cette enquête, un agent APE a été engagé dans chaque ville.

Ce travail s'est déroulé en plusieurs temps :

*D'abord, établir l'étude au niveau local sur base d'un canevas d'observation commun :*

- En identifiant et quantifiant les ressources locales, les demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement en maison d'accueil et abri de nuit.
- En identifiant les raisons pour lesquelles les sans-abri et grands précarisés ne sont pas ou ne peuvent pas être accueillis en abri de nuit ou en maison d'accueil.

*Ensuite, développer une lecture comparée des éléments observés au niveau local entre les différents Relais Sociaux et en faire une étude à l'échelle wallonne.*

Les chercheurs ont alors obtenu une année supplémentaire pour approfondir leur travail et déboucher sur des propositions de solutions adaptées au contexte local.

C'est en octobre 2009 que les Relais Sociaux ont présenté le fruit de leurs travaux aux représentants de l'administration (DGO5) et à la représentante de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale, Eliane TILLIEUX.

## **1.2. Travail d'implémentation et chargée de projets**

**Nous vous proposons ici les principales orientations.**

- 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 l'agent A.P.E. s'avère un soutien précieux au travail de réseau et à certaines missions particulières.

**Le projet initial a connu une évolution en cours d'année 2014.**

### **1.2.1. Travail de continuité sous le vocable « Agent d'implémentation »**

En effet, **du 1er janvier au 31 août**, Caroline MOREAU, assistante spécialisée en logement, a poursuivi les travaux d'implémentation de son cahier des charges reprenant des pistes exploratoires relatives à l'étude sur les freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés.

Ce travail s'inscrivait autour de **5 thématiques générales prioritaires pour la Région Wallonne** :

- Renforcement du travail de réseau
  - Généraliser les rencontres au sein des Relais Sociaux ;
  - Renforcer l'élaboration du travail en réseau ;
  - Envisager le réseau sous l'angle de « parcours d'insertion »
  
- Le parcours de l'utilisateur et le post-hébergement
  - Réfléchir autour de la notion « parcours d'insertion » ;
  - Aider au maintien de la personne dans une nouvelle structure d'accueil.
  
- Les structures d'accueil
  - Renforcer le suivi social dans les structures d'accueil ;
  - Réfléchir localement à l'inconditionnalité de l'accueil, aux quotas, à la durée de l'accueil.

- La problématique de la Santé mentale
  - Favoriser l'accès des usagers aux structures de santé mentale.
  
- La problématique des animaux de compagnie
  - Envisager une action spécifique au sein de chaque relais en fonction de l'étendue de la problématique.
  - Caroline MOREAU menait des activités selon le schéma organisationnel suivant :

➤ de réseau	travail	Participation aux Coordinations organisées par le Relais Social – Soutien méthodologique – apport d'outils – suggestions – réflexion critique
		Aide aux plans saisonniers
		Travail sur la problématique de relogement des personnes de plus de 60 ans.
		Etude sur l'accompagnement social et l'hébergement/logement
		Mise en place <b>d'outils pratiques</b> (Guides d'orientation, projets de type « Vis ma vie », organisation de visites pour les professionnels du réseau.
➤ Le parcours de l'utilisateur et le post-hébergement		Via les <b>groupes de parole</b> , récolter des éléments relatifs aux différents parcours des usagers sous l'angle des freins, des pistes intéressantes de mobilisation
➤ Les structures d'accueil		Etude de l'utilisation des services à travers la récolte et le traitement des données d'utilisation et de profil des usagers ( <b>Fonction d'observatoire</b> du Relais Social).
➤ La problématique de la Santé mentale		Organisation du <b>groupe logement</b> du Relais Social synergisé avec le Comité de fonction 5 du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre – poursuite d'objectifs communs.

### 1.2.2. Réorganisation de la fonction

En juin 2014, le Coordinateur général a présenté aux instances décisionnelles une réadaptation de la fonction sur base des besoins locaux.

#### **Contexte :**

Nous approchons de la fin de la période de bénéfice des points A.P.E. ainsi que du subventionnement spécifique nous permettant de ne pas à avoir à supporter de coût.

Après avoir consulté le Cabinet de notre Ministre Wallonne de tutelle, les Coordinateurs généraux étaient invités à réintroduire en septembre un dossier de prolongation d'obtention des points A.P.E. ainsi qu'à solliciter de nouveau une subvention facultative.

D'autre part, les avancées sur le terrain Louviérois impliquaient la nécessité de redéfinir les priorités de cette fonction.

Il apparaissait opportun de quitter le cadre des 2 études pour renforcer les actions concrètes déjà impulsées par les bons soins de Caroline.

La fonction d'implémentation devait faire place à un tout autre intitulé **dans l'optique d'une action de soutien au travail en réseau.**

Sur base des rencontres entre Coordinateurs généraux des Relais Sociaux, nous nous sommes accordés sur l'intitulé : « **Chargé de projets** ».

Par rapport au fonctionnement initial, il n'y a pas de grands changements opérés mais nous retiendrons que les tâches ont été définies selon le niveau de travail au sein du réseau :

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

Dans une dynamique de soutien, deux missions sont confiées pour soutenir le travail conséquent attribué à la Coordination générale :

- La récolte des données statistiques – la première analyse sur base de l'outil IWEPS ;
- La création d'un site Internet dédié à notre Association.

Sur base de son profil de psychologue, une troisième mission a été attribuée à notre agent en vue d'aider les professionnels du réseau :

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

Voici ce qui fut proposé par le Coordinateur général Louviérois aux membres du Comité de Pilotage en séance du 02 juin quant aux spécificités de la fonction :

<b>Missions en lien avec Le Relais Social et les professionnels du réseau</b>	
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  - 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.
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).
<b>Missions en lien avec Les usagers du réseau</b>	
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.

#### **Avis des instances décisionnelles du Relais Social :**

- Les mandataires étaient d'accord quant aux propositions de tâches ;
- Un constat fut posé :

« Ces postes spécifiques accordés aux Relais Sociaux ont montré leur importance par la richesse du travail de recherche apportée ».

Un cahier spécial Labiso a été publié sur toutes les thématiques étudiées par les différents chercheurs. Le Cabinet de l'Action Sociale n'a sans doute pas repris cette richesse dans le tri opéré des informations.

La réflexion reste bien utile sur certains points et il est conseillé de maintenir un lieu de discussion entre les agents afin de pouvoir échanger autour des chantiers amorcés ;

### **1.3. Départ de l'agent et remplacement**

**Le 31 août**, Caroline MOREAU a quitté le Relais Social en vue de relever un nouveau défi professionnel toujours dans le secteur social.

Après organisation d'un examen écrit et oral, le **1<sup>er</sup> octobre**, Mandy DESTERBECQ, lauréate de l'épreuve, a été engagée.

Notre nouvel agent est psychologue de formation.

Le travail pouvait reprendre.

## **2. Réalisations sur le terrain**

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

### **2.1. De janvier à août 2014 (Travail de Caroline MOREAU)**

Le Coordinateur général était en maladie du 1<sup>er</sup> janvier au 14 février 2014.

Durant tout ce temps, outre ses missions spécifiques, notre agent d'implémentation a continué à mener la gestion des missions générales du Relais Social.

Ainsi, elle a organisé :

- Les rapports préparatoires aux instances décisionnelles du Relais Social ;
- Le programme de formation de l'année 2014 ;
- La méthodologie de l'organisation des évaluations finales des projets et a procédé à l'évaluation du projet « Educ'Mobiles » pour l'année 2013 ;
- L'écriture des bases du rapport d'activités et d'évaluation 2013 du Relais Social ;

Soucieuse d'entretenir un bon climat au sein du réseau partenarial, elle a eu l'idée d'organiser un petit déjeuner avec les partenaires, le 14 janvier 2014, événement créateur de liens et qui a rencontré un beau succès local.

Plus spécifiquement sur ses missions, voici un tableau reprenant les principales réalisations :

<p>➔ travail de réseau</p>	<p>L'agent a participé aux différentes Coordinations organisées par le Relais Social, veillant avec le Coordinateur général à expérimenter les nouveaux ajustements méthodologiques apportés suite au constat d'essoufflement des professionnels.</p>
	<p>Aide aux plans saisonniers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'agent a procédé à l'évaluation intermédiaire du P.G.F. 2013-2014 ;</li> <li>- Elle a mis en place un nouvel outil lié au P.G.F., intitulé « <b>Focus sur le P.G.F.</b> », reprenant les tendances d'année en année ;</li> <li>- L'agent a amené une nouvelle réflexion au sein du groupe de travail des plans saisonniers « L'ouverture d'un chauffoir » touchant les personnes qui n'ont pas accès au Centre de jour.</li> </ul>
	<p>Travail sur la problématique de relogement des personnes de plus de 60 ans.</p> <p>Dans ce cadre, Caroline a rédigé un projet d'habitat intergénérationnel (De type <b>habitat Kangourou</b>) pouvant être lancé à La Louvière au sein d'un bâtiment inoccupé. Le projet conçu intégrait également dans ce même bâtiment la piste d'une ouverture possible d'une <b>cafétéria sociale</b>, lieu convivial de proximité et de mixité sociale et intergénérationnelle. Ce second projet pourrait être porté par les usagers dans une optique de co-gestion (<a href="#">Voir annexe</a>)</p>
	<p>Etude sur l'accompagnement social et l'hébergement/logement</p> <p>Suite à ses visites des services locaux ou se trouvant en dehors de La Louvière, notre agent avait collecté de nombreuses informations en cette matière.</p>

	<p>La possibilité offerte à notre Relais Social de se lancer dans un projet de capteur de logement a été l'occasion pour Caroline d'apporter son expertise au niveau de la conception de la philosophie générale du projet.</p>
	<p>Mise en place <b>d'outils pratiques</b> (Guides d'orientation, projets de type « Vis ma vie », organisation de visites pour les professionnels du réseau. L'outil guide d'orientation sur La Louvière et en dehors de La Louvière a fait l'objet de quelques adaptations en fonction de l'actualité de services partenaires.</p> <p>Le projet « Vis ma vie », faute de demandes durant la période de janvier à octobre 2014 a été laissé de côté. Quitte à relancer une fois les premiers intérêts manifestés. Le fait qu'il existe désormais un travail rassemblant les acteurs sociaux et ceux de la santé mentale, implique qu'il y a de fortes probabilités pour que des demandes nous parviennent.</p>
<p>➔ Le parcours de l'utilisateur et le post-hébergement</p>	<p><b>3 groupes de parole</b> ont été organisés par l'agent sur la thématique du logement. Des services ont été invités en vue d'apporter les informations aux usagers intéressés.</p>
<p>➔ Les structures d'accueil</p>	<p>Etude de l'utilisation des services à travers la récolte et le traitement des données d'utilisation et de profil des usagers (<b>Fonction d'observatoire</b> du Relais Social) – L'agent a été en mesure d'apporter les données relatives à l'utilisation des services et au profil des usagers pour l'année 2013, ce qui alimentait le rapport annuel d'activités et d'évaluation du Relais Social.</p>
<p>➔ La problématique de la Santé mentale</p>	<p>Le <b>groupe logement</b> du Relais Social synergisé avec le Comité de fonction 5 du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre a fonctionné en 2014. 9 réunions ont été organisées. (Voir chapitre 1 du présent rapport d'évaluation du Relais Social.</p> <p>Dans ce cadre, en mars et en juin, Caroline a travaillé le sujet du <b>syndrome de Korsakoff</b> avec les participants.</p>

## **2.2. Du 01 octobre au 31 décembre 2014 (Travail de Mandy DESTERBECQ)**

### **2.2.1. Travail de concertation**

De part ma formation en psychologie, il m'a été proposé d'ajouter à mes missions générales, la relance de **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 .

Depuis quelques années, 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 sortant de la santé mentale. Ni même vers qui se tourner. Face à ce type de situation, le travailleur social se voit en manque d'outils.

Nous avons alors pensé 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.

Lorsque le professionnel rencontre ce type de difficulté, il lui suffit d'activer la réunion par téléphone ou par mail. Lors du premier contact, le professionnel présentera brièvement l'usager et la situation afin que je puisse visualiser quels intervenants convier à la réunion.

Le professionnel sera invité à compléter une fiche d'identification pour la réunion, afin d'avoir un maximum d'informations utiles pour professionnels.

S'en suit alors une réunion de coordination psycho sociale rassemblant divers professionnels et permettant ensemble d'étudier la situation en vue d'un accompagnement, d'une prise en charge et d'une éventuelle orientation adaptée.

Pour créer cet outil, je me suis appuyée sur divers courant théoriques qui sont :

- **La méthode d'analyse en groupe** : Cette méthode permet d'aborder de manière méthodologique des phénomènes sociaux dans une dynamique de groupe ;
- **La clinique de concertation du Docteur Jean-Marie Lemaire** : Les cliniques de concertation, en tant que méthodologie particulière du travail thérapeutique de réseau, ont en effet pour caractéristique spécifique d'être un espace de travail absolument ouvert, accueillant une grande diversité de professionnels, qu'ils soient directement concernés, ou non directement concernés. (*Clinique de Concertation, Agenda 2013-2014*)

Cet outil a été relancé fin octobre, nous en avons informé les partenaires lors des réunions, ainsi qu'un rappel dans les PV de ces réunions, mais aussi par courrier électronique.

Une demande a été introduite par un partenaire du réseau en novembre, en lien avec une problématique relevant de la santé mentale.

Perspective 2015 : 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.

### **2.2.2. Aide à la découverte**

La priorité m'a été donnée d'aller à la rencontre du réseau. Dès lors, je n'ai pas eu l'occasion de proposer des activités sur le dernier trimestre de 2014.

#### **2.2.2.1. Rencontre avec les partenaires**

Dans le but d'approfondir mes connaissances sur le fonctionnement général du Relais Social, je suis allée à la rencontre des différents partenaires.

Cette initiative m'a permis de découvrir les différents dispositifs tant dans leur aspect structurel que fonctionnel.

*Les visites réalisées :*

**Le 13 octobre** : La Maison d'accueil l'Abri.

**Le 15 octobre** : Le Relais santé.

**Le 27 octobre** : Le centre de jour « Le 109 ».

**Le 30 octobre** : L'abri de nuit le « Tremplin ».

**Le 13 novembre** : L'équipe d'Educmobiles.

**Le 16 décembre** : L'agence Immobilière Sociale « Logicentre ».

Il m'a également été possible de rencontrer la Chargée de projets de Mons, Julie Bernus, le 27 novembre. Nous avons ainsi pu échanger autour de nos missions communes, notamment la récolte de données statistiques.

**2.2.2.2. Colloques et conférences en vue de m'outiller et d'alimenter ma réflexion sur les différentes missions qui me sont confiées.**

**Le 17 octobre 2014 :** « Osons parler de l'alcoolisme au féminin » à Manage : Association qui regroupe des usagers et ex usagers de la santé mentale.

Comprendre l'alcoolisme chez la femme (historique, causes, difficultés, évolution,...).

**Le 23 octobre 2014 :** « Tout savoir sur les Community Land Trusts et s'en inspirer en Wallonie » à la Marlagne : Présentation des CLT dans le monde (principe, implications, impacts,...).

C'est une organisation sans but lucratif destinée à administrer du sol en bien propre, afin de préserver sa disponibilité pour du logement accessible et pour d'autres usages communautaires.

Pour posséder un terrain, un CLT reçoit, des donations de terre publique ou privée ou encore utilise des subventions publiques pour acquérir du foncier sur lequel du logement peut être construit ou rénové.

Le CLT cède aux personnes physiques associées, quasi gratuitement (le paiement d'un droit d'occupation minime peut être demandé annuellement) le droit de construire ou rénover un logement dont ils acquièrent la propriété.

Le sol, propriété du CLT, sera géré comme un bien commun, non vendable par la collectivité des bénéficiaires.

Cette collectivité est gérée par un conseil d'administration dont le pouvoir est partagé en trois tiers : les associés physiques propriétaires, les associés représentant les habitants des environs de l'endroit où le CLT est construit et les représentants des pouvoirs publics. Les personnes physiques associées construisent à leurs frais mais le CLT dont ils font partie les aide à trouver les fonds nécessaires. Le CLT décide démocratiquement de la façon de construire .

**Le 24 octobre 2014** : « Micro-crédit », rencontre avec Roxane LEMERCIER, Conseillère chez Microstart à Charleroi.

Cette société est un acteur incontournable du microcrédit 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.

**Le 04 novembre 2014** : « Matinée d'échange sur le vieillissement et la grande précarité » à Namur : Rassemblement de professionnels de divers secteurs concernés par des situations croisant vieillissement et grande précarité.

Illustrations par des cas vécus par différentes institutions (Respect Seniors, Les 3 portes, le CPAS de Namur service d'Accompagnement et de Maintien à domicile).

La présentation de cas concrets sous forme de vignettes est intéressante. D'une part, parce qu'elle offre une vision concrète et détaillée des situations proposées. D'autre part, nous pouvons constater les objectifs opérationnels mis en place, les acteurs intervenant, ainsi que l'évolution de la situation.

Cette manière de travailler permet au participant d'exprimer ses opinions sur le cas, de poser des questions. Cela engendre une interaction positive entre les participants et les orateurs.

Il nous a été ainsi possible de découvrir des situations dont la finalité a permis de répondre de manière adéquate aux besoins et demandes de l'utilisateur.

Cette forme de présentation de cas me semble dynamique, stimulante et pédagogique. De ce fait, nous en avons fait un retour aux professionnels du réseau Louviérois, qui semblent moins propices à travailler de la sorte. Cette méthodologie demande de l'investissement et de la rigueur. Les professionnels ne paraissent pas enclins à réaliser ce genre de travail actuellement. Certains par manque de temps, d'autres n'y trouvant pas leur intérêt.

**Le 08 décembre 2014** : « Les expulsions de logement : approche juridique et sociale » à Bruxelles : Comment une procédure en justice peut-elle aboutir à l'expulsion d'un locataire ? Explication du déroulement d'une expulsion, selon qu'elle est décidée par un juge ou par une autorité administrative.

**Le 09 décembre 2014** : « Des lieux d'accueil sans exigence » à Tournai : Journée de travail sur les politiques de lutte contre le sans abris en Europe. Contextualisation de la problématique des jeunes en errance.

Présentation de deux expériences d'un accueil « Bas seuil » : Abrigado et le Rocher.

*Perspective 2015* : Organiser un Midi-rencontre sur ce sujet qui peut aussi être un outil important en vue de permettre à des personnes moins nanties de porter un projet. Nous avons appris qu'il y avait 3 projets soutenus sur La Louvière

### **2.2.2.3. Animations avec le réseau**

Le travail social s'est complexifié au fil du temps suite aux difficultés cumulées par nos usagers et compte tenu de la complexité institutionnelle Belge et Wallon.

Poser le diagnostic, établir une anamnèse, identifier le ou les problème(s) sous-jacent(s), proposer des orientations judicieuses restent toujours une sérieuse gageure chez nos professionnels.

A cela, s'ajoute également l'évolution des législations et souvent la difficulté sur le terrain d'en avoir une approche concrète au cas par cas.

Afin d'aider les professionnels du réseau à voir plus clair, à enrichir leurs connaissances techniques afférentes au suivi de l'utilisateur, nous avons reçu l'A.S.B.L. « Droits Quotidiens », lors du Midi-rencontre du Relais Social en date du 14 novembre. Nous avons accueilli Monsieur Thierry CHINET, Chargé de relations au sein de l'A.S.B.L. « Droits Quotidiens ».

Cette association regroupe des experts juridiques qualifiés travaillant au quotidien sur la simplification des différents domaines du droit : La famille, le logement, la jeunesse, la sécurité sociale, l'emploi, la fiscalité, les dettes, le pénal et le droit des étrangers.

Concrètement, l'A.S.B.L. offre des services qui peuvent aider considérablement nos professionnels :

- Un service de consultation par téléphone ;
- Des publications, outils pédagogiques, modèles d'actes,... ;
- Une base de données comportant des questions/réponses

De manière transversale, le crédo du service est d'offrir un langage juridique clair et de répondre aux questions concrètes.

Perspective 2015 : Une enquête sera réalisée auprès des professionnels du réseau quant à leur utilité du service proposé par l'ASBL.

Notre Conseil d'Administration a déjà marqué son accord quant à une éventuelle souscription d'un abonnement d'un an auprès de l'ASBL « Droits Quotidiens ».

### **2.2.3. Plans saisonniers**

Pour cette mission, il s'agit de soutenir le bon déroulement des plans saisonniers en :

- Participant aux réunions ;
- Apportant des réflexions ;
- Procédant à la mise à jour des outils et cartographies ;
- 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 octobre, j'ai eu l'occasion de participer à une réunion préparatoire du Plan Grand Froid. Cette réunion consistait à faire le point et l'évaluation sur le déroulement du plan canicule 2014. Nous avons eu l'occasion de faire le tour d'actualité de chaque service. Mais aussi, de préparer le cahier de charge du Plan Grand Froid 2014-2015.

C'est ainsi que j'ai pu apporter une réflexion concernant les outils mis en place durant cette période. La production d'un fascicule de prévention et d'information sur l'hypothermie, à destination des bénéficiaires (reconnaître les symptômes, les réflexes à adopter, conseils afin d'éviter l'hypothermie,...), ces écrits, illustrés de pictogrammes.

Dès novembre, j'ai pu entamer la récolte statistique hivernale. En me basant sur les outils statistiques mis en place préalablement par l'ancien chargé de projets (tableaux Excel). Ainsi, mensuellement, une évaluation des différents services intervenant dans le Plan Grand Froid a pu être rédigée. Celle-ci reprenant une analyse quantitative et qualitative.

Perspective 2015 : Assurer le relifting des outils informatiques relatifs aux plans saisonniers en optant pour un format plus pratique.

#### **2.2.4. Groupe logement/ Comité de Fonction 5 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 public souvent liés aux différents secteurs, il a été décidé d'adjoindre au groupe logement le comité de fonction 5, basé sur des partenariats divers et ayant pour point commun l'accès au logement et les modalités nécessaires à mettre en place pour garantir un logement durable. Il s'agit d'un public nécessitant un accompagnement individualisé sur base d'une vision globale.

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

Dès mon arrivée au sein du Relais Social Urbain de La Louvière en octobre 2014, je prends part aux activités du groupe.

Les objectifs du groupe pour 2014 sont :

- Réactivation de la transmission des informations sur les logements libres : Depuis la suppression du projet LogeToit, nous avons abandonné l'envoi systématique d'une liste de logements disponibles. L'avènement du projet de capteur de logement permet d'aller à la rencontre de ce qui est disponible. L'enjeu actuel, c'est savoir quelle collaboration mettre en place avec certains services du Réseau en Santé mentale pour envisager l'accès au logement à un public relevant du secteur de la santé mentale ? Un groupe de travail va se pencher sur le sujet ;
- Travailler à l'assouplissement des cadres de prise en charge : Pour l'instant, nous sommes dans une dynamique de rencontres et d'échanges entre les services qui expriment des visions différentes (*Découvertes via les présentations des services*). Certains membres peuvent être frustrés de ne pas encore voir d'impact direct du travail réalisé au niveau de leur pratique. Notons que nous sommes dans une phase de détermination d'un objectif commun. Lors de la dernière réunion : une piste est ressortie : **Rompres l'isolement social** et soutenir le projet de création d'un bar à soupe géré par les usagers et qui serait porté par l'AS.B.L. « Osons », regroupant des usagers.
- Sensibilisation du réseau à la problématique des « démences de Korsakoff » (moins de 60 ans) ;
- Agir sur l'information « logements-hébergements » aux usagers de façon transversale : Il m'est demandé d'inclure les services de santé mentale dans le guide d'orientation de l'utilisateur.

Durant l'année 2014, 9 réunions ont été organisées dans ce cadre.

A chaque séance, un service présente son fonctionnement (I.H.P., Maisons de soins psychiatriques, présentation de l'A.W.I.P.H., le projet de capteur de logement, Bien vivre chez soi, projet de l'ETA Denayer)

Les rencontres préalables:

**Le 16 janvier 2014** : Présentation du Relais Social de La Louvière aux différents partenaires, ainsi que la présentation du groupe logement du RSULL avant la fusion des deux groupes. Etablissement des priorités du groupe en fonction des attentes formulées par les partenaires.

**Le 13 février 2014** : Rencontre avec PUNGA Alina, psychologue clinicienne au Centre Psychiatrique Saint Bernard.

Elle présente au groupe le Projet « Morpheus ». Ce projet s'inscrit dans le contexte de la réforme en santé mentale.

**Le 13 mars 2014** : Travail autour des objectifs qui sont :

- Réactiver la transmission des infos sur les logements libres ;
- Travailler l'assouplissement des cadres de prises en charge ;
- Agir sur l'information « logements/ hébergements » aux usagers de façon transversale ;
- Sensibilisation du réseau à la problématique des « démences de Korsakoff » (moins de 60 ans).

**Le 08 mai 2014** : Rencontre avec Dominique Baise, représentante de l'AWIPH au sein du groupe. Cette dernière travaille au bureau régional de Charleroi.

Madame Baise vient présenter l'AWIPH aux partenaires (public cible, compétence territoriale, missions, objectifs,...).

**Le 12 juin 2014** : Sensibilisation du réseau à la problématique des personnes atteintes du syndrome de Korsakoff (moins de 60 ans). Sont abordés les effets de la maladie, les constats de terrain et les pistes de solution.

**Le 11 septembre 2014** : Désignation des garants de fonction 5 pour participer au Comité de réseau. Les élus sont Houchard Véronique pour représenter les acteurs de la santé mentale et Debelle Dominique pour le secteur hors santé mentale.

**Le 09 octobre 2014** : Présentation des Initiatives d'Habitations Protégées « L'Ancrage » à La Louvière (Manuela FALISI, éducatrice) et « L'entre temps » à La Louvière (Pierre CATTIEZ, coordinateur).

**Le 13 novembre 2014** : Présentation de la Maison de Soins Psychiatriques du « Bois de la Fontaine » à Manage, par Houchard Véronique, coordinatrice.

**Le 11 décembre 2014** : Bilan du travail mené en 2014 et calendrier des séances de 2015.

**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 ».

L'ensemble des objectifs a été rencontré à l'exception toutefois du dernier (agir sur l'information « logements-hébergements » aux usagers de façon transversale) qui s'avère avoir été rédigé trop tôt pour être finalisé.

Aussi, des thèmes ressortent de ces rencontres entre professionnels du secteur social et celui de la santé mentale.

- La difficulté d'orienter les personnes souffrant de troubles liés à la démence de Korsakoff (Public non pris en charge par les équipes mobiles du Réseau en santé mentale);

- Comment préparer les personnes à la recherche d'un logement ?

- Quel accompagnement mettre en place ?

- Le manque de logements pour les personnes du 3<sup>ème</sup> âge – Il serait utile de relancer ce chantier.

Dans un autre contexte, la problématique des personnes souffrant d'une démence de Korsakoff s'est trouvée limitée dans sa réalisation qui est restée très confidentielle (limitée au comité de fonction 5).

Le groupe est arrivé à la conclusion que la prise en charge nécessitée par ce type de public devrait pouvoir se réaliser de façon intégrée dans le réseau et que le problème ne relève pas uniquement de l'hébergement si adapté qu'on le souhaiterait. Malheureusement, il faut bien avouer que même le secteur spécialisé (équipes mobiles et hôpital psychiatrique semblent « vouloir » limiter leur intervention auprès de ce public). Un partenariat pourrait être envisagé à partir de l'expérience des circuits de soins pour les maladies chroniques. Ce qui impliquerait l'intervention coordonnée de plusieurs acteurs de l'aide, du soin et autre, qu'ils soient spécialisés ou pas.

Lors des réunions auxquelles j'ai eu l'occasion de participer, j'ai pu observer que le groupe semble être dans une phase de découverte. Le groupe cherche encore à définir un véritable objectif commun de travail. Le fait de travailler en collaboration sur un objectif commun et concret permettrait d'insuffler une dynamique plus active et participative au groupe.

Enfin, les participants paraissent satisfaits de cette fusion même si nous avons pu constater la disparition de certains acteurs se sentant moins à l'aise ou plus distant de cette approche.

#### Perspectives 2015 :

- Elargir le groupe en invitant des services ressources : 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 ;
- Voir l'évolution possible du projet d'habitat Kangourou pensé par Caroline vu l'intérêt qu'il a suscité ;
- Besoin d'avoir des informations juridiques précises ;
- Les normes de salubrité des logements (Inviter Mr GAMME) ;
- 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 ».
- Le bail, les procédures d'expulsion.

### **2.2.5. Rôle 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.

Une réunion à l'Observatoire Wallon de la Santé a eu lieu le 6 novembre. Cette dernière traitait la récolte des données statistiques du Relais santé.

Perspectives 2015 : Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil). Traitement des données et fixation des tendances. Analyse en collaboration avec le Coordinateur général.

### **2.2.6. Communication**

A l'heure actuelle, Internet est devenu un média incontournable. Il s'agit d'un support de communication par lequel nous pouvons diffuser largement des informations (textes, photos,...).

Il s'agit d'un outil de communication dynamique et facile d'utilisation, accessible à une grande partie de la population.

Dès lors, Il m'est demandé de créer un outil médiatique permettant au Relais Social :

- De communiquer des informations concrètes autour des différents plans saisonniers (exemple: procédure de dons, volontariat, etc...);

- D'enrichir les contacts avec les différents réseaux existants ;
- De mettre en place l'interactivité avec les citoyens qui sont aussi témoins de la grande précarité, et qui pourraient directement réagir en exprimant leur subjectivité;
- D'assurer la promotion du projet de capteur de logement ;
- De susciter l'échange et la communication, les professionnels et /ou les usagers ayant accès à l'outil informatique pourraient laisser les témoignages sur leur vécu (ceci nécessitera de notre part d'assurer une fonction modérateur);
- D'assurer la diffusion d'informations d'orientations.

Perspectives 2015 : Pour ce qui touche à 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.

### **2.2.7. A la rencontre des usagers**

- Maison d'accueil L'Abri- groupe « 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.

Le rôle d'animatrice consiste à faire circuler la parole et à favoriser les échanges, tout en gardant une neutralité.

C'est un espace dont la dimension collective est importante et qui peut être propice à amener les usagers à participer au processus d'évaluation.

L'agent d'implémentation précédant, Moreau Caroline, avait réalisé 4 groupes de parole au sein de la maison d'accueil en 2014. Ces groupes avaient comme thématique principale « Le logement ». Ceux-ci se sont déroulés: Les 10 février, 10 mars, 19 mai et 16 juin.

Dans le cadre de cet objectif et de mes missions, j'ai été invitée à relancer les groupes paroles avec les hébergés. Ces animations se font en collaboration avec les travailleurs sociaux de la Maison d'accueil.

Dans un premier temps j'ai pris contact avec Sylvie Naveau (éducatrice à la Maison d'accueil), afin d'organiser une première rencontre qui fut fixée au 13 octobre. Nous avons pu discuter du cadre et des objectifs des groupes de parole.

Dans un second temps, Sylvie m'a invitée au **conseil des hébergés** afin de rencontrer le nouveau groupe d'usagers, celui-ci a eu lieu le 28 octobre 2014.

Ensuite, nous avons pu lancer notre premier groupe parole, le 17 novembre 2014.

Les rencontres auront lieu sur l'année, à raison d'une rencontre par mois.

## Les différentes rencontres :

**Le 13 octobre 2014 :** Rencontre de l'équipe de la Maison d'accueil et visite des lieux.

Sylvie situe le contexte quant aux groupes de paroles précédents et m'explique l'organisation et le fonctionnement de ceux-ci.

Nous redéfinissons mon rôle en tant qu'animatrice, qui sera :

- De déterminer les thèmes généraux à chaque séance ;
- De poser le cadre ;
- D'être vigilante à la circulation de la parole, au fait que chacun puisse prendre la parole, aux réactions de chacun et aux malaises que cela peut provoquer.
- D'encourager les relais externes (intervenants extérieurs, présentation de service, ...).

Au niveau du fonctionnement de l'animation, nous réalisons un binôme d'animatrices, Sylvie et moi. En effet, il est intéressant de fonctionner avec une personne interne à la structure (une éducatrice) pour la connaissance des personnes, de leur histoire et une personne totalement extérieure à l'établissement (chargée de projets), personne qui peut apporter un regard neuf et neutre.

**Le 28 octobre 2014 :** Rencontre des usagers lors du conseil des hébergés.

Lors de ce contact, je me présente, ainsi que mes missions au sein du Relais Social.

Un tour de table est réalisé, afin que chacun puisse se présenter rapidement.

Nous proposons aux usagers de relancer les groupes de paroles avec ceux qui le souhaitent, un temps de réflexion leur est laissé.

Nous posons le cadre des groupes de parole, et leur expliquons le fonctionnement du groupe pour faire comprendre aux participants que ce programme vise à favoriser leur épanouissement personnel. Il essaiera d'appréhender les attentes, les désirs, les réticences de chacun concernant le thème défini par le groupe. Il visera à créer une ambiance de groupe et à préciser les règles qui régissent ces ateliers.

Etant donné que le groupe est composé de nouveaux usagers, nous situons le contexte des groupes précédents dont la thématique était le logement. Souhaitent-ils continuer sur cette base ou ont-ils d'autres attentes ?

La tendance générale ressortie de la discussion est un changement de thématique. Le logement semble être déjà abordé dans d'autres groupes avec les éducateurs de la Maison d'accueil.

Les hébergés expriment vouloir s'orienter vers la vie affective et sexuelle, l'expression et la gestion des émotions mais aussi des difficultés de la vie de groupe.

La question de la sexualité et de la vie affective est incontournable, elle est une dimension de la vie sociale car centrale par la place qu'elle occupe dans les relations humaines.

La sexualité est un langage, un mode de communication, et doit donc trouver sa place dans le projet d'accompagnement individuel et collectif.

Aussi, la vie affective est la base de la vie psychique, elle est le fondement de la personnalité.

Nous fonctionnons selon différentes représentations qui ont un impact dans notre vie individuelle, mais aussi collective. Nous avons tous notre perception de :

- L'expression des émotions ;
- De la vie en collectivité ;

- Du processus de se construire ;
- De la vision de la sexualité ;
- De la place que l'on attribue à « l'autre ».

Nos prochains groupes de parole auront donc comme thématique « La vie affective et sexuelle ».

**Le 17 novembre 2014** : Après réflexion de chacun des hébergés, 10 personnes ont décidé de participer au groupe de parole.

Avant de commencer l'animation, nous rappelons les règles du groupe qui sont :

- Respect de la parole ;
- Dire « JE » ;
- Pas de questions idiotes...le droit de ne pas répondre à une question ;
- Confidentialité ;
- Temps de réflexion respecté.

Pour ce premier atelier, nous avons choisi d'aborder les émotions et la vie affective.

Lors de ces ateliers, nous avons évoqué deux thèmes principaux :

- « Ma vie affective » ;
- « Mes relations ».

Transversalement, je demande aux usagers de pouvoir s'exprimer librement sur la signification de certaines émotions.

**Premier thème, « Ma vie affective »**, nous avons abordé les items suivants :

- « J'éprouve des émotions » ;
- « Mes besoins » ;

- « Mes désirs » ;
- « S'affirmer ».

Le principe de cet axe est de les amener à être mieux avec eux-mêmes, à mieux comprendre leurs émotions, à les exprimer et à les affirmer. Il leur permettra de revenir sur les lacunes qui existent dans la compréhension des étapes de la vie.

A travers cet atelier, nous pouvons observer la manière dont les usagers perçoivent les émotions et les relations.

**Second thème « Mes relations »**, nous avons abordé :

- « Moi et les autres » ;
- « Amitié et amour » ;
- « Situations de vie » ;
- « La relation de couple ».

Cet axe a pour but d'aider l'utilisateur à être mieux avec les autres et à être mieux dans sa vie amoureuse. L'aider à différencier les différents types de relation, des plus distantes aux plus étroites, les relations amicales et les relations amoureuses. Réflexion sur le célibat, la vie en communauté, la vie de famille. Qu'en est-il de la vie de couple au sein d'une communauté ?

**Réactions du groupe :**

Nous sommes agréablement surprises par l'intervention des hébergés. Chacun a participé au travail de groupe et a ainsi pu prendre la parole dans un respect mutuel.

Ils se sentent tous concernés par les séances organisées. Ils les attendent, s'y préparent, et partagent avec leur référent à ce sujet.

Pendant le temps d'animation, leur concentration, leur persévérance et leur investissement sont exceptionnels. Cette séance a duré plus d'une heure, sans que les résidents ne manifestent un quelconque ennui. Ce premier critère est un indicateur impressionnant des besoins sous-jacents.

Nous tentons d'évaluer à chaque séance les réactions des résidents, les changements éventuels de comportement.

Perspectives 2015 :

Nous allons continuer les groupes de parole avec les hébergés durant l'année 2015, à raison d'une séance par mois.

La prochaine séance est prévue le **12 janvier 2015**. Nous avons invité un orateur extérieur, il s'agit de l'équipe d'infirmières de Médecins du Monde. En effet, l'équipe de professionnels de Médecins du Monde a mis en place des ateliers sur « La vie affective et sexuelle ». Ces animations sont dispensées dans diverses structures sur La Louvière.

Afin que les usagers puissent bénéficier d'informations complètes et pratiques sur ce sujet, nous avons sollicité cette équipe. Aussi, cela leur permettra de connaître « Médecins du Monde » et ses missions, pour ceux qui ne les connaissent pas encore. Ils seront informés des différentes consultations médicales dispensées par l'équipe.

Une infirmière viendra réaliser un exposé au groupe sur les infections sexuellement transmissibles (types de IST, notamment le sida, et les symptômes associés), séance ayant une connotation plus pédagogique.

Pour les séances suivantes, nous aborderons différents sujets tels que :

- « Comment je vis mon corps » ;
- « Le corps des autres » ;
- « Le corps visible » ;
- « Comment mon corps fonctionne-t-il ? » ;
- « Mon corps, espace d'intimité ».

Ces axes conduiront les usagers à réexaminer la relation à leur corps. Leur montrer qu'il existe, qu'il leur appartient. Leur en faire comprendre le fonctionnement pour qu'ils s'y sentent plus à l'aise. Leur signifier que c'est aussi un lieu d'expression de la vie relationnelle et affective.

Nous aborderons également l'axe « Ma sexualité » : Le plaisir sexuel à deux et la masturbation, le rapport sexuel, conception, grossesse, naissance, les orientations sexuelles, et la sexualité en dehors du sentiment amoureux.

Ce qui a pour but de permettre aux usagers d'être mieux dans leur vie amoureuse et sexuelle. La sexualité est une expression de la vie affective qui met en scène le corps et est envisagée comme relation entre deux personnes amoureuses ou non.

Et enfin, « ma santé sexuelle » : Conduites d'hygiène, contraception, M.S.T, la consultation gynécologique et/ou urologique. Gérer sa santé nécessite de pouvoir repérer les signes d'une éventuelle maladie, de consulter un médecin, de prendre soin de son corps. La sexualité doit aussi être appréhendée sur le plan de la santé corporelle.

#### - Groupes de parole et animations du Relais Santé

#### Action d'animation en santé publique pour les usagers- Groupes CPAS

**Le 03 avril 2014** : Animation sur la « Pharmacie familiale », 3 femmes présentes.

**Le 04 avril 2014** : Animation prévue sur « L'hygiène corporelle et l'hygiène de vie du bébé » dans les groupes parentalité. Séance annulée et reportée.

**Le 08 mai 2014** : Animation « Gant de toilette sec », portant sur l'hygiène, 4 dames présentes.

**Le 23 mai 2014** : Animation « Hygiène de vie du bébé et accidents domestiques » dans les groupes parentalité, 2 mamans présentes.

**Le 05 juin 2014** : Animation sur « Les premiers soins », 4 dames présentes.

**Le 20 juin 2014** : Animation sur la « Pharmacie familiale et les premiers soins chez bébé » dans les groupes parentalité, 3 mamans présentes.

**Le 29 septembre 2014**: Animation « Gant de toilette sec », 9 dames présentes.

**Le 03 novembre 2014** : Animation photo-langage sur les « Représentations autour du corps », 5 dames présentes.

**Le 01 décembre 2014** : Animation sur les préjugés au niveau des codes vestimentaires à l'aide de l'outil « Des Habits et Nous », 3 dames présentes.

#### Actions d'animation en santé publique pour les usagers – Au près des partenaires

##### « L'abri »

**Le 19 février 2014** : Animation sur « Le sentiment de sécurité et d'insécurité » grâce au photo-langage de Mons, 8 dames et 3 hommes ont participé.

**Le 11 juin 2014** : Animation sur les « Slogans dans nos assiettes », grâce à un photo-langage représentant les mauvaises habitudes alimentaires, 4 dames et 2 hommes étaient présents.

**Le 25 juin 2014** : Animation sur les « Représentations autour du corps, le corps c'est aussi... ». Cet outil permettait aux participants de développer leur ressenti à propos de différents thèmes, 3 dames et 3 hommes étaient présents. Lors de cette animation, une étudiante en journalisme a accompagné l'infirmier pour réaliser un reportage sur les actions menées par le Relais Santé.

**Le 17 septembre 2014** : Information sur « l'épilepsie » à la demande d'une hébergée souffrant de cette maladie. Le but était d'informer sur les symptômes de la crise ainsi que sur les gestes à effectuer en cas d'urgence. 7 personnes présentes.

**Le 01 octobre 2014** : Animation sur le « Sentiment de sécurité et d'insécurité », 6 dames et 5 hommes présents.

**Le 05 novembre 2014** : Animation sur l'alimentation grâce à l'outil « Des slogans dans nos assiettes ». 4 dames et 2 hommes ont participé.

**« Utopie »**

**Le 09 mai 2014** : Animation « Des slogans dans nos assiettes », 7 dames présentes.

**Le 19 octobre 2014** : Animation sur le « Sentiment de sécurité et d'insécurité », 9 dames présentes.

### **3. Perspectives**

#### **Perspectives 2015**

Le travail réalisé dans ce cadre tout au long de l'année 2014 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.

Ce poste s'inscrit en véritable soutien fonctionnel et permet de prendre un moment de recul, ou encore, d'explorer certaines thématiques sous d'autres angles (techniques, théoriques), en vue d'alimenter les débats ou d'ouvrir la réflexion.

Il laisse une belle part à l'apport d'innovations potentielles.

**Nous reprenons ici les objectifs qui ont été développés dans le présent rapport**

#### **En matière de travail de concertation :**

- 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 rencontrés par nos professionnels sur le terrain et permettre la mise en place d'une prise en charge concertée en fonction des besoins.

**En matière d'aide à la découverte :**

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

**Au niveau des plans saisonniers :**

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

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

- Voir l'évolution possible du projet d'habitat Kangourou pensé par Caroline vu l'intérêt qu'il a suscité ;
- 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 ».

**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 ;

**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.

**Il conviendra de compléter par les perspectives suivantes :**

**En matière de travail de concertation :**

- Evaluer vers une dynamique d'animation de groupe en soutien au travail du Relais Social ;
- 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.

**En soutien au projet de capteur de logement :**

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

**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 ;
- 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 ;
- Faire le point sur les attentes potentielles de nos professionnels en matière de visite/découverte ;
- Déterminer si des professionnels du réseau souhaitent expérimenter l'approche « vis ma vie » en vue de découvrir d'autres réalités.

**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 en place possible d'un outil harmonisé ;
- 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.

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

- 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.

#### 4. Conclusions

Dès mon arrivée au sein du Relais Social, j'ai été agréablement accueillie par l'équipe de la coordination générale, mais aussi par l'ensemble des partenaires. Mon immersion s'est faite rapidement tant du côté humain que professionnel. Prestement, j'ai pu prendre des repères et visualiser les missions que l'on attend de moi.

Le dernier trimestre de 2014 m'a permis d'une part de m'adapter à ma nouvelle fonction, et de découvrir en profondeur le fonctionnement du Relais Social. D'autre part, de faire connaissance avec certains partenaires et services du réseau.

Aussi, j'ai eu l'occasion de m'accommoder aux outils informatiques tels qu'Excel et Open Office, et de passer à la pratique en réalisant les évaluations mensuelles PGF dès novembre. Dès janvier 2015, je pourrai ainsi passer à l'analyse des données d'utilisation des services et de profil des usagers.

Durant cette année à venir, je poursuivrai la récolte des données statistiques via les outils mis en place par l'agent précédent. Néanmoins, je souhaite relifiter ces outils informatiques en optant pour un format plus pratique et plus simple d'utilisation pour les partenaires.

Je prévois vivement de continuer à investir les groupes de parole au sein de la maison d'accueil l'Abri. Ces groupes représentent pour moi un moment d'échange, de partage et surtout d'expression libre avec les usagers. Ils me permettent d'avoir un contact avec ce public afin de cerner et comprendre leur réalité. Ils permettent d'aborder des thèmes qu'ils ne peuvent pas forcément évoquer ailleurs. Mais aussi, d'apprendre, comprendre et réagir face à certaines problématiques telles que celles abordées en 2014, et qui se poursuivra une partie de 2015, « La vie affective et sexuelle ».

Partager des expériences, des souffrances, et échanger, via des groupes de parole permettent aux personnes qui y assistent de mettre en commun leur vécu. Chacun exprime ses « maux » et apprend des expériences des autres. La confiance et la complicité qui s'installent entre les usagers permet de trouver les clés et pistes de réflexion pour remédier à ses problèmes.

De plus, je poursuivrai ma participation active au sein des différentes réunions mises en place dans le cadre de la Coordination générale du Relais Social Urbain.

L'année 2015 va me permettre de poursuivre le travail entamé, mais aussi de réaliser de nouveaux objectifs, qui sont notamment :

- **De m'investir dans le projet « Vis ma vie »**

Il s'agit d'un moyen simple et efficace pour améliorer la performance du système d'information.

Quand certains professionnels sont amenés à expliquer leur travail à d'autres professionnels, il est parfois difficile d'être immédiatement compréhensible. Ce projet consiste à transformer le concept de l'émission de télévision en véritable outil de management en instaurant une journée durant laquelle les partenaires sont amenés à partager le quotidien de leurs collègues. Journée qui devrait leur permettre, avant tout, de mieux comprendre les besoins des autres professionnels, leurs enjeux spécifiques. C'est l'occasion d'appréhender le métier dans son contexte, et de cerner des aspects de l'activité difficilement retranscrits dans un cahier des charges.

En cas de mésentente sur certains choix, cette technique est aussi un bon moyen d'apaisement entre les équipes. Elle dénote une volonté de comprendre les contraintes qui motivent certaines positions, et permet de faire tomber les a priori.

- **De réaliser une étude sur « Les jeunes en errance »**

A l'heure d'aujourd'hui, nous constatons que de plus en plus de jeunes fréquentent nos services et nos rues. Pourquoi ? Qui sont-ils ? Comment évoluent-ils ?

Les jeunes en errance, aux situations et parcours divers, questionnent les travailleurs sociaux dans leur quotidien professionnel : comment les accompagner et jusqu'où, dans une société où le travail et le logement sont des facteurs essentiels de l'intégration sociale, alors que certains d'entre eux réfutent le modèle actuel d'insertion ?

Il s'agira dans un premier temps d'établir une esquisse des profils de ces jeunes en errance reçus par les professionnels. Ces jeunes offrent des profils multiples, ont des histoires particulières et différents niveaux dans l'errance. De l'errance récente à la marginalité, à la « cristallisation » de la situation, il y a plusieurs étapes, l'errance étant un processus, un parcours. La personne errante peut en sortir ou au contraire s'y enfermer. D'ailleurs, même si l'errance la plus visible concerne les personnes qui font la manche et celles qui sont le plus en rupture avec les modes de vie dominants, on peut observer que d'autres profils de jeunes moins visibles peuvent également être dans cette même errance. Toutes sortes de jeunes s'y inscrivent (B.Tyson, C.Jehl, *Article de revue Éthique & Santé : Volume 2, « Errance, marginalisation, exclusion,... »*, Septembre 2005, Pages 139–144).

**Ensuite, d'étudier** comment les professionnels travaillent-ils avec ces jeunes en errance ? Quelles sont les différentes pratiques d'accompagnement et les logiques d'action de travailleurs sociaux exerçant au sein de différents types de structures (hébergement d'urgence ou d'insertion, accueil de jour, service d'accompagnement social... ) ?

**Ce travail a pour objectif de mieux connaître et mieux comprendre la problématique des jeunes en errance, et ainsi d'y apporter des hypothèses de travail et des solutions de réponses.**

- **D'aller à la rencontre des usagers**

Le but est de réaliser une évaluation de la représentation des usagers.

Régulièrement, nous réalisons des évaluations de divers services sociaux, mais qu'en est-il des usagers ? Il s'agit de se placer de l'autre côté de la barrière et de comprendre le parcours dans la rue des usagers. Pourquoi sont-ils arrivés à la rue ? Quels services utilisent-ils ? Quelles ressources ont-ils ? ...

Mais aussi de récolter leurs demandes, besoins et représentations des services qu'ils utilisent. Ainsi nous pourrons observer, comprendre et identifier les forces et les faiblesses des services, du point de vue de l'utilisateur.

Ce travail permettra d'une part, d'obtenir des informations et données sur le profil des usagers, ainsi que sur l'utilisation des services. Evaluer les activités et la qualité des prestations d'un service passe par une évaluation régulière de la satisfaction des usagers. L'évaluation de la satisfaction est donc partie intégrante de l'évaluation de la qualité.

D'autre part, d'inclure l'utilisateur au sein du dispositif d'évaluation dont il en est le principal acteur, il s'agira d'une forme de valorisation. Son opinion sera prise au sérieux, et l'utilisateur sera participatif dans ce procédé.

La méthodologie d'évaluation n'a pas encore été pensée de manière concrète. Ce sera chose faite dans le courant de l'année 2015.

L'année 2015 arrive et c'est avec beaucoup d'enthousiasme et de professionnalisme que je compte mener à bien les différentes missions qui me sont confiées. Tout en essayant d'apporter de nouveaux objectifs de travail.

## 5. Commentaires du Coordinateur Général

En vue de lui permettre de prendre la pleine mesure de ce qu'est le Relais Social, Mandy DESTERBECQ a été intégrée au sein des différentes réunions organisées par le Relais Social (Coordination transversale, Coordination Plans saisonniers, Comité de Pilotage, Conseil d'Administration et Assemblée générale) ainsi qu'aux réunions co-organisées (Groupe Logement RSULL/Comité de fonction 5 du Réseau en Santé mentale de la Région du Centre).

En fonction des priorités temporelles du Relais Social, Mandy s'est très rapidement inscrite dans le travail de suivi du Plan saisonnier (Orientations des dons, dispatching) et a travaillé à la récolte de données statistiques afférentes au P.G.F. 2014-2015.

En octobre, elle s'imprégnait de la méthodologie initiale afférente au travail de concertation via l'outil anciennement porté par les psy mobiles de Psy Chic, service fermé fin 2013, « **La coordination psychosociale** ».

En novembre, après rencontre préalable de quelques partenaires, elle assurait la relance des groupes de parole d'usagers apportant des éléments pédagogiques répondant aux attentes des usagers.

Toujours en novembre, elle fut activée par un partenaire en vue d'organiser la première Coordination psychosociale portant sur une situation délicate liée à la santé mentale.

En décembre, elle adaptait l'outil statistique de récolte de données IWEPS, prenant soin de réintégrer certains items obligatoires pour la Région Wallonne.

L'enjeu qui se pose à nous est de poursuivre le travail de soutien au travail de réseau.

## **Un agent aura laissé son empreinte...**

- Caroline MOREAU

Son apport au sein du Relais Social a été considérable en raison de sa réflexion permanente, sa forte volonté à adapter les choses, à viser un très haut niveau de cohérence.

Sa gestion intelligente de ses missions a permis d'apporter des réflexions approfondies sur certains sujets et de mettre en place des outils concrets permettant de mieux identifier les tendances du terrain.

Avant son départ, elle a pris soin d'écrire deux projets intéressants qui mériteraient d'être mis en place à La Louvière : Le logement Kangourou et la cafétéria sociale.

Le Coordinateur général a relayé le fruit de ce travail à des responsables politiques locaux en vue de susciter leur intérêt.

## **Un nouvel agent est en place et apportera ses pierres à l'édifice...**

- Mandy DESTERBECQ,

Cet agent se caractérise par une forte volonté d'apprendre, de découvrir et de partager. Ceci constitue un levier appréciable au regard des missions générales.

La rencontre des usagers est une partie du travail qui lui tient à cœur en ce sens que notre nouvel agent possède de solides compétences en matière de travail sur des objectifs de groupe en fonction de thématiques générales.

Nous pourrions enrichir l'apport spécifique via le travail que nous menons à ce niveau là sur base d'échange et dans une dynamique de communication.

Au niveau de la reprise du travail sur les statistiques, Mandy a rapidement œuvré à la mise en conformité des tableaux créés par rapport aux attentes de l'IWEPS et sur base de ce que le Relais Social intègre en vue d'observer certaines tendances qui furent annoncées :

- La nécessité de dégager les personnes différentes utilisant les services ;
- La fréquentation des familles ;
- Les refus recensés en personnes différentes ;
- L'accent mis sur l'origine géographique des utilisateurs, ce qui allait nous apporter des constats intéressants sur la tendance de 2014.

Le tout contribue fortement à affiner les données de nos opérateurs.

En ce qui concerne sa participation aux différents groupes de coordination, notre agent était davantage dans une phase d'observation des dynamiques et de réflexion quant aux moments forts de chaque réunion.

Elle se pose pour défi en 2015 d'être en mesure d'organiser elle-même certaines réunions selon les objectifs poursuivis par la Coordination générale.

Au niveau relationnel au sein de l'équipe, notre nouvel agent s'est très vite intégré et contribue par sa manière d'être à un bon climat général (Son dynamisme, Bonne humeur quotidienne, personne axée sur la communication et l'écoute).