



Avec le soutien de la Région wallonne 

---

## *Le Relais Social urbain de Mons-Borinage*

Association régie par la loi organique des C.P.A.S. du 8 juillet 1976

*Allions nos forces pour ne laisser personne au bord du chemin...*

### *Rapport d'activités et d'évaluation*

*2006*

*Coordination générale  
56 B rue du Hautbois  
7000 Mons  
Tel : 065/ 84 34 19 - Fax : 065/ 84 39 53  
relais.social.mons@skynet.be*

## Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduction .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Chapitre I : activités de la coordination générale .....</b>   | <b>5</b>  |
| • <b>La finalité des relais sociaux</b>   |           |
| • <b>Les partenaires du Relais social urbain de Mons-Borinage</b>   |           |
| • <b>Les finalités</b>  |           |
| • <b>L’outil principal utilisé pour atteindre ces objectifs</b>   |           |
| • <b>Cadre structurel montois</b>   |           |
| • <b>Les axes de travail du Relais social urbain de Mons-Borinage</b>   |           |
| • <b>Les pôles d’action du Relais social urbain de Mons-Borinage</b>  |           |
| • <b>Le contenu des pôles</b>   |           |
| • <b>Les procédures utilisées</b>   |           |
| <b>Chapitre II Evaluation des activités de la coordination générale .....</b>   | <b>13</b> |
| • <b>Introduction .....</b>   | <b>13</b> |
| • <b>Evaluation finale des objectifs transversaux .....</b>   | <b>14</b> |
| • <b>Evaluation finale par pôle .....</b>   | <b>16</b> |
| <u>Le pôle réflexion et le pôle coordination opérationnelle</u>   |           |
| 1. Axe urgence sociale  |           |
| tableau de bord final : synthèse  |           |
| tableau de bord final : propositions et améliorations   |           |
| 2. Axe hébergement/logement   |           |
| tableau de bord final : synthèse  |           |
| tableau de bord final : propositions et améliorations   |           |
| 3. Axe santé mentale et précarité   |           |
| tableau de bord final : synthèse  |           |
| tableau de bord final : propositions et améliorations   |           |
| 4. Axe aide alimentaire   |           |
| tableau de bord final : synthèse  |           |
| tableau de bord final : propositions et améliorations   |           |
| 5. Travail de rue/ accueil de jour  |           |
| tableau de bord final : synthèse  |           |
| tableau de bord final : propositions et améliorations   |           |
| <u>Le pôle formations/ conférences/information</u>  |           |
| tableau de bord final : synthèse  |           |
| tableau de bord final : propositions et améliorations   |           |
| <b>Chapitre III: Description et évaluation des projets générés par le réseau et subventionnés par le R.S.U.M.B.....</b> | <b>25</b> |
| • <b>Introduction.....</b>  | <b>25</b> |
| • <b>Le dispositif d'urgence sociale .....</b>  | <b>26</b> |
| <u>Service auquel la subvention est attribuée</u>   |           |
| <u>Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet</u>   |           |
| <u>La population concernée</u>  |           |
| <u>Efficacité</u>   |           |
| <u>Efficienne</u>   |           |
| • <b>le travail de rue.....</b>   | <b>27</b> |
| <u>Service auquel la subvention est attribuée</u>   |           |
| <u>Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet</u>   |           |

|   |    |
|---|----|
| <u>La population concernée</u>  |    |
| <u>Efficacité</u>   |    |
| <u>Efficiences</u>  |    |
| • <b>l'accueil et l'accompagnement de femmes victimes de violences.....</b>       | 28 |
| <u>Service auquel la subvention est attribuée</u>                                 |    |
| <u>Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet</u>               |    |
| <u>La population concernée</u>  |    |
| <u>Efficacité</u>   |    |
| <u>Efficiences</u>  |    |
| • <b>le lieu d'hygiène.....</b>   | 30 |
| <u>Service auquel la subvention est attribuée</u>                                 |    |
| <u>Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet</u>               |    |
| <u>La population concernée</u>  |    |
| <u>Efficacité</u>   |    |
| <u>Efficiences</u>  |    |
| • <b>l'accueil de nuit.....</b>   | 31 |
| <u>Service auquel la subvention est attribuée</u>                                 |    |
| <u>Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet</u>               |    |
| <u>La population concernée</u>  |    |
| <u>Efficacité</u>   |    |
| <u>Efficiences</u>  |    |
| • <b>l'accompagnement de logements de transit.....</b>                            | 32 |
| <u>Service auquel la subvention est attribuée</u>                                 |    |
| <u>Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet</u>               |    |
| <u>La population concernée</u>  |    |
| <u>Efficacité</u>   |    |
| <u>Efficiences</u>  |    |
| • <b>le mi-temps administratif du Relais social urbain de Mons-Borinage .....</b> | 32 |
| <br>  |    |
| <b>Chapitre IV : Analyse des tableaux de bord des services partenaires .....</b>  | 34 |
| <b>Subventionnés et non subventionnés</b>   |    |

# Introduction

# Chapitre I :

## Activités de la coordination générale

- **La finalité des relais sociaux**

Selon la philosophie du décret, le relais social a vocation d'amener les personnes en situation de grande précarité de l'urgence vers l'insertion.

- **Les partenaires du Relais social urbain de Mons-Borinage**

La Région Wallonne - Le C.P.A.S. de Mons - La Ville de Mons - Le CHU Ambroise Paré - L'Hôpital psychiatrique le Chêne aux Haies - Le Centre Hospitalier Régional Saint Joseph - Le CRES Mon Toit ASBL - La maison d'accueil Le Kangourou - La maison d'accueil L'Espoir - La Maison médicale « Le Car d'Or » - La Maison d'accueil Saint Paul (et Résurrection) - Picardie Laïque ASBL - Le Resto du Coeur de Mons ASBL - La Concertation Assuétudes - Réseau Assuétudes Mons-Borinage (RAMBo) la maison d'accueil socio-sanitaire Parenthèse - Coordination Femmes en Marche - L'Entraide Ghlin - le SEFAS - Toit et Moi

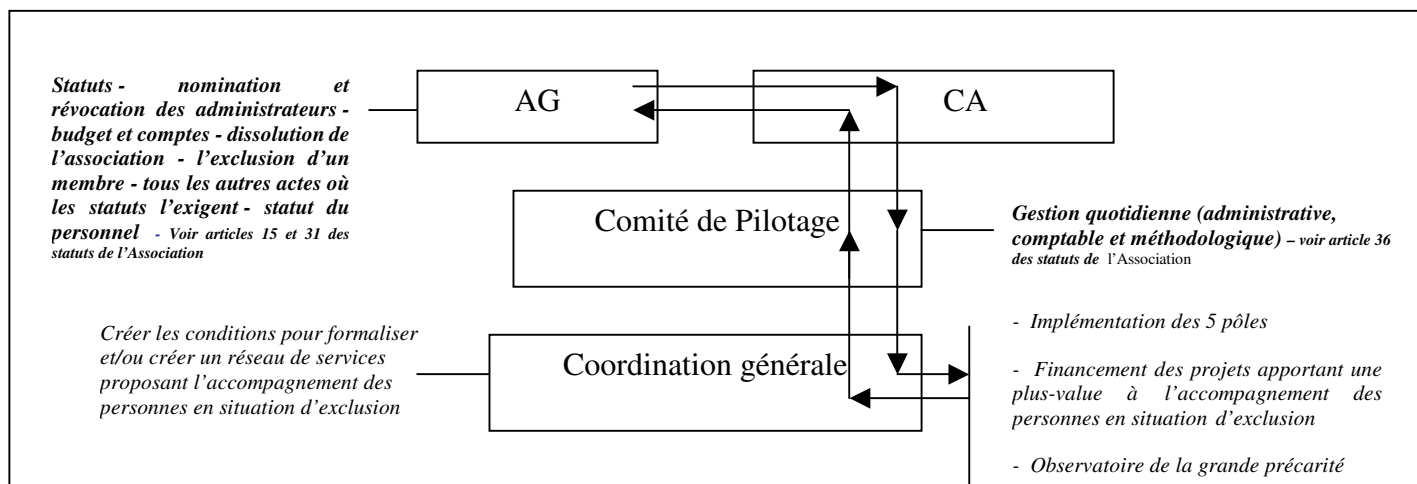
- **Les finalités (ce que l'évaluateur du CERIS appelle les *objectifs généraux directs*)**

Rompres l'isolement social  
 Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle  
 Améliorer le bien-être et la qualité de vie  
 Favoriser l'autonomie

- **L'outil principal utilisé pour atteindre ces objectifs**

Le travail en réseau : « *Les réseaux sont faits de liens, généralement positifs, forts ou faibles, tels qu'il y a une connexion directe ou indirecte de chacun des participants à chacun des autres, permettant la mise en commun des ressources dans le milieu interne* ». Vincent Lemieux  
 Voir notre rapport d'activités 2005 Pg12 pour principes de travail en réseau appliqués à Mons.

- **Cadre structurel montois**



- **Les axes de travail du Relais social urbain de Mons-Borinage**

Urgences sociales  
Logement/hébergement  
Santé mentale et précarité  
Aide alimentaire  
Travail de rue/accueil de jour

- **Les pôles d'action du Relais social urbain de Mons-Borinage**

Le pôle observatoire de la grande précarité

Nous analysons la situation locale en matière précarité. Pour cela, nous récoltons les données suivantes pour le grand Mons à l'aide de tableaux de bord

- le nombre de bénéficiaires du RIS
- le nombre de chômeurs
- les caractéristiques des bénéficiaires des services partenaires (sexe – situation familiale - type logement – revenus – ressources humaines- problèmes exprimés)
- les types d'interventions des services partenaires
- les freins à l'intervention des services partenaires

Le pôle réflexion

Nous organisons des GCRS (groupes de concertation du relais social) ayant pour but de susciter une réflexion sur diverses thématiques afin d'interpeller les décideurs politiques. Cette année, la réflexion s'est axée sur le logement, le suivi post-hébergement et les personnes chaotiques.

Le pôle coordination opérationnelle

Nous participons, formalisons, coordonnons et/ou créons et implémentons des dispositifs de collaboration qui concernent la prise en charge des urgences sociales de jour et de nuit, l'accueil, l'orientation des usagers en détresses multiples (les « chaotiques »), le travail de rue, l'accueil de jour et l'aide alimentaire. Pour cela, nous utilisons des **procédures**<sup>1</sup> présentées ci-après. Ces procédures servent à modéliser la façon dont on travaille ensemble afin de s'en servir comme repères d'évaluation des méthodes et garantir la qualité optimale de celles-ci. Nous formalisons, coordonnons et/ou créons (quand ils sont inexistant) et implémentons des dispositifs de collaboration

Le pôle formations/ conférences/information

Nous mettons en place des formations gratuites 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.

Le pôle participation des usagers

Nous souhaitons être attentifs à l'implication des usagers. Néanmoins, leur collaboration au réseau est difficile à mettre en place. Les groupes de parole organisés par le C.P.A.S. en 2006 ont été un échec. Nous avons alors réfléchi avec les partenaires à l'analyse des récits de vie qui pourrait être une bonne approche des usagers ; mais nous manquons de méthodologie. Dès lors, nous nous formons à des méthodologies qui ont fait leur preuves mais en attendant de les appliquer, nous nous orientons vers la mise en place les budgets participatifs que l'équipe d'accueil de jour mettra en place en 2007, comme amorce à cette implication des usagers dans le réseau.

- **Le contenu des pôles**

---

<sup>1</sup> Elle sont définies en se basant sur des concepts de *modélisation des procédures de gestion* du STICS

**Tableau synoptique du contenu des pôles**

| <b>POLES</b>                        | <b>AXES</b>             | <b>PARTENAIRES PARTICIPANTS</b>  | <b>CONTENUS /DISPOSITIFS/ PERSPECTIVES</b>  |
|-------------------------------------|-------------------------|--|---|
| <b>OBSERVATOIRE DE LA PRECARITE</b> | <b>Voir chapitre IV</b> | Tous les partenaires du Relais social urbain de Mons-Borinage  | <p>Nous analysons la situation locale en matière de précarité. Pour cela, nous récoltons les données suivantes pour le grand Mons à l'aide de tableaux de bord</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre de bénéficiaires du RIS</li> <li>- le nombre de chômeurs</li> <li>- les caractéristiques des bénéficiaires des services partenaires (sexe – situation familiale - type logement – revenus – ressources humaines- problèmes exprimés)</li> <li>- les types d'interventions des services partenaires</li> <li>- les freins à l'intervention des services partenaires</li> </ul>   |
| <b>REFLEXION</b>                    | <b>Logement</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- FAMI-J-KOT - IMP L'Appart,</li> <li>- C.P.A.S (hôtel social, ILA), -</li> <li>- Le Kangourou, - CHP Chêne aux haies, - Médias, - CHU Ambroise Paré, - le service prévention Mons, - l' Entraide-Ghlin, - le CRES Mon Toit, - l'AMO Service Droit des jeunes, - la maison Médicale le Car d'Or, - la Concertation assuétudes, - l'Hôtel Social, - le Resto du Cœur, - l' AMO Mission Jeunes, - le Relais Picardie, -le Service d'Aide aux personnes déplacées, - l'Espoir- le SAPHO- le SAPHO - Toit et Moi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- participation au programme bisannuel d'actions<sup>2</sup> en matière de logement</li> <li>- participation à l'état des lieux de problématique du logement à Mons</li> <li>- connaissance de l'inventaire des logements inoccupés,</li> <li>- interpellation en faveur d'un règlement communal en matière d'inoccupation,</li> <li>- participation à la création d'une coordination des diverses formes d'aide et de services en matière de logement</li> <li>- participation à la (création de ?) commission de réflexion et de conseil</li> <li>- collaboration étroite avec la société de logement sur le refus d'inscription</li> <li>- promotion les droits et devoirs des locataires et des propriétaires</li> <li>- promotion les AIS auprès des propriétaires</li> </ul> |
|                                     | <b>Post-Hébergement</b> | <p>CPAS - Maison d'accueil Saint Paul - Toit et Moi - SEFAS – CHU Ambroise Paré - CRES&amp;CRES Mon Toit ) – Hôtel social – CPAS Femmes en Marche–Maison maternelle Kangourou –Maison Maternelle L'Espoir - Agence Immobilière Sociale Montoise – maison du logement – SAPHO- SAPHO – Fami-j kot – ville de Mons (dispositif Sans Abri)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une coordination du suivi post-hébergement inexistante auparavant et qui provoquait le débordement de certains services en demande.</li> </ul>  |

<sup>2</sup> Décret du 20 juillet 2005 (M.B. 25.08.2005) portant modification du Code wallon du logement

|                                      |   |   |  |
|--------------------------------------|---|---|--|
|                                      | <b>Chaotiques</b>                       | des services du CPAS de Mons, Médias, l'Appart, Parenthèse, Chêne aux Haies, AEMO C.P.A.S., Resto du Cœur, Maison Médicale « Le Car d'Or », Le Kangourou, Toit et Moi, Concertation Assuétudes, Maison d'Accueil Saint Paul, Relais Picardie, Centre de guidance de Colfontaine- ville de Mons (dispositif sans abri) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réflexion préalable à la réorganisation de l'accueil des urgences psychiatriques et orientation : quel dispositif pour accompagner les chaotiques vers l'insertion sociale?</li> </ul> <p><u>Nous ajouterons :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réouverture d'Intermezzo (centre de crise pour toxicomanes) par la Ville de Mons</li> <li>- travailler en accueil de jour et non en hébergement en fusionnant avec l'Escale et l'Entrée libre en collaboration étroite avec l'Abri de nuit</li> <li>- Entendre les travailleurs de terrain sur leurs besoins de supervisions et formations</li> <li>- Négocier le travail en réseau de l'entrée de l'utilisateur jusqu'à sa sortie</li> <li>- renforcer le lien avec l'hôpital psychiatrique</li> </ul> |
| <b>COORDINATIONS OPERATIONNELLES</b> | <b>Urgences sociales</b>                | Hôpital Ambroise Paré - le C.P.A.S. - la ville de Mons - la police - le CHR Saint Joseph Mons- le Resto du Cœur -l'Entraide   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- remodelage du dispositif d'urgence sociale</li> <li>- d'établissement des procédures de collaboration dans divers cas d'US</li> <li>- adaptation des interventions aux limites du dispositif de nuit d'urgence sociale du C.P.A.S.</li> <li>- collaborations entre C.P.A.S. hôpitaux publics et privés et travailleurs de rue</li> <li>- communication sur les services publics et privés intervenant en urgence sociale <u>dans le Borinage.</u></li> <li>- suivi des collaborations rester attentifs aux besoins</li> </ul>   |
|                                      | <b>Santé mentale/ précarité</b>         | des services du CPAS de Mons, Médias, l'Appart, Parenthèse, Chêne aux Haies, AEMO C.P.A.S., Resto du Cœur, Maison Médicale « Le Car d'Or », Le Kangourou, Toit et Moi, Concertation Assuétudes, Maison d'Accueil Saint Paul, Relais Picardie, Centre de guidance de Colfontaine- ville de Mons (dispositif sans abri) | <p>Réaménagement de l'accueil de jour et financement.</p> <p><u>Nous ajouterons :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recréer des liens avec les personnes en précarité sociale aigüe qui ne s'adressent pas ou plus aux services par la création d'une cafétéria sociale</li> <li>- intensifier l'accès aux soins et aux conditions d'hygiène (Relais Santé) et à une prise de conscience de l'importance de la santé et du suivi des traitements. Les collaborations avec la Maison médicale seront poursuivies.</li> </ul>   |
|                                      | <b>Travail de rue / Accueil de jour</b> | La ville de Mons - le C.P.A.S. - le Resto du Cœur - la police   | <p>Le CGO tel quel n'existera plus en 2007 ; un groupe de gestion technique reprenant les mêmes institutions mais représentés par les travailleurs de terrain a vu le jour à l'initiative du C.P.A.S. et du Relais social. Il commencera à fonctionner en 2007.</p> <p>Le Relais social urbain de Mons-Borinage continue l'organisation des supervisions et formation des travailleurs de rue et d'accueil de jour.</p> <p>Le Siège social du Relais social urbain de Mons-Borinage reste le point d'ancrage des travailleurs de rue et le lieu de réunion d'équipe</p> <p>L'accueil de jour est remodelé avec une cafétéria sociale, un relais santé et des projets participatifs.</p>  |



|                               |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|--|
|                               | <b>Aide alimentaire</b>                   | Resto du Cœur - Sercom - Entraide Ghlin - Fami-J-Kot - CPAS Mons - Maison Saint Paul - ESOP   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de l'offre et de la demande en matière d'aide alimentaire et constats.</li> <li>- Analyse des conditions d'accès à l'aide alimentaire</li> <li>- Inventaire des demandes non-couvertes et réponses possibles</li> <li>- Avantages et écueils de ce type d'aide et remédiations possibles</li> </ul> <p><u>Nous ajouterons</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dispositions particulières vis à vis des étudiants</li> <li>- mise en place d'accompagnement éducatifs : « Comment donner l'envie aux usagers de se débrouiller autrement ? », travail sur le sens à cuisiner, à manger correctement.</li> <li>- accord entre partenaires sur la méthode de calcul concernant le nombre de personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire et gestion des demandes</li> <li>- révisions ponctuelles et un suivi afin à leur apprendre à planifier, à gérer et mettre de côté...</li> </ul> |
| <b>FORMATIONS INFORMATION</b> | <b>Gestion agressivité</b>                | C.P.A.S de Mons - le CHU Ambroise Paré- Le Kangourou - le CRES Mon Toit - Maison Médicale le Car d'Or- le Resto du Cœur - le Relais Picardie - l'Espoir | Par le STICS (24 Heures)   |
|                               | <b>Travail de rue</b>                     | Ville de Mons - C.P.A.S. de Mons - Resto du Coeur   | Par la Fédération des travailleurs de rue (24 heures + un séminaire résidentiel)   |
|                               | <b>Supervision accueil de jour</b>        | Ville de Mons - C.P.A.S. de Mons - Resto du Coeur   | Supervision mensuelle des travailleurs par un formateur indépendant. (4 heures par mois par groupe)  |
|                               | <b>Formation clinique concertation</b>    | La coordinatrice générale   | Par le DR Jean-Marie Lemaire au Relais Social de Charleroi (30 heures)   |
|                               | <b>Supervision coordination</b>           | La coordinatrice générale   | Par le STICS<br>Supervision individuelle (4 heures tous les 2 mois sur la fonction de coordination, le management et l'évaluation)   |
|                               | <b>RGB</b>                                | L'agent administratif du RSUMB  | Gestion administrative du personnel (30 heures)<br>Marchés publics (15 heures)<br>Modes de gestion: (15 heures)  |
|                               | <b>Gestion ressources administratives</b> | L'agent administratif du RSUMB  | l'étude des différents type de contrats, l'engagement du personnel, les obligations du travailleur et de l'employeur, rupture de contrat, ONSS , Réforme électronique (banque Carrefour), les salaires (calcul du brut+ charges salariales), accident de travail, le temps partiel, les différents types de congés, ... (40 heures)  |
|                               | <b>Comité de concertation</b>             | Tous les partenaires du RSUMB. et des partenaires des autres Relais sociaux (110 personnes)   | Travail en réseau (8 heures)   |
|                               | <b>Séminaire</b>                          | Tous les partenaires du RSUMB. et des partenaires des autres Relais sociaux (98 personnes)  | Travail de rue (8 heures)  |

|                                      |  |  |   |
|--------------------------------------|--|--|---|
| <b>PARTICIPATION<br/>DES USAGERS</b> | <b>Méthodologie<br/>d'analyse de<br/>récits de vie</b> | Les participants au groupe des<br>chaotiques | Nous nous orientons vers la mise en place les budgets<br>participatifs que l'équipe d'accueil de jour mettra en<br>place en 2007, comme amorce à cette implication des<br>usagers dans le réseau. |
|--------------------------------------|--|--|---|

Détails des pôles disponible au siège social du Relais social urbain de Mons-Borinage

- **Les procédures utilisées**

La mise en place des Relais Sociaux par la Région wallonne est très récente. Les objectifs généraux directs sont définis par un décret, mais la méthodologie a été laissée à l'appréciation de chaque Relais Social.

La mise en réseau des acteurs est une pratique développée depuis un certain temps déjà ; dans les secteurs de l'économie par exemple (clustering), de l'informatique, ou encore de l'emploi (mission de régisseur-ensemblier confiée au service public de l'emploi). Mais nous n'avons trouvé que peu d'exemples de travail en réseau dans la sphère sociale. Pourtant, les professionnels du secteur s'entendent aujourd'hui sur le fait que la diversité et la complexité des besoins à rencontrer nécessitent plus que jamais l'organisation de réponses coordonnées qui associent les différentes expertises disponibles. Cette logique de partenariat constitue d'ailleurs un des fondements du Contrat d'Avenir pour les Wallonnes et les Wallons.

Dès lors, heureux de la liberté qui nous est donnée de construire notre méthodologie mais démunis d'expériences en la matière, la Coordination générale du Relais social urbain de Mons-Borinage a mis au point des outils pour travailler en réseau.

Ils vous sont livrés dans une **boîte à outils** que nous proposons à la lecture et à la pratique de tous professionnels des secteurs psycho-médico-sociaux désirant travailler en réseau. En voici un aperçu.

Les procédures utilisées par le Relais social urbain de Mons-Borinage

Elle sont définies en se basant sur des concepts de *modélisation des procédures de gestion du STICS*<sup>3</sup>.

La mise à plat des procédures est un outil de gestion centré sur l'élaboration de repères méthodologiques. **Il s'agit de modéliser la façon dont on travaille ensemble** afin de s'en servir comme repères d'évaluation des méthodes et garantir la qualité optimale de celles-ci. Les procédures sont choisies en fonction de 2 critères principaux :

- 1) il s'agit de procédures complexes impliquant un ensemble d'étapes partagées
- 2) Il s'agit de procédures récurrentes

---

<sup>3</sup> Service pour la transformation, l'innovation et le changement social -

De façon générale, le choix des procédures se fait en fonction de leur importance à savoir que le respect de celles-ci est essentiel au bon fonctionnement de l'association et/ou du partenariat. L'ensemble des procédures de gestion validées peut faire l'objet d'un chapitre dans l'élaboration d'un manuel qualité spécifique à l'association ou au secteur concerné.

#### Les objectifs des procédures utilisées par le Relais social urbain de Mons-Borinage

- Donner la possibilité à chaque membre d'une association ou d'un partenariat de clarifier les processus complexes communs
- Permettre d'identifier les actions liées aux processus sélectionnés
- Identifier les rôles et responsabilités de chacun

#### Au terme de la mise à plat de procédures, les partenaires peuvent :

- Mieux percevoir les limites professionnelles liées aux processus ciblés
- Mieux percevoir les ressources disponibles existantes
- Mieux identifier les pistes d'actions concrètement réalisables à développer pour favoriser les relais adéquats entre collaborateurs

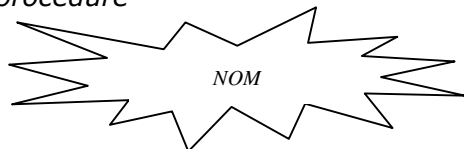
#### Les principes techniques des procédures utilisées par le Relais social urbain de Mons-Borinage

La présentation en est normalisée (voir les codes expliqués ci-après) sous forme de processus temporels qui comportent un début et une fin. La procédure de validation d'un processus figure dans le présent chapitre à titre d'exemple concret.

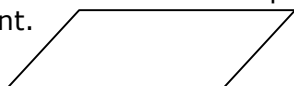
La méthode de représentation des processus est celle des ordinogrammes fonctionnels ; ceux-ci ont l'avantage de présenter une forme très visuelle permettant de contrôler l'enchaînement des processus, leur temporalité et la propriété des tâches. Outre cela, les livrables sont clairement identifiés, ce qui assure la traçabilité des opérations.

#### Les codes de représentation graphique et EXEMPLE

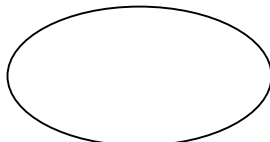
Nom d'une procédure



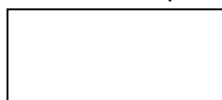
EVENEMENT DECLENCHEUR OU FIN DU PROCESSUS ; ces événements sont externes et marquent soit l'entrée, soit la fin du processus et le passage à un processus suivant.



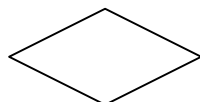
ACTION OU TÂCHE ; il est à noter que chaque tâche appartient à une personne, qui est réputée être propriétaire de cette tâche, en termes de responsabilité d'exécution et d'engagement sur sa bonne fin dans le respect des procédures établies.



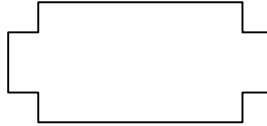
RESULTAT DE L'ACTION OU DELIVRABLE (ce qui crée la base de la traçabilité ou de possibilité de suivre des opérations ; un livrable correspond à un élément de production visible, un transfert de quelque chose de concret).



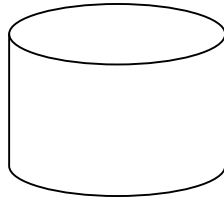
POINT DE CHOIX OU RESULTAT D'UNE QUESTION (les chemins résultent de la réponse à la question).



Proposition de la coordination générale



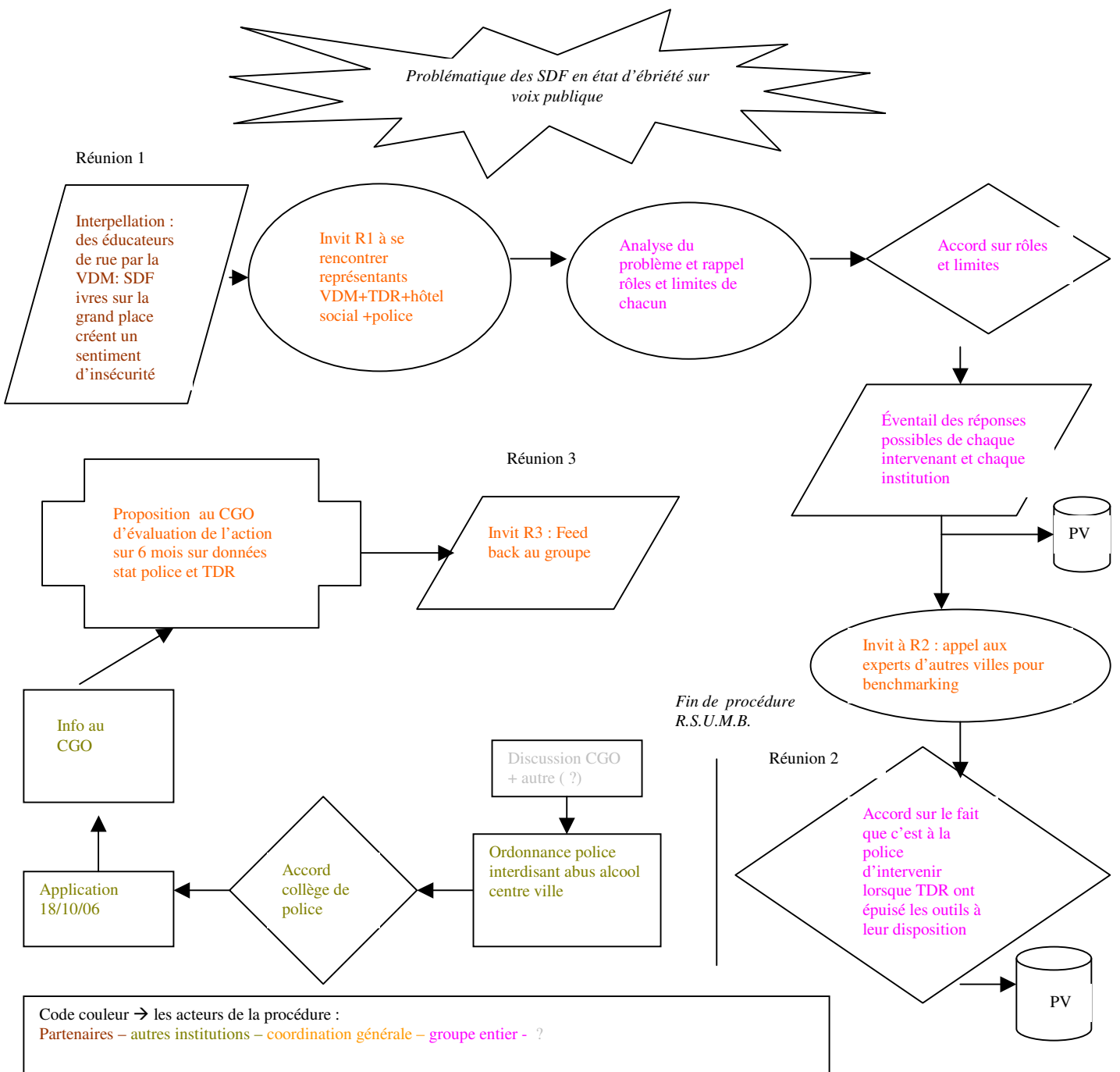
Stockage de données



Codes couleur

Outre les formes convenues ci-dessus, l'attribution de codes couleurs doit être prévu afin d'identifier aisément les propriétaires des tâches

### Exemple de procédure



## Chapitre II

# Évaluation des activités de la coordination générale

### Introduction

Pour réaliser cette évaluation, nous nous sommes appuyés sur une partie de la grille d'évaluation du STICS<sup>4</sup>. Il s'agit d'une **autoévaluation** de la coordination générale. Attendant la grille du CERIS et ne sachant pas si allions devoir l'utiliser pour 2006, nous n'avons pas questionné l'ensemble des équipes mais nous avons soumis cette évaluation au Comité de Pilotage composés de travailleurs de terrain partenaires.

En 2006, nous avons évalué les actions sur base :

- des objectifs transversaux : objectifs se retrouvant dans chacun des pôles et propres à Mons
- des objectifs généraux : objectifs généraux propres à Mons pour chaque axe
- des objectifs opérationnels : objectifs opérationnels propres à Mons formulés par la *méthode SMART*<sup>5</sup>
- des critères : information pouvant servir de référence à des mesures et susceptible d'étayer un diagnostic. C'est une norme de référence qui permettra d'apprécier l'effet de l'action<sup>6</sup>. Ils sont quantitatifs ou qualitatifs.
- des indicateurs : caractéristique qui peut être mesurée pour évaluer une intervention<sup>7</sup>.
- du plan d'actions prioritaires 2006<sup>8</sup> : définitions d'actions stratégiques concrètes prioritaires dans l'horizon d'un semestre (ou d'une année) d'activités.

Les outils que nous utilisons sont :

- tableaux de bord de suivi comme suit<sup>9</sup>:

| indicateurs | critères     | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | juin |
|-------------|--------------|---------|---------|------|-------|-----|------|
| I1          | C1.1<br>C1.2 | ☺       | ☹       | ☺    | ☺     | ☺   | ☺    |

- tableaux de bord finaux comme suit :

| Objectifs opérationnels | Indicateurs | Critères | Atteint/<br>non atteint | Cause | Proposition |
|-------------------------|-------------|----------|-------------------------|-------|-------------|
|-------------------------|-------------|----------|-------------------------|-------|-------------|

Nous présentons ici au lecteur :

#### II.1. l'évaluation finale des objectifs transversaux avec

- un tableau de bord final de synthèse reprenant les objectifs généraux transversaux, leurs critères, indicateurs, le fait qu'ils soient atteints ou pas
- et un tableau de bord reprenant les objectifs non atteints, les causes et les propositions d'actions correctrices.

#### II.2. l'évaluation finale par pôle reprenant les objectifs généraux et opérationnels spécifiques à chaque axe avec,

<sup>4</sup> Service pour la transformation, l'innovation et le changement social ; 62 rue Dupont à 1000 Bruxelles

<sup>5</sup> SMART : spécifique, mesurable, ambitieux, réaliste, défini dans le temps

<sup>6</sup> « Evaluation mode d'emploi » STICS 2001

<sup>7</sup> « Evaluation mode d'emploi » STICS 2001

<sup>8</sup> Henri SAVALL et Véronique Zardet « Ingénierie de Roseau » Economica, paris 1992

<sup>9</sup> « Evaluation mode d'emploi » STICS 2001

- un tableau de bord final de synthèse reprenant les objectifs généraux par axe, les objectifs opérationnels associés, leurs critères, indicateurs, le fait qu'ils soient atteints ou pas
- et un tableau de bord final reprenant les objectifs non atteints, les causes et les propositions d'amélioration ou d'actions correctrices.

## II.1. Evaluation finale des objectifs transversaux

Tableau de bord final : synthèse

| Objectifs généraux transversaux   | Objectifs opérationnels transversaux  | Critères  | Indicateurs   | Atteint <sup>10</sup><br>non atteint |
|---|---|---|---|--------------------------------------|
| <b>Etre un relais pour les institutions concernées par chaque axe et installer une collaboration entre ces différents services.</b> | - organiser toutes les 6 semaine une réunion de coordination entre services concernés pour chaque axe | - Participation aux réunions<br>- PV de la réunion envoyé aux partenaires<br>- Ordre du jour envoyé avant la réunion<br>- Atteindre les objectifs fixés collégalement pour la réunion | - 75% des institutions concernées (15 institutions)<br>- Dans les 3 semaines suivant la réunion<br>- Maximum 2 semaines avant la réunion<br>- Objectifs atteints dans + de 75% des réunions | ☺<br>☺<br>☺<br>☺                     |
|   | - Assurer le suivi des collaborations, coordinations décidées lors de réunions                        | - Information sur le suivi auprès des services concernés<br>- Pouvoir retravailler les collaborations selon les besoins   | -75% des collaborations se passent bien<br><br>- Situations rediscutées lors de la table ronde suivante dans 100% des cas   | ☺<br>☹                               |
| <b>Mettre en place un dispositif d'information pour l'ensemble des services</b>   | - Créer un site internet interactif   | - tenue du site à jour<br>- obtenir des informations sur les nouvelles des services   | - 75% des informations arrivent à la CG ( via les services ou à notre demande )<br>-75% des services ont eu une réponse satisfaisante à leurs demandes (21 services)                        | ☺<br>☺                               |
|   | - Réaliser une news letter  | - lecture des informations par les partenaires  | -75% des participants aux réunions sont abonnés à la news letter (60 intervenants)  | ☹                                    |
|   | - visite hebdomadaire de sites à caractère social   | - Satisfaction des services quant à leurs demandes d'informations   | - 75% des abonnés sont satisfaits (21 abonnés)  | ☺                                    |
|   | - se faire connaître comme service d'information  | - recevoir des demandes d'information et de demande de diffusion d'informations   | 2X par mois   | ☹                                    |

<sup>10</sup> Voir PV des réunions de GCRS, coordinations opérationnelles et tableaux de bord (recueil de données statistiques)

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  |   |  |  |  |
| <b>Etre un observatoire local de la pauvreté</b>   | <p>Production d'un outil statistique (tableaux de bord) à destination des partenaires</p> <p>Production d'une analyse annuelle permettant une adaptation des interventions aux observations</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission des données via les tableaux de bords</li> <li>- Ponctualité dans la rentrée des tableaux de bords.</li> <li>- analyse des tableaux de bords contenant une analyse des caractéristiques des usagers, les interventions opérées et les problèmes rencontrés</li> <li>- assorti de propositions</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% de retour des tableaux de bord (12 services)</li> <li>- de 50% de rappel</li> <li>- terminée pour mars de l'exercice suivant</li> <li>- transmises à la Ministre pour le 30 avril de l'exercice suivant</li> </ul>   | <p>☹</p> <p>☺</p> <p>Mars 2007</p> <p>Avril 2007</p>           |
| <b>Soutenir des projets en lien direct avec les différents axes</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- subventionner les projets répondant aux besoins du terrain dans la limite des crédits disponibles</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- limites de l'enveloppe</li> <li>- étude des besoins du terrain</li> <li>- appel à projet</li> <li>- grille de critères de choix de projets</li> <li>- Comité de Pilotage +C.A. + A.G.de choix de projet</li> <li>- cahier des charges des projets</li> <li>- gestion financière du subventionnement</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 261.830€</li> <li>- via l'évaluation, pour le 15 mars de l'exercice suivant</li> <li>- pour le 30 juin de l'exercice précédent</li> <li>- pour le 30 juin de l'exercice précédent</li> <li>- pour maximum mi-octobre de l'exercice précédent</li> <li>- rédaction finale avril de l'exercice</li> </ul> | <p>☺</p> <p>☺</p> <p>☺</p> <p>☺</p> <p>☺</p> <p>Avril 2007</p> |
| <b>Professionaliser le travail en réseau : organiser dans un premier temps des formations répondant aux besoins des intervenants en terme d'accompagnement des personnes en grande précarité</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- apprendre à faire face à l'agressivités de patients/ bénéficiaires</li> <li>- méthodologie de --prise de contact --d'entretien d'aide --d'organisation d'activités d'accrochage</li> <li>- écoute active des TMS de rue</li> <li>- gestion des émotions</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- partenaires concernés</li> <li>- partenaires concernés</li> <li>- partenaires concernés</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>50% des partenaires (12 institutions)</li> <li>100% des TDR et TLAJ</li> <li>100% des TDR et TLAJ</li> </ul>  | <p>☹</p> <p>☺</p> <p>☺</p>                                     |

Tableau de bord final : propositions et améliorations





| Objectifs opérationnels indirects transversaux                                     | Critère/indicateur non atteint  | Analyse   | Proposition<br>(à ajouter au plan d'actions prioritaires 2007)  |
|--|---|---|---|
| Assurer le suivi des collaborations, coordinations décidées lors de réunions       | <i>Situations rediscutées lors de la table ronde suivante dans 100% des cas</i> | Toutes les situations qui ont trouvé une réponse à moyen terme ne sont plus rediscutées | <b>Revoir l'indicateur : toute situation qui n'est pas réglée à moyen terme est rediscutée</b>  |
| - Réaliser une <i>news letter</i>  | <i>75% des participants aux réunions sont abonnés à la news letter</i>          | 20% seulement d'abonnés   | - <b>Envoyer la news letter sans abonnement mais avec possibilité de se désabonner</b><br>- <b>Reposer la question de l'intérêt des partenaires à être informés des actions des autres services</b> |
| Production d'un outil statistique (tableaux de bord) à destination des partenaires | <i>100% de retour des tableaux de bords</i>                                     | 80% de retour   | - <b>convaincre de l'intérêt de l'outil via l'analyse qui en est faite</b>  |
| - apprendre à faire face à l'agressivités de patients/ bénéficiaires               | <i>+ 50% Partenaires participants</i>   | - 30% des partenaires participants  | <b>Revoir le critère d'efficience: 30% suffisant ?</b>  |

### III. Evaluation finale spécifique par pôle

#### Le pôle réflexion et le pôle coordination opérationnelle

#### III.1 Axe urgence sociale

Tableau de bord final : synthèse

| Objectifs généraux indirects   | Objectifs opérationnels indirects              | Critères   | Indicateurs   | Atteint <sup>11</sup><br>non atteint   |
|--|--|--|---|--|
| <b>Mise en place d'une cellule de coordination des collaborations en matière</b> | Organisation de réunions toutes les 6 semaines | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation aux réunions</li> <li>- PV de la réunion envoyé aux partenaires</li> <li>- Ordre du jour envoyé avant la réunion</li> <li>- Atteindre les objectifs fixés collégialement pour la réunion</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>75% des institutions concernées par l'US (6 institutions)</i></li> <li>- <i>Dans les 3 semaines suivant la réunion</i></li> <li>- <i>Maximum 2 semaines avant la réunion</i></li> <li>- <i>Objectifs atteints dans + de 75% des réunions</i></li> </ul> | <br><br><br> |

<sup>11</sup> Voir PV des réunions de GCRS, coordination opérationnelles et tableaux de bord (recueil de données statistiques)



|                                       |  |  |   |                                     |
|---------------------------------------|--|--|---|-------------------------------------|
| <b>en matière d'urgences sociales</b> | Organisation de <i>tables rondes</i> quand le réseau n'est plus efficace, à la demande et dans situations de crise | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre mis au courant d'une situation urgente.</li> <li>- Réunion afin de réunir les services concernés autour de la table</li> <li>- Détermination des rôles de chacun et mise en place de collaborations par rapport à la situation</li> </ul>  | <p><i>-Maximum dans les 24 heures</i></p> <p><i>-Maximum dans les 3 jours ouvrables</i></p> <p><i>-+ de 50% des situations</i></p> <p><i><u>bénéfices secondaires</u></i></p> <p><i>-+ de 50% des situations ont trouvé des réponses durables</i></p> | <p>☹</p> <p>☹</p> <p>😊</p> <p>😊</p> |
|                                       | Relais des disponibilités d'hébergement d'urgence  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- signalement au Relais lorsque places limitées</li> </ul> <p><b><u>Bénéfices (ou « objectifs » ) secondaires</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personne ne disposant pas d'un toit pour dormir</li> <li>- Personne sans moyen de se chauffer alors qu'il l'a signalé</li> </ul> | <p><i>-Maximum dans les 24 heures</i></p> <p><i>- 0%</i></p> <p><i>-0%</i></p>  | <p>😊</p> <p>☹</p> <p>😊</p>          |

Tableau de bord final : propositions et améliorations

| Objectifs opérationnels indirects  | Critère/indicateur non atteint   | Analyse   | Proposition (à ajouter au plan d'actions prioritaires 2007)  |
|--|--|---|--|
| Organisation de <i>tables rondes</i> quand le réseau n'est plus efficace, à la demande et dans situations de crise | <i>Etre mis au courant d'une situation urgente dans les 24H :</i>        | Parfois, l'opérateur ne pense pas à prévenir le Relais et laisse la situation se dégrader   | <b>mieux faire connaître le rôle du Relais et les résultats obtenus en matière d'urgence sociale</b> (+ de 50% des situations ont trouvé des réponses durables)                      |
|  | <i>Réunion afin de réunir les services concernés autour de la table</i>  | Agendas surchargés  | <b>Dans les 5 jours</b>  |
| Relais des disponibilités d'hébergement d'urgence  | <i>8% des personnes recensées ne disposent pas d'un toit pour dormir</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-X% ont un chien et ne veulent pas s'en séparer (même avec convention SPA)</li> <li>-X% sont refusés à l'abri de nuit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>travail relationnel avec les éducateurs de rue</b></li> <li>- <b>négociation avec l'abri de nuit pour révision de dossier</b></li> </ul> |

### III.2 Axe hébergement/logement

Tableau de bord final : synthèse

| Tableau de bord final : synthèse  | Objectifs opérationnels indirects  | Critères   | Indicateurs  | Atteint <sup>12</sup><br>non atteint  |
|---|--|--|--|---|
| <b>Mise en place d'un comité hébergement/ Logement</b><br><br><i>Bénéfice secondaire :<br/>Mise en place de réunions régulières de coordination du post-hébergement</i> | Production d'un bilan annuel assorti de propositions issues des analyses du terrain en matière de logement   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpellation du politique (local et supra local si nécessaire) sur la politique de logement/hébergement avec une argumentation tirée des remarques des participants aux GCRS</li> <li>- Cadastre des besoins avec les partenaires concernés en terme de logement/hébergement.</li> <li>- Rencontre avec les responsables politiques</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 fois/an</li> <li>- 1 fois/an</li> <li>- 1 fois/an</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mars 2007</li> <li>😊</li> <li>☹️</li> </ul>                          |
|   | Mise en place d'un cycle de réunions centrées sur le fonctionnement de l'hébergement et la politique locale du logement  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadastre des besoins avec les partenaires concernés en terme de logement/hébergement</li> <li>- Interpellation du politique</li> <li>- Pertinence de continuer à travailler autour du logement/hébergement</li> <li>- Accord sur la méthode et les objectifs poursuivis dans cet axe.</li> <li>- Aborder le besoin d'élargir la réflexion avec de nouveaux services autour de la table</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 fois/an</li> <li>- 1 fois/an</li> <li>- oui</li> <li>- Pertinent pour plus de 75% des partenaires</li> <li>- Accord pour plus de 75% des partenaires</li> <li>- Elargissement accepté par plus de 75% des partenaires.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>😊</li> <li>☹️</li> <li>😊</li> <li>😊</li> <li>😊</li> <li>😊</li> </ul> |
|   | - travailler en collaboration avec les différentes institutions susceptibles de suivre l'utilisateur après l'hébergement<br>- renforcer l'encadrement de la personne dès sa sortie<br>- trouver des solutions et des modes d'actions rapides et efficaces<br>- limiter ce GCRS dans le temps | <ul style="list-style-type: none"> <li>- partenaires impliqués et présents</li> <li>-</li> <li>- solutions et des modes d'actions</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 75%</li> <li>- oui</li> <li>- jusque juin 2007</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>😊</li> <li>En cours</li> <li>En cours</li> </ul>                     |
| <b>Production et utilisation d'outils facilitateurs de coordination de service</b>  | Répertoire des services compétents   | - recensement des services compétents  | Oui  | 😊   |
|   | Procédure de coordination et de mise à plat des actions des partenaires implémentant le suivi post-hébergement   | Procédure réalisée et implémentée collégalement  | 75% des partenaires concernés par le post-hébergement  | En cours  |

<sup>12</sup> Voir PV des réunions de GCRS, coordinations opérationnelles et tableaux de bord (recueil de données statistiques)

Tableau de bord final : propositions et améliorations

| <b>Objectifs opérationnels indirects</b>  | <b>Critère/indicateur non atteint</b>                           | <b>Analyse</b>              | <b>Proposition (à ajouter au plan d'actions prioritaires 2007)</b>  |
|---|---|-----------------------------|---|
| Production d'un bilan annuel assorti de propositions issues des analyses du terrain en matière de logement              | <i>Rencontre avec les responsables politiques<br/>1X par an</i> | Bilan en cours de rédaction | <b>Avant les élections communales : peur de récupération politique, après : attente de mis en place du nouveau collègue<br/>Devrait toujours être prévu en mars</b> |
| Mise en place d'un cycle de réunions centrées sur le fonctionnement de l'hébergement et la politique locale du logement | <i>Rencontre avec les responsables politiques<br/>1X par an</i> | Bilan en cours de rédaction | <b>Avant les élections : peur de récupération politique, après : attente de mise en place du nouveau collègue<br/>Devrait toujours être prévu en mars</b>           |

### III.3 santé mentale et précarité

Tableau de bord final : synthèse

| <b>Objectifs généraux indirects</b>   | <b>Objectifs opérationnels indirects</b>  | <b>Critères</b>   | <b>Indicateurs</b>   | <b>Atteint<sup>13</sup><br/>non atteint</b> |
|---|---|---|--|---|
| <b>Favoriser chez les partenaires une réflexion commune qui concerne personnes chaotiques</b> | - organiser toutes les 6 semaines une réunion de réflexion entre services concernés | - Participation aux réunions<br>- PV de la réunion envoyé aux partenaires<br>- Ordre du jour envoyé avant la réunion<br>- Atteindre les objectifs fixés collégalement pour la réunion | <i>- 75% des institutions concernées<br/><br/>- Dans les 3 semaines suivant la réunion<br/>- Maximum 2 semaines avant la réunion<br/>- Objectifs atteints dans + de 75% des réunions</i> | ☺<br>☺<br>☺<br>☹                            |

<sup>13</sup> Voir PV des réunions de GCRS, coordination opérationnelles et tableaux de bord (recueil de données statistiques)

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  | - Assurer le suivi des collaborations décidées lors de réunions | - Information sur le suivi auprès des services concernés<br>- Pouvoir retravailler les collaborations selon les besoins<br><br>- Production de propositions d'adaptation des interventions aux observations<br><br>- implémentation de ces propositions par les services | <i>75% des collaborations se passent bien</i><br><br><i>- collaborations rediscutées lors de la table ronde suivante dans 100% des cas</i><br><br><i>- oui</i><br><br><i>- oui</i> | ☺<br><br>☺<br><br>Mars 2007<br><br>2008 |
|  |   |  |  |   |

Tableau de bord final : propositions et améliorations

| Objectifs opérationnels indirects   | Critère/indicateur non atteint  | Analyse   | Proposition (à ajouter au plan d'actions prioritaires 2007) |
|---|---|---|---|
| - organiser toutes les 6 semaines une réunion de réflexion entre services concernés | <i>- Atteindre les objectifs fixés collégialement pour la réunion</i> | Avant l'utilisation des procédures, 30% des objectifs atteints. Depuis utilisation des procédures, 60% des objectifs atteints : clarification des réflexions et plus grande capacité d'établir des propositions | <b>Utiliser systématiquement des procédures</b>             |

### III.4 aide alimentaire

Tableau de bord final : synthèse

| Objectifs généraux indirects   | Objectifs opérationnels indirects  | Critères   | Indicateurs  | Atteint <sup>14</sup> non atteint |
|--|--|--|--|-----------------------------------|
| <b>Proposer aux partenaires de faire régulièrement le point sur les besoins en terme d'aide alimentaire.</b> | Production d'un recueil de données statistiques afin d'affiner l'analyse des besoins | - Statistiques fiables concernant les aides alimentaires possibles<br><br>- Inventaire des besoins | <i>- 90% des statistiques récoltées sur l'aide alimentaire sont fiables et utilisables</i><br><i>- 1x/an en utilisant les statistiques récoltées</i> | En cours ?<br><br>☺               |

<sup>14</sup> Voir PV des réunions de GCRS, coordinations opérationnelles et tableaux de bord (recueil de données statistiques)








|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <b>Elargir le réseau concerné par l'aide alimentaire, par la recherche de nouveaux partenaires.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire un cadastre des services avec lesquels, ils travaillent ou avec lesquels, ils sont en contact.</li> <li>- Construction d'une cartographie des coordinations qui peuvent exister en matière d'aide alimentaire.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation</li> <li>- Cartographie établie et réactualisée</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Avoir à chaque réunion 75% des services concernés</i></li> <li>- <i>oui</i></li> <li>- <i>réactualisée annuellement</i></li> </ul> | <br><br><br><br><br><br> |
| <b>Amélioration continue des compétences</b>  | organiser une formation dans les meilleurs délais en fonction des besoins émis par les travailleurs ou les bénévoles de l'aide alimentaire   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- formation</li> <li>- satisfaction des participants</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>1 formation par an</i></li> <li>- <i>75% des partenaires estiment que la formation a répondu à leurs besoins</i></li> </ul>        | <br><br>  |

Tableau de bord final : propositions et améliorations

| Objectifs opérationnels indirects  | Critère/indicateur non atteint | Analyse  | Proposition (à ajouter au plan d'actions prioritaires 2007)  |
|--|--------------------------------|--|--|
| organiser une formation dans les meilleurs délais en fonction des besoins émis par les travailleurs ou les bénévoles de l'aide alimentaire | <i>- 1 formation par an</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de demande du service concerné</li> <li>- La coordination générale n'a pas repris contact</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Refaire le point avec le service sur besoins au-delà de la demande</b></li> <li>- <b>plus d'attention de la coordination générale du suivi des demandes</b></li> </ul> |

### III.5 Travail de rue/ accueil de jour

Tableau de bord final : synthèse

| Objectifs généraux indirects                      | Objectifs opérationnels indirects  | Critères   | <i>Indicateurs</i>  | Atteint<br>15<br>non<br>atteint  |
|---|--|--|---|--|
| <b>Renforcer les compétences des TSR et TSLAJ</b> | Organiser et veiller au suivi des formations individuelles des travailleurs de rue | Réponse aux demandes et besoins des TSR et TSLAJ | <ul style="list-style-type: none"> <li>-75% des TSR/AJ estiment que les formations ont répondu à leurs besoins</li> <li>-Au moins une formation par an pour tous</li> </ul> | <br><br> |

<sup>15</sup> Voir PV des réunions de GCRS, coordinationS opérationnelles et tableaux de bord (recueil de données statistiques)

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
|   | Organiser et veiller au suivi des supervisions individuelles des travailleurs de rue | -Supervision régulière des TSR/AJ par un superviseur extérieur aux institutions montoises                                 | - 1 supervision/mois pour TDR, EL, ESC   | ☺  |
| <b>Amener une réflexion sur le travail de rue et l'accueil de jour qui soit en phase avec les observations et les interventions des travailleurs de rue</b> | Mise en place de réunions régulières et ponctuelles                                  | -Point régulier sur le travail de rue et l'accueil de jour<br><br>-Participation au CGO<br><br>-Continuité du T en réseau | -Trimestriellement<br><br>-Proposition d'aménagement entendue + de 50% des cas.<br><br>- participation d'un représentant du relais à toutes les réunions<br>- 1 visite au moins par trimestre par les TSR dans tous les services sociaux locaux<br>- participations de 75% des services au GCRS<br>- participations du coordinateur des TSRS au GCRS | ☹<br><br>☹<br><br>☺<br><br>☹<br><br>☺<br><br>☺ |

Tableau de bord final : propositions et améliorations

| Objectifs opérationnels indirects                   | Critère/indicateur non atteint   | Analyse  | Proposition (à ajouter au plan d'actions prioritaires 2007)   |
|---|--|--|---|
| Mise en place de réunions régulières et ponctuelles | <i>-Point régulier sur le travail de rue et l'accueil de jour</i><br><br><i>-1 visite au moins par trimestre par les TSR dans tous les services sociaux locaux</i> | - le point se fait avec les coordinateurs, lorsqu'ils y sont autorisé par leur chef de projet<br>- il est difficile de faire entendre le point de vue social au CGO. La position des travailleurs sociaux de rue et des autorités locale n'est pas la même : l'un voulant le mieux-être des SDF par un accompagnement de proximité, l'autre souhaitant réduire leur visibilité.<br><br>- Les TDR sont en effectif réduit | <b>- création d'une réunion technique avec les travailleurs de terrain des services concernés</b><br><b>- changer le fonctionnement du CGO</b><br><b>- insister de manière argumentée sur l'importance de la prise en charge sociale des SDF dans une ville qui se veut capitale culturelle en 2015</b><br><br><b>- aplanir l'éternelle opposition entre les points de vue des autorités locales et celles des travailleurs sociaux</b><br><br><b>- demander un subventionnement complémentaire du Relais pour ajout de</b> |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  | - Les autorités communales négligent le travail en réseau | <b>postes</b><br><br><b>- s'adjoindre la collaboration étroite du Président du C.P.A.S. comme intermédiaire</b> |
|--|--|---|---|

## Le pôle formations/ conférences/information

Tableau de bord final : synthèse

| Objectifs généraux indirects des formations organisées par le RSUM-B   | Objectifs opérationnels indirects  | Critères  | Indicateurs | Atteint<br>16<br>Ou non |
|--|--|---|-------------|-------------------------|
| <p><b>Formation Gestion de l'agressivité</b></p> <p>Le Relais social urbain de Mons-Borinage a établi des questionnaires à destination des travailleurs sociaux pour déterminer quels étaient leurs besoins en terme de formation pour 2006. Il est ressorti que la gestion de l'agressivité des utilisateurs de services posait problème aux intervenants<sup>17</sup> qui n'avaient pas suivi la formation en 2005.</p> <p>Donner la possibilité à chacun d'analyser les difficultés rencontrées en situation de stress et d'agression et de proposer des dispositifs d'amélioration</p> | Permettre à chaque participant d'identifier les principales situations problématiques vécues   | Identification des principales situations problématiques vécues | Oui         | 😊                       |
|  | Faire face à l'agressivité verbale et physique des patients (travail sur les limites, la gestion relationnelle, ...)                       | Acquisition des techniques                                      | Oui         | 😊                       |
|  | Intégrer des techniques relationnelles qui pourront être mises en pratique sur le terrain et travail sur l'écoute                          | Acquisition des techniques                                      | Oui         | 😊                       |
|  | S'entraîner à l'expression orale (la reformulation, s'exprimer en évitant les pièges de l'agressivité, la manipulation, la soumission ...) | Acquisition des techniques                                      | Oui         | 😊                       |
|  | Intégrer des techniques relationnelles qui pourront être mises en pratique sur le terrain.   | Acquisition des techniques                                      | Oui         | 😊                       |
|  | Améliorer sa capacité de gestion de la communication.  | Capacité de gestion   | Oui         | 😊                       |
|  | Satisfaire les participants quant à leurs attentes par rapport à la formation  | Satisfaction  | 75%         | 😊                       |
| <p><b>Supervision accueil de jour</b></p> <p>Par Dominique Lainé, déjà superviseur des travailleurs de quartier de la Ville de Mons.</p> <p>Accompagner les travailleurs de rue et d'accueil de jour dans</p>  | Échanger avec les collègues  | Oui   | 75%         | 😊                       |
|  | Lire et répondre aux attentes de notre public et du commanditaire  | Oui   | 75%         | 😊                       |
|  | Comprendre et gérer ses relations interpersonnelles  | Oui   | 75%         | 😊                       |
|  | Réfléchir à la méthodologie et aux protocoles d'interventions  | Oui   | 75%         | 😊                       |
|  | Accéder à des volets théoriques complémentaires à la formation initiale  | Oui   | 75%         | 😞                       |

<sup>16</sup> Voir évaluation de la formation par les participants

<sup>17</sup> voir en annexe résultats de l'analyse du questionnaire sur l'agressivité des usagers

|  |  |  |     |                                   |
|--|--|--|-----|-----------------------------------|
| d'accueil de jour dans leurs pratique  | <b>Bénéfice secondaires :</b><br>- Prendre du temps pour se ressourcer<br>- Renforcer la cohésion d'équipe<br>- Retrouver une certaine motivation<br>- Aborder des études de cas |  |     |                                   |
| <b>Comité de concertation</b><br><br>Réfléchir avec les partenaires sur le travail en réseau comme outil de lutte contre la grande précarité | faire des constats sur le travail réalisé  | listing des constats positifs  | Oui | 😊                                 |
|  | évaluer les réalisations   | Avis général des participants sur les réalisations actuelles du réseau                                     | Oui | 😊                                 |
|  | proposer des perspectives pour Mons  | Listing des propositions des participants (ateliers)   | Oui | 😊                                 |
|  | Satisfaire les participants quant à leurs attentes par rapport au colloque   | Voir questionnaire   | Oui | 😊                                 |
| <b>Séminaire</b><br><br>Proposer une réflexion sur l'accompagnement des SDF et des mal logés   | Présenter 3 expériences de pratiques en matière d'accompagnement de SDF et de mal logés sur des territoires différents   | Bruxelles  | Oui | 😊                                 |
|  |  | Liège  | Oui | 😊                                 |
|  |  | Paris  | Oui | 😊                                 |
|  | Proposer une réflexion sur La place des SDF dans la ville  |  | Oui | 😊                                 |
|  | Echange de pratiques qui concernent les comportements à risque et intervention en rue  | Contenu de l'atelier axé sur échange de pratiques dont l'utilisation peut être activée par les partenaires | Oui | 😊                                 |
|  | Faire des propositions qui concernent la santé mentale à l'épreuve de la grande précarité : comment accompagner ?  | Contenu de l'atelier axé sur des propositions qui font l'objet d'une coordination du R.S.U.M.B.            | Oui | 😊                                 |
|  | Proposer une réflexion sur urgence : quel rapport à la temporalité ?   | Contenu de l'atelier axé sur cette réflexion   | Oui | 😊                                 |
|  | Satisfaire les participants quant à leurs attentes par rapport au colloque   |  |     | Non évalué (difficulté technique) |

Tableau de bord final : propositions et améliorations

| Objectifs opérationnels indirects  | Critère/indicateur non atteint  | Analyse                    | Proposition (à ajouter au plan d'actions prioritaires 2007)                                     |
|--|---|----------------------------|---|
| Satisfaire les participants quant à leurs attentes par rapport au colloque |   | Pas de questionnaire prévu | <b>Prévoir un questionnaire d'évaluation pour les participants à remettre en fin de journée</b> |
| <b>Supervision accueil de jour</b>   | Accéder à des volets théoriques complémentaires à la formation initiale<br>« Oui » seulement à 30%<br>« Oui » mais pas suffisamment 70% |                            | <b>Ajouter plus d'éléments théoriques à la supervision : réfléchir avec le superviseur</b>      |





## Chapitre III :

# Description et évaluation des projets générés par le réseau et subventionnés par le R.S.U.M.B.

### Introduction

Les projets partenariaux subventionnés en 2006 furent les suivants :

- le dispositif d'urgence sociale
- le travail de rue
- l'accueil et l'accompagnement de femmes victimes de violences
- le lieu d'hygiène
- l'accueil de nuit
- l'accompagnement de logements de transit
- le mi-temps administratif du Relais social urbain de Mons-Borinage

Un cahier des charge par projet subventionné nous donnait les informations suivantes :

- la population concernée ;
- les objectifs généraux ;
- activités dans le cadre du projet
- les moyens mis en œuvre ;
- le tableau de bord final de synthèse reprenant les objectifs opérationnels, atteints ou non, causes, solutions proposées pour 2007

Nous évaluons chaque projet sur base de la grille STICS aménagée avec le canevas du CERIS donné lors des réunions d'évaluation organisées à la DGASS de septembre 2006 à février 2007 :

- Service auquel la subvention est attribuée
- Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet
- La population concernée
- Evaluation de l'efficacité
  - Les finalités (*les objectifs généraux directs* selon l'évaluateur du CERIS)
  - Les objectifs généraux (*indirects* selon l'évaluateur du CERIS)
  - Les objectifs opérationnels *indirects*/ Atteints ou non/ Causes si non atteint
  - Solutions proposées pour 2007
- Evaluation de l'efficience
  - Année de première subvention du projet
  - Subvention 2006
  - Les activités dans le cadre du projet subventionné
  - Le taux de fréquentation du services (*Demande globale réelle* selon l'évaluateur du CERIS)

Chaque partenaire devait en outre signer une convention le liant au R.S.U.M.B lui permettant d'obtenir la subvention utile à mettre en œuvre son implication dans le projet et les modalités de paiement ainsi que les devoirs administratifs qu'ils devait remplir auprès du R.S.U.M.B.

L'évaluation finale complétait une évaluation intermédiaire à mi-année. Chaque opérateur a dû nous remettre un tableau de bord final de synthèse.

**Les finalités** (*objectifs généraux directs* selon l'évaluateur du CERIS) **de tous les projets sont**

- Rompre l'isolement social
- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle
- Améliorer le bien-être et la qualité de vie

- Favoriser l'autonomie

## II.1. Le dispositif d'urgence sociale

### Service auquel la subvention est attribuée

Subvention attribuée au C.P.A.S. de Mons

### Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet

Demandes d'aide urgente récurrentes : création du dispositif d'urgence sociale en 1993.

### La population concernée

Toute personne en détresse présentant une demande d'aide sociale urgente

### Efficacité

| Les objectifs généraux   | Les objectifs opérationnels   | Atteints / non atteints | Causes si non atteint   | Solutions proposées pour 2007                                  |
|--|---|-------------------------|---|--|
| Assurer une aide sociale 24 heures sur 24 de manière à pouvoir donner une réponse appropriée à toute situation qui doit être traitée immédiatement, dans les limites légales, pour éviter un danger et/ou pour répondre à un besoin fondamental primaire et immédiat des personnes.<br>On entend par besoin fondamental primaire : boire, manger, se vêtir, se chauffer, disposer d'un abri au moins temporaire à défaut d'un logement ou préserver son intégrité physique | Assurer le traitement de la demande d'aide urgente par une garde 24/ heures sur 24 et 7 jours sur 7 effectuée par un assistant social   | ☺                       | Sans objet  | Sans objet   |
|  | Assurer une aide sociale 24H/24 de manière à pouvoir donner une réponse appropriée à toute situation qui doit être traitée immédiatement, dans les limites légales, pour éviter un danger et/ou répondre à un besoin fondamental primaire immédiat des personnes. | ☺                       | Sans objet  | Sans objet   |
|  | Assurer le traitement de l'urgence par un travailleur social ayant déjà de l'expérience du terrain  | ☺                       | Sans objet  | Sans objet   |
|  | Evaluer toutes les situations d'urgence   | ☺                       | Sans objet  | Sans objet   |
|  | Rechercher des solutions immédiates   | ☺                       | Sans objet  | Sans objet   |
|  | Suivre les intervention via l'AS de l'aide générale   | ☺                       | Sans objet  | Sans objet   |
|  | Assurer le feed-back de la situation et de l'intervention vers l'AS   | ☺                       | Sans objet  | Sans objet   |
|  | Assurer la continuité avec l'AS du dispositif d'urgence social (prise et remise de service dans es 2 sens)  | ☹                       | Manque d'outils pour la communication et le stockage d'informations | Proposition de recherche d'outils par la coordination générale |
|  | Participer régulièrement aux réunions d'évaluation des interventions avec les collègues   | ☹                       | Organisée çà la demande : manque de formalisation                   | Proposition d'organisation par la coordination générale        |
|  | Etablir des bilans trimestriels   | ☺                       |   |  |

### Efficience

| Projet subsidié par.R.S.U.M .B. depuis | Subvention 2006                                  | Les activités dans le cadre du projet subventionné   | Demande globale réelle 2006  |
|--|--|--|------------------------------|
| <b>2004</b>                            | <b>116.957 €</b><br>- 2 AS et 1 éducateur classe | A) En dehors des heures habituelles d'ouverture du service social du CPAS soit de 12h à 13h et à partir de 16h21 jusqu'à 8h du matin<br>Un rôle de garde est établi parmi tous les AS de l'aide générale et ce de manière à assurer le traitement de l'urgence par un travailleur social | <b>1154</b><br><b>108 en</b> |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indemnités de garde à domicile</li> <li>- Téléphone</li> <li>- Fournitures</li> <li>- Entretien véhicule et essence</li> <li>- Frais de déplacement</li> <li>- Intervention dans les frais d'hébergement en maison d'accueil</li> </ul> | <p>ayant déjà de l'expérience du terrain : ce travailleur social est joignable en –dehors des heures de bureau via le standard téléphonique du dispositif de téléassistance du CPAS de 12h00 à 13h00 et de 16h21 à 8h00</p> <p>Le standard est joignable via un numéro de téléphone unique, le téléphoniste bipe alors l'AS de garde ou la joint sur le GSM du DUS</p> <p>B) pendant les heures habituelles d'ouverture du service social (soit de 8h00 à 12h et de 13h à 16h21 ) depuis le 11 avril 2005 un service d'urgence de jour a été mis sur pied ,il est composé de deux assistantes sociales</p> <p><u>Encadrement méthodologique</u> : discussion en équipe des cas rencontrés , possibilité pour les AS débutants de bénéficier d'un soutien de l'As en chef , règlement d'ordre intérieur sur l'aide urgente , travail sur le cadre d'intervention du DUS dans le cadre du relais social</p> <p><u>Développement du travail en réseau</u> : conventions avec les maisons d'accueil et les maisons maternelles : liste des maisons d'accueil conventionnées en annexe pour prise en charge des frais d'hébergement selon modalités de la convention</p> <p><u>Utilisation des ressources internes du CPAS</u> : depuis 2002 le CPAS a mis sur pied un abri de nuit pour femmes et hommes vers lequel l'AS de garde peut orienter les personnes rencontrant un problème de logement : Les accueils se font entre 20h00 et 22h00 , un éducateur est présent jusque 22 heures , ensuite un veilleur de nuit prend la relève ( Un service de nuit est assuré par trois veilleurs en horaires alternés de 22h00 à 8h00 )</p> <p><u>L'analyse de la situation</u> est établie par l'éducateur de soirée qui rencontrera la personne ,l'accompagnera dans son installation à l'abri dès 20h00</p> <p>Un café est offert en soirée et le lendemain matin au réveil par le veilleur de nuit. L'utilisateur peut disposer de sanitaires , serviettes et savons sont mis à disposition.</p> <p>Dès 8h00 le lendemain, chaque personne hébergée doit se présenter à l'accueil de l'hôtel social pour une <u>entrevue avec l'assistante sociale</u> :les objectifs de l'entretien servent à déterminer la problématique de la personne et de permettre un orientation adéquate selon la situation ou de fixer la durée de l'hébergement à l'abri de nuit. L'objectif général de l'abri est de servir de tremplin à la personne pour une orientation rapide vers une solution d'hébergement</p> <p>La procédure d'agrément de l'abri de nuit est en cours auprès de la Région wallonne.</p> <p>L'engagement d'un éducateur classe 1 subsidié par la RW via le relais social dans le cadre de ce projet a permis de renforcer l'équipe de l'abri de nuit et par conséquent d'améliorer l'accueil offert aux usagers mais aussi notre action éducative et le suivi de leur orientation post hébergement</p> <p>Sur le plan opérationnel c'est cet éducateur qui coordonne les plannings de fonctionnement de l'abri de nuit et notamment le travail des veilleurs.</p> | <p><b>dehors des heures de service</b></p> <p><b>1046 durant les heures de service</b></p> |
|--|---|--|--|

## II.2. Le travail de rue

### Service auquel la subvention est attribuée

C.P.A.S. d Mons (Hôtel Social)

### Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet

La nécessité de détacher une personne de l'équipe pour travailler en rue avec les personnes logeant pour la plupart à l'abri de nuit : continuité de l'action.

### La population concernée

Hommes et femmes en état de précarité se retrouvant à la rue.

## Efficacité

| Les objectifs généraux   | Les objectifs opérationnels   | Atteints / non atteint | Causes si non atteint | Solutions proposées pour 2007 |
|--|---|------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Assurer une aide matérielle et un accompagnement psycho-social à toute personne se trouvant en état de précarité et sans logement. Pour autant qu'ils soient connus, le logement de transit et l'abri de nuit sont des réponses temporaires à cette problématique. | Permettre de dégager un travailleur social expérimenté ayant une connaissance approfondie de la structure Hôtel Social et réseau d'aide aux personnes sans-abri pour le travail de rue. | ☺                      | Sans objet            | Sans objet                    |
|  | Restaurer le lien entre l'utilisateur et les institutions   | ☺                      | Sans objet            | Sans objet                    |
|  | Se rendre accessible par une présence soutenue dans la rue et par une écoute attentive face aux problématiques rencontrées  |                        | Sans objet            | Sans objet                    |
|  | Informier et orienter les personnes en situation précaire occupant l'espace public en apportant une réponse adaptée à la situation  | ☺                      | Sans objet            | Sans objet                    |
|  | Accompagner la personne dans ses démarches  | ☺                      | Sans objet            | Sans objet                    |

## Efficience

| Projet subsidié par le RSUM.B depuis | Subvention 2006                      | Les activités dans le cadre du projet subventionné  | Demande globale réelle 2006                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| 2004                                 | 28.000 €<br>Un éducateur temps plein | <p>Le travailleur social participe à la vie active de l'hôtel social et de l'abri de nuit. Par son expérience, le travailleur possède des outils pour approcher la problématique des gens à la rue. Etre à la rue n'est pas le fait du hasard et il est important pour les institutions de connaître les difficultés qui ont engendré ce fait. Le travailleur de rue doit être « un facilitateur » pour l'accès aux différentes institutions. Une connaissance et une pratique de celles-ci sont un crédit d'une bonne analyse et orientation des situations.</p> <p>Outre cela, les travailleurs sociaux sillonnent, du lundi au samedi du matin jusque 19h maximum, les rues du centre-ville montois</p> <p>Ils vont à la rencontre des personnes en difficulté qui occupent la rue et semblent en détresse sociale, ou même médicale et psychologique. Le premier travail de l'équipe consiste à entrer en contact puis à créer du lien avec la personne. Ce travail demande une grande connaissance de la « RUE » non seulement de sa géographie (territoires de vie, territoires de manche) mais aussi et surtout des comportements qu'elle induit afin de pouvoir entrer en contact puis créer une relation avec la personne en difficulté.</p> | 250 dossiers traités en 2006 par l'équipe de rue |

### II.3. l'accueil et l'accompagnement de femmes victimes de violence

#### Service auquel la subvention est attribuée

Coordination Femmes en Marche




#### Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet

Pas de Service spécifique pour les personnes victimes de violences conjugales sur le territoire Montois

#### La population concernée

Les femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que leurs enfants.

## Efficacité

| Objectifs généraux   | Objectifs opérationnels du projet subventionné   | Atteints / non atteint   | Causes si non atteint | Solutions proposées pour 2007  | Demande globale réelle  |
|--|--|--|-----------------------|--|---|
| Poursuivre la réalisation d'un cadastre des structures d'hébergements existantes et des places disponibles en matière d'hébergement de femmes.<br>- Réaliser une étude des besoins en terme d'hébergement spécifique et de prise en charge.<br>- Mettre en place un service d'accueil, d'écoute, d'accompagnement et d'orientation des femmes victimes de violences conjugales et familiales et de leurs enfants | Accueillir, écouter, accompagner et orienter les personnes victimes de violences conjugales            | <br>- Organisation de 2 permanences à Mons ;<br>- Mise en place d'une permanence au Centre de Santé de Frameries ;<br>- Visites à domicile sur le territoire de Mons Borinage | Sans objet            | Poursuite et pérennisation du projet vu le nombre de situations prises en charge durant la première année de fonctionnement du lieu d'écoute | <b>97</b> personnes ont fait appel à la Coordination Femmes en Marche en 2006 + <b>3</b> situations suivies depuis 2005<br><br><b>→ 100 personnes</b> |
|  | Travailler en partenariat avec les différents services de première ligne de la région de Mons Borinage | <br>Partenariat avec différents services de première ligne, principalement le Bureau d'Assistance aux Victimes de la police de Mons-Quévy                                     | Sans objet            | Poursuite et développement d'autres partenariats   |   |
|  | Faire connaître le service par des actions de visibilité   | <br>Organisation et participation à diverses actions de visibilité dans la région   | Sans objet            | Poursuite et participation à diverses actions de visibilité  |   |

## Efficience

| Projet subsidié depuis | Subvention 2006   | Les activités dans le cadre du projet subventionné  | Demande globale réelle 2006   |
|------------------------|---|---|---|
| <b>2004</b>            | <b>36.500 €</b><br><br>- 1 psychologue (fonction non encore valorisée)<br><br>- frais de fonctionnement | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanences (lieu d'écoute) ;</li> <li>- Visites à domicile sur le territoire de Mons Borinage ;</li> <li>- Co-intervention avec diverses institutions ;</li> <li>- Suivi post-hébergement des mamans hébergées en maisons maternelles.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 personnes ont été aidées via le lieu d'écoute</li> <li>- 38 femmes sont ou ont été suivies (plus de 2 visites)</li> <li>- 5 animations de prévention ont permis de toucher 85 étudiants ;</li> <li>- 1000 cartons reprenant nos coordonnées ont été distribués dans le piétonnier le 8 mars 2006 ;</li> <li>- 2900 dépliants expliquant les missions et notre fonctionnement ont été envoyés à diverses associations.</li> </ul> |

### II.4 Le lieu d'hygiène

#### Service auquel la subvention est attribuée

Resto du Coeur

## Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet

Pas de possibilité sanitaires à Mons pour les personnes vivant en rue.

### La population concernée

- SDF vivant sur le territoire de Mons ;
- Mal logés vivant sur le territoire de Mons.

### Efficacité

| Les objectifs opérationnels  | Les objectifs opérationnels   | Atteints / non atteint | Causes si non atteint  | Solutions proposées pour 2007 |
|--|---|------------------------|--|-------------------------------|
| Participer à la lutte contre les discriminations et pour l'assurance de l'exercice des droits sociaux menée par la Ville de Mons et le Relais Social Urbain de Mons. | Permettre aux personnes sans domicile fixe ou mal logées d'avoir accès à des douches et un lavoir, e plus d'une écoute et d'un suivi à la demande | ☺                      | Objectif atteint à partir de juin 2006, puisque qu'avant cela des problèmes techniques empêchaient l'accès aux douches | Sans objet                    |

### Efficiences

| Projet subsidié depuis | Subvention 2006                               | Les activités dans le cadre du projet subventionné  | Demande globale réelle 2006                      |
|------------------------|---|---|--|
| 2004                   | 31.500€<br><br>1 éducateur gradué temps plein | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès aux douches et lavoir avec produits</li> <li>- Présence dans la rue de l'éducatrice afin de rencontrer les SDF sur leur territoire et de créer ainsi une relation de confiance avec eux ;</li> <li>- Respect du cadre de vie de l'ensemble des SDF ;</li> <li>- Travail général d'information et de prévention ;</li> <li>- Ecoute de l'ensemble des SDF afin de faire diminuer leurs tensions ;</li> <li>- Accompagnement et suivi des différentes situations individuelles rencontrées (démarches administratives, rendez-vous auprès des services sociaux et médicaux, recherche de logements, etc) ;</li> <li>- Aide aux SDF qui le souhaitent afin de tenter de les réinsérer ;</li> <li>- Stabilisation des anciens SDF afin de les rendre le moins perturbateurs possible dans l'hyper centre ville ;</li> <li>- Spécification aux SDF des limites de leurs droits et de la nécessité d'observer des règles de vie en société ;</li> <li>- Approche plus ciblée des nouveaux SDF afin de tenter leur réinsertion sociale et citoyenne ;</li> <li>- Mise en réseau des services et des personnes de terrain ;</li> <li>- Rencontres et dialogues avec les partenaires (associations de quartiers, commerçants, riverains, services de sécurité, police, etc) ;</li> <li>- Recherche d'informations auprès des éducateurs de rue d'autres villes afin de confronter les connaissances et les expériences ;</li> <li>- Faire la part des choses entre les situations qui nécessitent une dénonciation et celles qui ne le nécessitent pas (troubles avérés de l'ordre public, délinquance, criminalité, etc).</li> </ul> <p>Cet éducateur est intégré à l'équipe formée par les travailleurs de rue du C.P.A.S. et la Ville de Mons.</p> | 250 personnes isolées : 140 hommes et 110 femmes |

## II.5 L'accueil de nuit

**Subvention attribuée** à la Maison d'Accueil Saint Paul

## Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet

Besoin d'un éducateur spécialisé pour activités du soir et surveillance de nuit dans le cadre de l'accueil 24H/24 une partie des hébergés.

## La population concernée

Les personnes qui demandent l'accueil entre 22 :30 et 07 :30. Les personnes que nous ne pouvons héberger que moyennant la présence d'un membre du personnel 24h/24h.

## Efficacité

| Les objectifs généraux  | Les objectifs opérationnels   | Atteints /non atteint | Causes si non atteint | Solutions proposées pour 2007 |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Continuer à assurer l'accueil d'urgence 24 heures sur 24 de personnes en difficulté | Accueillir toute personne se présentant dans la maison  | ☺                     | Sans objet            | Sans objet                    |
|   | assurer à chaque personne hébergée un hébergement et un accompagnement pédagogique conformes au projet d'accompagnement collectif | ☺                     | Sans objet            | Sans objet                    |

## Efficience

| Projet subsidié depuis | Subvention 2006                       | Les activités dans le cadre du projet subventionné  | <u>Demande globale réelle</u>  |
|------------------------|---------------------------------------|---|--|
| 2005                   | 15.506<br>mi-temps éducateur classe 2 | <ul style="list-style-type: none"><li>En dehors des horaires de jour, assurer une présence active garantissant la sécurité des personnes, de leurs biens et des infrastructures de l'association.</li><li>Traiter les demandes d'accueil d'urgence.</li><li>Assurer l'hébergement d'urgence</li><li>Appliquer et faire appliquer avec discernement le règlement d'ordre intérieur</li><li>Achever les activités de soirée, organiser le coucher et la fermeture de la maison</li><li>Distribuer les médicaments pour la nuit.</li><li>Gérer les problèmes liés à la fin de la journée (alcool, déprime, insomnies).</li><li>Faire la liste des hébergés présents et absents dans les 3 maisons.</li><li>Effectuer les vérifications au niveau de la sécurité : fermeture des portes, cendriers, lampes de poche, etc...</li><li>Intervenir de manière adéquate en cas d'alerte incendie, d'accident, de maladie ou d'autre situation urgente</li><li>Collecter et relater les faits intéressants concernant le séjour de chaque personne hébergée</li><li>Préparer les plaquettes de médicaments individuelles pour le lendemain.</li><li>Assurer certains travaux administratifs et logistiques en lien avec la mission de la maison d'accueil</li></ul> | 108 personnes ont été hébergées en 2006 à la rue Saint-Paul + 37 dépannages = 7.309 nuitées. |

## II.6 L'accompagnement de logements de transit

### Service auquel la subvention est attribuée

CRES Mon Toit

### Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet

La nécessité d'un accompagnement social pour les hébergés (pas de possibilité financières de l'assumer par l'ASBL)



## La population concernée

Ménages ou familles monoparentales en situation précaire avec leurs enfants.

## Efficacité

| Les objectifs généraux   | Les objectifs opérationnels  | Atteints / non atteints | Causes si non atteint | Solutions proposées pour 2007 |
|--|--|-------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Le projet consiste dans la mise à disposition de 4 logements pour ménages avec enfants en situation de précarité sociale, financière.<br>- Accompagnement socio-éducatif des parents et des enfants vers une certaine autonomie qui leur permettra de gérer un logement social ou privé. | permettre d'activer effectivement le travail de réseau, qui à l'heure actuelle ne peut être amorcé la plupart du temps ;   | ☺                       | Sans objet            | Sans objet                    |
|  | créer un lien structurant pour redonner aux personnes confiance en leurs capacités de s'insérer et dans le système social dont elles ont eu parfois une expérience négative. | ☺                       | Sans objet            | Sans objet                    |

## Efficience

| Projet subsidié depuis | Subvention 2006  | Les activités dans le cadre du projet subventionné  | Demande globale réelle   |
|------------------------|--|---|--|
| 2005                   | 15.498€<br>- 1 éducatrice classe 1 en 1/3 temps<br>- frais de fonctionnement | Aider les familles à se prendre en main pour accomplir les démarches nécessaires à la mise en place d'un réel projet de vie, dont un logement plus stable une condition essentielle, même si elle n'est pas toujours suffisante.<br><br>Accompagner les personnes dans un parcours éducatif en ce qui concerne les démarches administratives et sociales à réaliser pour se réinsérer (parfois il s'agit de s'insérer, étant donné le jeune âge et/ou le manque de repères des personnes).<br><br>Nous comptons aussi développer l'axe de l'accompagnement et du soutien à la parentalité (information, orientation vers les partenaires concernés par l'aide à la petite enfance : crèches, consultations prénatales ,...) | 2 appartements de deux chambres et 2 studios une chambre :<br>Nombre de personnes hébergées ou de personnes accueillies en 2004 :<br>14 personnes dont 8 enfants |

## II.7. Le mi-temps administratif du Relais social urbain de Mons-Borinage

### Service auquel la subvention est attribuée

Relais social urbain de Mons-Borinage

### Constats de départ ayant eu pour effet la création du projet

Besoin d'un temps plein administratif pour la gestion administrative et comptable de l'association.

## Efficience

| Projet subsidié depuis | Subvention 2006                                  | Les activités dans le cadre du projet subventionné   | Demande globale réelle |
|------------------------|--|--|------------------------|
| 2004                   | 18.000€<br>1 mi-temps administratif et comptable | - Participation aux différents groupes de concertation en vue de la rédaction et de la dactylographie des PV<br>- Dactylographie des PV AG, CA et CP<br>- Rédaction et envoi des diverses invitations et courriers<br>- Permanences téléphoniques<br>- Gestion de l'économat<br>- Encodage de données (tableaux de bord, ....)<br>- Planification de l'agenda<br>- Recherche documentaire (journaux, revues, internet)<br>- Classement et archivage des documents<br>- Comptabilité de la coordination : création du dossier « Relais social » dans le | Sans objet             |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>logiciel comptable et paramétrage général, vérification des pièces comptable, encodage dans le programme winbooks, réalisation de mandats de paiement et de virements bancaires, classement des factures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comptabilité suite aux subsides octroyés aux partenaires : vérification des pièces comptables en fonction des conventions réalisées entre le Relais social et le partenaire, calcul des soldes (remboursement et avance), réalisation de mandats et virements bancaires, encodage des factures réalisées par les partenaires.</li> <li>- Secrétariat social : réalisation des dossiers du personnel (CIGER – ONSS-Précompte professionnel)</li> </ul> <p>Organisation et intendance lors des différentes manifestations et réunions (prise de contact, réservation et préparation de salles,....)</p> |  |
|--|--|--|--|

# **Chapitre III :**

## **Observatoire de la grande précarité : données quantitatives disponibles**

**Communiqué pour le 15 mai 2007**