



« Association régie par la loi du 8 juillet 1976 »

Le Relais social urbain de Mons-Borinage

Coordination générale

56 B rue du Hautbois 7000 Mons

Tel : 065/ 84 34 19 - Fax : 065/ 84 39 53

relais.social.mons@skynet.be

## RAPPORT D'ACTIVITES RAPPORT D'EVALUATION

2010  
Version courte

Rapport rédigé par Lysiane Colinet,  
en étroite collaboration avec Julie Bernus, Eric Ghyot et Sandrine Molle

*Ceux qui veulent bâtir des alliances pour entrer de plain-pied dans l'efficacité organisationnelle du prochain siècle...réfléchiront à comment manier des sens, des desseins, des cultures, des processus, des intentions, des intérêts et des passés différents. Les autres continueront à nuire jusqu'à ce qu'un nouveau système d'évaluation des élites remette en cause les rentes de situations des têtes pyramidales, des hiérarchiques à tout crin et des solitaires pathologiques ».*

*Hervé Sérieyx – introduction à l'ouvrage « Bâisseurs d'alliances » de Jean-Pierre Guth*

Avec le soutien de la Région wallonne 

# Introduction

Depuis 5 années, les intervenants sont nombreux à organiser et à faire fructifier le réseau. La plupart d'entre eux, même avant d'avoir signé notre charte, participaient déjà régulièrement à nos concertations, nos tables rondes, coordinations opérationnelles, formations, conférences etc.

Depuis peu, notre service s'est doté de nouveaux collaborateurs et nous pouvons ainsi proposer une offre de services plus étendue, et notamment couvrir tout notre arrondissement administratif. Nous finançons déjà quinze projets en 2010, huit de ces services financés ont leur public principalement ou également établi sur le Borinage. Mais notre action ne s'arrêtera pas là.

Une nouvelle dynamique s'est installée depuis quelques mois avec les communes boraines signataires de notre charte ; elle a donné naissance à des concertations et des groupes de travail notamment consacrés au logement et à l'hébergement d'urgence. Avec l'ASBL FEES, nous préparons également en collaboration avec les C.P.A.S. de ces communes, projet d'accueil d'urgence 24 heures sur 24.

Le Relais Santé, quant à lui, a déjà installé ses antennes à St Ghislain, Quiévrain et à Colfontaine et une infirmière travaille 17 heures par semaine à l'abri de jour, en rue, à l'abri de nuit et dans les maisons d'accueil.

Bref, au-delà d'une dynamique de réseau, des résultats visibles en termes d'accompagnement des personnes fragilisées.

# Chapitre I :

## Présentation générale

### 1. Contexte et population de l'arrondissement

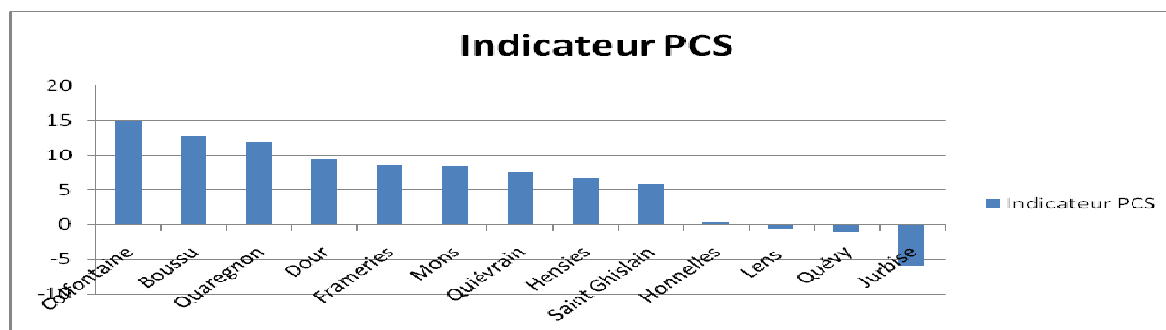
Mons est une ville de près de 100.000 habitants. Voilà plus de 5 ans aujourd'hui que nous y fonctionnons avec un réseau d'institutions à la base informel et qui s'est structuré au fil de nos interventions.

Aujourd'hui, de nouveaux partenaires nous ont rejoints, ils sont au nombre de 41. Nous couvrons la quasi totalité de l'Arrondissement administratif ; la population s'étend donc à près de 250.00 habitants.

L'arrondissement de Mons se compose de treize communes. Pour la plupart d'entre elles la situation est loin d'être réjouissante :

La volonté de travailler avec l'ensemble des communes se justifie également par un contexte socio-économique difficile sur le territoire de Mons – Borinage.

Les différents indicateurs synthétiques relatifs à la cohésion sociale (tels qu'ils ont été émis par la Région Wallonne en collaboration avec l'IWEPS) expriment également bien cette diversité en matière de critères socio-économiques au sein des communes de l'AAM.

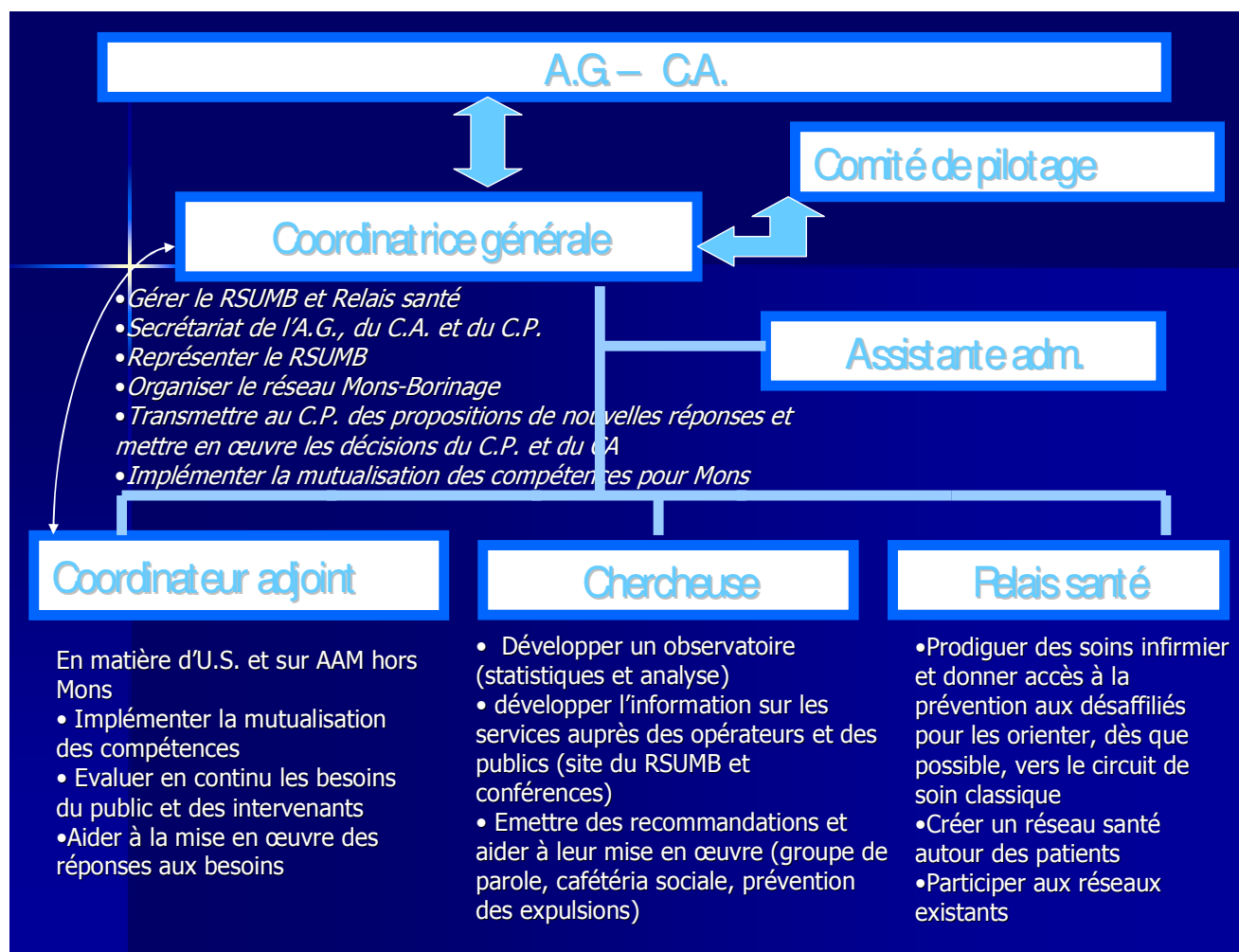


## Chapitre II

### Rapport de la Coordination.

coordination générale – coordination adjointe –  
chercheuse –relais santé

#### 1. Notre cadre structurel



#### 2. l'extension du réseau du Relais social urbain de Mons-Borinage

##### 2.1. Les partenaires formant le réseau du Relais social urbain de Mons-Borinage

Pour le secteur public : 10 C.P.A.S. sur 12 dans la région, une administration communale, 1 hôpital public (général+psychiatrique) sur 2 dans la région,  
Pour le secteur privé :

<b>Partenaires</b>	<b>Sur nombre total pour l'Arrondissement</b>
3 maisons d'accueil	3/3
2 hôpitaux privés	2/3
1 planning familial	1/3
1 SPAD	1/1
1 HP	1/1
2 maisons médicales	2/3
5 associations d'aide alimentaire	5/6
3 associations liées directement aux assuétudes	3/3
1 APL,	1/3
2 sociétés de logements sociaux	2/4
1 association s'occupant de personnes prostituées	1/1
1 association VIF	2/3
2 services santé	2/4
5 services généralistes	

## **2.2. L'agrandissement du réseau en 2010 (Eric Ghyot, coordinateur adjoint)**

Fin 2008, un universitaire est venu rejoindre l'équipe du RSUMB pour agrandir le réseau à l'Arrondissement complet. Il a également pris les fonctions de coordinateur adjoint, fonctions associées à cette extension.

Il a tout d'abord réalisé une étude sur les besoins en matière d'urgence sociale comme élément déclencheur de la dynamique (voir rapport d'activités 2009)

Aujourd'hui, 15 acteurs du Borinage sont rejoindre le réseau ; leur participation s'exprime comme ceci :

- Une présence active du RSUMB dans les communes de l'AAM, une vision globale des ressources et une observation permanente des besoins
- Une participation croissante des intervenants sociaux des autres communes aux activités de l'AAM (Colloques, concertations et réunions de coordination, projets, nouveaux dispositifs).
- La création de nouvelles ressources en matière d'hébergement d'urgence sur les communes de l'AAM : une collaboration étroite avec l'ASBL FEES (Association de promotion du logement) mais aussi avec les autres acteurs du réseau.
- Le développement d'un pôle d'accueil d'urgence : une perspective utile en matière de prise en charge des situations d'urgence sociale dans les communes de plus petite taille.
- Les plans « canicules » et « grand froid » : une intégration progressive des autres communes de l'arrondissement.
- Le financement de projets sur les communes de l'AAM (hors Mons)
- L'accompagnement et soutien d'actions et de projets spécifiques

- La prise en compte des attentes des intervenants sociaux du Borinage en matière de formation / supervision
- La prise en compte d'un public différent de Mons : en grande précarité mais avec un logement (précaire) en milieu semi-urbain et surtout rural

### 3. Les comités de concertation.

#### 3.1. Comité de concertations consacrés à la réflexion, aux débats d'idées

Suite à l'organisation de la représentation théâtrale « sans ça » : un regard posé par des personnes en grande précarité sur les institutions psycho-médico-sociales, 3 thèmes ont été analysés et font l'objet de coordinations :

Atelier 1 : « sans papier ? »

Atelier 2 : « sans attente ? » (participatif)

Atelier 2 : « sans toit ? » (groupe de parole)

#### 3.2. Comités de concertation consacrés aux coordinations opérationnelles (CO)

<b>Concertation urgences sociales</b>
---------------------------------------

##### Sur Mons

- régularisation des contacts entre dispositif d'urgence sociale et l'Escale
- procédures d'accueil et de suivis à partir des urgences hospitalières
- interpellation entre services pour lever les incompréhensions

##### Sur l'arrondissement administratif (priorité 2010)

- Une concertation spécifique avec les intervenants des communes de Boussu, Dour, Saint-Ghislain, Hensies, Honnelles et Quiévrain
- Une démarche similaire sur les communes de Quaregnon, Colfontaine, Frameries, Lens, Jurbise, Quévy
- Une concertation croissante entre les CPAS de l'AAM et une présence importante aux activités du RSUMB
- Une présence moins importante du secteur privé du Borinage aux activités du RSUMB
- De la concertation à un processus de collaboration et de coordination entre institutions
- Abri de nuit et CPAS de l'AAM : le développement d'une meilleure collaboration dans la prise en charge des situations d'hébergement d'urgence pour homme / femme seul(e) au départ d'une des 12 communes (hors Mons).

## Coordination opérationnelle Santé mentale/précarité

### **Sur l'arrondissement administratif : priorité 2010**

#### **Projet Médias et les CPAS de l'AAM : une collaboration nouvelle en matière de santé mentale**

En collaboration avec le centre d'accueil de jour « l'Escale » situé à Obourg, l'équipe de Médias a développé un projet spécifique en matière d'accompagnement de personnes présentant des problèmes de santé mentale cumulés à des difficultés sociales importantes. Ce projet a pris la forme d'une concertation étroite entre l'équipe de Médias et l'équipe de l'Escale mais aussi d'interventions en binôme dans le suivi de certaines situations.

## Coordination opérationnelle Travail de rue / Accueil de jour/hébergement

**Constats :** le retour de l'Escale à proximité du Centre ville est prévu pour avril 2011. Le groupe a entrepris plusieurs démarches auprès des autorités communales (3/4 des contrats de l'équipe sont communaux) qui ont abouti. L'ouverture d'une cafétéria sociale est également envisagée dans le but de redonner des objectifs à moyen terme aux usagers ;sa préparation a démarré.

## CO Aide alimentaire

**Constats :** si l'on veut que les personnes accompagnées dans le cadre de l'aide alimentaire deviennent autonomes à terme, nous devons trouver des outils qui permettent

- de les motiver
- de les amener à anticiper leur avenir
- de se structurer (à partir de la guidance budgétaire)
- de mettre en avant leurs compétences

Dès lors, le RSUMB a organisé 2 formations pour le groupe d'aide alimentaire, groupe qui s'est agrandi pour ces formations (+3 C.P.A.S. du Borinage +1 hôpital) qui avaient pour thèmes (pour détails voir chapitre consacré aux formations RSUMB)

- la relation de l'individu à l'argent
- la communication facilitée : Com Colors

Outre cela, la concertation nous a permis de faire valoir une formation des bénévoles des associations participantes et une formation des professionnels à l'encadrement des bénévoles.

Au-delà de delà, les services se sont accordés sur un public et une procédure de prise en charge commune (issue d'échanges de pratiques)

## Coordination opérationnelle accompagnement à domicile

Le groupe ne s'est réuni qu'une fois en 2010, cette coordination étant reprise via le SPAD.

## Coordination opérationnelle logement décent

### Sur l'arrondissement administratif (priorité 2010)

Concertation entre C.P.A.S. de Boussu, Dour, Saint-Ghislain, Hensies, Honnelles et Quiévrain et l'APL FEES ainsi que 2 PCS

Démarche d'harmonisation des pratiques CPAS en ce qui concerne la délivrance de l'attestation sans - abri : par rapport à cette démarche, nous avons pu constater une approbation des CPAS (en tous les cas de ceux présents lors des réunions de travail) quant à la légitimité du RSUMB de mener ce type de travail. Certains nous ont aussi demandé s'il était possible de mener une démarche similaire en matière d'adresse de référence.

## 4. Le renforcement des compétences des partenaires

Nous mettons en place des formations et supervisions ainsi que des cycles de conférences pour les travailleurs psycho-médico-sociaux dans le cadre de l'accompagnement des personnes en grande précarité et de la professionnalisation du travail en réseau. Nous avons développé un réseau d'information des services par mail.

### Supervision de l'abri de nuit - Par MG Consultant

#### Objectifs généraux atteints >75%

- Harmoniser un travail d'équipe avec une population difficile en perpétuelle mouvance
- Se mettre autour de la table et analyser les comportements des uns et des autres et en tirer les enseignements
- Permettre aux travailleurs de s'exprimer sur des faits et des attitudes qui mettent parfois des équipes en difficulté et en opposition (problème de confidentialité non résolu encore)
- S'exprimer sur le vécu de leur quotidien en dehors de la hiérarchie
- Permettre aux travailleurs de s'affirmer

### Supervision du D.U.S. de jour par MG Consultants

#### Objectifs généraux atteints >75%

- Définir le concept de l'US de jour et en harmoniser les pratiques
- Analyser le fonctionnement organisationnel des agents et du service chargé de répondre à l'urgence
- Analyser les comportements adaptés aux réponses urgentes
- Développer une pratique plus cohérente en adéquation avec les besoins des usagers, les exigences de l'institution et l'organe subsidiant

### Supervision accueil de jour et interventions en rue – par Dominique Lainé

#### Objectifs généraux atteints >75%



- Renforcer la cohésion de l'équipe
- Préciser le projet thérapeutique
- Définir une posture éducative commune
- Prendre en charge efficace des situations rencontrées
- Apprendre une méthodologie de projet
- Réguler et analyser notre pratique du social
- Gérer la communication et les relations interpersonnelles au sein de l'équipe
- Initier au travail partenarial
- Assimiler les notions de base de la psychologie classique

**Formation « la relation de l'individu à l'argent » - Par Dominique Baré**

Les participants sont Très satisfait(e) = 20%      Satisfait(e) = 80%

**Objectifs généraux atteints >75%**

- Apprentissage d'outils (ligne du temps, carte mentale, génogramme, motivation, projets, créativité)
- Aider à mieux comprendre les demandes des usagers

**Formation « à l'encadrement des bénévoles » et formation des bénévoles - par l'Association pour le volontariat**

Evaluation de la formation 100% Très satisfait(e)

**Objectifs généraux atteints >75%**

Voici les différents apports que les volontaires m'ont donné lors de l'évaluation de la formation:

- Toujours se centrer sur la personne qui se confie. Ne pas chercher à tenir « le crachoir » en se focalisant sur soi mais plutôt sur l'autre.
- Chercher à comprendre l'autre sans avoir de préjugés  Non-jugement
- Ne pas couper la parole. Ne pas intervenir avant que la personne ait fini de parler.
- Essayer de « capter » ce qu'il y a derrière les mots que la personne nous dit.  Non-dit
- Ne pas repartir chez soi avec les situations entendues et pouvoir fermer la porte.
- « Point zéro »: toujours repartir de la personne et de sa situation de départ. Eviter de ramener la discussion à soi, de banaliser, de donner des réponses ou solutions toutes faites. Ne pas leur dire comment faire mais plutôt écouter.
  - Apprendre à connaître l'autre sans se baser sur les apparences. Toujours laisser la porte ouverte.
  - Apprendre à mieux connaître ses limites et réorienter en cas de besoin.
  - Apprendre à dire non.

## **5. Le financement de projets répondant aux besoins des usagers**

Nous finançons des projets qui répondent à des besoins d'utilisateurs qui ne sont pas encore rencontrés. ces projets apportent également une plus-value au travail en réseau.  
En 2009 nous avons financé :

- Le dispositif d'urgence sociale du C.P.A.S. de Mons
- Le Travail de Rue du C.P.A.S., ville de Mons et Resto du Cœur
- Le post-hébergement pour l'AAM à la Maison d'accueil Saint Paul
- L'accueil de jour à l'Escale
- Le suivi des personnes dites *chaotiques* pour l'Escale par Médias
- L'accueil élargi au planning familial la Famille Heureuse
- Les activités participatives pour les usagers de l'Entraide de Ghlin
- l'accompagnement des personnes prostituées et leur entourage par Espace P Mons
- L'accueil de jour de Frameries
- L'accueil d'urgence de FEES Hornu AAM
- Le suivi ambulatoire de femmes victimes de violences sur l'AAM.

Les détails des projets sont développés dans la partie **évaluation** du présent rapport.

## 6. Le Relais Santé

voir rapport d'activités annexé.

## 6. Le plan *grands froids*

voir rapport d'activités annexé.

### A. Dispositifs à Mons

Nous prévoyons pour chaque phase une augmentation des moyens pour les services, l'encadrement et le matériel en matière :

- d'hébergement
- d'accueil de jour et de soirée
- de chauffage/combustible
- de denrées
- d'aide matérielle et vêtements
- de transports
- d'aide aux courses

### B. Dispositifs sur l'Arrondissement administratif hors Mons

Etant donné que les villes du Borinage ne sont pas de grande taille et que la plupart sont plutôt rurales, les dispositifs sont succincts. Outre cela, dans les villes du Borinage, le profil des personnes en précarité est différent de Mons. L'étude que nous avons réalisée l'an dernier nous montre que la pauvreté est bien entendue dans les couloirs des CPAS, mais pas toujours ; elle est aussi au chômage, parfois au travail, souvent peu décentement logée, rarement en rue. Dès lors, sur 2 villes, l'accueil de jour a été élargi : à Frameries et à Quaregnon. Pour les autres villes, un numéro d'urgence est connu des services et arrive tantôt à l'AS de garde, au directeur de l'action sociale du C.P.A.S. ou directement au président. Cela ne constitue pas une mesure supplémentaire liée au plan grand froid : la procédure de sollicitation d'une aide urgente en dehors des heures ouvrables est variable d'une commune à l'autre.

### **C. Dispositifs à Mons et sur l'Arrondissement administratif du 1er novembre 2009 au 31 mars 2010**

Grâce à la subvention facultative de 30.000€ « plans grands froids 2009 », les dispositions décrites ci-dessus sont maintenues et ont pu être enrichies par d'autres dispositifs complémentaires mis sur pied et coordonnés dès lors par le Relais social urbain de Mons-Borinage sur base de conventions avec les partenaires bénéficiaires. Les voici :

- **Elargissement des jours et heures d'ouverture de l'accueil de jour**
- **Extension de l'abri de nuit à 29 lits grâce à l'équipement supplémentaire**
- **Nuits à l'hôtel** (une nuit maximum par personne pour 4 personnes maximum par nuit),
- **Equipped de locaux d'urgence**
- **Achat de chauffages d'appoint.**
- **Augmentation des soirées de soupe de nuit** de l'Armée du Salut à la gare de Mons
- **Prévention, information, élargissement des permanences** et des maraudes du relais santé
- **Réalisation de folders** avec information sur les services, horaires d'hiver et coordonnées

### **D. L'évolution des accueils de jour, de nuit et des interventions liées au froid à Mons**

#### **L'accueil de jour**

- Augmentation du nombre d'accueil en décembre et en janvier. On notera cependant qu'août et septembre avaient également été des mois de plus forte fréquentation. On peut donc se demander si l'augmentation de fréquentation est liée au froid (en été le nombre de travailleurs plus important, en hiver les habitués trouvent des solutions alternatives pour se loger chez des amis et en squat)
- On remarquera dans les tableaux journaliers que les usagers fréquentent moins l'accueil de jour le w-e et les fins de mois (les RIS et allocations chômage sont payés à ce moment)

#### **L'accueil de nuit**

- Avec une moyenne mensuelle de 255 nuitées en mars et octobre 2009, nous constatons une augmentation du nombre d'accueils en décembre (+56%), en janvier (+113%) et en février (+57%), ce qui résulte de l'augmentation du nombre de places :
  - passage de 12 à 18 places du 1er novembre au 15 décembre,
  - puis suite aux dégradations climatiques qui ont engendré une demande plus importante : passage de 18 à 29 places du 16 décembre au 10 février (équipement d'un local grâce à la subvention RSUMB),
  - arrêt d'utilisation du local supplémentaire au 11 février lorsque les conditions climatiques se sont améliorées, ce qui a de toute façon correspondu à une diminution naturelle de la demande
- En 2008, l'abri de nuit avait fonctionné pendant la période hivernale avec 19 places au lieu de 12 (ce qui justifie une augmentation moyenne de 100 nuitées par mois) et n'a pas dépassé sa capacité (pas de refus pour manque de place)

- Du 1er novembre au 15 décembre, 2 refus pour manque de place ont été enregistrés.
- 16 décembre au 10 février, il n'y a eu qu'un refus parce que venant du Borinage et ayant donc une possibilité d'hôtel via le RSUMB ; le règlement de l'abri de nuit a été assoupli, il n'exigeait plus un accompagnement social et il n'existait plus de limite du nombre de nuitées. Ce qui a déstabilisé l'équipe (voir tableau évaluation).
- Peu de turnover

### **D.U.S. de garde et D.U.S. de jour**

augmentation des demandes en janvier et en mars pour le dispositif d'urgence sociale de jour, comme en octobre et en juillet. Cette augmentation n'est donc forcément pas directement liée à l'hiver d'autant qu'il n'y a eu qu'une demande spécifique liée directement au froid.

les demandes étaient liées au froid en dispositif d'urgence sociale de garde était des demande de logement.

## **Conclusions**

Ajoutée aux dispositifs mis en place par les C.P.A.S. et le Relais social urbain de Mons-Borinage, **la subvention complémentaire qui nous a été allouée nous a permis d'apporter plus et de meilleures réponses** à l'accompagnement des démunis pendant la période la plus froide de l'année. Même si les difficultés rencontrées par les bénéficiaires dépassent la période hivernale, nous trouvons un intérêt considérable à maintenir cette subvention et la dynamique qu'elle permet au relais social d'instaurer pour les années à venir.

Dès lors nous plaçons en faveur de la récurrence de cette subvention **et d'une annonce de son arrivée au minimum un mois** avant la date d'entrée en vigueur pour que nous puissions préparer un plan d'action au regard de la somme allouée et former le nouveau personnel engagé pour la période hivernale. Il est également essentiel d'éviter le renforcement trop tardif des équipes.

Si on se base sur l'évolution du nombre de demandes en période hivernale, l'utilité de la subvention <sup>2</sup> aux réalités propres à des communes de plus petites tailles (et non plus uniquement à celles d'une grande ville), **le dispositif grand froid se voit progressivement élargi à un nombre plus important de partenaires** et de communes. Cette nouvelle démarche suppose donc de nouvelles collaborations mais aussi une coordination plus complexe pour le relais social. La subvention de la RW nous a donc également permis **de jeter les premières bases de ces collaborations** nouvelles qui, pour rappel, concerne un public bénéficiaire sensiblement différent et plus élargi. Les réponses ont renforcé le maintien à domicile et l'évitement du mélange SDF/précarisés « **ruraux** ».

Cette subvention nous a permis, pour ces communes de plus petites tailles, d'apporter des **réponses fortement individualisées** (frais d'hôtel / Chauffage d'appoint) **tout en investissant pour les années à venir** dans une structure et des actions davantage adaptées à la prise en charge des situations présentant un caractère urgent. C'est en tous les cas dans ce sens que se construit notre collaboration actuelle avec l'ASBL FEES.

Outre cela, la dynamique en matière de réponse sociale aux problématiques liées au froid est maintenant bien lancée et nous souhaitons la maintenir et la renforcer pour les années à venir et ce au regard de certains écueils rencontrés cette année.

# Chapitre III

## Partie quantitative

### 1. Accueil de nuit et hébergement :

*Vise les abris de nuit subventionnés et non subventionnés.*

#### L'abri de nuit du C.P.A.S. de Mons

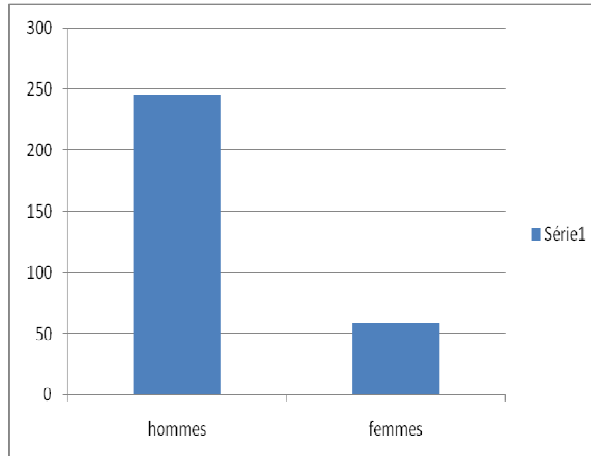
##### Le personnel

Cadre (accueil de nuit + hôtel social): 4 éducateurs, 1 assistante sociale, 4 veilleurs

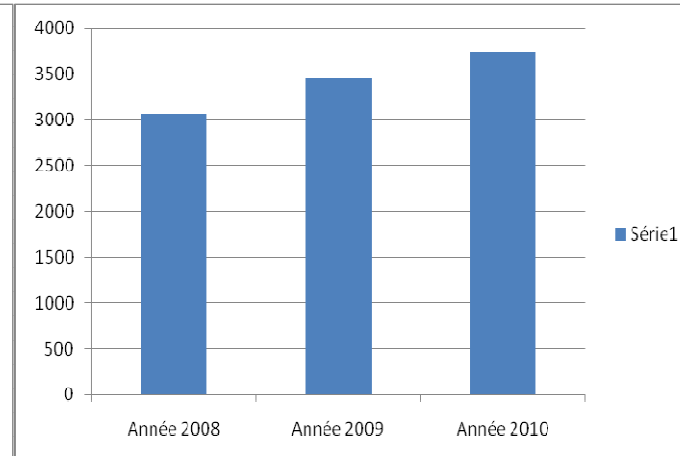
Nombre d'ETP = 10ETP      dont pour les TS = 6ETP dont 1ETP article 60      dont pour les veilleurs = 4ETP (dont 2ETP article 60)

##### La fréquentation

#### Genre



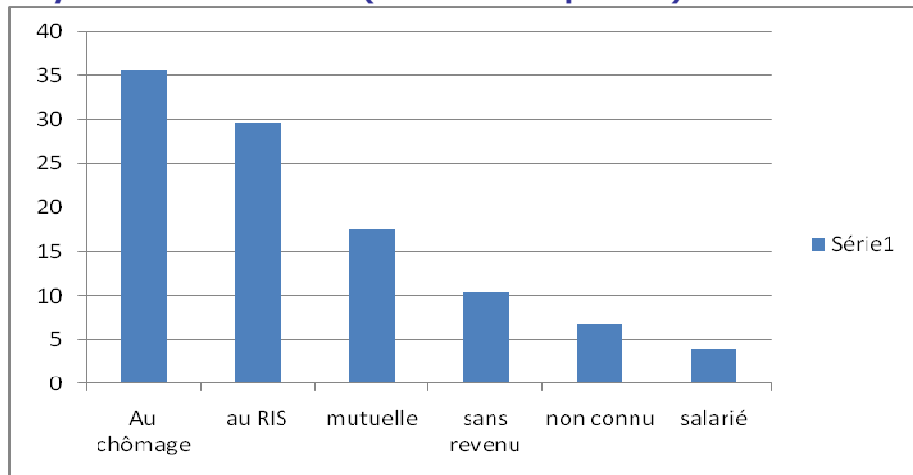
#### Nuitées 2008-2009-2010



- La majorité des hébergés sont des hommes.
- Le nombre de nuitées totales sur l'année calculées à partir de 2008 est en constante augmentation

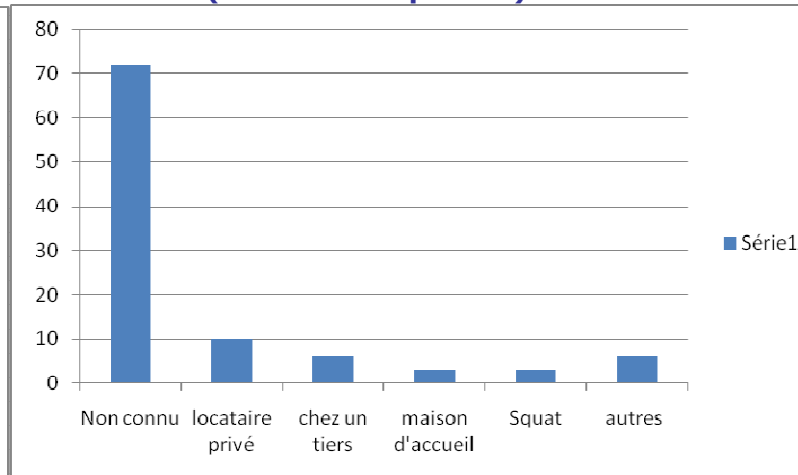
Nombre de nuitées totales :	3738
Hommes :	3051
Femmes :	687
Personnes seules :	299
Couples :	3

### Moyens de subsistance (% sur NT Réponses)



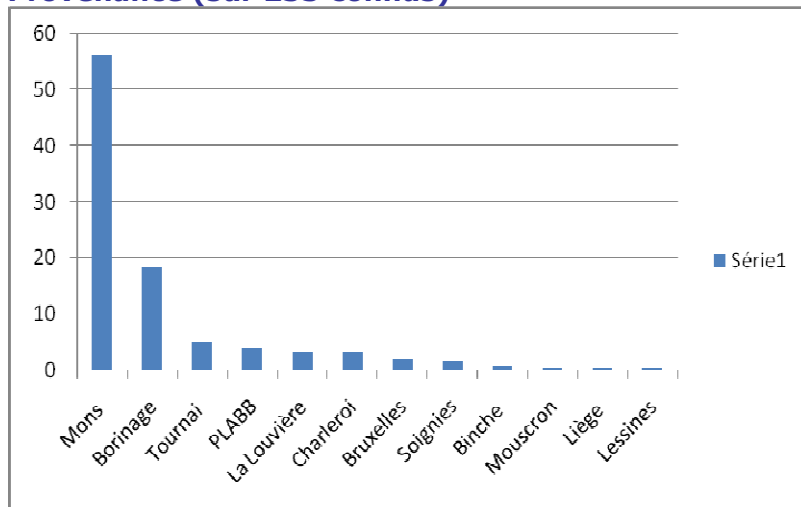
Majoritairement des allocataires sociaux

### Habitat (% sur NT Réponses)



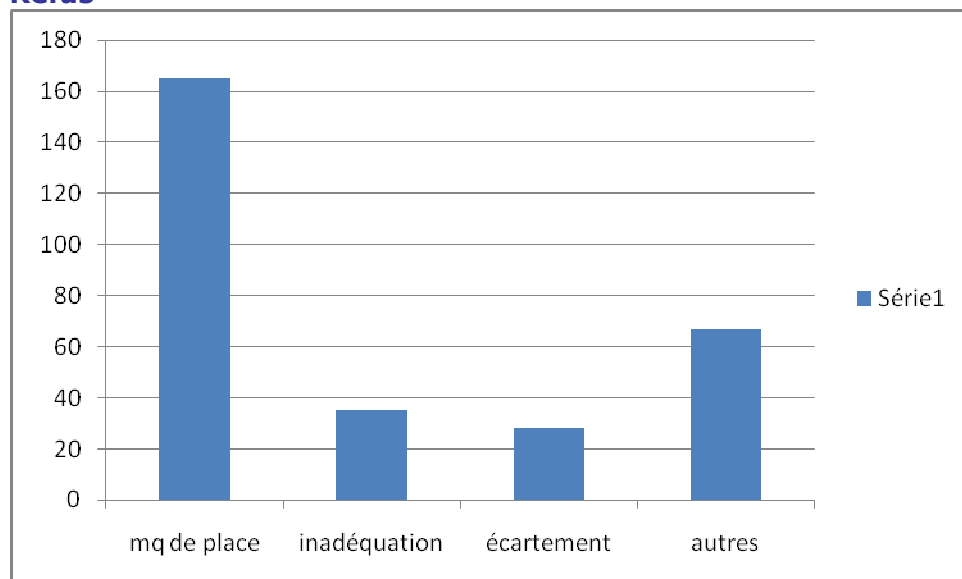
Aucun dans un logement social, très peu en squat

### Provenance (sur 233 connus)



Mons :	58,7% (137)
Borinage :	18,8% (44)
Tournai :	5,1% (12)
Peruwelz-Leuze- Brugelette- Ath-Bernissart	4,3% (10)
LaLouvière :	3,3% (8)
Charleroi :	3,4 (8)
Bruxelles :	2,1% (5)
Soignies :	1,8% (4)
Binche :	1 % (2)
Mouscron :	0,5 (1)
Liège :	0,5 (1)
Lessines :	0,5 (1)

## Refus



### Motif des refus

Manque de place : 164 hommes, 1 femme

Inadéquation (femme+enfants, chien...) : 21 hommes, 14 femmes

**l'inadéquation reprend trop de critères, ils seront différenciés à partir de 2011**

Ecartements : 28 hommes, 0 femmes

Autres : 62 hommes, 5 femmes

- Arrivée après 22h sauf via services d'urgences.

- Demandes faites tôt le matin.

- Réservation plusieurs jours à l'avance.

- Personnes appelant en soirée et étant sur un territoire autre que Mons, proposant des possibilités d'hébergement)

## 2. Accueil de jour :

### L'Escale ville de Mons – C.P.A.S. de Mons – Resto du Coeur

#### Le personnel

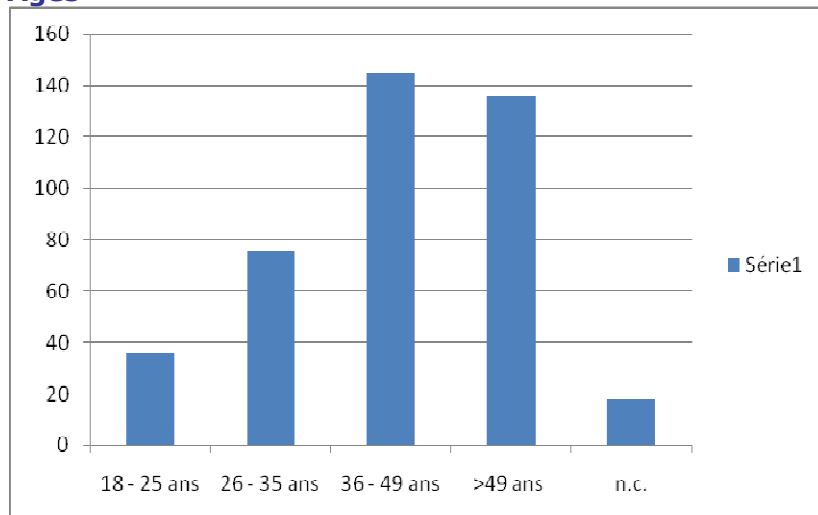
Cadre : PROJET partenarial du RSUMB avec du personnel de la Ville de Mons , de CPAS de Mons et des Resto du Cœur = 10 éducateurs, 1 assistant social, 1 psychologue

Nombre d'ETP et de TS au sein de l'équipe : 10 ETP (et tous TS)

3.576 accueils en 2010 – 97 nouveaux dossiers – 82,9% d'hommes – 151 personnes seules, 21 en couple

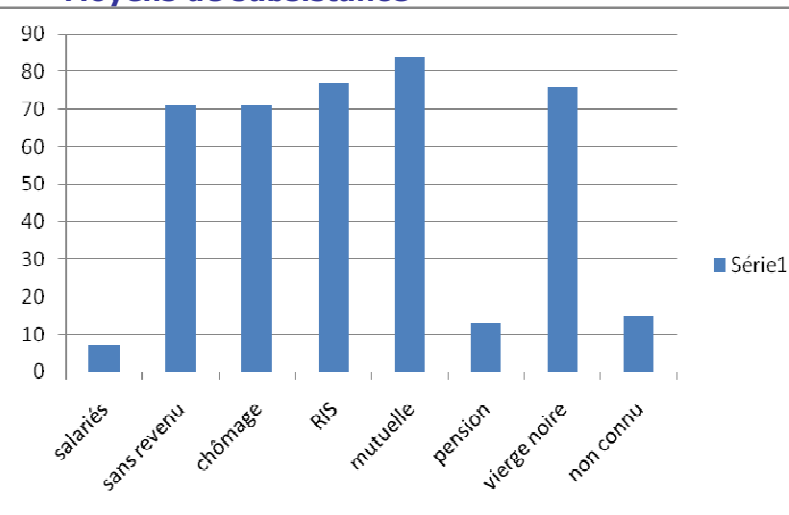
#### Fréquentation

## Ages



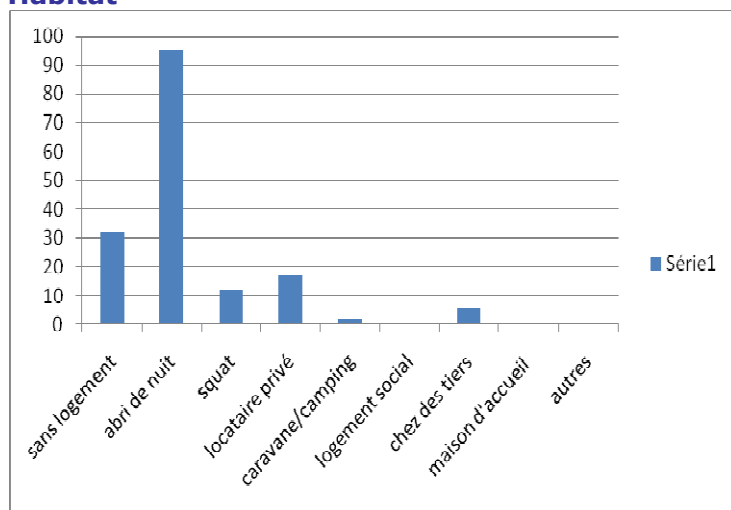
**Pas de rajeunissement, moyenne de 36 à + de 49 ans**

## Moyens de subsistance



**Quasi équivalence entre mutuelle et RIS-Chômage-Sans revenu**

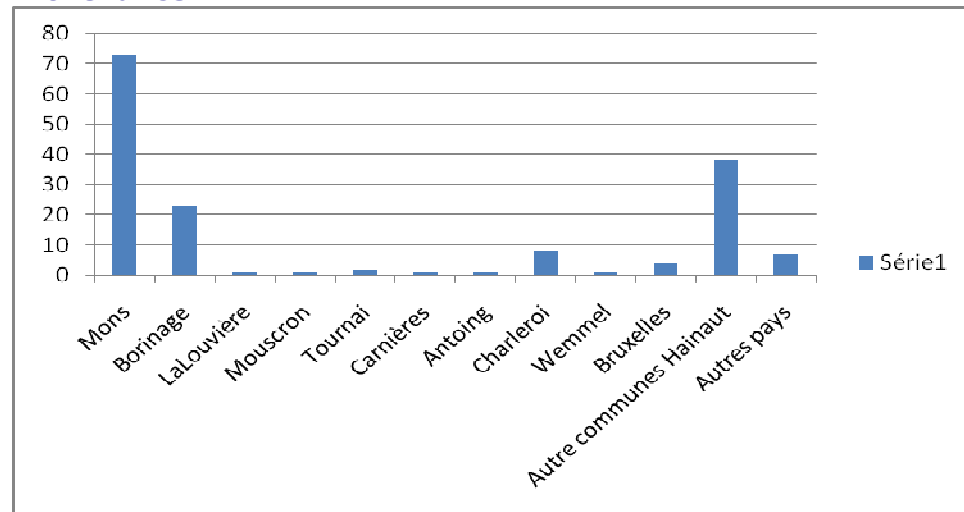
## Habitat



- La majorité vient de l'abri de nuit (influence aussi des navettes à partir de l'abri de nuit)
- Pas beaucoup plus de squatteurs que l'abri de nuit, généralement ils ne fréquentent que très peu les structures. Pas de logement sociaux non plus.



## Provenance



**La majeure partie des accueillis (en moyenne 70%) sont envoyés par une institution, principalement montoises même quand les personnes viennent de l'extérieur de Mons ou de son arrondissement.**

Mons : 73 dont 31 personnes envoyées par les institutions locales, les autres étant venus spontanément

Borinage : 25 dont 18 envoyées par institutions et toutes montoises, les autres étant venus spontanément

La Louvière : 1 spontanée

Mouscron : 1 par notre hôpital public

Tournai : 2 dont une par C.P.A.S. Mons, l'autre étant venue spontanément

Antoing : 1 par institution

Charleroi : 8 dont 6 par institution Mons

Carnières : 1 spontanément (ancien)

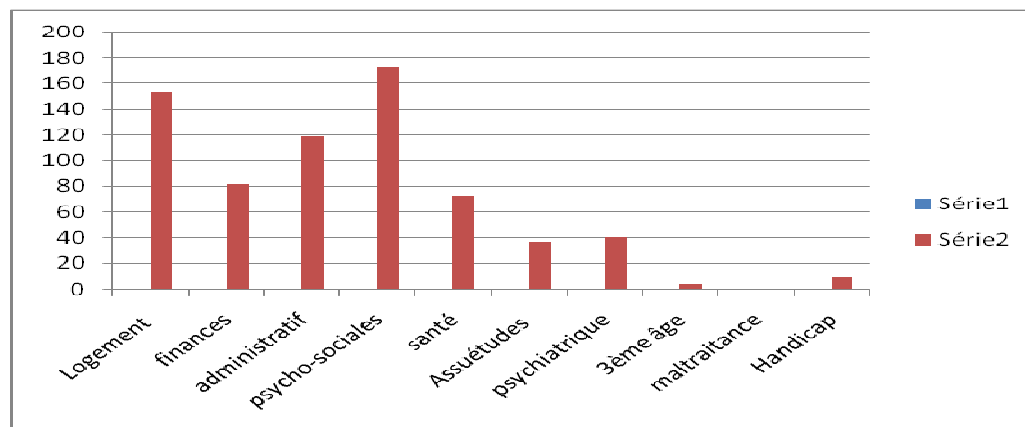
Autres communes du Hainaut : 25 envoyés par institution

Bruxelles : 4 dont 3 par institution

Liège : 1 par un autre usager

Wemmel : 1 par institution (Abri de nuit)

Autre pays : 7 dont 4 par institution de Mons



## Types de réponses données par l'Escal

Note : les chiffres représentent le nombre de personnes ayant reçu une intervention dans les domaines cités et pas le nombre de démarches effectuées.

### 3. DUS :

#### Dispositif d'urgence sociale de jour du C.P.A.S. de Mons

##### Le personnel

Cadre : 2 assistantes sociales - Nombre d'ETP et de TS au sein de l'équipe : 2ETP

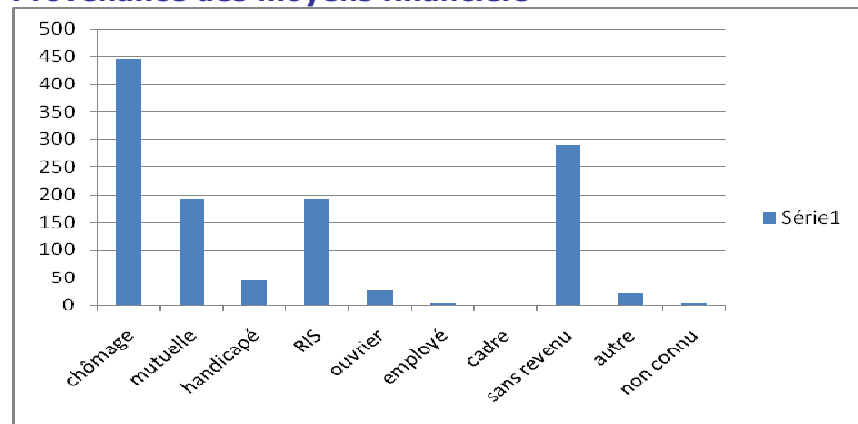
##### La fréquentation :

**Agés** très peu de jeunes, majorité entre 26 et 60 ans

**Pays d'origine** 9% d'étrangers

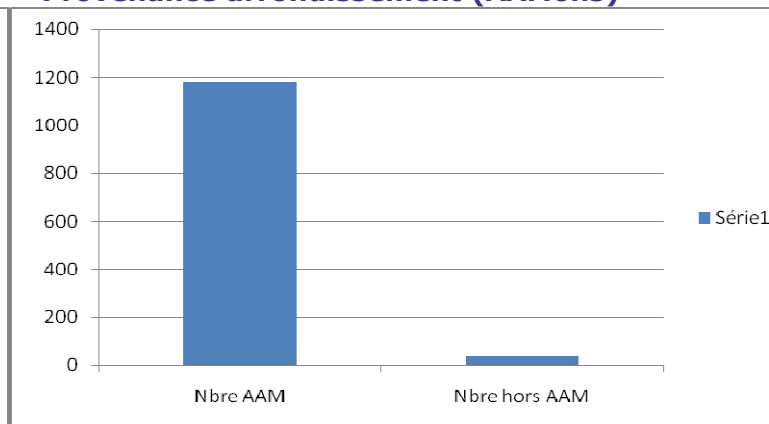
**Situation familiale** grande majorité d'isolés sans enfant (75,55%) , vient ensuite isolés avec enfants (15%)

#### Provenance des moyens financiers



Surtout au chômage et sans revenu

#### Provenance arrondissement (AAMons)



Proviennent de Mons, dû à compétence territoriale du CPAS

#### Dispositif d'urgence sociale de garde du C.P.A.S. de Mons

##### Le personnel

Cadre :

Nombre d'ETP et de TS au sein de l'équipe :

La fréquentation :

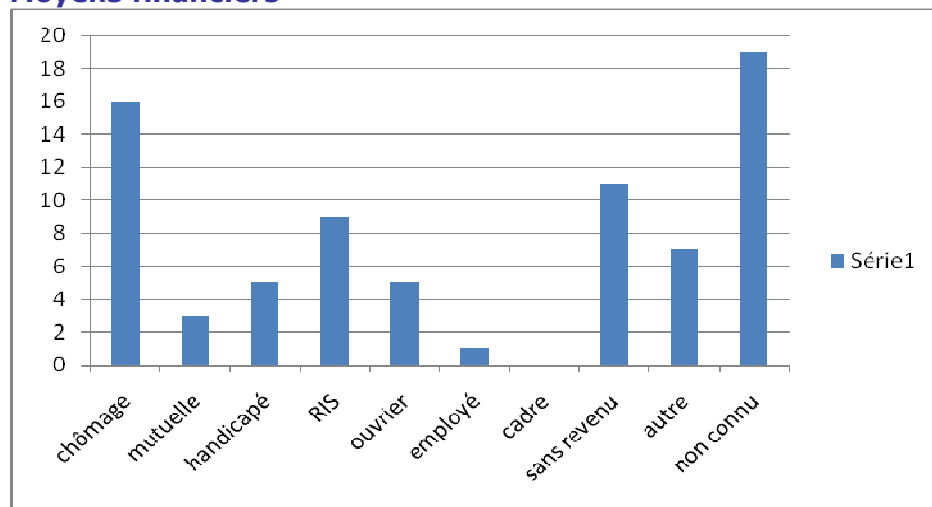
Méthode de récolte des données : tableaux de bord hebdomadaires du RSUMB

**Ages** très peu de jeunes, majorité entre 26 et 60 ans

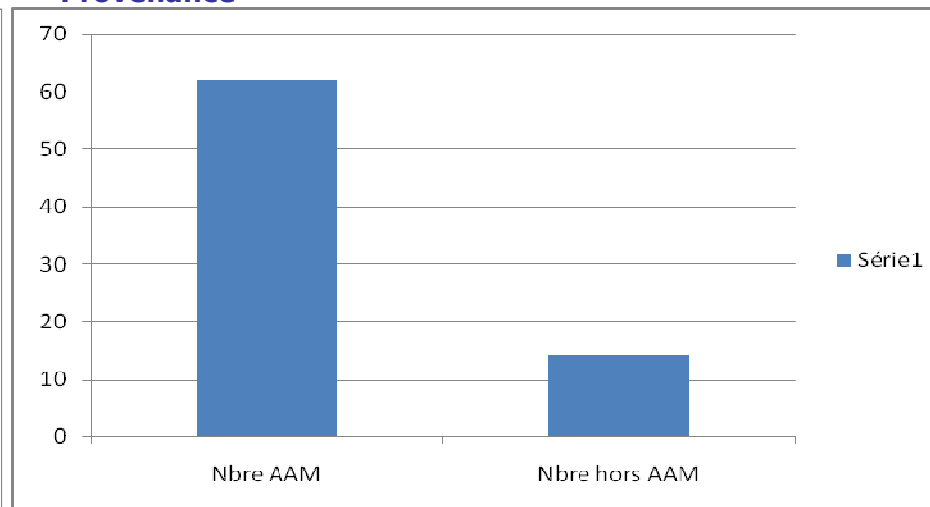
**Pays d'origine** 9% d'étrangers

**Situation familiale** 46% d'isolés sans enfant, vient ensuite isolés avec enfants (21%) et cohabitants sans enfant (19%)

### Moyens financiers



### Provenance



Proviennent de Mons, dû à compétence territoriale du CPAS

## 4. Travail de rue :

**Projet d'accompagnement aux sans abri - Ville de Mons – C.P.A.S. de Mons – Resto du Coeur**

Le personnel

Cadre : PROJET partenarial de RSUMB, avec du personnel de la Ville de Mons , le CPAS de Mons et les Resto du Cœur = 10 éducateurs, 1 assistant social, 1 psychologue

Nombre d'ETP et de TS au sein de l'équipe : 10 ETP (et tous TS)

La fréquentation :

Méthode de récolte des données : fiches RSUMB

## Chapitre IV

### Partie qualitative.

#### IV.1. Situation de départ (ne reprend que les nouveautés 2010)

<b>Points faibles locaux constatés</b>	<b>Offres</b>	<b>Réponses apportées en 2010</b> (pour les projets continuant à apporter une réponse à des constats antérieurs à 2008, se référer au rapport d'activités 2008, ils ne sont plus cités ici même s'ils continuent à être financés par le RSUMB ; ne sont présentés ici que les nouveaux constats et les nouvelles réponses)
Existence d'une marge de la population qui ne prend pas en charge sa santé, qui doit choisir entre manger et se soigner.	Les maisons médicales, mais elles sont soit méconnues, soit elles ne vont pas chercher les patients les plus exclus (pas leur rôle)	<b>Aménagement de l'offre du Relais santé, en plus de l'offre habituelle :</b> - permanences (8heures par semaine) dans les maisons d'accueil et formation des équipes en ce qui concerne la gestion des médicaments - des maraudes plus fréquentes avec des soins apportés en rue et en squat MAIS le moins possible : l'idée étant de ramener les personnes vers l'abri de jour
½ ETP pour suivre les hébergés de l'arrondissement en post-hébergement par La Maison d'accueil Saint Paul est subventionnée pour	Les maisons d'accueil suivent à domicile leurs relogés mais n'ont pas les moyens de le faire pour tous	Les Relais social urbain de Mons-Borinage finance un ½ ETP additionnel à celui existant pour que l'éducateur puisse assumer sa mission avec un maximum de relogés.
C.P.A.S. de Mons -Victimes de violences conjugales – aucun hébergement spécifique existant dans la région pour les femmes seules ou avec enfants au-delà de 12 ans	2 maisons d'accueil pour femmes mais avec enfants en dessous de 12 ans et sans spécialisation pour l'accueil d'urgence de femmes victimes de violences intrafamiliale	-assurer une prise en charge pluridisciplinaire des personnes victimes de violences sur le territoire de Mons-Borinage - créer une coordination entre les différents services de première ligne prenant en charge cette problématique sur le territoire de Mons-Borinage
Le réseau du RSUMB ne s'étendait que sur Mons, très peu sur les 12 autres villes de l'Arrondissement	Collaborations ponctuelles entre certains C.P.A.S., mais pas de réseau organisé	<b>2010 : suite à l'étude des besoins réalisée par le RSUMB en 2009, mise en œuvre d'un plan d'action pour étendre le réseau et ses offres à tout l'arrondissement (voir toutes les parties du présent rapport d'activités concernant l'Arrondissement complet) :</b>  - 11 CPAS sur 13, l'ensemble des hôpitaux de l'AAM, la plupart des associations d'aide alimentaire, vestimentaire et matérielle ont adhéré à la charte du RSUMB.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si on constate une représentativité croissante des institutions du Borinage parmi notre réseau de partenaires, et <b>au sein des instances décisionnelles du RSUMB</b></li> <li>- nous avons une <b>présence active</b> du RSUMB dans les communes de l'AAM, une vision globale des ressources et une observation permanente des besoins, notamment via les PCS</li> <li>- la création de <b>concertations</b> (logement décent, urgences sociales, attestation sans abri, adresse de référence)</li> <li>- nous participons (un tiers temps) à la <b>création d'un accueil d'urgence</b> 24 heures sur 24 pour la zone boraine</li> <li>- Les plans « canicules » et « grand froid » : une intégration progressive des autres communes de l'arrondissement.</li> <li>- <b>adaptation des appels à financement</b> du RSUMB (vade mecum, soutien à la rédaction de projets...) et adaptation des propositions de <b>formation</b> (public hors Mons différent du public montois)</li> </ul>
<p>Etude des freins à l'hébergement et à l'accueil d'urgence</p>	<p>Pas d'étude en la matière</p>	<p>Suite aux constats de l'étude (voir rapport d'activités 2010), 4 actions sont mises en place par le RSUMB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information auprès des opérateurs et des publics en précarité</li> <li>2. Observatoire de l'hébergement et du logement d'urgence</li> <li>3. Promotion des projets participatifs</li> <li>4. coordination des plans spécifiques liés à l'hébergement et du logement d'urgence</li> </ol>

## IV.2. Evaluation des projets financés répondant à des besoins non rencontrés

### 1. Dispositif d'urgence sociale

#### Les objectifs sont atteints

- Assurer le traitement de la demande d'aide urgente par une garde 24/ heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Garantir la cohérence à long terme du traitement des demandes d'aide urgente
- Donner les moyens au travailleur social de garde d'apporter une réponse appropriée à toute demande d'aide urgente soit par la mise à disposition de moyens matériels , d'un encadrement méthodologique du travailleur social , ou par le développement du travail en réseau avec d'autres partenaires vers lesquels orienter la personne en fonction du type de demande , mise à disposition des ressources internes du C.P.A.S.
- coordonner efficacement les services du CPAS qui interviennent dans le traitement de l'aide sociale urgente

#### A améliorer

Difficultés résultants d'un manque d'outils pour la centralisation et le partage des données : construction d'un logiciel avec le RSUMB.

### Abri de nuit – interventions en rue

#### Les objectifs sont atteints

- Créer du lien avec les personnes sans-abri ou vivant dans la rue par l'organisation du travail de rue
- Orienter les personnes vers les institutions
- Organiser du lien avec les services d'aide
- Accompagnement des personnes vers les institutions
- Organisation de l'accueil d'urgence de nuit au sein de l'abri de nuit, entretiens d'orientation vers un projet d'hébergement à plus long terme
- Participation au travail social en réseau autour de l'accompagnement des sans-abri

### Le travail de rue

#### Les objectifs sont atteints

- Etablir une cartographie des lieux fréquentés par les personnes en situation précaire et organiser un travail de zonage par les travailleurs de rue afin de cibler le travail à effectuer ;
- Se rendre accessible par une présence soutenue dans la rue et par une écoute attentive face aux problématiques rencontrées ;
- Informer et orienter les personnes en situation précaire occupant l'espace public en apportant une réponse adaptée à la situation ;
- Accompagner la personne dans ses démarches ;
- Distribuer des tracts auprès des commerçants pouvant faire appel au dispositif ;
- Représenter le dispositif par des rencontres et une collaboration régulière avec les institutions sociales

#### A améliorer

- 2011 : travail de rue lors de la soupe de nuit en période hivernale et maraude nocturnes les vendredis de juillet-août.

- Des badges nominatifs sont maintenant visibles sur les tenues des travailleurs de rue.

### Accueil de jour

#### Les objectifs sont atteints

- Accueillir les personnes en grande précarité dans un lieu de vie convivial, structuré et protégé du « produit » (alcool, médicaments, drogues...) ;
- Proposer une écoute aux personnes afin d'identifier leur problématique (sociale, administrative, psy, médicale)
- Proposer un encadrement psychologique, social et médical, à la personne considérée comme « acteur de coordination de ses propres ressources » ;
- Informer et orienter les usagers sur les différents services pouvant répondre à leur problématique ;
- Accompagner l'utilisateur dans sa démarche de réinsertion en suivant son évolution au jour le jour et en structurant son projet ;
- Structurer le lieu d'accueil par l'établissement d'un règlement d'ordre intérieur, de règles de convivialité (contrat) ;
- Récolter des données en vue de l'élaboration de statistiques par l'intermédiaire de fiches individuelles et confidentielles ;
- Etablir et entretenir la collaboration avec les institutions sociales.
- Viser un réapprentissage de la gestion de la vie quotidienne ;
- Organiser des ateliers de socialisation (musique, écriture, jeux, journaux..) ainsi que des activités extérieures encadrées ponctuelles (Article 27, visite de musée, ciné-club..)

#### A améliorer

- La fiche individuelle sera quelque peu modifiée en 2011
- Une formation basée sur les projets participatifs avec le public aura probablement lieu dans le courant 2011
- Participation des usagers

### L'accueil et l'accompagnement de femmes victimes de violence

#### Les objectifs sont atteints

- Accompagnement psychosocial des victimes et des enfants par le biais d'entretiens individuels, d'orientation et d'accompagnement vers des services extérieurs si nécessaire.
- Développement du travail en réseau notamment grâce aux réunions de concertation ainsi que la participation à la Commission Violences Intrafamiliales de la Ville de Mons

### Post-hébergement Maison d'accueil Saint Paul

#### Les objectifs sont atteints

- Installation de la personne dans son nouveau logement. Logement privé ou logement communautaire géré par la Maison d'accueil Saint-Paul. Nous disposons de 3 maisons particulières avec jardin situées à Mons offrant un logement communautaire supervisé de type logement d'insertion ou de transit.
- Continuation du travail entrepris dans la maison d'accueil au niveau de la régularisation des problèmes administratifs, financiers légaux, familiaux, sociaux,..
- Encadrement des aspects logistiques de la vie quotidienne : hygiène, alimentation, santé, ...
- Rétablissement de liens sociaux et activités de détente et de loisirs. Les personnes accompagnées disposent d'un local avec jardin loué à Infor-Jeunes à la



rue des Tuileries. Un repas est organisé chaque vendredi. Les personnes accompagnées peuvent participer à toutes les activités de loisir organisées par la maison d'accueil et à d'autres activités qui leur sont réservées.

### **Espace P – accompagnement de personnes qui se prostituent**

#### **Les objectifs sont atteints**

- Par nos actions de promotion de la santé : diffusion d'informations et de matériel de prévention, tournées de terrain dans les bars et les privés,...
- Par la diffusion d'informations sur les structures existant à Mons et compétentes en matière de violences conjugales, traite des êtres humains, exploitation, comportement inadéquat d'un policier, ..., en informant sur les droits, en diffusant des témoignages et en distribuant un DVD de sensibilisation aux techniques de self défense.
- Le travail de terrain permet d'identifier les personnes prostituées consommatrices, de les sensibiliser aux risques encourus, de les écouter, les encourager et les réorienter vers un centre de prise en charge spécialisé ou un médecin s'il y a demande
- Nos contacts avec les plannings familiaux permettent une orientation de nos usagers en cas de besoin
- Nos tournées de terrain permettent d'identifier les besoins en matière de santé et d'accompagner nos usagers vers une couverture sociale
- À la fois par notre action sociale individuelle et par l'action sociale communautaire de sensibilisation de l'opinion publique à la réalité prostitutionnelle
- L'action sociale individuelle garantit un accompagnement social des personnes en difficultés personnelles
- Cet objectif constitue la finalité de toutes les actions menées. C'est le fil conducteur de notre travail quotidien.
- Par les actions sociales collectives et communautaires
- Par notre action sociale communautaire de sensibilisation de l'opinion publique à la réalité prostitutionnelle
- Animation d'une conférence sur « La prostitution aujourd'hui... » dans le cadre de la semaine de la femme que la ville de Mons organisait du 5 au 19 mars 2010.

### **Famille Heureuse Frameries – accueil élargi du public**

#### **Les objectifs sont atteints**

- L'idée qui sous-tend ce projet est que le travail sur la parole et de la parole s'engage dès le moment de l'accueil.
- L'accueil sans contraintes financières, permet d'offrir un lieu d'écoute sans forcément être un lieu de thérapie. Il s'agit d'un lieu où chacun peut s'adresser à quelqu'un garant d'une possible rencontre.
- Ce moment de rencontre de la personne qui vient présenter ses difficultés est un moment où se crée une accroche essentielle pour l'accompagnement ultérieur. Il est donc nécessaire que cette première rencontre puisse se dérouler dans les meilleures conditions.

### **C.P.A.S. Frameries – accueil de jour**

#### **Les objectifs sont atteints**

- Maintenir les activités d'accueil et les permanences ainsi que la présence au sein de nos deux lieux d'accueil de jour.
- Reconduire les conventions de partenariats avec les acteurs du monde associatif.

- Impliquer les bénévoles des associations locales et mettre en place une structure d'encadrement de ces bénévoles.
- Elaborer une stratégie de collaboration permanente avec l'équipe de la Maison de la Prévention, qui, dans le cadre du plan de cohésion sociale développera une action spécifique avec un assistant social mi-temps détaché pour les deux lieux d'accueil de jour.
- Assurer l'écoute, l'orientation et la participation du public visé et fréquentant les deux lieux d'accueil.
- Maintenir le processus d'évaluation permanente de notre projet. Evaluation avec nos partenaires, mais aussi avec les personnes fréquentant les lieux d'accueil. L'équipe veut donner une « place », une participation par la parole. Les personnes ont le droit d'exprimer leurs idées, et leurs envies tout au long des activités. Le service renforcera la participation des personnes en appliquant ces principes.
- Permettre aux personnes prenant part au projet de mieux connaître nos différents services (service IDESS, service de proximité), ainsi que les activités développées par les bénévoles des associations locales partenaires.
- Assurer la continuité des emplois que nous avons rattachés à la gestion du projet (travailleur social, animatrice, encadrement des bénévoles...).
- Concrétiser la distribution de repas, et assurer l'accueil à titre de chauffoir durant la période de grand froid.

### A améliorer

- Nous devons vérifier si l'un de nos partenaires, en l'occurrence PHL, souhaite toujours poursuivre la collaboration et l'implication dans le projet Accueil de jour.
- Nous devons continuer à assurer l'encadrement des bénévoles qui prennent part à nos activités.
- Nous avons le souci de maintenir cette collaboration dans nos lieux d'accueil.
- L'évaluation se réalise lors de chaque activité, elle se déroule le plus souvent de manière informelle.
- Toutefois, nous n'avons pas concrétisé une distribution de repas, mais nous avons privilégié la mise en place d'une activité cuisine, avec une prise de repas communautaire.

## FEES – accueil 24H/24

### Les objectifs sont atteints

- D'évaluer la faisabilité juridique, financière et méthodologique du projet;
- De lister les partenaires;
- De sensibiliser les partenaires à la réalisation d'une structure d'hébergement d'urgence (administrations communales, CPAS, associations,...);
- Collaborer avec le relais social à l'élaboration de conventionnement avec les partenaires
- De rechercher des subsides pour la création, la réhabilitation de l'immeuble ou encore l'aménagement de la nouvelle structure
- De trouver les moyens financiers afin d'engager le personnel et de faire face aux frais de fonctionnement nécessaires au bon déroulement de l'activité

### A améliorer

Le Conseil d'Administration du RSUMB a souhaité faire un amendement au cahier des charges que vous lui avez soumis : il désire que le projet prenne une direction concrète et accepte le financement d'un salaire à condition qu'une série d'objectifs soient atteints en juin 2011, condition sine qua non au financement du projet pour le second semestre 2011. Parmi les actions à implémenter devront figurer :

- l'ensemble des démarches à effectuer pour être reconnu comme structure légale par la Région Wallonne
- l'établissement d'un business plan

- les moyens nécessaires pour mettre en œuvre, en partie au moins, la structure au plus tard en octobre 2011
- impliquer dans le projet (au moins les solliciter, et ce, avec la collaboration du RSUMB) les C.P.A.S. du Borinage, d'autres sociétés de logements sociaux en plus de BHL et des AIS.

## IV.3. Evaluation de la coordination générale

### 1. La coordination générale

#### Objectifs atteints

<b>But 1 Organiser le réseau Mons-Borinage</b>
--

#### Objectif général 1 Organiser le réseau Mons-Borinage

##### **Général**

- mettre à plat des procédures de collaboration en faire valider les principes par les directions d'institution
- et évaluer, par an, leur pertinence afin d'y apporter les améliorations nécessaires
- identifier en termes de collaboration, les freins et ce qui permet la continuité des interventions par rapport aux usagers
- partir de là pour évaluer la faisabilité d'accords formels sur les éléments qui permettent la continuité des collaborations

##### **Spécifiquement pour l'axe travail de rue**

- remettre en place une coordination opérationnelle des acteurs partenaires des dispositifs jour-nuit qui favorisera l'échange des acteurs concernés (avoir et donner le point de vue de tous les acteurs abri de nuit – TDR – maison d'accueil – police – ville de Mons) sur leur fonctionnement (habituel ou nouveau) , leurs limites, leurs problèmes et trouver des solutions communes ou individuelles
- continuer à financer pour moitié et à organiser les supervisions des éducateurs de rue

##### **A améliorer**

En attente de la participation de la Ville (cabinet du bourgmestre), prévue après l'installation dans les nouveaux locaux (décision du Collège)

##### **Spécifiquement pour urgences sociales à Mons**

- réunir tous les acteurs de l'urgence sociale à Mons autour des interventions SOS hivers et procéder à un feed back des interventions
- Evaluer les besoins restant insatisfaits des opérateurs montois en matière d'urgence sociale

- Mettre en place une coordination SOS Hivers et organiser de l'utilisation de la subvention de la RW (plans grand froids)

### **Spécifiquement pour urgences sociales sur l'AAM hors Mons**

- Réunir les intervenants sociaux lors de concertations autour de thématiques relevant de l'urgence sociale dans sa vision élargie et intégrée. (Concertation)
- Donner la possibilité aux institutions d'apporter une information sur : les services qu'elle propose, ses réalités institutionnelles, ses procédures,... (Concertation)
- Transmettre des fiches techniques aux participants après chaque réunion. (Concertation)
- Identifier entre partenaires des difficultés communes en lien avec l'U.S. / Evaluer les besoins restant insatisfaits des opérateurs (Concertation)
- Mettre en place une coordination SOS Hivers et organiser de l'utilisation de la subvention de la RW (plans grand froids)

### Objectif général 2 : Conceptualiser en groupe des pratiques de réseau :

- dans le cadre des séances des GCRS « chaotiques » et « accompagnement à domicile » partir de situations présentées pour en modéliser des pratiques qui concernent ces publics
- réaliser une grille d'analyse des situations pointant les freins et ce qui permet la continuité des interventions
- partir de là pour évaluer la faisabilité d'accords formels sur les éléments qui permettent la continuité des collaborations

#### **A Améliorer**

Le groupe « *accompagnement à domicile* » s'est interrompu en mars 2010, faute de situations. Les participants estiment que les collaborations sont optimales et font appel au RSUMB quand un problème spécifique se pose. Les concertations sont donc organisées à la demande des opérateurs et plus systématiquement

### Objectif général 3 : Implémenter un travail d'implication, de concertation, de représentation et de participation dans les réflexions et les actions mises en place sur les 12 communes de l'AAM pour Trouver, en collaboration avec les acteurs, des réponses aux difficultés pointées par l'étude en matière de prise en charge des situations d'urgence sociale

- Initiation, création et coordination de dispositifs en matière de prise en charge des situations d'urgence sociale sur les communes du Borinage.
- Dégager, en groupe de travail, des collaborations visant à favoriser la prise en charge des situations d'hébergement d'urgence et les orientations vers l'abri de nuit au départ des communes du Borinage / dégager des collaborations au-delà de l'orientation.
- Initier des rencontres entre institutions en vue de favoriser la mise en place de partenariat entre institutions qui apportent une aide générale et celles qui apportent une aide spécifique (ASBL FEES, relais de Mons de Picardie Laïque, Médias, parenthèse,...).
- Initier des rencontres de travail visant à aider les hôpitaux borains dans la gestion et la prise en charge des hospitalisations sociales.

### Objectif général 4 mettre en place une coordination SOS Hivers et organiser de l'utilisation de la subvention de la RW

voir rapport spécifique

## **OG 2 : impulser l'émergence de réponses adéquates aux difficultés de notre public**

### O.G.1 : Organiser des tables rondes centrées sur des réponses pratiques à des situations de précarité aigue

- à la demande, animer les réunions autour de situations-types pour des bénéficiaires désaffiliés socialement
- à la demande, animer les réunions autour de situations pour des bénéficiaires en crise dont la situation dépasse les limites d'intervention du dispositif d'urgence sociale
- assurer le suivi rédactionnel des réunions et informer sur l'évolution de la situation
- faire remonter les pratiques de collaboration qui y seront créées ou améliorées vers le GCRS concernés pour les conceptualiser
- Financer et organiser des formations en lien avec le travail en réseau, aux constats de besoins et à la demande
- voir objectifs du plan de formation
- trouver une méthode pour une participation de plus de 75% des inscrits aux formations

### O.G. 2. : Alimenter l'observatoire par des études et en retirer des recommandations

- Analyse et évaluation des tableaux de bord annuellement
- Évaluation de l'évolution des éléments relevés dans les études déjà effectuées au RSUMB (mise à jour annuelle)
- Émergence d'études thématiques en lien avec la grande précarité et particulièrement l'hébergement (pour cette année, étude en lien avec les missions à renforcer de l'OG 8.
- Mise en évidence des attentes et des besoins des travailleurs sociaux et du public-cible

Depuis 2010, une chercheuse( APE) se consacre à quantifier les temps à la récolte de données quantitatives concernant notre réseau et la situation locale en matière de pauvreté. Au-delà de cela, l'étude sur les freins à l'hébergement a donné un plan d'action mis en œuvre par cette même chercheuse (voir rapport d'activités annexé)

### O.G.3. : Continuer à évaluer les besoins du public et des intervenants

- Réaliser un document annuel ou biennuel permettant de dégager les éléments de satisfaction et d'insatisfaction de nos partenaires (Climas Abaques) par rapport aux activités du relais social mais aussi par rapport aux difficultés du public, des institutions et des travailleurs sociaux
- Récolte des tableaux de bord et des données chiffrées des institutions partenaires.
- Procéder à une analyse de ces données
- Communiquer l'analyse aux partenaires.

### O.G. 4. Relais santé : apporter des réponses gratuites aux besoins de santé

- Mettre en place à la Maison d'accueil saint Paul des cours d'autonomie à la médication
- Effectuer des permanences du Relais Santé au sein de l'Escale
- Réaliser une permanence téléphonique tous les soirs de 21 à 22 h pour toutes les demandes urgentes relatives à la médication des usagers
- Rédiger les différents rapports nécessaires au bon fonctionnement du Relais Santé
- Faire des maraudes avec l'équipe de rue pour sensibiliser les personnes ne participant à aucun réseau

- Préparation à l'ouverture d'une structure d'accueil d'urgence de nuit pour toutes personnes présentant des problèmes tant physiques que psychiatriques et qui ne peuvent être prise en charge par les services déjà en place.
- collaborer avec l'étude d'Interreg III sur la santé et la précarité
- Maison d'accueil Saint Paul – relais santé : faire bénéficier la MSP du support d'une infirmière du Relais Santé pour l'accompagnement des hébergés dans la prise de leur traitement médical : avis et conseils sur un médicament inconnu, une posologie inhabituelle, les effets secondaires d'un médicaments, constitution d'une "pharmacie maison", aide pour certains soins spécifiques,
- Etablir un lien étroit entre la MSP et la Maison médicale pour certains cas problématiques (toute la question du secret médical...)...Plus largement, l'idée est de bénéficier d'un soutien opérationnel du Relais Santé pour tous les problèmes liés à la santé physique et mental des personnes

#### O.G. 5 : Financer et évaluer des projets répondant aux besoins du public cible

- le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Mons
- le travail de rue – l'abri de nuit
- travail rue de Ville de Mons
- l'accueil et l'accompagnement de femmes victimes de violences
- l'accueil de nuit
- l'accompagnement en post-hébergement
- l'accompagnement des personnes chaotiques à l'Escale
- l'accueil de jour C.P.A.S. de Frameries
- l'accueil général de FHF
- l'accompagnement socio-culturel des usagers de l'Entraide de Ghlin
- l'accompagnement psycho-social des prostituées avec Espace P
- la préparation à l'ouverture d'un accueil d'urgence (hébergement) sur l'AAM
- un guide réalisé par et pour les hébergés d'une maisons d'accueil pour Femmes

#### O.G. 6 : Répondre aux besoins des communes de l'AAM en matière d'accompagnement des personnes en urgence sociale

- Construire en collaboration avec l'ASBL FEES un projet en vue de renforcer l'offre en matière de logement et d'accompagnement dans l'urgence sur l'AAM et de l'intégrer dans un contexte plus global d'accès durable à un logement décent :
- Déterminer la collaboration avec l'ASBL FEES et la personne chargée de mettre en œuvre le projet (qui fait quoi).
- Elaborer le type de structure d'accueil à mettre en place. Impliquer les acteurs dans cette démarche (Climas Abaques).
- Déterminer philosophie de travail, public visé, type de prise en charge, collaborations,...

Soumettre le projet aux décideurs et aux responsables institutionnels concernés en y intégrant la dimension Sociale /administrative / financière et juridique.

Suite à des rencontres avec les cabinets Tilleux, Nollet et avec les représentants des Conseil d'Administration de FEES, BHL et le RSUMB, il a été difficile de trouver un accord sur une structure qui concorderait avec le projet pédagogique de la future structure, projet qui a été élaboré par FEES et le coordinateur adjoint du RSU suite à 9 séances de groupes de travail réunissant tous les acteurs concernés par la structure. Dès lors, le Comité de Pilotage du RSUMB a demandé à FEES

d'atteindre les objectifs suivants pour le premier semestre 2011

*Le Comité de Pilotage souhaite que le projet prenne une direction concrète et accepte le financement d'un salaire à condition qu'une série d'objectifs soient atteints en juin 2011, condition sine qua non au financement du projet pour le second semestre 2011.*

*Parmi les actions à implémenter généraux devront figurer*

- l'ensemble des démarches à effectuer pour être reconnu comme structure agréée Région Wallonne*
- l'établissement d'un business plan*
- Y impliquer toutes les sociétés de logements de la région et les AIS*
- la mise en œuvre de la structure devra démarrer au plus tard en octobre 2011*

#### O.G.7 : Emettre des recommandations aux pouvoirs compétents

#### O.G. 8 : Renforcer certaines missions des institutions ne pouvant être mises en œuvre, en tout ou en partie, pour des raisons de moyens et/ou de territoire d'action (arrondissement)

##### **1) Prévention des expulsions**

- Dresser un état des lieux de la situation du logement (croiser les données sur les types de logement avec les types de composition de ménages et revenus des ménages, les ménages surendettés) et des expulsions (éléments déclencheurs d'expulsion, formes d'expulsion, procédures et modalités d'expulsion, opérateurs concernés, aides existantes en matière d'expulsion)
- Lister les différentes difficultés relatives aux expulsions (public cible, intervenants sociaux, propriétaires) ainsi que les attentes et besoins à la prise en charge des situations d'expulsion
- Développer un outil de visibilité des expulsions et des situations à risque d'expulsion
- Organiser des rencontres avec les opérateurs du logement autour des besoins et des attentes et élaborer un dispositif de collaborations prévenant les expulsions.

*Etant donné que le PCS a financé en 2010 un emploi qui concernait les expulsions, les 2 derniers objectifs faisait double emploi avec cette fonction. Dès lors, notre chercheuse a passé la main à la personne engagée dans le cadre du PCS.*

##### **2) Soutien dans l'accompagnement post-hébergement (pour le 1<sup>er</sup> novembre)**

- Dresser un état des lieux du post-hébergement pour Mons et Borinage (qui fait quoi pour combien de familles avec quels besoins : ABAQUE)
- coordonner les interventions des différents opérateurs entre eux

##### **3) Renforcement des groupes de parole**

- Dresser un état des lieux des espaces existants de discussions avec le public cible
- Lister les difficultés de mise en œuvre des groupes de parole existants
- Lister les pistes d'action afin de développer ces groupes de parole

- Retour des informations et réflexions sur les apports possibles à un groupe de travail

#### **4) Développement de l'information auprès des opérateurs et de publics en grande précarité**

- Dresser un état des lieux des informations dont le public cible et les intervenants ont besoin
- Dresser un état des lieux des outils de diffusion de l'information (site Internet, concertations, colloques, farde informative, etc.)
- Détermination, mise en place des modes et types d'information
- Évaluation et développement des outils et nature des informations

#### O.G. 9 : Créer des dispositifs encore inexistants localement qui faciliteraient le maintien au logement

- Développer une cafétéria sociale (voir ci-dessus)
- Développer un Observatoire de l'hébergement et du logement d'urgence : à définir avec l'IWEPS

#### O.G. 10 : Systématiser l'information sur les services (nouveau et existant) en début de chaque séance de concertation

#### O.G. 11 Etre vecteur d'information sur les services, leurs nouveautés, les textes légaux, nos manifestations

- Réorganiser le Site Internet (pour le 1e mars en fonction du webmaster) avec à disposition
  - La boîte à outils : toutes les fiches techniques présentées dans le cadre de nos formations et conférences
  - Les PV du RSUMB (Conseil d'Administration, Comité de Pilotage, Assemblée générale sous mot de passe)
  - Présentation/coordonnées/condition d'accès des services partenaires
  - Présentations des nouveautés légales et changements dans les services
  - Organisations du RSUMB : ✓ organigramme ✓ projets
  - Calendriers du Relais social par semestre :
    - ✓ concertations
    - ✓ conférences
  - Décrets/lois utiles
  - Votes pour colloques et formations

Voir notre site internet

[www.rsumb.be](http://www.rsumb.be)

il reprend toute une série d'informations utiles aux services et utilisateurs. Il est actualisé tous les jours et les liens sont envoyés régulièrement aux partenaires, dès qu'il y a des nouveautés ou actualisation.

- Analyse des éléments de l'OG8, pt 4
- Actualisation des données

<b>OG3 : mutualiser les compétences</b>
---

#### O. G. 1 : Financer et organiser des formations en lien avec le travail en réseau, aux constats de besoins et à la demande



- voir objectifs du plan de formation
- Organiser un groupe de travail afin de déterminer le contenu général de la formation et les attentes des partenaires AAM
- Elaborer un programme de formation répondant aux difficultés et aux attentes des institutions / qui renforcera les compétences / qui facilitera la prise en charge des situations d'urgence sociale

#### O.G. 2. : Amener les partenaires à signer des accords de collaboration entre eux

- faciliter de communication à l'intérieur du service sur les collaborations extérieures et les modalités de mise en pratique
- faciliter la continuité des interventions : en cas d'absence prolongée d'un intervenant, d'informer son remplaçant sur les procédures de collaboration et de les appliquer
- légitimer et pérenniser les collaborations entre services
- tester la mise en pratique des collaborations afin de les adapter d'éventuels autres partenaires et les généraliser si utile
- évaluer les collaborations sur base de prescriptions écrites
- mettre en parallèle les collaborations et leurs effets sur le public pour en évaluer l'impact

#### O.G.3. : Organiser 4 séances d'information sur des outils liés à des sujets amenés par les partenaires dont

- le logement social législation et accès : le point de vue du Ministre et le point de vue d'une société de logement (voir PCS Mons)
- la médiation de dette et la guidance budgétaire
- la relation de l'individu à l'argent

#### Gérer l'équipe du Relais social urbain de Mons-Borinage

- distribuer les rôles
- développer les capacités d'adaptation et responsabiliser
- recadrer en fonction des objectifs du réseau
- motiver les troupes, mobiliser
- faciliter le renforcement des compétences de l'équipe

## IV. 5 Perspectives 2011

### Coordination générale

#### **Objectif général 1 : organiser le réseau Mons-Borinage**

Mutualiser les compétences et professionnaliser le travail en réseau

Fournir des outils de gestion

Amener les partenaires à légitimer des collaborations entre eux

Coordonner les dispositifs spécifiques

Systématiser l'information sur et entre les services (nouveau et existant)

#### **Objectif général 2 Impulser l'émergence de réponses adéquates aux difficultés de notre public cible**

Organiser des tables rondes centrées sur des réponses pratiques à des situations de précarité aigue

Etre un observatoire local de la pauvreté et alimenter cet observatoire par des études et en retirer des recommandations

Evaluer les besoins du public et des intervenants

Financer et évaluer des projets répondant aux besoins du public cible - Soutenir des projets en lien direct avec les différents axes

Mettre en œuvre la participation des usagers

Mettre en place une concertation adéquate par rapport aux personnes dites chaotiques afin d'envisager une prise en charge spécifique et globale.

S'intéresser aux personnes en précarité qui échappent aux structures d'aide, notamment les sdf très jeunes accompagnés de chiens qui traînent sur la place et dans le piétonnier.

**OG 3 adapter, créer, renforcer les compétences des services opérationnels dans le parcours de l'urgence vers l'insertion en ce qui concerne des caractéristiques constatées chez notre public cible, ce qui donneraient comme objectifs**

## **Objectifs spécifiques à l'extension sur l'AAM**

**Intégration de nouveaux partenaires Borinage et participation aux processus de décision**

**Une présence active du RSUMB dans les communes de l'AAM, une vision globale des ressources et une observation permanente des besoins**

**Participation des intervenants aux colloque / concertations et réunions de coordination**

**Concertations sur les communes de Boussu / Saint-Ghislain / Dour / Hensies / Quiévrain / Honnelles**

**De la concertation à un processus de collaboration et de coordination entre institutions**

## **Objectifs de recherche**

**Informier auprès les opérateurs et les publics en précarité**

**Observer et analyser l'évolution de l'hébergement et du logement d'urgence**

**Promouvoir des projets participatifs**

**Coordonner des plans spécifiques liés à l'hébergement et du logement d'urgence**

## **Objectifs du Relais Santé**

**Construire un réseau et mutualisation des compétences**

**Soigner**

**La prospecter, signaler, orienter**

**Construire des groupes de parole pour les usagers**

**Sensibiliser, former les professionnels et les bénéficiaires.**

**Gérer les médicaments des bénéficiaires et des pharmacies des maisons d'accueil.**

**Promouvoir le lien mère-enfant en institution**

**Adapter des mesures particulières mises en place pour le « Plan grand froid » :**

## **IV. 6. Conclusions**

Nous voudrions mettre l'accent sur des points qui nous semblent essentiels :

Tout d'abord sans de fonctionnement pour notre relais social, c'est un début pour donner, à notre niveau, plus et de meilleures réponses à la pauvreté.

Le réseau est un investissement qui ne rapportera ses effets qu'à moyen et long terme, mais ses effets ne pourront être que durables. La seule chose que nous, travailleurs du réseau, ne devons jamais perdre de vue au travers du temps, c'est notre objectif premier : accompagner les plus fragiles vers l'insertion sociale.

la culture réseau s'encre pas à pas dans les mentalités. Pour preuve, la réforme en santé mentale, qui, comme les relais sociaux, met la personne au milieu des institutions. La « réforme du social » est engagée depuis au moins les relais sociaux qui la légitiment. Elle porte aujourd'hui ses premiers fruits : tous les « plus » mentionnés dans les rapports de relais sociaux, et ceux qui sont sous entendu, encore peu visibles.

Et les accompagner, c'est aussi, pour citer François Dubet quand il parle d'état social actif « *les rendre responsables de leur volonté de s'en sortir* ». Voilà le sens même des projets que nous choisissons de subventionner et les actions que nous mettons nous-mêmes en place

Ensuite, 41 partenaires forment le réseau, et nous arriverons à plus de 40 d'ici fin 2010. Le relais social doit donc s'adapter, proposer une offre adéquate et s'assurer de l'impact

positif sur les bénéficiaires. Dès lors, nous prévoyons d'évoluer encore, de manière ambitieuse mais à petits pas par :

- la création d'un accueil d'urgence de nuit pour l'Arrondissement avec l'ASBL FEES
  - des concertations sur le borinage notamment en matière de logement et d'urgence sociale
  - un site internet pour les intervenants et le public reprenant des fiches techniques, des nouveautés, la présentation de nos partenaires etc...
  - la création de formations par l'équipe du RSUMB pour étendre et adapter l'offre des services à la population
  - la création d'une cafétéria sociale inter-partenariales
  - la création d'un module de sensibilisation aux techniques pour travailler avec des bénéficiaires dont la seule vision de l'avenir est aujourd'hui.
- etc...

Tisser des liens qui permettent la mise en commun des ressources n'est évidemment pas qu'une affaire de Relais Social. C'est une implication quotidienne de ceux que l'on appelle les partenaires.