



RAPPORT D'ÉVALUATION 2021 DU RÉSEAU WAB

*Pour la mise au point de bonnes pratiques de
coopération entre services d'aide aux
usagers de drogues*

Gestionnaires pour le collectif :

Amélia RAMACKERS, Coordinatrice

GSM : 0497/49.28.78

Siège social : ASBL Trempline – Grand Rue 3,
6200 Châtelet.

info@reseauwab.be

Emmanuelle MANDERLIER, Chargée de missions

GSM : 0499/90.62.55

Siège social : ASBL Transit – Rue Stephenson 96,
1000 Bruxelles

emmanuelle.manderlier@reseauwab.be

www.reseauwab.be



Table des matières

Introduction générale.....	3
1^{ère} PARTIE : Présentation préalable du Réseau WaB	4
1. Origine / historique du réseau	5
a) Approches théoriques	6
b) La concertation clinique	6
c) Population cible.....	7
d) En réponse à des besoins	7
2. Objectif général du réseau	7
3. Objectifs opérationnels du réseau	8
4. Modalités d'organisation du réseau	8
a) Modalités d'intégration des professionnels au Réseau WaB.....	8
b) Modalités d'adhésion au Réseau WaB des personnes prises en charge	8
c) Modalités de coordination, compétences et partage des tâches entre les acteurs	9
5. Modalités de circulation de l'information dans le réseau	10
6. Partenaires du réseau.....	10
7. Attentes des personnes concernées par le réseau.....	11
a) Usagers	11
b) Professionnels	11
2^{ème} PARTIE : Pourquoi évaluer le Réseau WaB ?	13
1. Définition de l'évaluation	14
2. Buts de l'évaluation du Réseau WaB	14
3. Historique de l'évaluation du Réseau WaB	15
4. Types d'évaluation menée actuellement par le Réseau WaB.....	18
3^{ème} PARTIE : Tendances 2021	20
1. Evaluation de l'atteinte des objectifs du Réseau WaB.....	21
2. Evaluation de la qualité de prise en charge du Réseau WaB	25
a. Présentation	25
b. Tendances 2021.....	26
i. Concertations cliniques	26
ii. Evaluation de l'évolution de la trajectoire de soins des usagers inclus	29
iii. Evaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soin des usagers inclus	33
c. Conclusion	40

3. Evaluation de la satisfaction des usagers et des professionnels du Réseau WaB.....	41
a. Usagers	41
i. Présentation	41
ii. Tendances 2021.....	42
iii. Conclusion	45
b. Professionnels	46
i. Présentation	46
ii. Tendances 2021.....	47
A. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement, à l'animation des concertations cliniques mensuelles et au fonctionnement général du Réseau WaB.....	47
B. Questionnaire pour les membres structurels du Réseau WaB ayant peu/pas participé aux concertations cliniques mensuelles 2021	55
C. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction	56
D. Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes extérieures au groupe de terrain participant à une concertation clinique	57
E. Questionnaire de satisfaction post événement organisé par le Réseau WaB	58
iii. Conclusion	60
4. Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB	61
a) Présentation	61
b) Tendances 2021.....	61
c) Conclusion	66
5. Evaluation de l'organisation et du fonctionnement du Réseau WaB.....	67
a. Présentation	67
b. Tendances 2021.....	67
c. Conclusion	68
6. Evaluation de l'impact du Réseau WaB sur l'environnement.....	69
a. Présentation	69
b. Tendances 2021.....	69
c. Conclusion	69
7. Evaluation économique du Réseau WaB	70
a. Présentation	70
b. Tendances 2021.....	70
c. Conclusion	70
4^{ème} partie : Perspectives d'avenir/actions correctrices	71
5^{ème} partie : Conclusion générale	74
Bibliographie	76

Introduction générale

Comme vous pourrez le lire tout au long de ce rapport, l'évaluation est une thématique chère au Réseau WaB et ce, depuis de nombreuses années.

Au vu de l'historique de l'évaluation du Réseau WaB et de l'engagement d'une chargée de missions à mi-temps en juillet 2019, nous pouvons désormais affirmer que l'évaluation du réseau évolue et prend de l'ampleur, notamment grâce à ce rapport rédigé pour la deuxième année consécutive.

Grâce aux lectures des publications de l'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé) principalement, le processus d'évaluation 2021 du Réseau WaB se dégage en sept catégories d'indicateurs détaillées dans ce rapport :

- 1. L'atteinte des objectifs du Réseau WaB.*
- 2. La qualité de prise en charge du Réseau WaB.*
- 3. La satisfaction des usagers et des professionnels du Réseau WaB.*
- 4. L'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB.*
- 5. L'organisation et le fonctionnement du Réseau WaB.*
- 6. L'impact du Réseau WaB sur l'environnement.*
- 7. L'économie du Réseau WaB.*

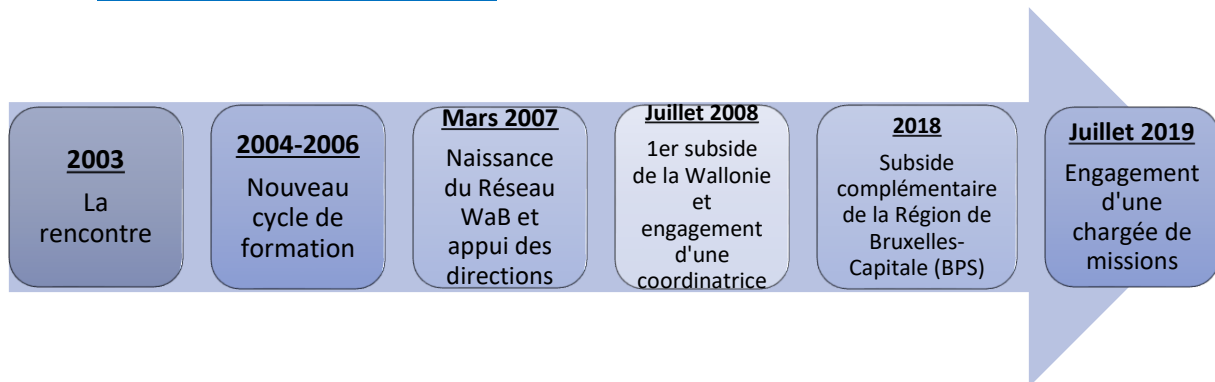
Ce rapport d'évaluation est complémentaire au rapport d'activités 2021, disponible auprès de la coordinatrice.

Pour terminer, il est important de préciser que ce rapport n'aurait pas vu le jour sans la collaboration des usagers inclus dans le réseau ; des professionnels du secteur assuétudes (membres ou non de celui-ci) ; de la chargée de missions et de la coordinatrice.

Un grand merci à tous.

1^{ère} PARTIE : Présentation préalable du Réseau WaB

1. Origine / historique du réseau



C'est en 2003 que se réunissent des travailleurs de terrain, issus du secteur des assuétudes wallon et bruxellois, lors d'un cycle de dix journées de formations centrées sur la toxicomanie et la pratique du travail en réseau dispensé par le service « Re-Sources » de l'ASBL Trempoline (centre de postcure à Châtelet). Ces professionnels ont des fonctions diverses et proviennent d'institutions parfois bien différentes dans leurs objectifs et finalités. Des services également éloignés les uns des autres sur le plan géographique même si, à l'échelle de la Belgique, les distances sont relatives. Ils découvrent, dans ce contexte, l'approche en systèmes intégrés (ISA) de Georges De Leon et perçoivent mieux les spécificités de leurs interventions respectives ; ces deux fils conducteurs guident leurs échanges et réflexions. Un constat les rassemble rapidement : en dépit de la diversité de services spécialisés adaptés à leurs besoins ou ressources, certaines personnes présentant un problème d'assuétude(s) ressentent toujours une difficulté à trouver leur place dans le système institutionnel existant. En conséquence, des usagers comme des intervenants de terrain se retrouvent dans des impasses.

Dans la suite de ces premières rencontres, un nouveau cycle de formation est organisé en 2004 et 2006 sous la forme d'une supervision de cas pratiques qui impliquent la construction d'un cadre de fonctionnement et d'outils. Ainsi, rencontre après rencontre, un lien de confiance, basé sur la connaissance de l'autre et de ses pratiques de terrain, s'instaure et contribue massivement à faire émerger une volonté et une capacité d'innover ensemble en optimisant l'accès aux ressources des uns et des autres tout en ciblant les besoins spécifiques des bénéficiaires.

A l'issue de cette expérience formatrice, un réseau virtuel ISA se formalise pour, très vite, donner naissance, en mars 2007, au Réseau WaB (en référence au territoire géographique couvert). Des représentants de terrain des sept institutions formant le noyau stable du projet, sollicitent et obtiennent le soutien de leurs directions. Celles-ci apportent leur plein appui au groupe de terrain en introduisant une demande commune de subvention auprès de la Wallonie pour soutenir et développer leur initiative. En juillet 2008, la Wallonie octroie un premier subside annuel, non structurel, au Réseau WaB permettant l'engagement d'une coordinatrice.

Fin 2016, en raison de la présence d'institutions bruxelloises au sein du Réseau WaB, l'administration wallonne demande au réseau de prospecter de nouvelles sources de financement au niveau régional bruxellois. L'ASBL Transit obtient en 2018 un subside complémentaire de la région de Bruxelles-Capitale (Bruxelles Prévention et Sécurité). Ainsi, une personne supplémentaire à mi-temps a pu être engagée. Sa mission principale consiste à évaluer l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers qui en bénéficie. L'aventure se poursuit de la sorte dans un souci, présent dès l'origine, de porter un regard sur ses pratiques afin de les améliorer et de les partager.

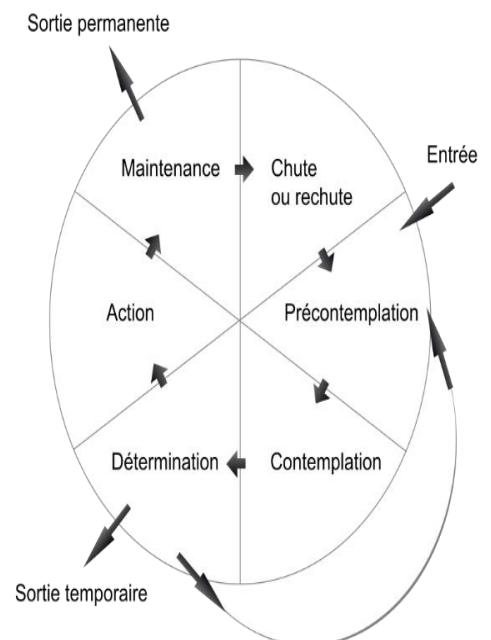
a) Approches théoriques

L'Integrated System Approach (ISA) de Georges De Leon identifie dix étapes se rapportant au processus de changement chez un individu (modèle transthéorique « process of change », James Prochaska et Carlo Di Clémente). Elle considère la personne dans sa globalité et invite / incite au travail en réseau. Son auteur définit ISA comme un ensemble de services connexes fournis dans divers environnements et guidés par une philosophie psychosociale de l'individu et de sa réadaptation. Elle vise à construire un réseau de services de soins qui propose aux personnes toxicomanes un processus de changement continu avec des objectifs intermédiaires qui convergent vers une même finalité : le rétablissement complet.

10. Intégration + nouvelle identité
9. Continuation
8. Expérience
7. Sevrage
6. Prêt pour le traitement
5. Prêt pour le changement
4. Motivation intrinsèque
3. Motivation extrinsèque
2. Ambiguïté
1. Dénî



Le modèle de Prochaska et Di Clémente identifie les étapes d'un processus de changement qui sont relatives à l'état motivationnel d'une personne et qui sont à envisager dans une perspective circulaire avec des allers-retours possibles. Cette approche rassemble et valorise différentes stratégies d'intervention et considère la capacité de changement dont dispose tout individu. Par conséquent, l'intervention d'une structure spécifique sera dépendante de l'état motivationnel présenté par le sujet, chaque service aidant ses usagers à avancer vers l'étape suivante. Selon cette approche, les différents acteurs du réseau de soins intègrent dans leur pratique le processus de rétablissement des personnes toxicomanes, les stratégies spécifiques aux différents stades, les formes de relation thérapeutique et les apprentissages qui stimulent le processus de rétablissement. Ceci valide la nécessité d'organiser une étroite collaboration entre une pluralité de services. Un défi relevé par le Réseau WaB.



b) La concertation clinique

D'un réseau de réflexion à un réseau d'actions, WaB devient un réseau de concertation clinique qui s'est structuré comme une équation :

Deux approches théoriques
+
Une problématique
+
Une dynamique d'intervenants de terrain
=
Une réponse (la concertation clinique)

Pour élaborer des trajets de soins tirant parti de la diversité des ressources représentées dans WaB, une journée de concertation clinique mensuelle, itinérante à travers tous les services partenaires, est organisée. Concrètement, lorsqu'un intervenant rencontre un usager en situation complexe nécessitant l'aide du réseau, celle-ci lui est proposée. Il est invité à marquer son accord par la signature d'un consentement informé pour que sa situation soit discutée dans le cadre d'une concertation interprofessionnelles et interservices. Son intégration dans le réseau est alors réalisée lors de la concertation clinique par un travailleur de terrain via la fiche d'inclusion. Un trajet de soins (ainsi que des plans B, C,...) est alors réfléchi et élaboré par les partenaires potentiellement concernés et est, dans la suite, proposé à l'utilisateur. Un suivi mensuel des bénéficiaires inclus dans le réseau est également réalisé et informatisé. Ces réunions mensuelles sont aussi des occasions d'échanger sur de « bonnes pratiques » entre professionnels grâce, notamment, à la participation occasionnelle d'intervenants externes.

c) Population cible

Toute personne présentant un problème d'assuétude(s) qui, du fait de sa situation psychologique, psychiatrique, physique, ou encore administrative, ne peut plus trouver auprès des services propres à son lieu de vie habituel des réponses concernant les problématiques pour lesquelles il/elle consulte.

Par voie de conséquence, les services confrontés à ces impasses sont également les bénéficiaires du Réseau WaB.

d) En réponse à des besoins

La mise en place du Réseau WaB visait, au départ, à apporter des réponses aux obstacles régulièrement rencontrés par des services locaux déjà actifs tels que :

- la difficulté d'orienter des personnes toxicomanes nécessitant le recours à des services ne disposant pas de places ou inexistants dans la zone ou la province et pour lesquels aucune concertation n'est prévue.
- zones de flou et contradictions possibles vu la diversité des chartes et codes de référence dans les divers réseaux locaux et incertitude concernant des notions essentielles telles le secret professionnel partagé, le contenu des nomenclatures utilisées, la sécurité institutionnelle et juridique concernant ces flux d'informations.
- risques de dispersion et de contradictions liés à la multiplication d'initiatives de réseau dans le cadre de directives fédérales et régionales sur la mise en place de réseaux (plateformes psychiatriques, « zones » du Décret Wallon, « circuits de soins » de l'INAMI, Relais Social,...).

2. Objectif général du réseau

Le Réseau WaB est une organisation interprofessionnelle et interinstitutionnelle qui vise la mise au point de bonnes pratiques de coopération entre tous les services d'aide aux personnes présentant une problématique d'assuétude grâce à l'approche en systèmes intégrés. L'objectif de ces bonnes pratiques est de permettre à la personne toxicomane, qui ne trouve plus de solution dans son réseau local de soins, d'être prise en charge à un niveau supra-local, afin d'entamer un processus de changement continu avec des objectifs intermédiaires convergeant vers une finalité : son rétablissement complet.

3. Objectifs opérationnels du réseau

- Améliorer la prise en charge et le bien-être des usagers de drogues présentant des problématiques complexes et chroniques qui ne trouvent plus d'aide au niveau local.
- Faciliter la communication, le dialogue interprofessionnel et interinstitutionnel.
- Assurer la formation continue des membres du Réseau WaB.
- Améliorer la visibilité du Réseau WaB.
- Evaluer les services proposés par le Réseau WaB.
- Transposer le modèle de construction et d'intervention du Réseau WaB à d'autres secteurs que celui des assuétudes.
- Développer, optimiser et consolider le Réseau WaB.

4. Modalités d'organisation du réseau

a) Modalités d'intégration des professionnels au Réseau WaB

Les candidatures doivent être adressées à Amélia RAMACKERS, coordinatrice du Réseau WaB. L'institution candidate est prioritairement retenue si elle apporte une complémentarité au Réseau WaB notamment par sa spécificité et/ou sa localisation. Le groupe de terrain ainsi que le Comité de Direction se réservent le droit de ne pas accepter une candidature.

Pour qu'une candidature soit acceptée, l'institution candidate doit adhérer à la charte éthique de partenariat ainsi qu'au Règlement d'Ordre Intérieur du Réseau WaB.

b) Modalités d'adhésion au Réseau WaB des personnes prises en charge

L'adhésion d'un usager, appelée inclusion, n'est pas volontaire ; cela signifie que c'est un travailleur de terrain qui va lui proposer d'être inclus dans le Réseau WaB au vu de sa situation. S'il l'accepte, l'usager devra signer un consentement informé marquant ainsi son accord pour :

- que sa demande soit supervisée et délibérée par les différents partenaires, membres du Réseau WaB.
- que des informations le concernant soient partagées par les différents partenaires, membres du Réseau WaB.
- participer à l'évaluation du Réseau WaB.
- qu'un tiers, travailleur de terrain, participe, exceptionnellement, à la concertation clinique, moyennant la signature d'un document garantissant le secret professionnel et ce, dans le cadre d'une transposition du modèle ou d'une recherche.

Pour terminer, l'usager avec l'aide du professionnel de terrain qui propose son inclusion, devra remplir la fiche d'inclusion afin d'avoir les informations nécessaires et utiles à partager avec les autres membres du réseau lors de la concertation clinique mensuelle.

L'inclusion d'un usager ne signifie donc pas que la prise en charge est exclusive. En effet, certains usagers inclus dans le Réseau WaB font également partie d'autres réseaux comme, par exemple, le Réseau BITUME (Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés et/ou Exclus).

c) Modalités de coordination, compétences et partage des tâches entre les acteurs



Un groupe de terrain

Il est composé d'intervenants qui représentent une diversité de fonctions et de niveaux d'intervention. C'est ce groupe qui, avec la coordinatrice et la chargée de missions, mène la concertation clinique mensuelle et y élabore les trajets de soins des usagers inclus. Ces intervenants, représentant 20 institutions actuellement sont communément appelés les « référents WaB ».

Un comité de direction

Il est constitué de six membres et se réunit, quatre fois par an, avec la coordination et la chargée de missions. Chaque année, une réunion commune entre le groupe de terrain et le comité de direction est organisée. Ce comité a pour objectif principal d'assurer le développement global du réseau. Cette année, le comité de direction du Réseau WaB est devenu le comité de la plateforme WaB-GEPTA. Nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2021 pour plus de détails.

Un Bureau

Il a pour but de traiter certains thèmes ou actions ainsi que les matières extraordinaires et urgentes du Réseau WaB et de proposer des moyens concrets d'atteindre des objectifs à court terme. Il se compose de deux membres du comité de direction, de deux à quatre membres du groupe de terrain, de la coordinatrice et de la chargée de missions. Cette petite cellule a l'avantage de pouvoir se mobiliser très rapidement, de jouir de la confiance de l'ensemble des deux groupes (terrain/directeurs) et de pouvoir prendre des décisions rapides sans l'aval nécessaire de l'ensemble des membres. Depuis début 2020, le Bureau remplit également le rôle de comité de pilotage de l'évaluation.

Une chargée de missions

Le poste de chargée de missions dépend d'un subside complémentaire alloué à l'ASBL Transit par la Région de Bruxelles-Capitale (Bruxelles Prévention Sécurité). Existant depuis juillet 2019, ce poste est assuré par Emmanuelle Manderlier. Elle travaille en collaboration étroite avec la coordinatrice et sa mission principale est l'évaluation du Réseau WaB. Il s'agit d'évaluer, de manière quantitative et qualitative, l'impact du réseau sur la trajectoire de soins de l'utilisateur « wabé » (inclus dans le Réseau WaB par un référent WaB).

Une coordination

Elle fait le lien entre les différentes instances du Réseau WaB et veille à la mise en œuvre des décisions et des actions. Depuis septembre 2017, ce poste est assuré par Amélia Ramackers. Ce poste dépend d'une subvention facultative allouée par la Wallonie.

5. Modalités de circulation de l'information dans le réseau

Chaque réunion (groupe de terrain, comité de direction, bureau,...) est précédée par l'envoi d'un ordre du jour et est suivie par la rédaction d'un PV qui est ensuite envoyé aux participants.

La coordinatrice assure le partage d'informations (publicité des services, informations importantes, formations,...) par mails.

Une base de données informatique sécurisée existe. Chaque référent WaB peut y avoir accès, en mode lecture, pour y retrouver des informations concernant un usager inclus dans le Réseau WaB (fiche d'inclusion et suivis mensuels).

La réussite du réseau amène également les intervenants de terrain / membres du comité de direction à entretenir des contacts ainsi que des échanges d'informations en dehors des concertations cliniques mensuelles.

6. Partenaires du réseau

Le Réseau WaB compte actuellement 20 partenaires : 17 structurels et 3 adhérents. Les membres structurels s'engagent à participer aux concertations cliniques mensuelles tandis que les membres adhérents sont uniquement présents lorsque la situation particulière d'un usager et / ou d'un professionnel le requiert.

Centre de crise et d'hébergement/travail de rue	ASBL Transit	Bruxelles
Travail de rue	ESPAS	Arlon
	ASBL Infirmiers de rue	Anderlecht et Liège
Services ambulatoires / centres de jour	ASBL Phénix	Namur
	ASBL le Répit	Couvin
	ASBL l'Orée	Uccle
	Syner'Santé	Ixelles
	ASBL Solaix	Bastogne
	Trait d'Union	Jolimont, Lobbes et Beaumont
Structures hospitalières	CNP St Martin (Revivo/AïDA et Galiléo)	Dave
	La Clairière (Pavillon 5, Vivalia)	Bertrix
	CP St Bernard (U11 "Observation" et U16 "PARI")	Manage
	CHR Site Sambre (Re-Pair)	Auvelais
Maisons d'accueil	ASBL Foyer Georges Motte	Bruxelles
	Maison d'accueil Les Petits Riens	Ixelles
	La Rive (ASBL Source)	Bruxelles
Centres de postcure résidentiels	ASBL les Hautes Fagnes	Malmedy
	ASBL Trempline	Châtelet
	ASBL CATS-Solbosch	Forest
	ASBL l'Espérance	Thuin

7. Attentes des personnes concernées par le réseau

a) Usagers

- Trouver une place dans le système institutionnel existant.
- Pouvoir bénéficier d'une trajectoire de soins continue avec comme objectif final, le rétablissement complet.

b) Professionnels

- Maintenir, renforcer et élargir une collaboration interinstitutionnelle construite sur le modèle de l'approche en systèmes intégrés (G. De Leon).
- Innover ensemble en optimisant l'accès aux ressources des uns et des autres tout en ciblant les besoins spécifiques des bénéficiaires.
- Faciliter le transfert d'informations utiles pour l'utilisateur entre différents types d'institutions provenant de zones géographiques différentes.
- Faciliter l'orientation et l'élaboration de trajectoires de soins pour des personnes présentant des difficultés complexes et/ ou chroniques liées aux habitudes.
- Développer des outils de référence en termes de « bonnes pratiques » et les diffuser.

Une connaissance des partenaires via un contact direct et la création de liens de confiance est l'attente majoritaire des référents WaB car celle-ci permet la collaboration fluide entre les institutions wallonnes et bruxelloises et donc, le travail en réseau.

Ce travail en réseau inclut des attentes de la part des référents WaB pour les usagers inclus à savoir¹ :

- Pouvoir construire un trajet clair, continu et le plus adapté possible pour eux.
- Avoir un avis éclairé, des institutions les connaissant, sur leurs fonctionnements hors et en institution.
- Avoir une vision globale de leurs parcours.
- Permettre un suivi optimal de leurs situations.
- Eviter une mauvaise orientation.
- Pouvoir leur proposer une (ré)orientation plus facile / rapide s'ils ont été mal conseillés / orientés.
- Pouvoir trouver des relais si l'attente est trop longue dans une des institutions.
- Pouvoir trouver des solutions pour ceux qui « tournent » dans le réseau.
- Faciliter les trajectoires de soins pour les détenus.
- Augmenter la présence / le soutien du Réseau WaB envers eux.

¹ Dans l'ordre : de l'attente la plus citée à celle la moins citée par les référents WaB.

L'outil principal du Réseau WaB étant la concertation clinique mensuelle, les référents WaB sont dans l'attente d' / de / que² :

- Utiliser ce moment comme un espace de réflexion et de partage de bonnes pratiques (de Belgique ou de l'étranger) dans le but d'améliorer leurs pratiques professionnelles (et celles de leurs collègues).
- Réfléchir / échanger et bénéficier des connaissances de chacun des membres par rapport à certains dossiers plus complexes.
- Soigner ces journées afin de garder une bonne entente / dynamique / ambiance entre les partenaires.
- Bénéficier d'un temps, accordé durant certaines concertations, pour les situations les plus compliquées (réflexion clinique) afin de ne pas axer les échanges uniquement sur les trajets de soins.
- Chaque membre soit présent afin de pouvoir proposer les services de son institution pour faciliter le parcours des usagers inclus.
- Cibler les inclusions qui sont nécessaires afin de ne pas submerger le réseau.
- Continuer à visiter les institutions partenaires où se déroulent les concertations.
- Créer plus de lien entre les « nouveaux » référents WaB et les « anciens ».
- Continuer les ateliers de réflexion sous forme dynamique.

En dehors de la concertation clinique mensuelle, les référents attendent du Réseau WaB³ :

- Des immersions interinstitutionnelles afin de découvrir les autres institutions membres et de s'ouvrir au réseau : connaître leurs fonctionnements, leurs pratiques, leurs philosophies, leurs manières de faire au quotidien, ... afin de pouvoir répondre aux questionnements des usagers qui voudraient pousser la porte de l'une d'elles.
- Des formations continues.
- Une démystification de celui-ci auprès de leurs collègues afin de pouvoir les impliquer au sein du réseau.
- Un état des lieux clair et actualisé des institutions membres.

Pour finir et ce, **de manière plus globale**, les référents attendent⁴ du Réseau WaB :

- Un maintien de sa coordination.
- Un élargissement des institutions membres aux niveaux géographique et des spécificités afin d'enrichir l'offre de soins pour les usagers inclus.
- Que celui-ci se (re)-fasse connaître au niveau des différentes structures (assuétudes et santé mentale) dans la Belgique Francophone.
- Que celui-ci soit également un réseau action vis-à-vis des politiques de santé.

² Dans l'ordre : de l'attente la plus citée à celle la moins citée par les référents WaB.

³ Idem.

⁴ Idem.

2^{ème} PARTIE : Pourquoi **évaluer le Réseau WaB ?**

1. Définition de l'évaluation

Selon Contandriopoulos A.P., F. Champagne et al. (1993), il n'existe pas de définition universelle et absolue de l'évaluation. Cependant, la définition suivante réunit un large consensus : « *Evaluer consiste fondamentalement à porter un jugement de valeur sur une intervention ou sur n'importe laquelle de ses composantes dans le but d'aider à la prise de décision. Ce jugement peut résulter de l'application de critères et de normes ou s'élaborer à partir d'une démarche scientifique* ».

2. Buts de l'évaluation du Réseau WaB

Les buts d'une évaluation peuvent être officiels ou officieux, implicites ou explicites, consensuels ou conflictuels.

L'évaluation du Réseau WaB a un but officiel formatif qui est de fournir de l'information pour améliorer son intervention en cours de route.

Quant aux buts officieux, ils sont au nombre de cinq :

Les administrateurs du Réseau WaB veulent :

- légitimer une décision déjà prise (être membre du réseau).
- satisfaire aux exigences de l'AViQ et de la Région de Bruxelles-Capitale (BPS) qui sont les organismes de tutelle.

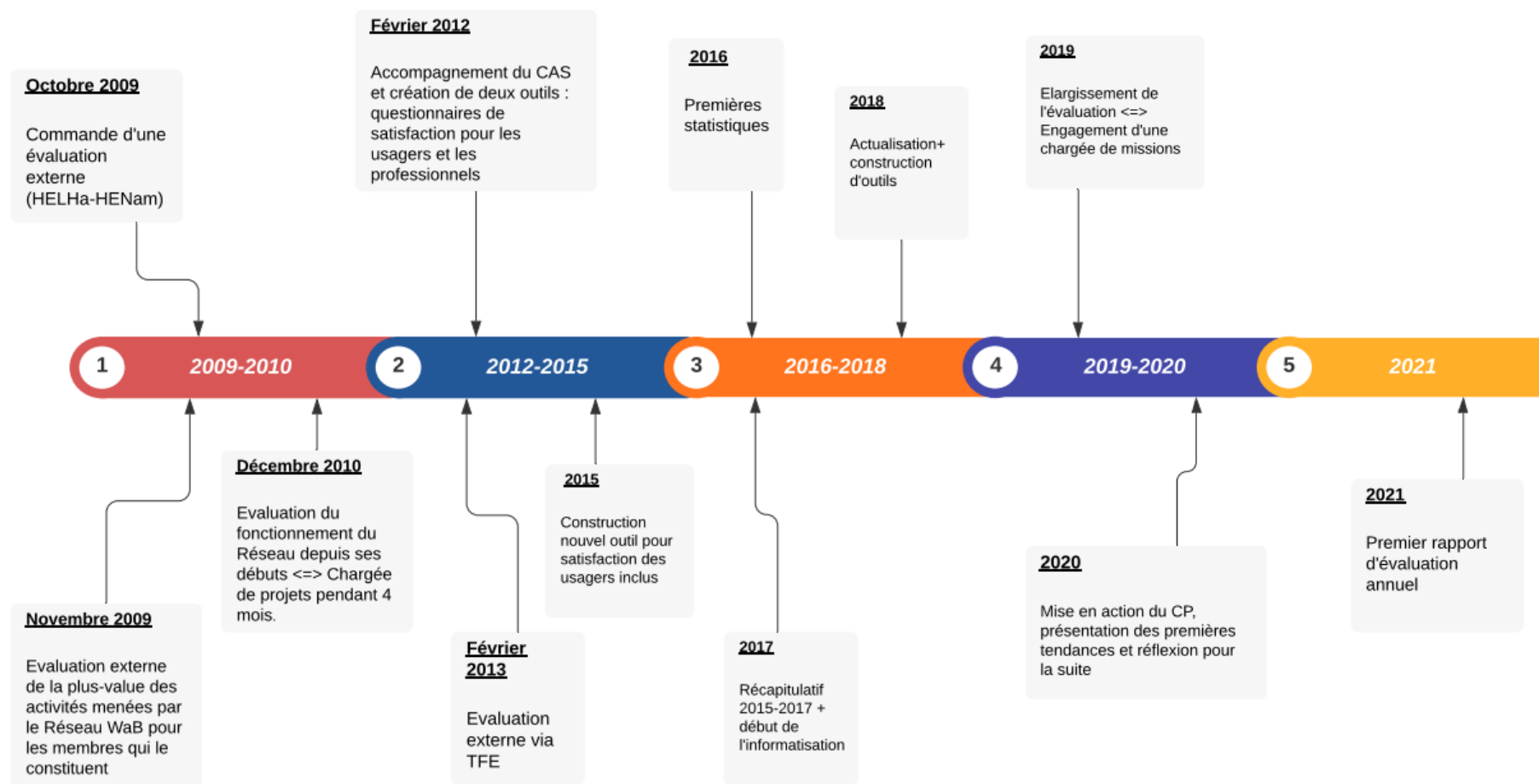
Les évaluateurs veulent :

- faire avancer les connaissances.
- promouvoir une idée qui leur est chère, à savoir l'existence du Réseau WaB.

Les usagers inclus dans le réseau, quant à eux, cherchent :

- à bénéficier de services différents de ceux disponibles habituellement.

3. Historique de l'évaluation du Réseau WaB



Comme vous pouvez le voir grâce au schéma ci-dessus, l'évaluation du Réseau WaB occupe ses membres depuis plus de dix ans.

- **Octobre et novembre 2009** : commande institutionnelle, à la Haute Ecole de Louvain et à la Haute Ecole de Namur (master en ingénierie et actions sociales), d'une évaluation externe de la plus-value des activités menées par le Réseau WaB pour les services / institutions / personnes qui le constituent.

Au travers de cette recherche, la plus-value du Réseau WaB a été démontrée de manière évidente ; les professionnels le considérant comme un réel outil de terrain permettant d'amener des solutions concrètes à des situations extrêmement complexes. Il a été constaté que les membres fondateurs étaient très attachés et, par conséquent, très impliqués dans le Réseau WaB. Néanmoins, une crainte de leur part est apparue quant au nombre croissant d'institutions rejoignant le réseau lié aux risques de complexification du fonctionnement et de perte d'authenticité des relations entre les membres. La recommandation principale suite à cette étude était de veiller à ce que le travail autour des usagers de drogue(s) reste central afin d'éviter que le Réseau WaB ne vive en autarcie par « facilité ».

- **Décembre 2010** : suite à l'évaluation externe de 2009, les partenaires du Réseau WaB ont souhaité accorder une attention particulière aux bénéficiaires primaires indirects du réseau (les usagers de drogues). En gage de qualité, d'objectivité et de validité, le déroulement de cette évaluation a été projeté en trois phases. Afin de se doter des moyens de parvenir au terme de la première phase d'évaluation, une chargée de projet a été engagée un cinquième temps durant quatre mois dans le cadre du subsidé PST3 2009 – 2010.

Cette évaluation a permis, grâce à la modification de l'outil « fiche d'inclusion », d'analyser les profils sociodémographiques et de consommation des usagers inclus, les motifs d'inclusion au sein du réseau et les pourcentages d'itinéraires de soins élaborés, proposés et amorcés par les usagers.

- **Février 2012** : grâce au suivi proposé par le Comité d'Accompagnement Scientifique (entité qui n'existe désormais plus), deux nouveaux questionnaires ont vu le jour. Premièrement, le questionnaire de satisfaction des usagers inclus ; celui-ci devait être rempli après l'inclusion de l'utilisateur et après « au moins » 6 mois. Deuxièmement, le questionnaire d'évaluation du fonctionnement et de l'animation des concertations cliniques du Réseau WaB à l'attention des professionnels membres du groupe de terrain.

Concernant les questionnaires de satisfaction des usagers, seul un très petit échantillon a pu être récolté. En effet, l'évaluation a connu des difficultés pour se mettre en place au sein des équipes car elle mobilise du temps, de l'envie et de la patience aussi bien pour l'utilisateur que pour le travailleur. Ensuite, certains usagers ne font que de courts passages dans les institutions, ce qui ne facilite pas la passation de ce type d'outil.

Concernant les questionnaires de satisfaction des professionnels, il a pu être relevé que le groupe de terrain était constitué, à ce moment-là, d'un tiers de « nouveaux participants », les intervenants présents depuis la création du réseau représentant un peu moins d'un autre tiers. Plus de la moitié des intervenants ayant complété le questionnaire participaient activement

aux concertations cliniques. Les professionnels semblaient satisfaits que ce soit au niveau du fonctionnement général de la concertation clinique que de ses caractéristiques plus pratiques et logistiques. Le temps semblait source d'insatisfaction : en effet, un faible pourcentage était insatisfait du temps imparti aux suivis des usagers inclus et un tiers estimait insuffisant le temps consacré au partage d'informations et aux échanges de bonnes pratiques.

- **Février 2013** : demande d'une évaluation externe via une collaboration universitaire. Un étudiant en 3^{ème} année d'étude d'assistant social à la Hogeschool Universiteit Brussel (HUB) a réalisé un travail de fin d'étude en néerlandais intitulé « Le travail en réseau dans le domaine des assuétudes. Etude comparative entre le Réseau WaB et le réseau PopovGGZ ». Deux réseaux actifs dans le secteur de la toxicomanie (le Réseau WaB en Wallonie et sur Bruxelles et le réseau PopovGGZ à Gand) ont été analysés avec comme objectifs : appréhender leur fonctionnement, but et dynamique et pouvoir en identifier les différences.

Grâce à la comparaison des différences entre les deux réseaux, cinq propositions ont été formulées au Réseau WaB : instaurer une base de données qui regroupe toutes les informations brassées pendant les concertations cliniques ; coopérer avec une haute-école ou université ; encourager l'échange avec d'autres institutions ; utiliser un outil internet pour augmenter le feedback des usagers et élaborer un spillover.

- **2015** : en collaboration avec le groupe de terrain, un nouvel outil pour l'évaluation de la satisfaction des usagers inclus a été construit ; celui-ci devait être rempli à chaque passage d'un usager dans une institution membre du Réseau WaB. Ce questionnaire était composé de la CMRS (échelle de motivation de G. De Leon) et de la CSQ-8 (courte échelle de satisfaction relative au secteur de soins, légèrement modifiée pour correspondre au travail en réseau). Le but était de mesurer l'accroissement de la motivation et la satisfaction de l'utilisateur durant les passages dans les différentes institutions du réseau.
- **2016** : un premier relevé statistique a été effectué en août 2016 (s'étalant donc sur une période de septembre 2015 à août 2016) et comprenait 56 usagers. Cependant, l'échantillon était trop petit pour en tirer des statistiques significatives.

En effet, sur les 56 usagers inclus durant la période prise en compte, seuls 47 avaient passé la première évaluation et moins les suivantes. Toutefois, concernant l'échelle de motivation CMRS, on pouvait tout de même constater qu'au temps n°1 (inclusion), la motivation des usagers était dans la moyenne haute (même si le biais de désirabilité sociale n'est pas à négliger). On constatait ensuite quelques fluctuations avant de retrouver une moyenne haute au temps n°3. Il n'a pas été possible d'effectuer des traitements statistiques de type « mesures répétées » ou « ANOVA » à cause de l'échantillon encore trop petit. Concernant le CSQ-8, on pouvait observer une assez bonne satisfaction des usagers inclus.

- **2017** : l'absence de coordination de janvier à août 2017 inclus explique que la nouvelle analyse statistique qui devait avoir lieu n'a pas pu être effectuée. Cependant, la nouvelle coordinatrice, Amélia RAMACKERS, a collecté les données de septembre 2015 à décembre 2017 et a pu en faire une brève analyse et ainsi, dégager quelques résultats.

Sur base du listing des usagers inclus dans le réseau durant la période allant de septembre 2015 à décembre 2017, 125 usagers auraient dû être évalués. Cependant, seuls 80% l'ont été sans pour autant que l'évaluation soit complète et ne donne des résultats significatifs (à savoir le questionnaire en deux parties lors de l'inclusion ainsi qu'une nouvelle évaluation lors d'un passage dans une institution membre). Sur la proportion de 39% d'usagers inclus qui ont passé l'évaluation complète, nous observons 98% d'hommes et 2% de femmes.

La majorité des usagers inclus passent dans une à sept institutions (pas nécessairement différentes) lors de la trajectoire de soins au sein du Réseau WaB.

De plus, l'informatisation des données concernant les usagers inclus depuis la mise en place du réseau (fiche d'inclusion + suivis mensuels) dans la base de données informatiques a démarré.

- **2018** : le groupe de terrain a décidé d'actualiser la procédure d'évaluation ainsi que les outils. L'utilisateur inclus devra remplir, quand il passe dans une institution membre du réseau, le questionnaire de satisfaction tous les trois mois. En plus de ce questionnaire, le groupe de terrain a décidé d'évaluer le trajet de soin de l'utilisateur inclus, après 3, 6 mois et 1 an de son inclusion, grâce à un document permettant d'actualiser les données de la fiche d'inclusion de départ. Pour finir, grâce aux deux étapes précédentes, l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soin de l'utilisateur inclus sera évalué par les professionnels concernés lors des concertations cliniques. Les différents outils se trouvent en annexes.
- **2019** : engagement d'une chargée de missions à mi-temps dont la mission principale est l'évaluation du Réseau WaB et essentiellement celle de l'impact du réseau sur la trajectoire de soins des usagers qui en bénéficient. Le Bureau du Réseau WaB a été mandaté par le Comité de Direction en tant que comité de pilotage pour l'évaluation. Cet engagement a permis la création de nouveaux outils à savoir : un document « processus évaluatif du Réseau WaB » reprenant les outils liés à l'évaluation ; la charte éthique de l'évaluation du Réseau WaB et le questionnaire de satisfaction post-événement organisé par le réseau. Deux outils existants ont également été actualisés : le questionnaire de satisfaction par rapport aux concertations cliniques pour les référents WaB et le questionnaire de satisfaction post-immersion. Les différents outils se trouvent en annexes.
- **2020** : Présentation des premières tendances de l'évaluation et réflexion pour la suite notamment grâce à la rédaction d'un premier rapport d'évaluation début 2021.

4. Types d'évaluation menée actuellement par le Réseau WaB

Le type d'évaluation, actuellement menée depuis 2015 au sein du Réseau WaB peut être qualifiée d'interne, participative, négociée et humaine à but formatif (fournir de l'information pour améliorer l'action en cours). Les commanditaires sont les financeurs et les acteurs du réseau. Les parties prenantes sont : les usagers inclus et les professionnels du secteur assuétudes (membres ou non du Réseau WaB).

« L'évaluation interne est un processus itératif, voire continu, et interactif. Elle permet aux acteurs et à leurs partenaires de produire une connaissance sur leur propre fonctionnement et de l'intégrer à l'action. Elle cherche à doter les acteurs d'un instrument opérationnel leur permettant de contrôler eux-mêmes les résultats et d'ajuster leurs comportements en conséquence au fur et à mesure du déroulement de leurs activités. En responsabilisant les acteurs sur leurs performances (en termes de procédures mises en œuvre, de résultats et de coûts), l'évaluation interne les incite à entrer dans un

processus de gestion de la qualité avec son cycle de diagnostic des dysfonctionnements, de changements organisationnels qui en résultent et de surveillance de leur effet. Cette évaluation favorise le processus d'apprentissage organisationnel et la production d'une forme nouvelle de compétence collective. Elle permet aux acteurs de piloter le dispositif et de vérifier qu'ils ne s'écartent pas de leurs objectifs initiaux. » (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES), Principes d'évaluation des réseaux de santé, Paris, 1999).

L'évaluation interne présentée dans ce rapport se structure autour de quatre axes (Contandriopoulos A.P., F. Champagne, et al. (1993). « *L'évaluation dans le domaine de la santé – Concepts et méthodes.* » Bulletin 33 (1) : 12-17) :

- Appréciation de la structure : savoir dans quelle mesure les ressources sont employées de façon adéquate pour atteindre les résultats escomptés.
- Appréciation du processus : évaluer dans quelle mesure les services sont adéquats pour atteindre les résultats escomptés.
- Analyse de l'intervention : étudier la validité de la relation qui existe entre les objectifs de l'intervention et les moyens mis en œuvre.
- Analyse des effets : évaluer l'efficacité d'utilisation des services sur les états de santé pour chacun des sujets soumis à l'intervention.

Selon l'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé, *Principes d'évaluation des réseaux de santé*, Paris, 1999), l'évaluation d'un réseau doit permettre de répondre à six questions d'égale importance :

- 1) Le réseau atteint-il ses objectifs ?
- 2) Quelle est la qualité des processus mis en œuvre et des résultats atteints ?
- 3) Les personnes prises en charge sont-elles satisfaites ?
- 4) Quel est l'apport spécifique de l'organisation en réseau dans le degré d'atteinte des objectifs, la qualité des processus et les résultats ?
- 5) Quels sont les effets indirects, positifs et négatifs, induits par le réseau ?
- 6) Quels sont les coûts engendrés par le réseau ?

Nous tenterons, au sein de ce rapport 2021, de répondre à ces six dimensions de l'évaluation grâce aux indicateurs suivants :

- 1) Evaluation de l'atteinte des objectifs.
- 2) Evaluation de la qualité de la prise en charge (processus et résultats).
- 3) Evaluation de la satisfaction des usagers et des professionnels du réseau.
- 4) Evaluation de l'organisation et du fonctionnement du réseau.
- 5) Evaluation de l'impact du réseau sur l'environnement et les pratiques professionnelles.
- 6) Evaluation économique du réseau.

Tout comme en 2020, nous avons également poursuivi une **dimension supplémentaire spécifique à 2021** : évaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB.

Pour ce faire, nous avons défini un processus évaluatif pour le réseau (cf. **annexe 1**).

Avant de présenter les tendances observées en 2021, précisons encore qu'un retour de tous les résultats obtenus est réalisé au comité de direction et au groupe de terrain lors de la réunion commune annuelle ainsi qu'au Bureau WaB (comité de pilotage de l'évaluation).

3^{ème} PARTIE : Tendances 2021

1. Evaluation de l'atteinte des objectifs du Réseau WaB

Il est clair que cette évaluation globale risque de faire transparaître des redondances avec les indicateurs suivants de ce rapport. Néanmoins, afin de répondre à la première question « le réseau atteint-il ses objectifs ? », reprenons le tableau récapitulatif des objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels	Actions à mettre en œuvre	Actions mises en œuvre en 2021
Améliorer la prise en charge et le bien-être des usagers de drogues présentant des problématiques complexes et chroniques qui ne trouvent plus d'aide au niveau local.	Elaborer des trajets de soins inédits pour ces usagers lors de 12 concertations cliniques mensuelles itinérantes / an.	12 concertations cliniques mensuelles (4 en présentiel et 8 en visioconférence en raison du Covid19).
	Elaborer, développer, ajuster et actualiser des outils et techniques pragmatiques destinés à perfectionner la coopération et la collaboration entre les membres du réseau.	8 outils actualisés et 4 créés.
	Informatiser les données concernant les usagers inclus dans le réseau.	Informatisation des 11 inclusions en 2021 et de 407 suivis (+/- 34 suivis par mois).
Faciliter la communication, le dialogue interprofessionnel et interinstitutionnel.	Elaborer, développer, ajuster et actualiser des outils et techniques pragmatiques destinés à perfectionner la coopération et la collaboration entre les membres du réseau.	8 outils actualisés et 4 créés.
	Organiser 10 immersions inter-institutionnelles minimum / an.	3 immersions réalisées durant les mois de novembre et décembre 2021.
	Organiser 1 journée de formation sur le principe ISA / an.	Impossible en raison du Covid19.
	Organiser 1 réunion commune entre le Comité de Direction et le groupe de terrain / an.	1 réunion commune organisée le 17 février 2021 en visioconférence.
	Organiser 1 journée réunissant référents WaB et directions / coordinations des institutions membres / an.	1 journée de réflexion organisée par le Réseau WaB a eu lieu le 24 novembre 2021 à Namur.
	Organiser 1 restaurant de fin d'année / an réunissant l'ensemble du groupe de terrain du réseau.	Impossible en raison du Covid19.
Assurer la formation continue des membres du Réseau WaB.	Organiser 10 immersions inter-institutionnelles minimum / an.	3 immersions réalisées durant les mois de novembre et décembre 2021.
	Partager les informations reçues par la coordinatrice.	Partage continu d'information + création d'un point à l'ordre du jour de chaque concertation « état des lieux de l'offre des partenaires ».

Assurer la formation continue des membres du Réseau WaB (suite)	Organiser 1 journée de formation sur une thématique choisie par le groupe de terrain / an.	1 journée de réflexion organisée par le Réseau WaB a eu lieu le 24 novembre 2021 à Namur.
	Sensibiliser les collègues des référents WaB par des présentations au sein des institutions membres.	En standby en raison du Covid19.
	Organiser des échanges de pratiques sur des thématiques qui questionnent les partenaires du réseau.	5 échanges de bonnes pratiques sur 12 concertations cliniques + 5 temps de partage supplémentaires organisés entre janvier et juillet 2021.
Améliorer la visibilité du Réseau WaB.	Diffuser les outils de concertation clinique.	Diffusion continue des outils.
	Sensibiliser les collègues des référents WaB par des présentations au sein des institutions membres.	Pas de demande en 2021.
	Présenter, à la demande, le Réseau WaB aux différents réseaux existants en santé mentale et en assuétudes.	Pas de demande en 2021 des réseaux mais présentations, en visioconférence, du Réseau WaB aux étudiants de Master en Ingénierie Sociale de Louvain la Neuve le 25 mars et à Ecett le 26 mars. Des présentations, en présentiel, ont également eu lieu : à la direction de la MRS Béthanie le 1 ^{er} juin, le 23 novembre au comité de prévention du sud du Luxembourg et le 25 novembre à SIMILES.
	Entretenir des liens avec les réseaux locaux et assurer la complémentarité du Réseau WaB via des réunions entre coordinateurs de réseau au travers de la Fédito Wallonne.	5 participations aux réunions de la Fédito Wallonne.
	Organiser 1 journée de formation ouverte à tous / an.	Impossible en raison du Covid19.
	Distribuer les folders actualisés des membres du réseau.	Dès l'actualisation, envoi par mail aux membres du réseau.
	Avoir un site internet lisible, utile et vivant.	Actualisation du site internet débutée en 2021. Finalisation prévue pour 2022.
	Rédiger un / des article(s) pour des revues professionnelles et/ou scientifiques afin de développer l'échange de bonnes pratiques en Belgique et à l'étranger.	Rédaction d'une « bonne pratique » pour la plateforme d'Ecett en février 2021.

	Participer à des colloques (coordinatrice et chargée de missions).	Participations aux webinaires 2021 organisés, en visioconférence, par la plateforme Ecett et au colloque : "chercheurs et travailleurs sociaux : on se mélange?" organisé en partenariat par l'ULB, le Forum – Bruxelles contre les inégalités, le CBCS, l'UCL, BRUXEO et l'UNIPSO. Formations de la coordinatrice : « animer des formations à distance efficaces et engageantes » en visioconférence en janvier 2021 et formation d'animatrice psychosociale au CDGAI entamée en septembre 2021 (poursuite prévue en 2022).
Evaluer les services proposés par le Réseau WaB.	Evaluer la satisfaction des usagers inclus dans le Réseau WaB.	12 questionnaires de satisfaction complétés par les usagers inclus.
	Evaluer l'évolution de la trajectoire de soins des usagers inclus.	15 questionnaires complétés par les référents WaB.
	Evaluer, entre professionnels du groupe de terrain, l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus.	16 évaluations complétées de manière interprofessionnelle.
	Evaluer l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB.	14 questionnaires complétés par les usagers inclus.
	Evaluer la satisfaction des professionnels par rapport au déroulement des concertations clinique et au fonctionnement général du Réseau WaB.	17 questionnaires de satisfaction des référents WaB récoltés + création d'un questionnaire pour les référents WaB absents en 2021 (4 récoltés).
	Evaluer la satisfaction des membres du comité de direction par rapport au déroulement des réunions et au fonctionnement général du Réseau WaB	6 questionnaires de satisfaction des membres du comité de direction récoltés.
	Evaluer la satisfaction des professionnels par rapport au déroulement des immersions.	3 questionnaires post-immersion complétés par les professionnels.
	Evaluer la satisfaction des « invités » aux concertations cliniques.	7 questionnaires post-observation de la concertation clinique du Réseau WaB récoltés.

Evaluer les services proposés par le Réseau WaB (suite)	Evaluer la satisfaction des participants lors d'événements organisés par le réseau.	46 questionnaires post-événement (24 novembre 2021) récoltés.
	Rédiger un rapport d'évaluation par an	Effectué.
	Maintenir l'engagement d'une chargée de missions pour organiser et coordonner les différentes évaluations du réseau.	Toujours d'actualité.
Transposer le modèle de construction et d'intervention du Réseau WaB à d'autres secteurs que celui des assuétudes.	Présenter le Réseau WaB, à la demande, dans divers services intéressés par la méthodologie de celui-ci.	3 réunions entre la coordination du Réseau WaB, Cap Jeunes, Phénix Jeunes et Quai Jeunes en vue d'une transposition du modèle WaB aux services assuétudes jeunes (12 juillet, 29 septembre et 27 octobre) et 1 présentation du modèle de transposition à la MRS Béthanie de Namur le 12 octobre.
Développer, optimiser et consolider le Réseau WaB.	Organiser 4 comités de direction / an afin de planifier et de coordonner les activités et les responsabilités de chacun dans le développement du réseau.	4 comités de direction organisés (1 en présentiel et 3 en visioconférence).
	Organiser 4 réunions entre la coordinatrice et la chargée de missions minimum / an.	16 réunions organisées (5 en présentiel et 11 en visioconférence).
	Rédiger 1 rapport d'activités / an.	Effectué.
	Participer à 1 comité d'accompagnement AViQ / an.	Dernier COMAC le 19 mars en visioconférence.
	Tenter d'obtenir la meilleure répartition, en termes de niveau de prise en charge et de zone géographique, parmi les membres du réseau.	Toujours en cours.
	Maintenir l'engagement d'une coordinatrice pour organiser et coordonner les différentes actions du réseau.	Convention 2020-2022.

Au vu des actions mises en œuvre en 2021, nous pouvons donc conclure que l'ensemble des objectifs (possibles en raison du Covid19) a été atteint. Nous espérons que la situation sanitaire de 2022 permettra d'atteindre la totalité des objectifs du Réseau WaB.

- ***Pour plus d'informations concernant les activités du Réseau WaB, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2021.***

2. Evaluation de la qualité de prise en charge du Réseau WaB

a. Présentation

Le Réseau WaB fonctionne principalement grâce à une concertation clinique mensuelle (cfr. « Présentation préalable du réseau ») qui regroupe les travailleurs de terrain des institutions partenaires. C'est lors de ces réunions que sont discutées les trajectoires de soins des usagers permettant ainsi leur prise en charge et la continuité de celle-ci.

Cette concertation est un outil innovant créé par le réseau, elle peut donc être considérée comme un référentiel de prise en charge des usagers. Il en est de même pour les différentes procédures élaborées pour la mise en place de ces réunions à savoir :

- Le consentement informé signé par l'utilisateur pour autoriser le partage d'informations entre les institutions membres ;
- La fiche d'inclusion, recueillant une série d'informations sur l'utilisateur, nécessaires à la proposition de son inclusion dans le réseau ;
- La création de deux listings : une file active reprenant les usagers inclus et permettant ainsi leur suivi et un listing dormant dans lequel se retrouvent les usagers dont on a plus de nouvelles depuis plus de 6 mois, les usagers réinsérés et malheureusement, ceux qui sont décédés. Cette file active est « triée » deux fois par an. Il est toutefois possible de réinclure un usager, c'est-à-dire le faire passer du listing dormant à la file active, dès que cela s'avère nécessaire.

Pour permettre une connaissance optimale de ces référentiels aux professionnels membres ou non du réseau, un guide a vu le jour grâce à la collaboration des membres du groupe de terrain (appelés référents WaB). Celui-ci reprend l'ensemble des modalités de fonctionnement du Réseau WaB et est donc très utile pour tout nouveau travailleur qui rejoint le réseau.

De plus, des journées de remise à niveau pour les référents WaB sont organisées sur des thèmes définis par le groupe de terrain. Et pour qu'un maximum de collègues des institutions partenaires soit bien au fait de ce qui se passe au sein du Réseau WaB, la coordinatrice se rend, à la demande, dans ces institutions pour y faire des séances de sensibilisation.

Il est également possible que les collègues des référents WaB viennent assister à une concertation clinique en tant qu'observateur. Les concertations cliniques sont également ouvertes à tout travailleur (dans le respect du secret professionnel) qui serait intéressé de transposer le modèle WaB à d'autres secteurs.

Il est important de préciser qu'il existe une charte éthique de partenariat et un règlement d'ordre intérieur propre au Réseau WaB. Ces documents, signés par tous les référents WaB mandatés, montrent que chacun s'engage à respecter les procédures mises en place.

Concernant l'évaluation et l'adaptation de ces référentiels, un questionnaire de satisfaction est complété par les référents WaB à la fin de chaque année (cf. **annexe 3**). De plus, les journées de remise à niveau permettent de mettre en lumière de nouvelles réflexions. Tout ceci permet donc une adaptation bottom-up de la manière dont fonctionne la concertation clinique et ce, en collaboration avec la coordinatrice et la chargée de missions.

Par contre, actuellement, il n'existe pas d'évaluation / auto-évaluation des pratiques professionnelles en tant que telles. Cependant, des échanges de bonnes pratiques sont régulièrement mis en place. De plus, lors de l'élaboration des trajectoires de soins et des suivis, chaque partenaire peut mettre en avant ses propres pratiques professionnelles et les partager avec les autres membres du groupe de terrain.

Afin d'évaluer la qualité de prise en charge du Réseau WaB, en plus des [données des concertations cliniques](#), deux questionnaires sont utilisés en lien avec les trajectoires de soins élaborées. Celles-ci ont pour fonction de tenter de modifier le comportement des usagers. En effet, certains des usagers inclus dans le Réseau WaB ont pu, entre autres, être réinsérés et au moins, connaître des moments de « pause » dans leur(s) consommation(s).

Un document appelé « [évolution de la trajectoire de soins individuelle](#) » (cf. [annexe 10](#)) est complété par les référents WaB afin de constater l'existence ou non de changements (positifs ou négatifs) dans les données des usagers inclus et ce, en fonction des différentes catégories reprises dans la fiche d'inclusion.

L'actualisation de ces informations s'effectue à des moments distincts :

- Au moment où l'utilisateur remplit le premier questionnaire de satisfaction ;
- Minimum 6 mois plus tard ;
- Minimum 1 an plus tard ;
- Puis, tous les ans.

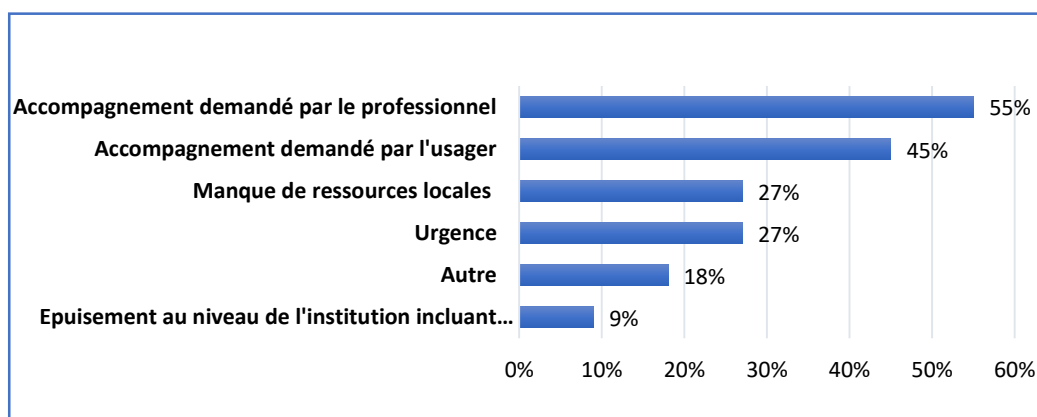
A noter que ce n'est pas forcément la même institution qui complète le document aux différents moments, tout dépend de quel partenaire a des nouvelles de l'utilisateur.

De plus, les professionnels, lors des concertations cliniques, complètent un questionnaire nommé « [évaluation, entre professionnels, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus](#) » (cf. [annexe 11](#)). Plusieurs questions sont posées afin de tenter de cerner au mieux l'impact que le Réseau WaB a pu avoir sur les trajectoires de soins des usagers inclus.

L'ensemble des données recueillies via ces deux questionnaires sont ensuite analysées par la chargée de missions et consignées dans le rapport d'évaluation annuel.

b. [Tendances 2021](#)

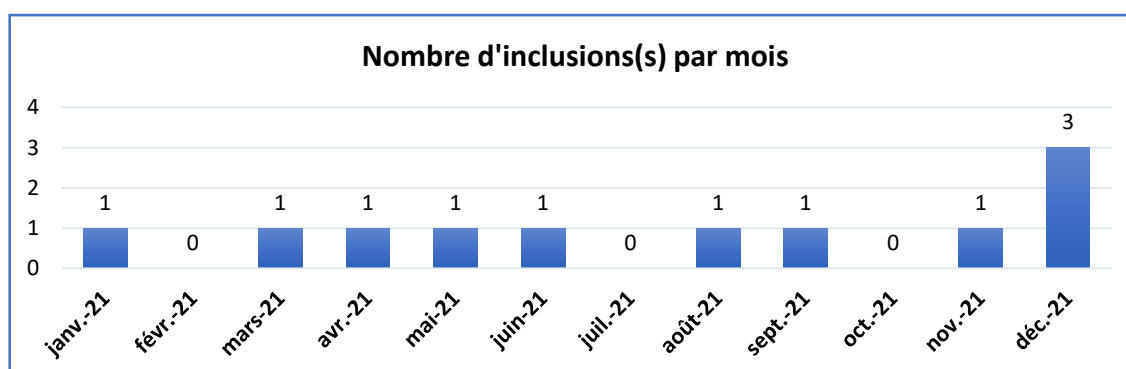
i. [Concertations cliniques](#)



Contrairement à l'an dernier, le **principal motif d'inclusion** n'est plus la demande de l'utilisateur d'être accompagné tout au long de son trajet de soins (60% en 2020) mais bien **l'accompagnement de la trajectoire de soins de l'utilisateur demandé par le professionnel** (55% en 2021 contre 53% en 2020). Le motif « souhait de changer de zone géographique » n'est pas présent en 2021 (contre 33% en 2020) tandis que le motif « épuisement au niveau de l'institution incluant l'utilisateur » fait son apparition.

En 2021, le nombre d'inclusions a été de 11 avec une moyenne relative d'une inclusion et d'1,5 réinclusion par mois. **Le nombre total d'inclusions depuis la mise en place du réseau** est actuellement de **632 usagers**.

Comparativement à 2020, nous observons une diminution de 4 inclusions.



Comme ce fut le cas les dernières années, les inclusions sont assez indépendantes du niveau d'intervention des structures dont elles émanent. De plus, le nombre d'inclusions réalisées n'est pas à lui seul révélateur d'une exploitation optimale du réseau. En effet, des structures qui incluent peu ou pas du tout peuvent être très fréquemment impliquées dans les trajectoires de soins réalisées ; ce qui prouve la bonne utilisation du réseau par l'ensemble de ses membres.

Les inclusions de l'année 2021 ont pour base 4 institutions sur 20 comparativement à 9 (sur 19) en 2020. 73% des institutions « incluantes » sont wallonnes pour 27% bruxelloises (contre 67% wallonnes et 33% bruxelloises en 2020). Tout comme en 2020, aucun des membres adhérents n'a été confronté à une situation nécessitant une inclusion au sein du Réseau WaB. En ce qui concerne les réinclusions pour l'année 2021, elles ont pour base 9 institutions sur 20 (contre 7 sur 19 en 2021).

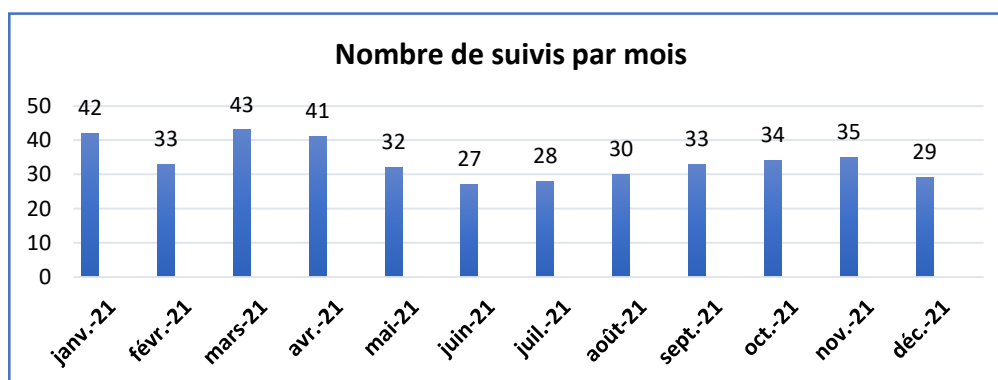
Lors de l'atelier évaluation du 20 octobre 2021, le groupe de terrain a été interrogé sur les raisons de la diminution du nombre d'inclusions. L'argument principal mis en avant est le fait qu'il ne faut pas inclure pour inclure. Nous observons ici une réelle volonté de ne faire que des inclusions en lien étroit avec les motifs d'inclusion.

De plus, ce chiffre (11 inclusions) peut être considéré comme « acceptable » en raison de l'impact de la crise Covid19 qui a eu comme conséquences :

- Des concertations cliniques organisées en visioconférence de janvier à juin 2021 ainsi qu'en août et décembre 2021.
- Le confinement des usagers qui ont moins circulés dans les institutions et ont donc donné moins de nouvelles.
- Moins de possibilités d'accueil et de réorientation des usagers inclus dans le Réseau WaB.
- Surcharge de travail du référent WaB qui souvent porte seul le travail lié au Réseau WaB.
- L'absence de perspectives suite aux changements constants liés à la situation sanitaire.

Durant la période de référence, pour 11 inclusions :

- 11 trajets de soins, souvent accompagnés de « plan B » voir de « plan C », ont été élaborés et discutés en concertation clinique ;
- 10 de ces trajets, soit 91%, ont été proposés aux bénéficiaires. Un seul des bénéficiaires a quitté l'institution incluant avant le retour du référent WaB et n'a plus donné de nouvelles depuis.
- 6 ont été amorcés soit quasi 55%. Ce taux « mitigé » peut s'expliquer par la situation sanitaire durant la période de référence ayant parfois ralenti le fonctionnement des institutions et ayant fragilisé de manière importante les bénéficiaires. Notons toutefois que, comme pour les années précédentes, les trajets qui ne se sont pas amorcés après l'inclusion peuvent s'enclencher plusieurs mois plus tard. On peut citer divers cas de figure : les inclusions réalisées lors d'une incarcération dont le trajet de soins prédéfini ne s'amorcera qu'à la sortie de l'usager ; celles dont le trajet envisagé ne peut débuter qu'une fois réglée une situation qui le bloquait et celles dont la trajectoire a été élaborée comme filet, en cas d'accident de parcours (rechute).



En moyenne, 34 suivis (contre 55 en 2020) sont à présent **effectués chaque mois** en concertation clinique (407 cumulés sur l'ensemble de l'année).

Au total, inclusions, réinclusions et suivis compris représentent environ **37 situations cliniques qui sont discutées par mois** (contre 58 en 2020) et qui mobilisent plus d'une vingtaine d'intervenants issus des 20 structures actuellement membres du réseau. En outre, précisons également que, dans le cadre de l'élaboration de trajets de soins, des services et institutions, non membres du réseau, sont également sollicités, impliqués et mobilisés. En effet, le fonctionnement du Réseau WaB est différent d'un fonctionnement en vase clos car le Réseau WaB est non-concurrentiel entre ses membres mais aussi vis-à-vis de l'extérieur afin de mobiliser l'ensemble des ressources qui s'ouvre à l'usager inclus.

Les raisons données ci-dessus par le groupe de terrain lors de l'atelier évaluation du mois d'octobre concernant le nombre d'inclusions peuvent également justifier la diminution du nombre de suivis et de situations cliniques discutées tous les mois.

- ***Pour plus de détails quant à la répartition des inclusions / réinclusions entre les partenaires du Réseau WaB ; à la représentativité de ceux-ci aux concertations cliniques et au profil des usagers inclus, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2021.***

ii. Evaluation de l'évolution de la trajectoire de soins des usagers inclus

Vu que ce questionnaire a été lancé en 2019, 2021 est la première année où il est possible de compléter le questionnaire post 2 ans. Toutefois, il a été décidé de ne pas en faire l'analyse cette année car un seul document de ce type a pu être récolté.

Rappelons également que ce n'est pas forcément la même institution qui complète le document aux différents moments, tout dépend de quel partenaire a des nouvelles de l'utilisateur.

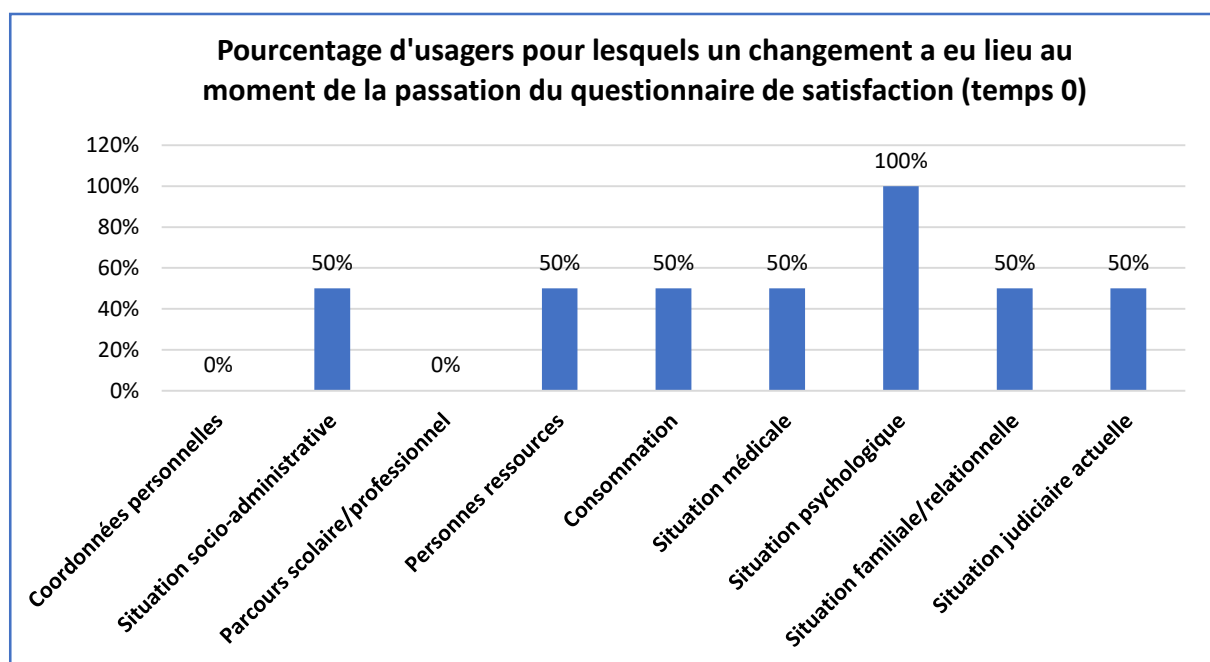
Le nombre d'utilisateurs pour lesquels il y a eu une actualisation des données est différent à chaque moment à savoir :

- **Temps 0 = 2 utilisateurs** (contre 19 en 2020) ;
- **Post 6 mois = 8 utilisateurs** (contre 21 en 2020) ;
- **Post 1 an = 5 utilisateurs** (contre 8 en 2020).

Pour les 3 temps de passation, on constate un nombre moins important de documents complétés. Cela s'explique probablement par la crise sanitaire et le fait que la charge de travail des référents WaB a été conséquente dans leur propre institution, leur laissant moins de temps pour les évaluations du Réseau WaB. De plus, il a été constaté qu'il y avait moins de passage des utilisateurs inclus dans le Réseau WaB au sein des structures donc moins de possibilités d'avoir des nouvelles de leur situation.

En raison de la récolte « sommaire » de ces questionnaires, il sera important de rester prudent concernant l'interprétation des résultats obtenus.

Ci-après, se trouvent les graphiques illustrant les différentes catégories aux temps 0, post 6 mois et post 1 an. Malgré un nombre d'utilisateurs différents aux 3 étapes, tous les résultats ont été convertis en pourcentage pour plus de lisibilité.



Rappelons que pour ce **temps 0**, l'analyse se base uniquement sur **2 questionnaires**. Les résultats nous montrent les catégories dans lesquelles il y a eu des changements mais il est difficile d'en tirer des conclusions générales vu la taille de l'échantillon.

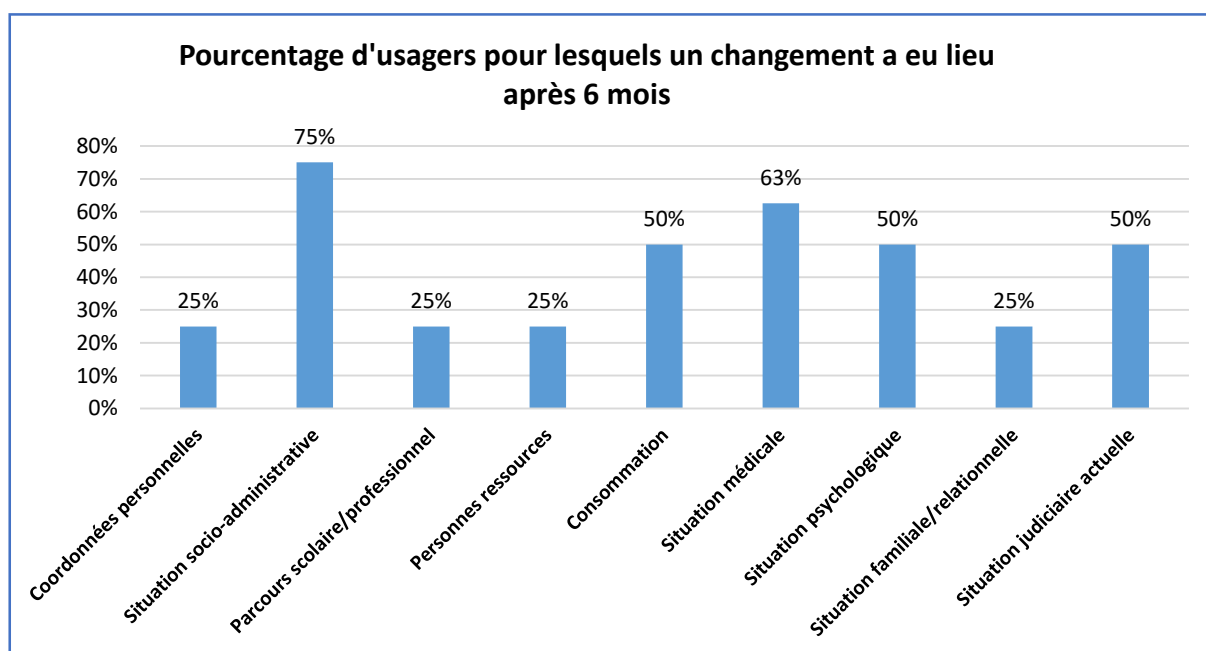
Nous pouvons toutefois relever que **comparativement à 2020**, au moment où l'utilisateur complète le premier questionnaire de satisfaction, on retrouve des **changements dans les mêmes catégories** à savoir :

- situation socio-administrative : 50% (contre 89% en 2020) ;
- consommation : 50% (contre 89% en 2020) ;
- situation médicale : 50% (contre 68% en 2020) ;
- situation psychologique : 100% (contre 58% en 2020).

Les explications à ces évolutions rejoignent celles déjà avancées en 2019 et en 2020. En effet, il y a une tendance chez les usagers du Réseau WaB à « tourner » de manière continue entre les différents services (membres du Réseau WaB ou non). Ils peuvent se retrouver dans des situations compliquées qui les amènent parfois à laisser se dégrader leur situation (administrative, sociale, médicale,...). Un travail de remise en ordre socio-administratif est donc souvent nécessaire. Il s'agit d'ailleurs de la base de tout travail social et il est très souvent indispensable avant de pouvoir entamer une trajectoire de soins.

De plus, les périodes de « va et vient » entre abstinence et consommation peuvent être nombreuses, ce qui explique les chiffres concernant les changements à ce niveau et aussi ceux de la situation médicale et psychologique vu qu'en général, en période de consommation, le traitement médical et le suivi psychologique ne sont pas toujours la priorité pour les usagers.

Concernant l'analyse des **changements positifs ou négatifs**, une comparaison avec les données 2020 semble difficile vu l'échantillon composé de deux questionnaires. Nous pouvons, toutefois, relever qu'au **niveau psychologique, les changements observés sont uniquement positifs**.



Après minimum 6 mois, nous observons **plus de 50% de changement dans 2 catégories** à savoir :

- situation socio-administrative : 75% (contre 57% en 2020)
- situation médicale : 63% (contre 48% en 2020)

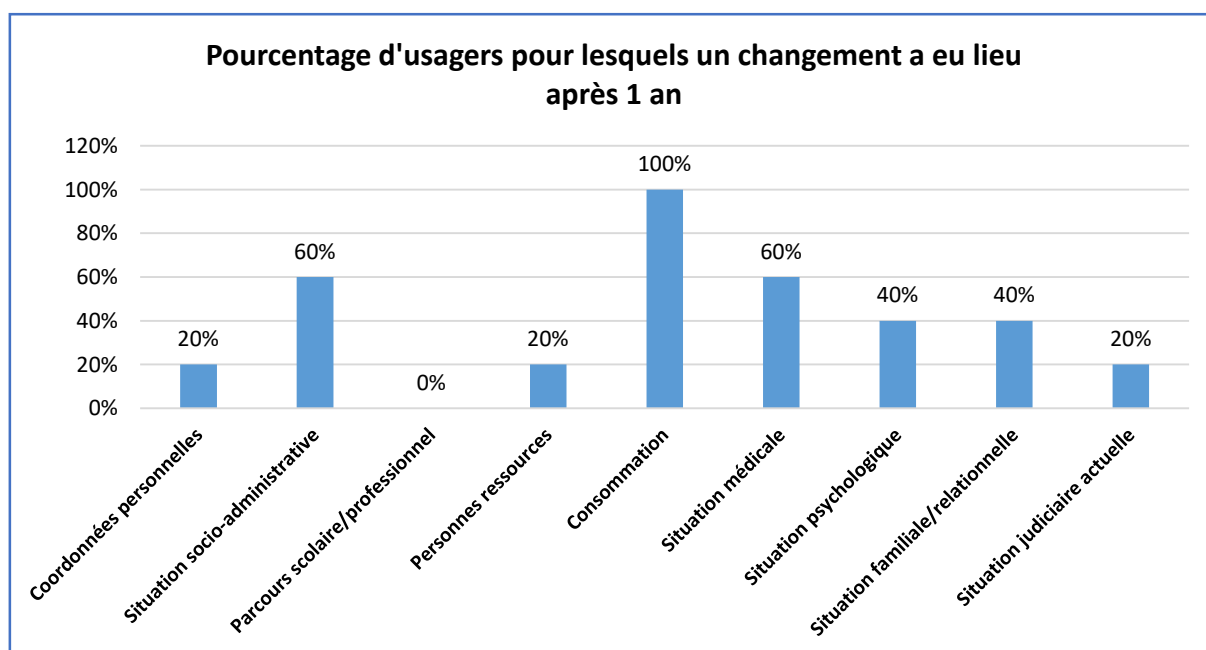
Par rapport à l'année passée, les résultats ne sont pas tout à fait identiques. En effet, si nous pouvons constater que la situation administrative continue à observer le plus de changement après 6 mois, c'est par contre, la situation médicale qui se retrouve en deuxième position alors qu'en 2020, il s'agissait de la consommation.

Analysons maintenant si les **changements dans les deux catégories mises en avant ci-dessus** (temps post 6 mois) sont **positifs, négatifs ou autant l'un que l'autre** :

- situation socio-administrative : au sein des changements constatés (voir graphique ci-dessus), 50% sont positifs et 50% ne sont ni positifs ni négatifs;
- situation médicale : pour cette rubrique, parmi les évolutions relevées, 80% d'entre elles ne sont ni positives ni négatives tandis que 20% d'entre elles sont négatives.

Pour ce qui est de la situation socio-administrative, le pourcentage de 50% d'évolution positive peut être expliqué par le fait, qu'après 6 mois de prise en charge par le réseau, l'utilisateur peut avoir été institutionnalisé et donc, avoir remis sa situation en ordre durant cette période. Quant aux résultats de 50% ni positif ni négatif, ils pourraient s'expliquer par l'impact du Covid19 (tout comme en 2020). En effet, en 2021, il n'a pas toujours été évident d'entreprendre et de mener à bien des démarches administratives (télétravail des employés, délai d'attente pour obtenir un rendez-vous,...). De plus, une modification d'adresse ou de carte d'identité sont bien des changements mais ne peuvent être considérés comme positifs ou négatifs.

Concernant la situation médicale, quand un changement est constaté (comme une adaptation de traitement par exemple), il est difficile de savoir s'il s'agit d'une évolution positive ou négative, ce qui peut expliquer les résultats obtenus.



Après minimum un an, les catégories concernées par les changements les plus probants sont :

- situation socio-administrative : 60% ;
- consommation : 100% ;
- situation médicale : 60%.

Notons qu'il n'est pas encore possible de comparer ces pourcentages avec ceux de l'année précédente vu que c'est la première fois qu'ils sont analysés.

Nous retrouvons les deux catégories pour lesquelles un changement est observé au temps post 6 mois et s'ajoute à celles-ci, la consommation avec un changement constaté dans 100% des situations après 1 an.

En ce qui concerne le **type de changement (positif, négatif, autant l'un que l'autre)**, nous pouvons mettre en avant ceci :

- situation socio-administrative : parmi les changements constatés, 67% sont négatifs ;
- consommation : pour cette rubrique, au sein des évolutions, 60% sont négatives ;
- situation médicale : dans cette catégorie, on constate 100% de changement positif.

A première vue, ces résultats ne semblent pas représentatifs du travail effectué par le Réseau WaB. Ceci dit, pour ce qui est de la situation socio-administrative, il est beaucoup plus rapide pour un usager de laisser celle-ci se dégrader que de la remettre en ordre. Cette hypothèse est encore plus probable lors que l'utilisateur est en période de consommation active.

Notons également que le réseau n'a pas de contrôle sur la consommation des usagers. En effet, l'impact du réseau est indépendant de l'évolution de la trajectoire de soins de chaque usager inclus (processus de changement de De Leon, Prochaska & DiClemente).

Relevons aussi que les usagers évalués au temps post 1 an, qui sont donc inclus dans le réseau depuis minimum 1 an et demi (vu que le temps 0 = 3 mois après l'inclusion), n'arrivent pas toujours à aller au bout du trajet de soins initialement proposé par le Réseau WaB. Ils continuent donc à tourner dans les institutions avec un risque potentiel de rechute.

En ce qui concerne la situation médicale, même si la consommation reste présente, la mise en place d'un traitement peut stabiliser et améliorer la situation d'un usager. De plus, l'institutionnalisation de celui-ci peut expliquer ce pourcentage car elle a souvent un impact positif sur sa santé. Notons encore que cette rubrique médicale ne concerne que 5 usagers inclus et qu'un changement (tous positifs) a eu lieu pour 3 d'entre eux.

Pour terminer, si nous **comparons les 3 temps de passation complétés en 2021**, nous pouvons facilement mettre en avant **3 catégories pour lesquelles des évolutions sont très souvent constatées**. Il s'agit de :

- La situation socio-administrative (50%, 75% et 60%) ;
- La consommation (50%, 50% et 100%) ;
- La situation médicale (50%, 62,5% et 60%).

Pour justifier cela, nous pouvons reprendre les arguments mis en avant ci-dessus pour le temps 0 à savoir :

- Des usagers qui « tournent » beaucoup dans les institutions et qui laissent souvent leur situation administrative se dégrader.
- Des périodes récurrentes de « va et vient » entre abstinence et consommation récurrentes.
- Une adaptation régulière nécessaire du traitement médical.

Enfin, nous voyons également que se détachent **2 catégories pour lesquelles il n'y a pas ou peu de changement** :

- Les coordonnées personnelles (0%, 25% et 20%) ;
- Le parcours scolaire et professionnel (0%, 25% et 0%).

Cela peut sembler logique car ce sont des rubriques qui sont « définies » avant l'inclusion dans le Réseau WaB et évoluent rarement au cours du parcours de soin. La formation ou l'emploi sont, de manière générale, des objectifs de réinsertion.

iii. Evaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soin des usagers inclus

En 2021, **16 questionnaires** (contre 9 en 2020) permettant d'évaluer l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers ont été complétés par les professionnels lors des concertations cliniques mensuelles (cf. **annexe 11**).

La **nouveauté** de cette année est la **passation de ces questionnaires à 2 temps distincts** :

- **Temps 0** : Une fois que le questionnaire de satisfaction de l'utilisateur et l'évolution de la trajectoire de soins individuelle sont complétés.
- **Post 1 an** : minimum 1 an après le temps 0.

Le nombre de questionnaires récoltés pour chacun des temps est le suivant :

- **Temps 0 : 7 questionnaires.**
- **Post 1 an : 9 questionnaires.**

Nous constatons donc une **augmentation du nombre de passations par rapport à 2020**, ce qui peut notamment s'expliquer par le lancement des questionnaires post 1 an. En effet, seuls 7 questionnaires ont été complétés au temps 0, ce qui peut notamment s'expliquer comme en 2020, par la diminution des passations des questionnaires de satisfaction des usagers inclus (nous y reviendrons dans le prochain chapitre).

Notons que l'année passée, nous avons mis en avant que l'organisation des concertations mensuelles en visioconférence n'avait probablement pas facilité la passation de ces questionnaires. En effet, tous les référents WaB n'étaient pas présents et le timing « serré » ne permettaient pas toujours de réaliser beaucoup d'évaluations. Nous pouvons donc estimer que la reprise partielle en présentiel a probablement été bénéfique pour la passation de ces évaluations.

Nous allons donc, pour chaque question posée, analyser séparément les 2 temps de passation et ensuite, les comparer.

➤ **Impact du travail du Réseau WaB sur la trajectoire de l'utilisateur inclus**

Pour cette catégorie, comme pour 2020, la **question** a été **posée de deux manières différentes** auprès des travailleurs de terrain. **La première sous forme de pourcentage et la deuxième via une échelle partant de « très négatif » à « très positif »**. Dans les deux cas, un commentaire a justifié la réponse donnée.

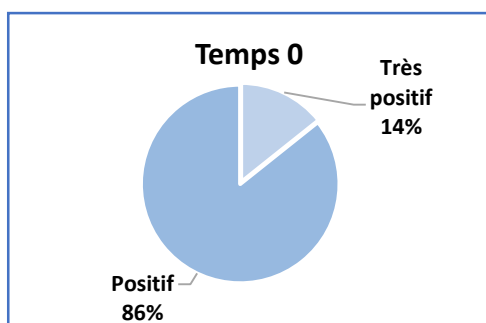
Pour interpréter cette analyse, il est important de garder en tête la différence entre :

- le travail mené par le Réseau WaB (élaboration de trajectoires de soins, propositions à l'utilisateur inclus,...) représenté par la question nécessitant une réponse sous forme de pourcentage.
ET
- l'impact sur le bénéficiaire (ce qu'il fait des propositions sur le réseau) représenté, quant à lui, par la question nécessitant une réponse via l'échelle de « très négatif » à « très positif ».

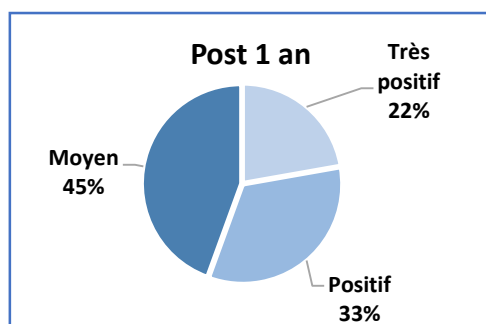
En effet, l'utilisateur reste libre d'accepter ou non l'aide proposée par le réseau. Le Réseau WaB n'a donc pas de prise ni contrôle sur l'impact positif ou négatif vis-à-vis de l'utilisateur.

En ce qui concerne la première partie, pour le **temps 0**, on arrive à une moyenne de **85% d'impact** (contre 88% en 2020) du travail du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur. Pour le **temps post 1 an**, nous sommes en moyenne à **58% d'impact**.

Au temps 0, l'impact est donc relativement stable par rapport à l'année précédente. Si on compare les résultats obtenus aux 2 temps, nous observons une **diminution de l'impact** puisque nous passons de 85% à 58%.



En ce qui concerne la deuxième partie sous forme d'échelle, on constate que dans une majorité des situations, que ce soit au **temps 0** (100% contre 89% en 2020) ou **post 1 an** (55%), les professionnels estiment que le Réseau WaB a eu un **impact positif voire très positif** sur la trajectoire de soins de l'utilisateur.



Tout comme pour le paragraphe précédent, une **diminution de pourcentage est observée entre le temps 0 (100%) et le temps post 1 an (55%)**.

Notons encore que, tout comme pour l'année précédente, il n'y a eu aucun impact négatif ou très négatif mentionné parmi les 16 questionnaires complétés en 2021.

Pour ces deux premières questions, **l'impact du Réseau WaB est évalué de manière positive par les professionnels concernés mais nous observons une diminution de l'impact entre les 2 temps de passation.**

Ce constat peut s'expliquer de plusieurs manières :

- L'impact (travail mené et impact sur l'utilisateur) est plus important au début de la prise en charge, lors de l'inclusion de l'utilisateur dans le réseau. En effet, la plupart des usagers inclus qui sont toujours présents dans la file active au temps post 1 an ne vont généralement pas bien. Ils ne parviennent pas à aller au bout d'une trajectoire de soins, tournent dans les institutions et sont donc moins impactés par le réseau qu'au début de leur prise en charge. Avec le temps, dans certains cas, le Réseau WaB peut jouer plutôt un rôle de filet de sécurité.
- Le processus de changement de G. De Leon montre que l'utilisateur peut être impacté différemment en fonction du stade de changement dans lequel il se trouve.
- Rappelons également qu'au temps post 1 an, nous ne parlons que de 9 usagers évalués par les professionnels.

Pour les **3 prochaines rubriques** (capacité d'autonomie, d'abstinence et d'insertion de l'utilisateur), tout comme en 2019 et en 2020, les **réponses ont été analysées en fonction de l'endroit où l'utilisateur se trouve au moment où les travailleurs de terrain complètent l'évaluation entre professionnels**. En effet, nous sommes partis du postulat que ces différentes catégories donneraient des résultats différents en fonction de l'étape du processus de rétablissement dans lequel se trouve l'utilisateur (cf. Georges De Leon ; Prochaska & DiClemente). Il pourrait, par exemple, y avoir des différences entre l'utilisateur qui est en rue ou en centre de crise et celui qui se trouve en centre de postcure ou en appartement. A noter que les institutions dans lesquelles se trouvent les usagers ne font pas forcément partie du Réseau WaB.

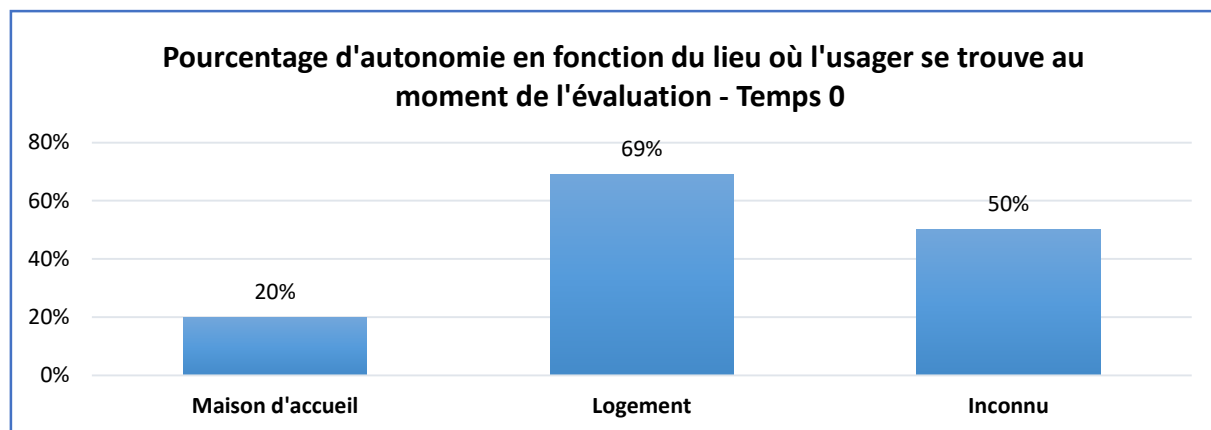
Les différentes catégories sont les suivantes :

Catégories	Temps 0	Temps post 1 an
Rue	0 (1 en 2020)	2
Centre de crise	0 (1 en 2020)	1
Maison d'accueil	1 (1 en 2020)	1
Centre de cure	0 (2 en 2020)	1
Centre de postcure	0 (2 en 2020)	1
Prison	0 (0 en 2020)	1
Logement (individuel, chez un proche, colocation, supervisé)	5 (2 en 2020)	0
Inconnu	1 (0 en 2020)	2

➤ Capacité d'autonomie de l'utilisateur

Il est intéressant de commencer par définir ce que l'on entend par autonomie. Selon le dictionnaire, *l'autonomie désigne la capacité d'un individu à se gouverner soi-même, selon ses propres règles.*

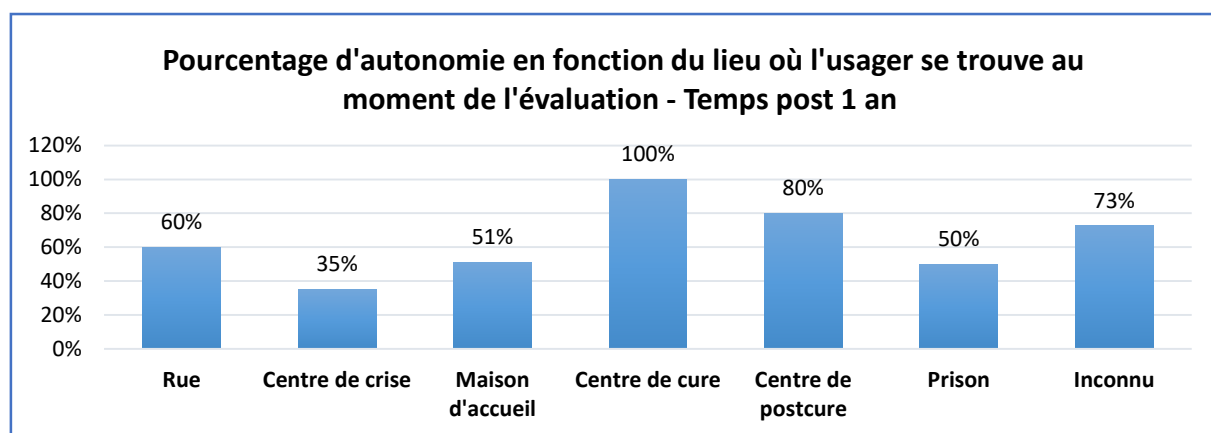
Temps 0



Exemple : « Les utilisateurs en logement, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme autonomes à 69% ».

Les résultats semblent stables comparativement à 2020 (20% pour maison d'accueil et 65% pour logement).

Temps post 1 an



Exemple : « Les utilisateurs en centre de crise, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme autonomes à 35% ».

Pour les catégories « rue », « centre de cure », « centre de postcure » et « prison », un seul questionnaire a été complété pour chacune des quatre. On peut donc considérer que les résultats correspondants ne sont pas forcément représentatifs de la réalité. On relève une nette diminution pour le centre de crise (80% en 2020). Elle peut être expliquée par le fait que le résultat de 2020 était tiré d'un seul questionnaire.

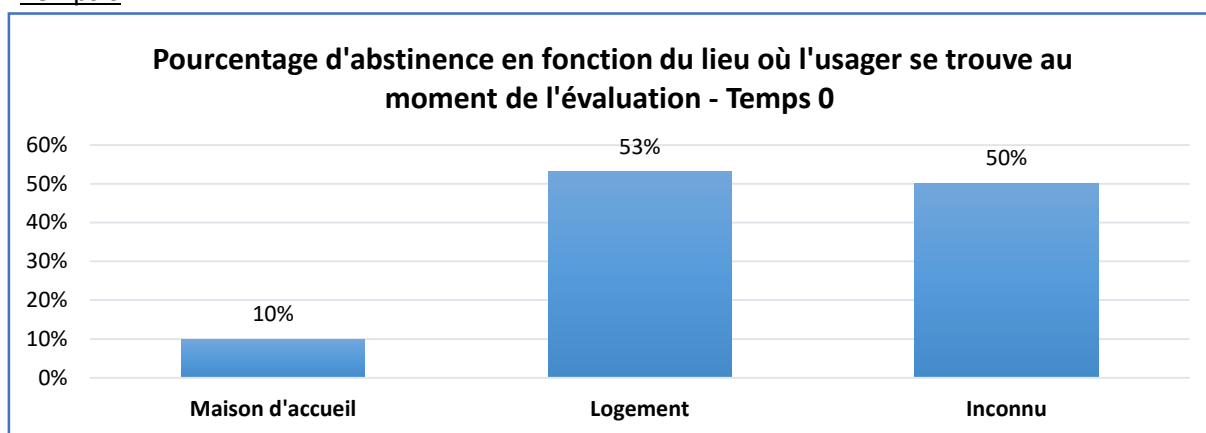
Comparativement au temps 0, on voit apparaître une **augmentation de 31% pour les maisons d'accueil**.

Les commentaires des référents WaB pour cette rubrique sont très variables d'un usager à l'autre même s'ils sont dans le même type de structure, ce qui ne correspond pas aux observations faites en 2020. Nous pouvons notamment relever que certains ont une bonne autonomie dès le départ et se débrouillent seuls là où d'autres ont tendance à se reposer sur le réseau ou sur leur entourage. D'autres encore ont clairement besoin d'un accompagnement constant pour avancer dans leur situation.

➤ Capacité d'abstinence de l'usager

Commençons également par donner la définition de la notion d'abstinence. Selon le dictionnaire, *l'abstinence désigne un renoncement volontaire et durable de toute consommation de produits afin d'éliminer les problèmes liés à la dépendance.*

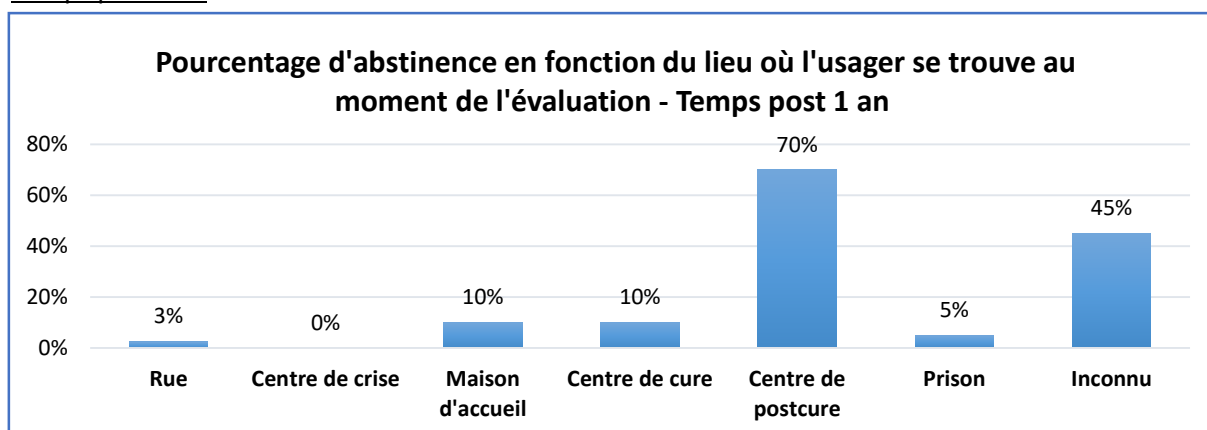
Temps 0



Exemple : « Les usagers en logement, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme abstinentes à 53% ».

Comparativement à 2020, on observe une **augmentation concernant le logement (40%)**. Pour la catégorie « maison d'accueil », seul un questionnaire a été récolté. Il n'est donc pas représentatif de comparer ce résultat avec l'année précédente.

Temps post 1 an



Exemple : « Les usagers en rue, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme abstinentes à 3% ».

Les résultats de cette rubrique sont assez logiques puisque la capacité d'abstinence pour les usagers en rue, en centre de crise ou en centre de cure est assez faible voire nulle, comme en 2020 d'ailleurs. A l'inverse, en postcure, la capacité d'abstinence est plus élevée puisqu'elle est de 70% (contre 65% en 2020).

Comparativement à l'année passée, le changement le plus marqué se situe au niveau des maisons d'accueil avec 10% contre 60% en 2020. Il est à noter que le résultat de 2021 se base sur un seul questionnaire mais rencontre tout de même celui de 2019 (10%). Une hypothèse d'explication serait l'impact du déconfinement en 2021.

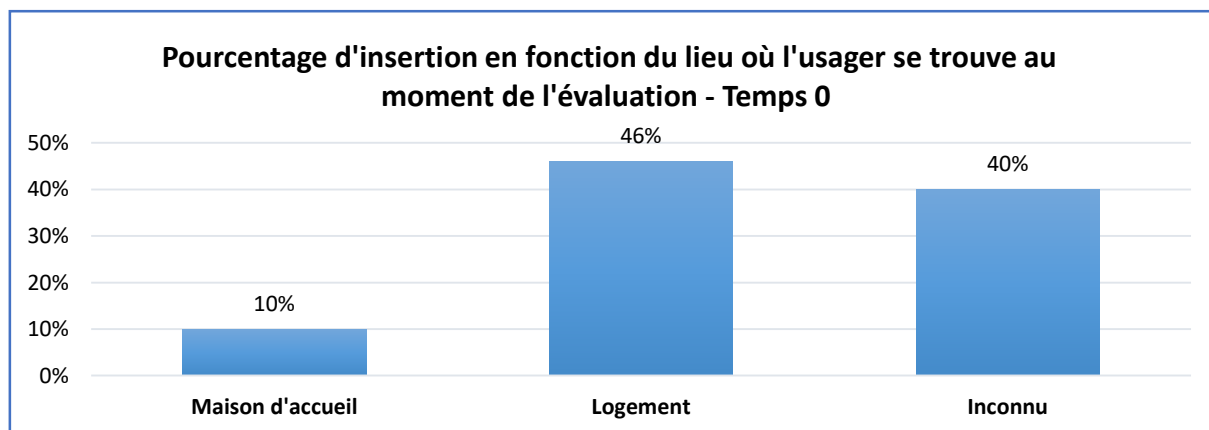
La seule comparaison possible entre les deux passations concerne les maisons d'accueil où nous observons un résultat identique pour chacun des temps.

Au niveau des commentaires des professionnels, ce qui ressort le plus souvent c'est que le cadre peut aider au maintien de l'abstinence mais n'est pas toujours suffisant. Comme en 2020, les risques de rechute semblent bien présents à la sortie des diverses structures. De plus, certains usagers essayent de rester dans une gestion de leur consommation, ce qui fonctionne parfois mais pas toujours à long terme. Un nouveau constat de 2021 est malheureusement la mise en avant de l'échec de l'abstinence pour les usagers étant depuis de nombreuses années dans la consommation. Pour terminer, il semblerait que l'impact du Covid19 ait été important. En effet, les professionnels ont observé que davantage d'usagers se montrent résignés ou moins motivés quant à un espoir de rétablissement.

➤ Capacité d'insertion de l'usager

Selon le dictionnaire, l'insertion désigne le processus permettant l'intégration d'un individu au sein du système socio-économique par l'appropriation des normes et règles de ce système.

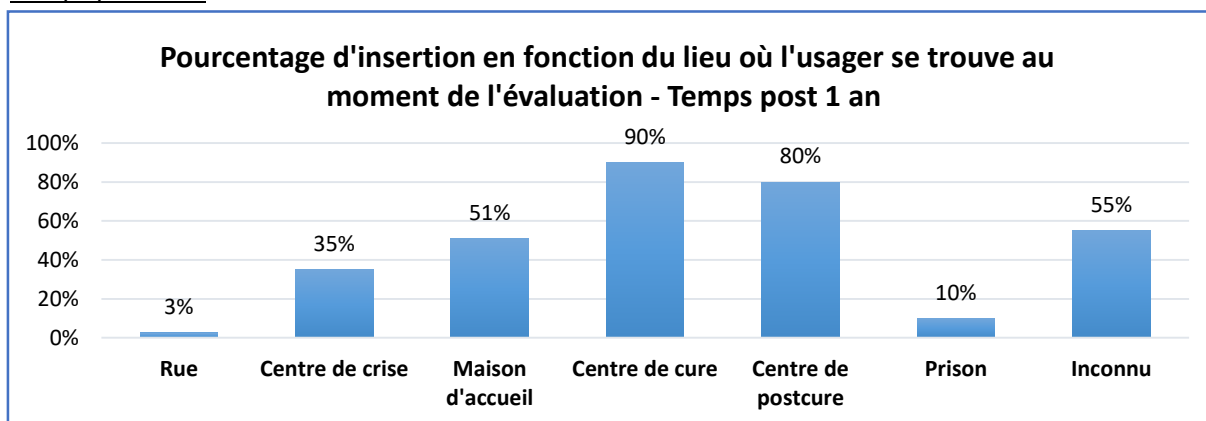
Temps 0



Exemple : « Les usagers en maisons d'accueil, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme capables d'insertion à 10% ».

Comme en 2020, la capacité d'insertion dans la société est plus présente pour les usagers se trouvant en logement : 46% (contre 65% en 2020 et 59% en 2019). On peut donc y voir une certaine logique vu que ces personnes ont suivi un processus avec comme but final de se réinsérer dans la société.

Temps post 1 an



Exemple : « Les usagers en rue, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme capables d'insertion à 3% ».

Au temps post 1 an, on peut observer les **mêmes résultats qu'au temps 0** en ce qui concerne les **centres de postcure**. Comparativement à 2020, on observe une **augmentation pour les centres de cure** (90% contre 40% en 2020). Cependant, restons prudents sur la représentativité de ce résultat car il découle d'un **unique questionnaire**.

Dans cette catégorie également, les commentaires des professionnels sont très différents d'un usager à l'autre. Le lien avec les types de structures dans lesquelles se trouvent les usagers est moins marqué qu'en 2020. Parfois, malgré une volonté bien présente des usagers, les objectifs fixés en termes d'insertion ne sont pas atteints. Cette année, il a entre autres été relevé que certains usagers se mettaient volontairement en échec, étaient dépendants institutionnellement ou en marge de la société. D'autres, par contre, sont capables de se prendre en charge seuls et de se réinsérer petit à petit dans la société, même si une rechute ne peut jamais être exclue.

➤ **Intérêt/pertinence que l'utilisateur soit inclus dans le Réseau WaB**

Pour terminer, il a été demandé aux intervenants de terrain d'essayer de noter l'intérêt et la pertinence que l'utilisateur fasse actuellement partie du Réseau WaB.

La **moyenne obtenue concernant les usagers évalués par les professionnels est de 85% au temps 0** (contre 89% en 2020) **et 84% après minimum 1 an**.

Ce **chiffre** semble très **parlant** de lui-même et nous pouvons surtout constater qu'il est **stable que ce soit d'une année à l'autre ou aux différents temps de passation**.

En ce qui concerne les commentaires mis en avant par les professionnels, ils sont comparables à ceux de 2019 et 2020 puisqu'il en ressort qu'il n'y a pas de doute sur la pertinence de laisser une personne dans le Réseau WaB. En effet, le maintien des usagers en fin de parcours au sein du réseau permet de les suivre et d'intervenir rapidement en cas de rechute ou autres problèmes. Il est également rassurant pour l'utilisateur de savoir qu'il continue à être suivi, il sait de ce fait à qui s'adresser s'il rencontre des difficultés. Cela permet de garder un lien. De plus, pour les usagers qui sont en début de parcours ou qui ne sont pas encore prêts à l'entamer, il y a là aussi un intérêt à les garder inclus pour continuer à créer une accroche et pour travailler la mise en place d'une trajectoire de soins. Toutefois, il est également important de rester attentif à ce que certains bénéficiaires ne satureront pas le réseau avec leurs multiples demandes pour éviter un épuisement des membres du Réseau WaB.

c. Conclusion

Les données des concertations cliniques nous permettent de conclure que, comme en 2020, malgré la pandémie Covid19, les partenaires du Réseau WaB ont continué à se mobiliser afin que le réseau perdure permettant ainsi de prendre en charge de nouveaux usagers tout en continuant le suivi de ceux déjà inclus (632 depuis la création du Réseau WaB). Nous pouvons également mettre en avant que les liens qu'entretiennent les référents WaB entre eux permettent une qualité de prise en charge efficace car, malgré la crise sanitaire et le ralentissement du fonctionnement de certaines institutions, des trajets de soins ont continué à être proposés aux usagers inclus. Enfin, rappelons que la qualité du processus (concertation clinique) est prouvée car le Réseau WaB et son outil innovant ont souvent été cités et validés comme bonne pratique.

Grâce à l'évaluation de l'évolution de la trajectoire de soins des usagers inclus, en cours depuis trois ans, nous pouvons actuellement comparer trois temps de passation. Nous avons également continué, comme en 2020, à observer si les changements dans les différentes catégories étaient positifs ou négatifs. Ceci permet notamment d'avoir une vision davantage claire et précise de l'évolution de la trajectoire des usagers propre à chaque rubrique définie. Cette année, nous pouvons constater que les résultats obtenus au niveau de ces changements (positifs ou négatifs) ont été perturbés par la crise sanitaire. C'est notamment le cas pour la situation socio-administrative générale où les modifications du fonctionnement de certains services (mise en place du télétravail, prise de contact uniquement possible par mail ou téléphone, délai important pour obtenir un rendez-vous) ont eu un impact sur la remise en ordre des usagers. Nous pouvons également relever que la consommation et la situation médicale ont également fait l'objet d'évolutions diverses même s'il est évident que le Réseau WaB a peu d'influence sur les choix et la motivation des usagers que ce soit pour rester abstinent ou pour mettre en place un traitement. Dans tous ces cas, nous pouvons considérer que la qualité de la prise en charge du Réseau WaB est effective car celui-ci reste toujours présent que ce soit pour encadrer l'utilisateur inclus dans sa remise en ordre administrative ou pour lui proposer de nouvelles trajectoires de soins s'il est à nouveau preneur.

Il est intéressant de relever que ce questionnaire poursuit davantage l'objectif d'un état des lieux que d'une recherche d'amélioration. En effet, il n'est pas aisé de trouver des actions correctrices à ce niveau mais le Réseau WaB continue sa réflexion. Rappelons également qu'outre un souci d'évaluation, ce document a une utilité collective pour la qualité de la prise en charge du Réseau WaB. En effet, il permet de mettre régulièrement à jour la base de données du réseau. Il est d'ailleurs demandé à chaque professionnel qui complète ce questionnaire de donner son « impression générale » sur l'évolution de l'utilisateur. Chaque travailleur peut, via le programme informatique, prendre connaissance de celle-ci s'il est amené à prendre en charge l'utilisateur concerné.

Concernant l'évaluation de l'impact du Réseau WaB, entre professionnels concernés, sur la trajectoire de soins des usagers inclus, la nouveauté en 2021 est la passation de ce questionnaire à 2 temps distincts (temps 0 et post 1 an) permettant d'avoir un point de comparaison en termes d'analyse. Comme en 2020, l'impact du Réseau WaB sur les trajectoires de soins et la pertinence que l'utilisateur soit inclus dans le réseau ont été évalués de manière positive par les professionnels concernés. Ces tendances mettent en avant une bonne qualité de la prise en charge du réseau. Concernant la capacité d'abstinence, l'échec de cette dernière pour les usagers consommant depuis de nombreuses années a été mis en évidence. Ce dernier constat pourrait s'expliquer par le contexte de vie actuel suite la crise sanitaire ayant probablement un impact négatif sur les motivations des bénéficiaires du réseau.

En bref, la qualité de la prise en charge du Réseau WaB a encore été impactée cette année par la situation sanitaire. Il sera donc important de continuer ce processus d'évaluation tout au long de l'année 2022 pour observer l'évolution des tendances.

3. Evaluation de la satisfaction des usagers et des professionnels du Réseau WaB

a. Usagers

i. Présentation

Commençons par mettre en avant les moyens de communication existants pour faire connaître le Réseau WaB auprès des usagers. Tout d'abord, chaque travailleur des institutions partenaires est susceptible de pouvoir expliquer à un usager en quoi consiste le Réseau WaB, d'autant plus si ce dernier est pressenti pour y être inclus. Ensuite, plusieurs outils ont été créés pour faciliter cette communication autour du réseau dont le folder et le consentement informé. La passation des évaluations est également le moment de rappeler à l'utilisateur l'existence et le fonctionnement du Réseau WaB. Pour finir, un site internet (www.reseauwab.be) est à disposition.

Comme expliqué dans la première partie « **présentation préalable du réseau** », l'inclusion d'un usager n'est pas volontaire, elle est effectuée à l'initiative d'un travailleur de terrain. Les usagers peuvent être inclus selon différents critères définis en collaboration avec les référents WaB. Ils ont évolué dans le temps et actuellement, ils sont au nombre de sept :

- Le manque de ressource au niveau local.
- L'épuisement des ressources au niveau local.
- L'épuisement des ressources au niveau de l'institution incluant l'utilisateur.
- Le souhait pour l'utilisateur de changer de zone géographique.
- L'accompagnement du trajet de soins demandé par l'utilisateur (trajet de soin en partie amorcé,...)
- L'accompagnement du trajet de soins demandé par le professionnel (besoin d'un avis, d'un bilan (neuro-psychiatrique,...)).
- L'urgence de la prise en charge.

Il est également possible pour un professionnel d'inclure un usager dans le Réseau WaB pour tout autre motif qui lui semblerait opportun.

Par contre, il n'existe pas de critères d'exclusion. Une fois que l'utilisateur est inclus dans le Réseau WaB, il y reste (sauf si lui-même décide de se retirer du réseau en signant l'annulation du consentement informé). Si l'utilisateur ne donne plus de nouvelles ou se réinsère, il est alors mis dans un listing différent de la file active nommé listing « dormant ». Si un professionnel a, à nouveau, des nouvelles de l'utilisateur en question, il est alors remis dans la liste active.

Dans le fonctionnement du Réseau WaB, même si l'utilisateur est bien évidemment à la base du projet, il n'est pas prévu que celui-ci participe aux concertations cliniques. Toutefois, il peut transmettre, par l'intermédiaire du professionnel qui l'inclut, ses préférences en termes de trajectoires de soins. Il est important de savoir que celui-ci est toujours libre d'accepter ou non la trajectoire de soins élaborée par les référents WaB, d'autres trajectoires de soins pouvant être envisagées lors d'une concertation ultérieure.

Comme mis en avant dans le point « **Historique de l'évaluation** », depuis la création du Réseau WaB, plusieurs tentatives de mesures de la satisfaction des usagers inclus ont eu lieu (décembre 2010, février 2012, 2015 et 2018) avec un résultat parfois mitigé. Mais ces dernières années, il y a eu une réelle volonté d'intensifier la mission d'évaluation du Réseau WaB avec, entre autres, l'engagement en juillet 2019 d'une chargée de missions à mi-temps.

Depuis début 2019, un nouveau [questionnaire de satisfaction](#) (cf. [annexe 9](#)) est soumis aux usagers inclus dans le Réseau WaB. L'objectif de cette évaluation est double et consiste à :

- Améliorer la prise en charge personnelle au sein du Réseau WaB ;
- Améliorer les trajets de soins mis en place lors de concertations cliniques entre les partenaires du Réseau WaB.

Il a été décidé de sélectionner les usagers devant compléter ce questionnaire en fonction de certains critères :

- Être inclus dans le Réseau WaB depuis minimum 3 mois.
- Avoir des nouvelles de l'utilisateur via une institution partenaire à savoir qu'il passe dans une de ces institutions ou qu'il y soit pris en charge.

La raison du premier critère est d'avoir un recul de quelques mois sur la trajectoire de soins mise en place et son efficacité. En ce qui concerne le deuxième critère, il semble évident car sans nouvelle de l'utilisateur, il est impossible de lui faire compléter le questionnaire de satisfaction.

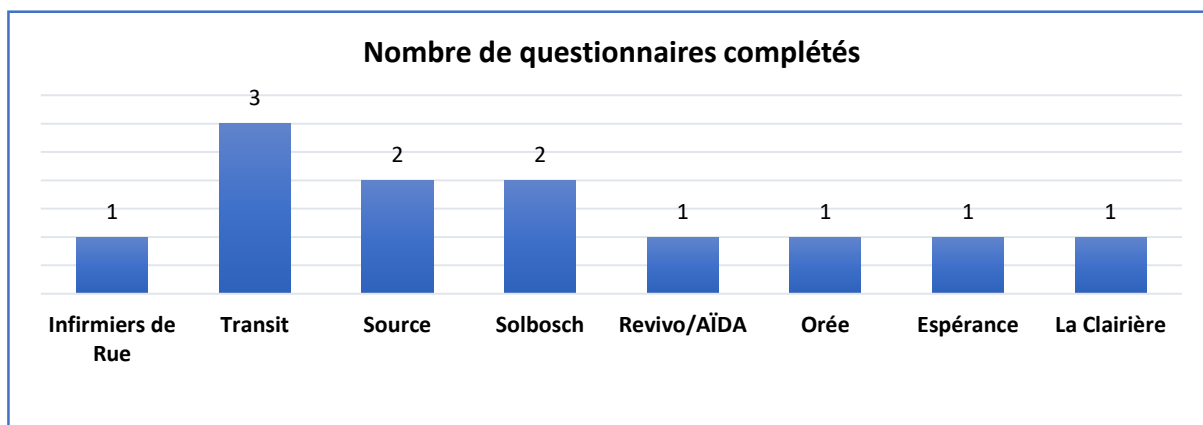
Notons que depuis début 2020, il est également demandé à l'utilisateur ayant complété un premier questionnaire d'en compléter un tous les six mois (pour autant que le réseau ait toujours de ses nouvelles), le but étant de voir si une évolution peut être constatée ou non.

ii. [Tendances 2021](#)

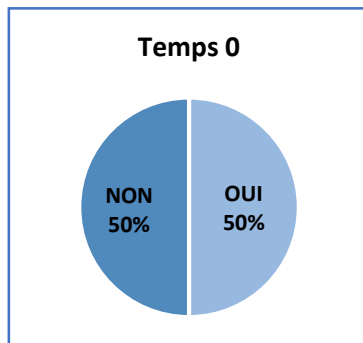
En 2021, **12** questionnaires de satisfaction (cf. [annexe 9](#)) ont été complétés par les usagers inclus : **2** au temps 0 (contre 19 en 2020), **8** au temps post 6 mois (contre 23 en 2020) et **2** au temps post 1 an (contre 0 en 2020). Il est important de préciser que **ce ne sont pas les mêmes usagers** qui ont rempli les questionnaires aux 3 moments analysés ci-dessous.

Au vu du peu de questionnaires récoltés aux temps 0 et post 1 an, nous aurions pu ne pas les analyser. Cependant, nous avons trouvé intéressant de le faire pour avoir un point de comparaison même s'il faut rester prudent quant à l'interprétation des résultats.

Il nous semble intéressant de mettre en avant l'institution dans laquelle se trouvait l'utilisateur au moment où il a rempli le questionnaire de satisfaction que ce soit au temps 0, post 6 mois ou post 1 an.



1. « Je sais que je suis inclus dans le Réseau WaB »



Au temps 0, on remarque que **50% des usagers interrogés ne se rappellent plus faire partie du Réseau WaB** (contre 5% en 2020 et 11% en 2019). Restons prudents quant à la représentativité de ce résultat car l'échantillon ne comprend que deux usagers inclus dans le Réseau WaB.

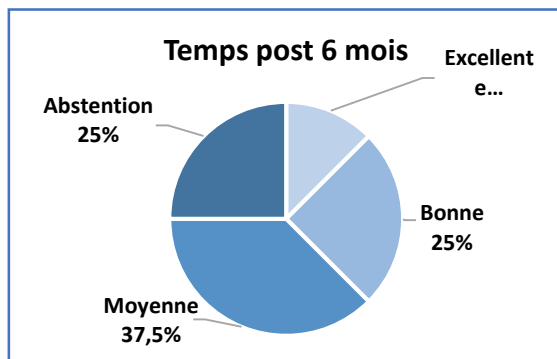
La passation de ces questionnaires de satisfaction est l'occasion de rappeler, même aux usagers qui savent qu'ils en font partie, ce qu'est le Réseau WaB, en quoi consiste son rôle et sa mission ainsi que le fait qu'un consentement éclairé a été signé de leur main mais qu'ils peuvent à tout moment l'annuler et donc, se retirer du Réseau WaB.

Au temps post 6 mois, nous observons que **87,5% des usagers savent qu'ils font partie du Réseau WaB** (contre 100% en 2020).

Au temps post 1 an, nous observons que **100% des usagers savent qu'ils font partie du Réseau WaB** (+ 50 % qu'au temps 0 et + 12,5% qu'au temps post 6 mois) ce qui confirme, tout comme pour l'année 2020, l'intérêt de passer ce questionnaire à plusieurs temps de la prise en charge.

2. « Je pense que la qualité de l'aide reçue dans le Réseau WaB a été... » :

Au temps 0, on constate que **50%** (contre 84% en 2020 et 64% en 2019) des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **trouvent que la qualité de l'aide reçue par le Réseau WaB est bonne voire excellente**. Ce résultat doit, à nouveau, être interprété avec prudence car seul un des deux usagers a répondu à la question.



Au temps post 6 mois, nous observons que **37,5%** des usagers (contre 65% en 2020) ayant complété le questionnaire de satisfaction **trouvent que la qualité de l'aide reçue par le Réseau WaB est bonne voire excellente**. Nous observons **25% d'abstinence** (contre 13% en 2020).

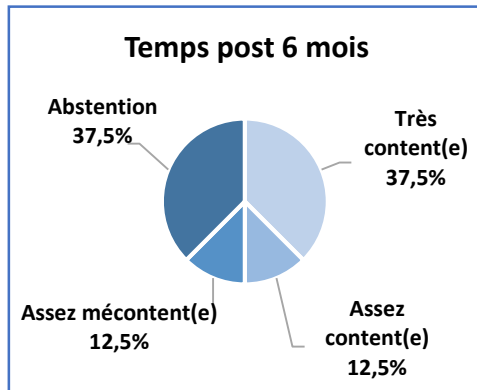
Ils expliquent qu'ils ont des outils, qu'ils peuvent faire appel au réseau en cas de besoin et que le partage d'informations entre professionnels est bénéfique pour leurs trajectoires de soins. 37,5% des usagers (contre 22%) trouvent que celle-ci est moyenne en faisant le lien, notamment, avec leurs expériences antérieures.

Au temps post 1 an, nous observons que **100%** des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **trouvent que la qualité de l'aide reçue par le Réseau WaB est bonne voire excellente** ce qui confirme à la fois l'intérêt de passer ce questionnaire à plusieurs temps de la prise en charge et l'impact du Réseau WaB sur le long terme.

Nous pouvons donc affirmer que, pour les trois temps de passation, **aucune réponse négative** n'a été donnée par les usagers.

3. « Par rapport à l'aide apportée par le Réseau WaB en général, je suis... » :

Pour cette question-ci aussi, au temps 0, **50%** des usagers questionnés **semblent très contents de l'aide apportée par le Réseau WaB** (contre 43% en 2020 et 17% en 2019). On relève, toujours, une abstention de 50% car l'utilisateur en question n'était pas au courant qu'il faisait partie du Réseau WaB.



Au temps post 6 mois, nous observons que **37%** (contre 26% en 2020) des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **sont très contents de l'aide apportée par le Réseau WaB**. Nous observons également **37,5% d'abstention** (contre 13% en 2020), 12,5% sont assez contents et 12,5% sont assez mécontents.

Au temps post 1 an, nous observons que **100%** des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **sont (très) contents de l'aide apportée par le Réseau WaB**.

Voici quelques explications, pour les trois temps de passation :

« Très content » :

- « *Malgré mes angoisses par rapport au Covid19, tout a avancé presque normalement* ».
- « *Ce réseau me donne ce dont j'ai besoin, on m'écoute* ».
- « *Cela m'aide à avoir un suivi plus facile* ».
- « *J'ai été aidé dans mon parcours* ».

« Assez content » :

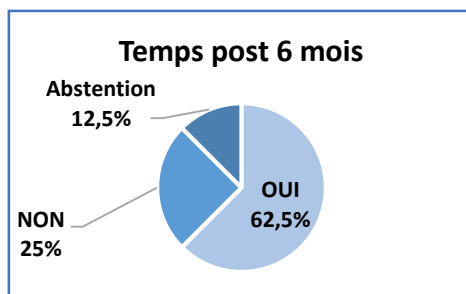
- « *Je pense avoir été compris quand j'ai expliqué ma détresse* ».
- « *Je ne suis pas assez conscient du réseau et de l'aide qu'on peut m'apporter* ».

« Assez mécontent » :

- « *Je ne sais pas quand votre accompagnement est mis en place* ».

4. « En cas d'échec, je serais preneur d'une nouvelle trajectoire de soins proposée par le Réseau WaB » :

Au temps 0, **100%** des usagers interrogés (contre 90% en 2020 et 89% en 2019) **seraient preneurs que le Réseau WaB leur propose une nouvelle trajectoire de soins en cas d'échec**.

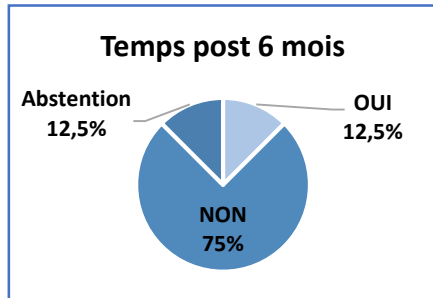


Au temps post 6 mois, nous observons que **62,5%** (contre 74% en 2020) **seraient preneurs** que le Réseau WaB leur propose une nouvelle trajectoire de soins en cas d'échec. **Seuls 25%** (contre 17% en 2020) **ne seraient pas preneurs** et 12,5% (contre 9% en 2020) se sont abstenus de répondre à la question.

Au temps post 1 an, nous observons que **100%** des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **seraient preneurs que le Réseau WaB leur propose une nouvelle trajectoire de soins en cas d'échec**.

5. « J'ai déjà parlé à une de mes connaissances du Réseau WaB » :

A cette question, les chiffres mis en avant ne correspondent pas à ceux de l'année passée. En effet, au temps 0, **100%** (contre 42% en 2020 et 55% en 2019) **n'ont jamais parlé du Réseau WaB à une connaissance**. Rappelons que cette analyse ne porte que sur deux questionnaires et n'est donc peut-être pas représentative de la réalité.



Au temps post 6 mois, nous observons que la tendance relevée au temps 0 s'affirme. En effet, **75%** des usagers interrogés **n'ont jamais parlé du Réseau WaB** contre 12,5% qui l'ont fait et 12% d'abstention.

Au temps post 1 an, nous observons un **50-50**. Ce résultat est à interpréter avec prudence car seuls deux usagers ont été interrogés.

Les raisons de leurs choix, aux trois moments de passation, sont :

« Oui » :

- « Lors d'une discussion, je me suis rendu compte que d'autres personnes de mon entourage font également partie du Réseau WaB ».
- « Pour expliquer le soutien et l'aide qu'on m'apporte ».

« Non » :

- « Je n'y ai pas pensé et mes contacts sont réduits pour l'instant ».
- « Je n'étais pas au courant que j'étais inclus dans le Réseau WaB ».
- « C'est privé ».
- « On ne m'a jamais posé la question. De plus, je reste pudique avec mon entourage ».
- « Je ne me sens pas assez impliqué que pour en parler autour de moi ».

iii. Conclusion

Concernant la satisfaction des usagers inclus dans le Réseau WaB, le rappel sur le fonctionnement du Réseau WaB, effectué par les référents lors de la passation semble porter ses fruits. En effet, à la question « je sais que je suis inclus dans le Réseau WaB », nous constatons une augmentation du pourcentage positif au fur et à mesure des différents temps de passation.

En ce qui concerne la question « j'ai déjà parlé à une de mes connaissances du Réseau WaB », une possible explication aux résultats obtenus serait, à nouveau, l'impact de la crise sanitaire. En effet, les usagers, ayant moins de contact vers l'extérieur, ont probablement eu moins de possibilités de parler du réseau à leur entourage.

Pour terminer, les données 2021 (comme celles de 2020) nous permettent de conclure que ceux-ci sont majoritairement très / assez contents de la qualité de l'aide apportée par le Réseau WaB. En effet, nous constatons que plus de la moitié des usagers questionnés seraient preneurs d'une nouvelle trajectoire de soins proposée par le réseau. Ceci prouve, à nouveau, le bien-fondé et l'intérêt du Réseau WaB.

b. Professionnels

i. Présentation

Il existe également plusieurs moyens de communication pour faire connaître le Réseau WaB auprès des professionnels. Tout d'abord, des événements, journées d'études et présentations dans différentes institutions sont régulièrement organisées. Il est aussi envisageable pour tout travailleur/service/institution de demander à participer en tant qu'observateur à une concertation clinique du réseau pour bien en saisir le fonctionnement. De plus, plusieurs outils ont été créés pour faciliter la communication autour du Réseau WaB : folder, guide du Réseau WaB, cadastre des institutions partenaires et un site internet (www.reseauwab.be).

Les référents WaB, membres du groupe de terrain, sont à la base de la création du Réseau WaB. Il s'agit de l'approche bottom up, réseau construit par et pour les intervenants de terrain. Tout ce qui concerne la construction et le fonctionnement du réseau est réalisé avec la collaboration du groupe de terrain et ensuite avalisé ou non par le comité de direction.

Les membres du groupe de terrain sont rémunérés par leurs institutions respectives lorsqu'ils participent aux concertations mensuelles. Aucune indemnité pour les professionnels n'est prévue par les subsides alloués au Réseau WaB.

Comme détaillé dans la partie « **Historique de l'évaluation** », des mesures de la satisfaction des professionnels ont déjà été réalisées (en 2009 et février 2012) et le sont encore actuellement même si une période creuse a pu être constatée entre 2012 et 2019.

Tout comme pour la satisfaction des usagers, il y a eu, ces dernières années, une réelle volonté d'intensifier la mission d'évaluation du Réseau WaB.

En 2019 et 2020, plusieurs questionnaires de satisfaction à destination des professionnels ont été élaborés et sont donc régulièrement complétés par les travailleurs concernés. Il s'agit du :

- Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement, à l'animation des concertations cliniques mensuelles et au fonctionnement général du Réseau WaB. Ce questionnaire est complété par les membres du groupe de terrain en fin d'année (cf. **annexe 3**) ;
- Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes extérieures au groupe de terrain participant à une concertation clinique (créé en 2020) (cf. **annexe 6**) ;
- Questionnaire de satisfaction relatif aux immersions qui est complété par les travailleurs (membres du groupe de terrain ou leurs collègues voire même leurs stagiaires) participant à une immersion inter-institutionnelle via le Réseau WaB (cf. **annexe 7**) ;
- Questionnaire concernant la satisfaction d'un événement (interne ou externe) organisé par le Réseau WaB et soumis à l'ensemble des participants (cf. **annexe 8**) ;

En 2021, 2 nouveaux questionnaires ont vu le jour :

- Questionnaire pour les membres structurels du Réseau WaB ayant peu/pas participé aux concertations cliniques mensuelles 2021 (cf. **annexe 4**) ;
- Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction (cf. **annexe 5**).

ii. Tendances 2021

Pour commencer, comme en 2020, nous allons analyser les données récoltées à l'aide du questionnaire de satisfaction des référents WaB concernant les concertations cliniques et le fonctionnement général du Réseau WaB (cf. annexe 3). Celui-ci a été actualisé en 2021.

Cette année, un questionnaire supplémentaire a été créé dans le but d'essayer de comprendre pourquoi certains référents, membres structurels, n'ont pas ou quasi pas participé aux concertations mensuelles 2021 (cf. annexe 4).

Notons également que, contrairement à l'année passée, nous avons des résultats concernant questionnaires post-observation d'une concertation clinique (cf. annexe 6) et post-événement (cf. annexe 7). Par contre, nous ne sommes toujours pas en mesure de présenter les données relatives aux questionnaires post-immersion (uniquement 2 questionnaires récoltés sur 3 immersions réalisées en 2021).

Pour terminer, comme prévu en 2020, un questionnaire à l'attention des membres du comité de direction a été mis en place. Son objectif est d'évaluer la satisfaction de ceux-ci concernant le fonctionnement et l'animation des comités de direction.

A. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement, à l'animation des concertations cliniques mensuelles et au fonctionnement général du Réseau WaB

Cette année, une **réflexion sur la manière de cibler les référents WaB pour la passation de ce questionnaire** a eu lieu et ce, dans le but d'obtenir des résultats davantage pertinents comparativement à 2020.

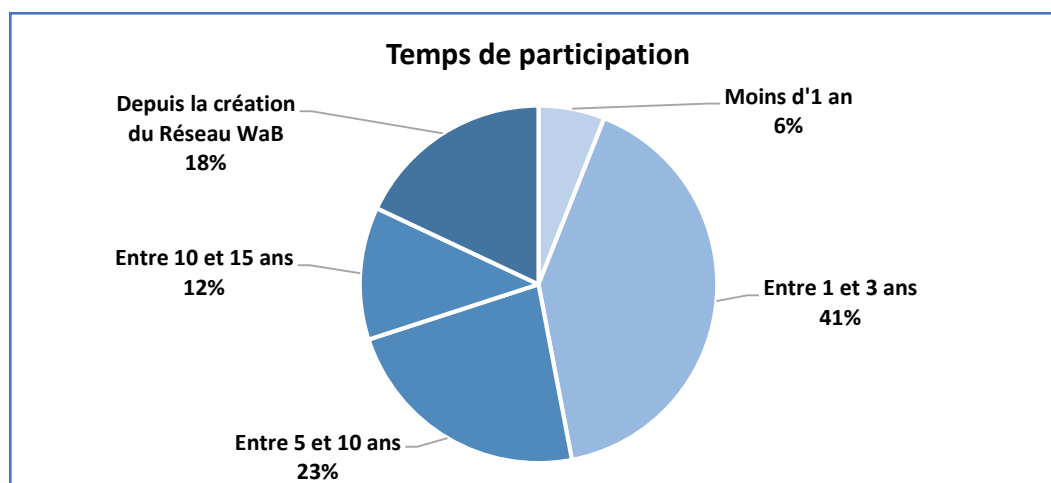
Pour pouvoir remplir ce document, les référents devaient répondre à **deux critères** à savoir :

- Être mandaté par institution membre structurel du réseau, excepté les suppléants.
- Avoir participé au minimum à 3 concertations cliniques mensuelles sur 12.

Pour toucher le plus grand nombre, le questionnaire a été passé lors de la concertation clinique de novembre en présentiel. Les absents à cette concertation l'ont, quant à eux, reçu par mail.

Parmi les 20 référents remplissant les deux critères ci-dessus, **17 y ont répondu**.

Il a d'abord été demandé à chaque référent de préciser depuis combien de temps il/elle participe aux concertations du Réseau WaB et ce, dans le but d'avoir une idée de la composition du groupe de terrain.



On peut donc constater que les **catégories les plus représentées sont les mêmes qu'en 2020** à savoir :

- « Entre 1 et 3 ans » (41% contre 25% en 2020) : ce pourcentage a bien augmenté comparativement à l'année précédente et il nous montre un renouvellement continu au sein du groupe de terrain.
- « Entre 5 et 10 ans » (23% contre 25% en 2020) : on constate que les chiffres sont quasiment identiques à l'année précédente. Cette partie du groupe de terrain participe donc depuis un certain temps aux concertations mensuelles ce qui assure la transmission des valeurs fondamentales du Réseau WaB.

Notons aussi qu'il y a **18% des référents présents en 2021 qui le sont depuis la création du réseau WaB**, ce qui prouve l'implication des membres fondateurs et ce, depuis de nombreuses années.

Ce graphique montre également que **plus de la moitié des référents WaB** (53% contre 45% en 2020) **assistent aux réunions depuis 5 ans minimum**. Outre le fait que cela prouve une certaine stabilité, on peut également en déduire que le Réseau WaB véhicule des valeurs fortes auxquelles les membres du groupe de terrain sont attachés, dans lesquelles ils croient et s'investissent.

Relevons pour terminer que la catégorie des « entre 3 et 5 ans » n'est pas représentée cette année parmi les membres ayant répondu au questionnaire.

Si on croise les données concernant le temps de participation et la fréquence de participation par année, cela donne le tableau suivant :

Fréquence de participation (sur un an)	TEMPS DE PARTICIPATION : Tous les membres						TOTAL	%
	Moins d'1 an	Entre 1 et 3 ans	Entre 3 et 5 ans	Entre 5 et 10 ans	Entre 10 et 15 ans	Depuis la création du Réseau WaB		
1 à 3 réunions	/	/	/	1	/	/	1	6%
4 à 6 réunions	1	1	/	/	/	/	2	12%
7 à 9 réunions	/	1	/	1	/	/	2	12%
10 à 12 réunions	/	5	/	2	2	3	12	70%
TOTAL	1	7	0	4	2	3	17	100%
%	6%	41%	0%	23%	12%	18%	100%	

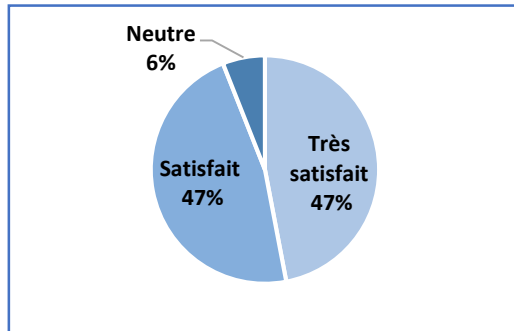
On remarque que 70% (contre 37% en 2020) des référents WaB ayant répondu au questionnaire de satisfaction participent aux **concertations de 10 à 12 fois par an**, ce qui reste la **catégorie la plus représentée en termes de fréquence de participation, tout comme en 2020**.

De plus, on constate une répartition identique des pourcentages (12%) pour les rubriques « 4 à 6 réunions » et « 7 à 9 réunions ». Par contre, la catégorie des « Moins d'un an » est représentée à seulement 6% (contre 12% en 2020). On peut en conclure qu'il y a eu **moins de nouveaux référents pendant la période de référence qu'en 2020**, ce qui signifie aussi une stabilisation du groupe de terrain. Rappelons que la présence des mêmes représentants des institutions lors des concertations cliniques permet la facilitation de l'identification des partenaires, ce qui est un atout majeur pour le travail en réseau.

Pour terminer, de manière générale, on peut relever qu'**une large majorité des membres** (82% contre 56% en 2020) **a été présente à plus de la moitié des concertations en 2021**.

Satisfaction générale :

Les référents WaB ont ensuite donné une note de satisfaction générale concernant les concertations cliniques organisées en 2021 (4 en présentiel et 8 en visioconférence).



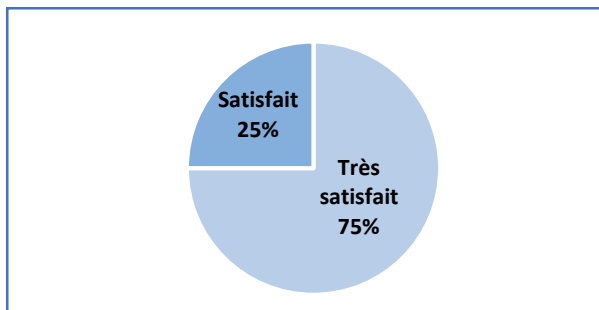
Ces résultats sont très positifs puisque **94% des référents sont satisfaits voire très satisfaits.**

La satisfaction générale a donc augmenté par rapport à 2020 (74%). Nous retrouvons les chiffres de 2019 où la satisfaction générale était de 97%.

L'année passée, la crise sanitaire et l'organisation des concertations en visioconférence avaient été mises en avant pour expliquer la diminution de la satisfaction générale. Cette année, nous pouvons donc imaginer que le groupe de terrain s'est adapté à cette nouvelle manière de fonctionner. De plus, il a été possible pour certaines des réunions mensuelles de pouvoir à nouveau les organiser en présentiel, ce qui était une attente du groupe de terrain.

Organisation de la concertation clinique :

Dans cette partie, le groupe de terrain a été interrogé sur l'organisation générale des concertations, le respect des horaires et la durée des concertations.

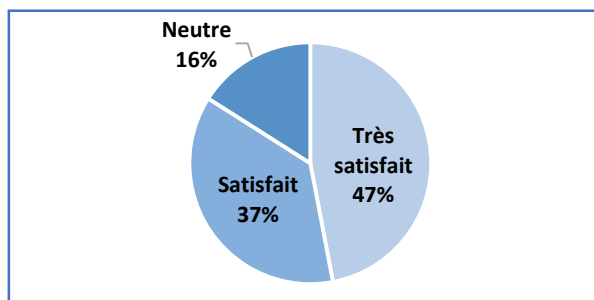


Les chiffres parlent d'eux-mêmes puisque **l'ensemble du groupe de terrain est satisfait voire très satisfait de la manière dont les concertations cliniques ont été organisées en 2021.** Ce chiffre reste donc dans la même lignée que 2020 où il s'élevait à 94%.

Les commentaires laissés par les référents WaB sont en général très positifs. Nous pouvons simplement relever une remarque plus mitigée sur la difficulté de ne jamais savoir à l'avance si la concertation sera organisée en présentiel ou en visioconférence.

Contenu de la concertation clinique :

En ce qui concerne le contenu de la concertation clinique, le groupe de terrain a donné son avis sur le déroulement général d'une journée de réunion, le temps consacré aux différentes parties (actualisation de l'offre des institutions membres, inclusion, suivi, évaluation et échange de bonnes pratiques) et la participation et l'apport des référents WaB dans la mise en place des trajectoires de soins.



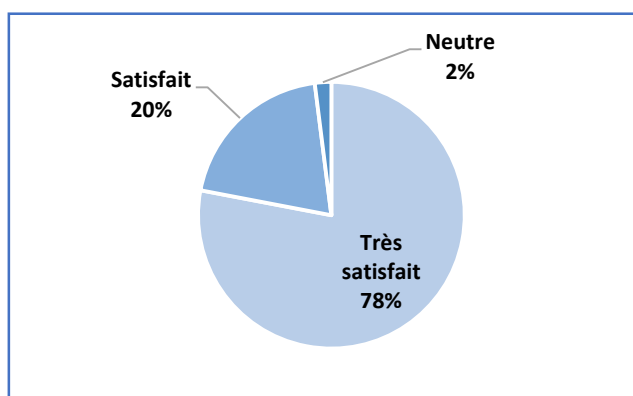
Dans cette rubrique, **84%** (contre 88% en 2020) **des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits de la manière dont les concertations cliniques ont été construites en 2021.** On constate donc une stabilité entre les chiffres des deux années.

Parmi les choses qui pourraient être améliorées, ce qui revient le plus souvent est l'absence répétée de certains partenaires, ce qui avait déjà été soulevé en 2020 par les membres du groupe de terrain.

Comme cité dans la présentation de la rubrique « satisfaction des professionnels », le Réseau WaB a mis en place un questionnaire pour les absents afin de comprendre et expliquer ce constat. Nous y reviendrons dans le point suivant.

Animation de la concertation clinique :

Dans cette partie, le groupe de terrain a été interrogé sur l'animation, le rythme et l'ambiance générale lors des concertations cliniques.

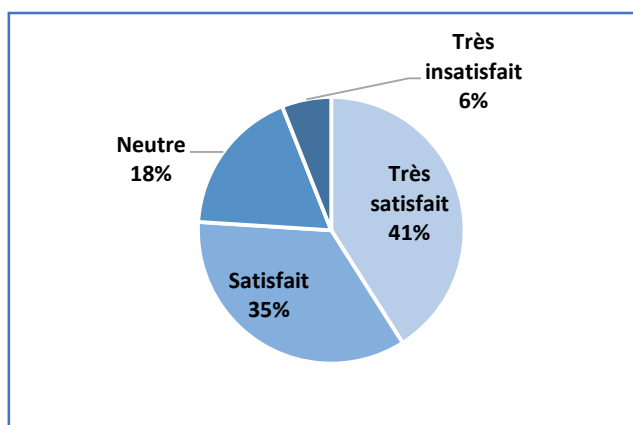


Les résultats sont également très positifs vu que **98%** (contre 96% en 2020) **du groupe de terrain est au minimum satisfait de la manière dont les concertations cliniques ont été animées en 2021.**

La dynamique positive, la convivialité et la bonne ambiance favorisant un travail de qualité ont été relevées à plusieurs reprises dans les commentaires.

Mesures spécifiques prises en raison de la situation sanitaire liée au Covid19 :

Tout comme en 2020, une **partie sur la situation particulière de l'année 2020 liée au Covid19** a été intégrée au questionnaire. Dans ce paragraphe, le groupe de terrain a été questionné sur l'organisation générale des concertations cliniques en visioconférence.



Comme en 2020, **¾ des membres du groupe de terrain sont au minimum satisfaits des outils mis en place.**

Notons qu'une personne a se dit très insatisfaite (6%) mais cette dernière n'a pas laissé de commentaires. Nous ne connaissons donc pas les raisons de ce choix.

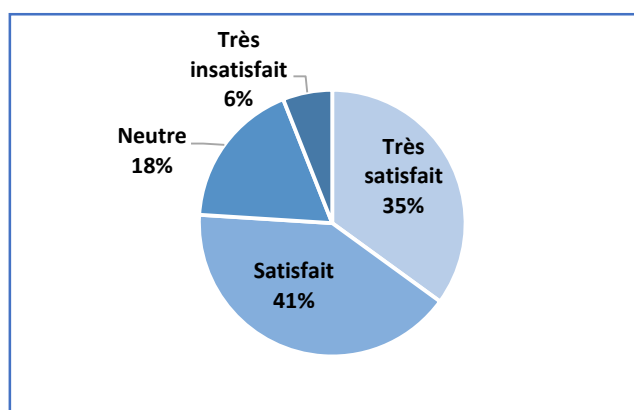
Parmi les commentaires, on retrouve souvent le fait qu'il est nécessaire de disposer d'un matériel informatique performant pour pouvoir participer aux visioconférences. Une adaptation à ces nouveaux outils a été nécessaire mais cela s'est finalement bien passé. Nous pouvons constater que ces remarques sont similaires à celles de l'année précédente.

Temps d'échange entre référents WaB :

Cette catégorie est une nouveauté dans le questionnaire. Ces temps d'échange ont été mis en place en raison de la crise sanitaire. Il a été constaté, dès fin 2020, qu'il était difficile, lors des réunions mensuelles de consacrer du temps à l'échange de bonnes pratiques. Il s'agit d'une conséquence de l'organisation en visioconférence des concertations cliniques. En effet, cette manière de fonctionner est assez lourde et demande d'aller à l'essentiel à savoir les inclusions et le suivi des usagers. Or, certains référents WaB étaient demandeurs d'aborder des thèmes en fonction de ce qu'ils vivaient dans leur institution. Pour ne pas allonger le temps de concertations mensuelles, il a été proposé de mettre en place ces temps d'échange à un autre moment dans le mois. Ils ont également été organisés en visioconférence.

- ***Pour plus de détails quant à l'organisation des temps d'échanges, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2021.***

Il a donc été demandé aux référents WaB de donner leur degré de satisfaction sur l'organisation générale de ces temps d'échange.



76% des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de ces temps consacrés à l'échange.

1 référent WaB (6%) a exprimé qu'il était très insatisfait car il lui a été impossible de se libérer en plus des réunions mensuelles.

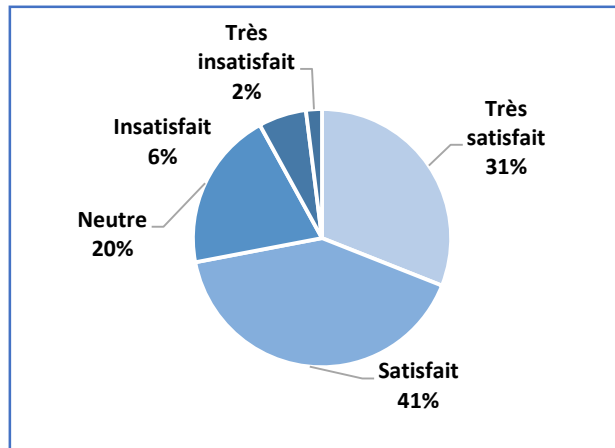
Notons également que sur les 17 qui ont répondu, 14 seraient preneurs de continuer l'organisation de ces moments.

Ce qui a été mis en avant au niveau des commentaires, c'est que cela a permis des échanges de pratiques et une meilleure connaissance du fonctionnement des institutions. De plus, les thèmes étaient choisis en fonction de ce qui était vécu dans les structures, ce qui a permis de développer des perspectives.

Nous trouvons important de relever que ces temps d'échange peuvent être considérés comme un des rares impacts bénéfiques de la crise sanitaire pour le Réseau WaB. En effet, le groupe de terrain a su s'adapter et maintenir une dynamique de groupe en visioconférence malgré le contexte lié au Covid19.

Fonctionnement du Réseau WaB :

Pour cette partie, c'est l'avis sur la répartition des membres du réseau (géographiquement et selon le type d'institutions), la présence des membres et l'implication de ceux-ci lors des concertations qui a été demandé aux référents WaB.

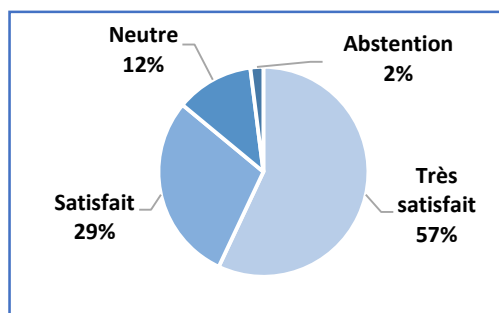


De manière générale, les chiffres de cette rubrique sont très semblables à ceux de l'année passée. En effet, **72% des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits** (contre 66% en 2020). On peut également relever 20% de « neutre » (contre 24% en 2020), ce qui s'explique toujours probablement par le fonctionnement quelque peu perturbé en 2021 suite à la crise sanitaire.

Dans les commentaires laissés par les référents WaB, on peut essentiellement mettre avant le manque de présence de certaines institutions mais également la sous-représentation de certaines régions (Liège, Mons,...) au sein du réseau. Pour le type de structures manquantes, des pistes ont été soulevées par le groupe de terrains tels que des centres de cure, des centres de jour et des habitations protégées. Notons encore que, comme en 2020, l'implication des participants présents est clairement reconnue par le groupe de terrain.

Outils nécessaires à l'inclusion :

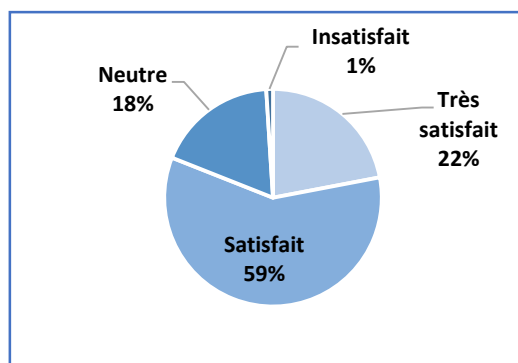
On retrouve dans les outils nécessaires à l'inclusion, la satisfaction du groupe de terrain concernant le consentement informé, le consentement informé pour les usagers inclus dans les réseaux WaB et Bitume et la fiche d'inclusion.



Les résultats de cette partie sont positifs puisque **86% des référents** (contre 94% en 2020) **sont au minimum satisfaits des documents utilisés pour inclure un nouvel usager dans le Réseau WaB.**

Outils nécessaires à l'évaluation :

Dans cette catégorie, les référents WaB se sont prononcés sur les différents questionnaires relatifs à la satisfaction des usagers, à la trajectoire de soins individuelle, à l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire des usagers inclus selon les professionnels, à l'impact du Covid19 sur les usagers inclus et à la satisfaction des référents WaB concernant le fonctionnement du réseau.

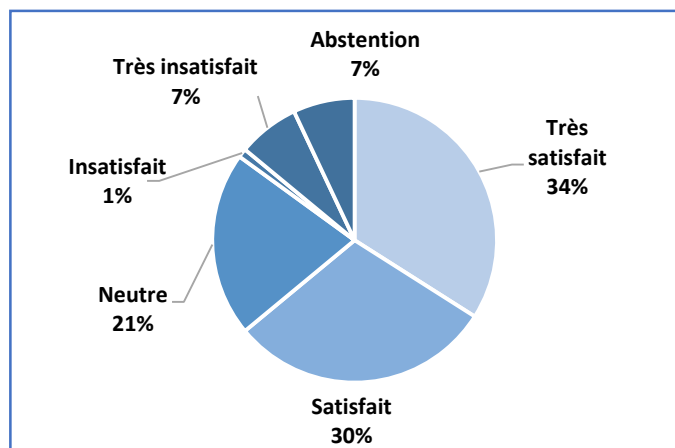


Dans cette catégorie relative aux outils nécessaires à l'évaluation, 81% des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits de ceux-ci (contre 65% en 2020). On peut donc noter une amélioration des résultats par rapport à l'année précédente. Une hypothèse serait un impact positif de la journée de réflexion sur les évaluations avec le groupe de terrain en octobre 2021.

Au sein des commentaires, quelques explications peuvent être pointées. Parmi les jeunes référents WaB, certains n'ont pas encore eu l'occasion d'utiliser les documents dont il est question. D'autres ont mis en avant que ces questionnaires sont parfois difficiles à compléter en raison du profil des usagers inclus. De plus, cela leur demande du temps alors que leur charge de travail est déjà importante.

Outils généraux :

En ce qui concerne les outils généraux, il a été demandé au groupe de terrain quel était son degré de satisfaction pour le folder, le guide, le site internet et la base de données informatiques.



Dans cette dernière rubrique, le **pourcentage de référents satisfaits voire très satisfaits est de 64%** (contre 65% en 2020). Il est également nécessaire de relever que 8% des membres du groupe de terrain se disent insatisfaits voire très insatisfaits (contre 10% en 2020). On peut donc voir que les chiffres sont quasi identiques comparativement à l'année précédente.

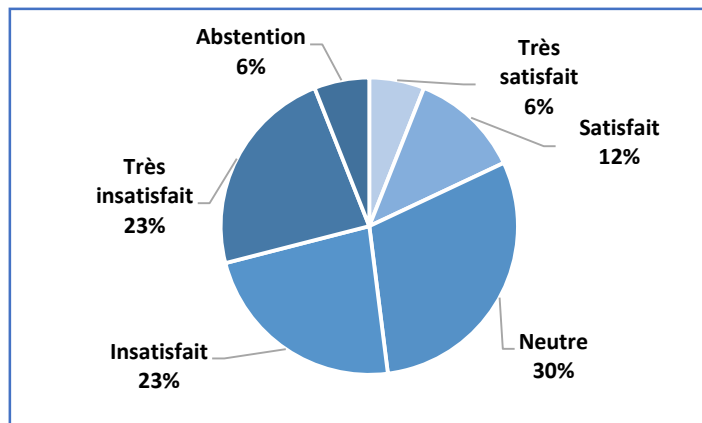
En analysant les commentaires, comme en 2020, on se rend compte que certains outils sont appréciés comme le folder ou le guide. D'autres par contre doivent, selon eux, être revus. C'est le cas du site internet mais surtout de la base de données qui est difficilement accessible pour certains même si tous reconnaissent qu'il s'agit d'un outil très utile si on y accède.

L'actualisation du site internet et l'amélioration de l'accès à la base de données ont été, comme promis, une priorité du Réseau WaB en 2021. Et même si, en raison de la crise sanitaire, les choses ont pris du temps, ce processus est actuellement en cours et devrait se terminer courant 2022.

Plateforme WaB-GEPTA :

En 2021, la plateforme WaB-GEPTA a été créée et le groupe de terrain a pu s'exprimer à ce sujet.

- ***Pour plus de détails quant à la plateforme WaB-GEPTA, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2021.***



Le groupe de terrain est satisfait voir très satisfait à 18%, insatisfait voir très insatisfait à 46% et neutre à 30%. Notons un taux de 6% d'abstention.

Ces résultats, grâce aux commentaires, peuvent s'expliquer par un manque de clarté, de recul et de concrétisation de cette plateforme. Une rencontre entre le Président du Réseau WaB et le groupe de terrain WaB aura lieu en janvier 2022.

Ces chiffres donnent une première tendance mais il sera intéressant de comparer ces résultats à ceux de 2022. Il sera également nécessaire de faire des retours réguliers sur l'évolution de cette plateforme aux membres du groupe de terrain.

Retour sur les attentes de 2021 :

Cette année, il a été demandé aux membres du groupe de terrain si leurs attentes pour 2021 avaient été comblées au niveau du Réseau WaB. **Sur les 17 référents ayant répondu au questionnaire, 14 ont répondu par l'affirmative, ce qui nous donne un résultat de 82%.**

Au niveau des commentaires, il a été relevé que les échanges ont été constructifs (confiance entre référents et transparence), que le réseau a continué à fonctionner et a su s'adapter malgré la crise sanitaire, ce qui a permis notamment de partager des bonnes pratiques de terrain.

Attentes et actions à mettre en place en 2022 :

Dans un ultime encadré, les référents WaB ont eu l'opportunité de faire part de leurs attentes envers le réseau pour 2022. Il leur a également été demandé ce qu'il serait nécessaire, selon eux, de mettre en place pour continuer à développer le Réseau WaB et s'ils avaient un message à transmettre au comité de direction.

Concernant leurs **attentes pour 2022**, comme en 2021, certaines sont en lien avec la situation sanitaire puisque l'envie de **pouvoir continuer les concertations mensuelles en présentiel** est bien présente ainsi que la **volonté de relancer les immersions et de continuer à organiser divers événements** dont un teambuilding pour renforcer les liens entre référents. D'autres attentes ont été mises en avant comme **approfondir certaines situations complexes à travers des vignettes cliniques**, **pallier à l'absence de certains partenaires** et **améliorer l'accès à la base de données**.

Pour ce qui est des **actions à mettre en place** pour continuer à développer le Réseau WaB, ce qui ressort le plus souvent des propositions, c'est, également comme en 2020, la réflexion autour de la **recherche de nouveaux partenaires**. Il est également important pour le groupe de terrain de **continuer à sensibiliser les équipes des institutions partenaires par des présentations du réseau ou l'organisation d'événements**. Pour terminer, il a également été relevé qu'il serait **pertinent de pouvoir pérenniser le contrat de la coordination**.

En ce qui concerne les messages pour le comité de direction, aucun référent WaB n'a souhaité émettre de commentaires.

Notons encore, tout comme en 2020, que les différents partenaires soulignent souvent la qualité du travail effectué par la coordinatrice et la chargée de mission de manière générale et les en remercie.

B. Questionnaire pour les membres structurels du Réseau WaB ayant peu/pas participé aux concertations cliniques mensuelles 2021

Lors du questionnaire de satisfaction 2020 pour le groupe de terrain, les professionnels avaient mis en avant l'absence répétée de certains partenaires. Pour tenter de comprendre et de pallier à cette absence, un questionnaire ciblant les référents structurels ayant participé à moins de 3 concertations cliniques sur 12 en 2021 a été créé. Les référents suppléants n'ont pas fait partie de cet échantillon. Ce document a été envoyé par mail à 5 personnes et 4 y ont répondu.

Il leur a été demandé d'expliquer en quelques mots les motifs de leur absence aux concertations cliniques en 2021, s'ils pensaient pouvoir participer aux réunions en 2022 et quelles étaient leurs attentes pour cette nouvelle année. De manière générale, les réponses à ces questions sont assez personnelles et donc différentes d'un référent à l'autre.

Concernant les **raisons de leur absence**, il peut s'agir d'une difficulté ou d'un changement d'organisation au sein de l'institution partenaire, d'un contexte professionnel défavorable, d'un manque d'effectif ou d'un questionnement sur la pertinence de la participation de la structure aux concertations mensuelles.

Pour ce qui est de leur **participation en 2022**, la **motivation est bien présente** mais une réflexion et une organisation en interne doit avoir lieu soit pour libérer du temps au référent désigné soit pour trouver une autre personne à mandater pour participer aux concertations cliniques du Réseau WaB.

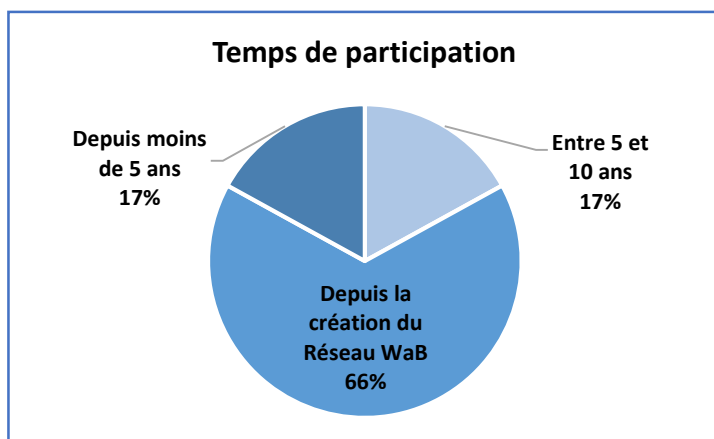
Au niveau des **attentes pour le futur**, il a été mis en avant une envie de pouvoir assister aux concertations mensuelles en présentiel plutôt qu'en visioconférence mais aussi de continuer les immersions interinstitutionnelles ainsi que l'organisation d'événement ouvert à l'ensemble des équipes des partenaires du Réseau WaB.

C. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction

Comme énoncé dans le rapport d'évaluation 2020, un questionnaire de satisfaction à destination des membres du comité de direction du Réseau WaB a été créé afin d'élargir le volet « évaluation de la satisfaction des partenaires concernés ».

L'ensemble des six membres du comité de direction a répondu au questionnaire.

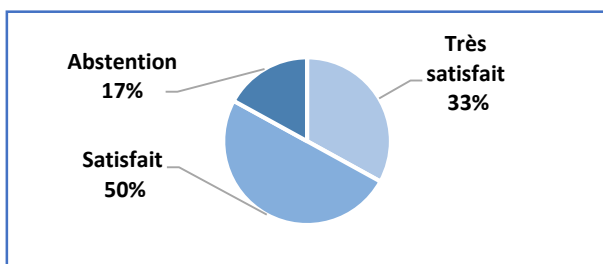
Il a d'abord été demandé à chaque direction de préciser depuis combien de temps il/elle participe aux comités de direction du Réseau WaB et ce, dans le but d'avoir une idée de la composition du comité de direction.



On peut donc constater que la **majorité des membres du comité de direction est présente depuis la création du Réseau WaB** et a donc participé à l'évolution de celui-ci. Il est important de préciser que 5 institutions sur 6 sont partenaires du Réseau WaB depuis sa création.

Satisfaction générale :

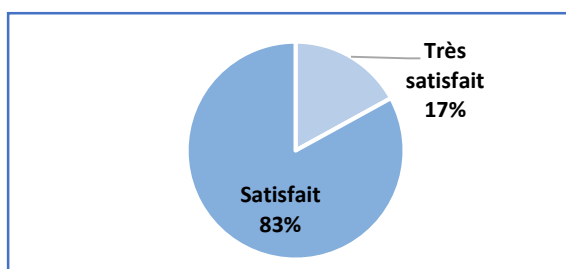
Les membres du comité de direction ont ensuite donné une note de satisfaction générale concernant les concertations cliniques organisées en 2021 (3 en visioconférence et 1 en présentiel).



Ces résultats sont positifs puisque **83% des membres du comité de direction sont satisfaits voire très satisfaits.**

Organisation et contenu des comités de direction :

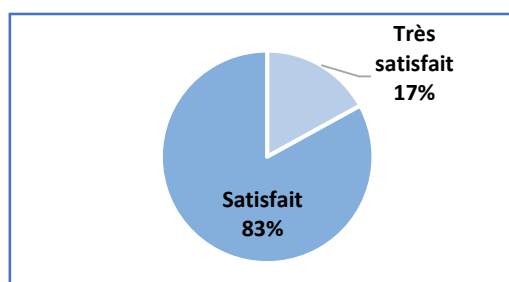
Dans cette partie, les membres du comité de direction ont été interrogés sur l'organisation générale, le contenu, les lieux, l'organisation en visioconférence, le respect des horaires de ceux-ci ainsi que sur la transmission des informations par mail.



On constate, de manière évidente, que **100% du comité de direction est satisfait voire très satisfait de la manière dont les réunions du comité de direction ont été organisées en 2021.**

Animation des comités de direction :

Dans cette partie, les membres du comité de direction ont été interrogés sur l'animation, le rythme et l'ambiance générale lors des réunions de direction.



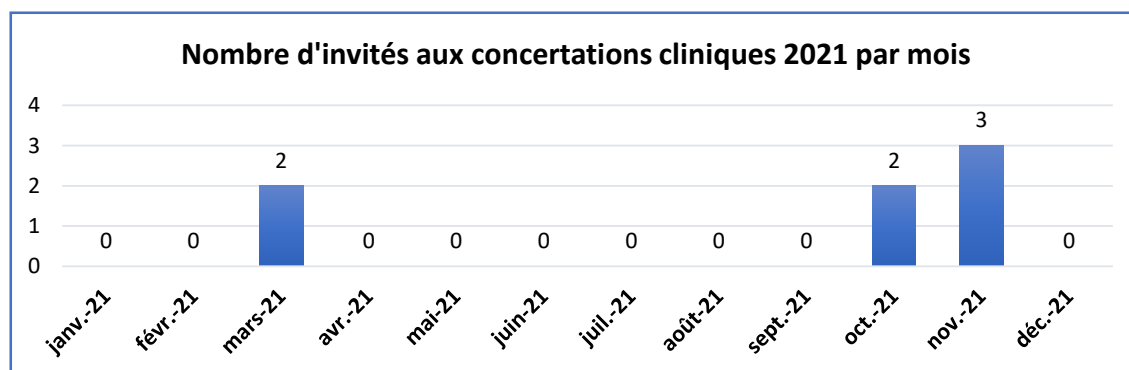
Les résultats sont identiques car **100% du comité de direction est au minimum satisfait de la manière dont les concertations animées ont été animées en 2021.**

Pour terminer, les membres du comité de direction ont eu l'opportunité d'exprimer, le cas échéant, leurs **attentes** concernant la suite pour le Réseau WaB et la plateforme WaB-GEPTA ainsi que les éventuelles **pistes d'action** pour y parvenir. Voici les différentes pistes évoquées :

- Mettre en place des outils au sein des institutions afin d'aider à développer la pensée systémique.
- Informer les différentes directions partenaires, non membres du comité de direction, des projets de la plateforme WaB-GEPTA.
- Mettre au travail la plateforme WaB-GEPTA afin de pouvoir, par la suite, l'évaluer et ajuster ses actions.
- Renforcer notre approche concernant le rétablissement (De Leon / Prochaska & DiClemente) grâce à la plateforme WaB-GEPTA où l'expertise de l'entourage sera intégrée à l'élaboration de trajectoires de soins afin d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires du Réseau WaB.
- Adopter une articulation fluide et cohérente des informations ainsi qu'une communication respectueuse de l'entourage et des bénéficiaires.
- Mettre en place des échanges de bonnes pratiques.

D. Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes extérieures au groupe de terrain participant à une concertation clinique

7 personnes ont participé, en tant qu'invités, aux concertations cliniques du Réseau WaB durant l'année 2021.



Les 7 personnes concernées proviennent de **5 institutions partenaires du Réseau WaB** à savoir :

- ASBL Transit
- ASBL Foyer Georges Motte.
- Maison d'accueil la Rive (ASBL Source).
- U11 du CP St Bernard.
- CATS-Solbosch.

et d'**un service externe** au Réseau WaB (MACADAM) en vue d'une demande d'adhésion en 2022.

En ce qui concerne la **satisfaction des personnes questionnées** :

- 100% sont été satisfaites de l'accueil reçu.
- 100% ont été satisfaites de l'organisation générale de la concertation clinique.
- 86% ont été satisfaites du déroulement général de la journée tandis que 14% se sont abstenus de répondre.
- 86% ont été satisfaites des informations et documents reçus tandis que 14% ont été insatisfaites par manque d'explication antérieure sur les étapes de la concertation clinique.
- 100% ont été satisfaites de l'animation de la concertation clinique.
- 100% pensent que leurs attentes ont été comblées. En effet, **l'observation d'une concertation clinique permet**, selon eux, d'/de :
 - Avoir une vision plus claire du fonctionnement ainsi que du rôle du Réseau WaB.
 - Enrichir les pratiques professionnelles et d'apprendre à connaître davantage les spécificités des partenaires du Réseau WaB.
 - Rencontrer les acteurs du Réseau WaB.

E. Questionnaire de satisfaction post événement organisé par le Réseau WaB

Lors de la **journée de réflexion entre institutions membres du 24 novembre 2021 organisée par le Réseau WaB**, il a été demandé aux participants de compléter un questionnaire de satisfaction (cf. **annexe 8**).

Sur 58 personnes présentes (dont la coordinatrice et la chargée de missions qui n'ont pas rempli le questionnaire), **46 documents ont été complétés** selon la répartition suivante :

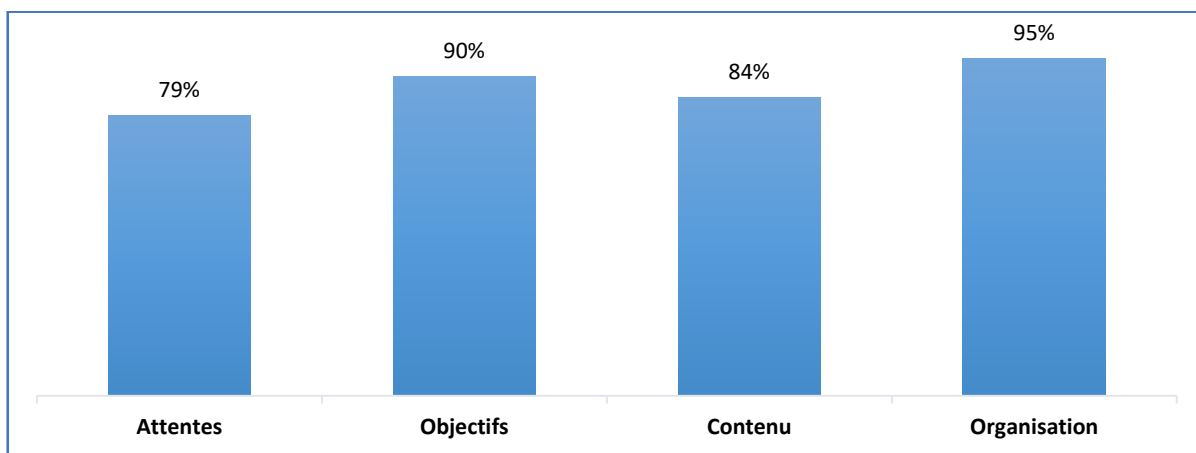
- 3 directions.
- 3 coordinations.
- 11 référents WaB.
- 29 collègues de référents WaB.

Il a été demandé aux participants de donner une note de 1 à 5 à **différentes questions** :

- Vos attentes concernant la journée ont-elles été rencontrées?
- La journée a-t-elle répondu aux objectifs annoncés?
- Quel est votre degré de satisfaction concernant le contenu de la journée?
- Quel est votre degré de satisfaction concernant l'organisation générale de la journée?

Il était également possible pour chaque rubrique de laisser des commentaires, nous y reviendrons.

Voici les résultats obtenus pour les 4 questions. Ils ont été convertis en pourcentage pour plus de lisibilité.



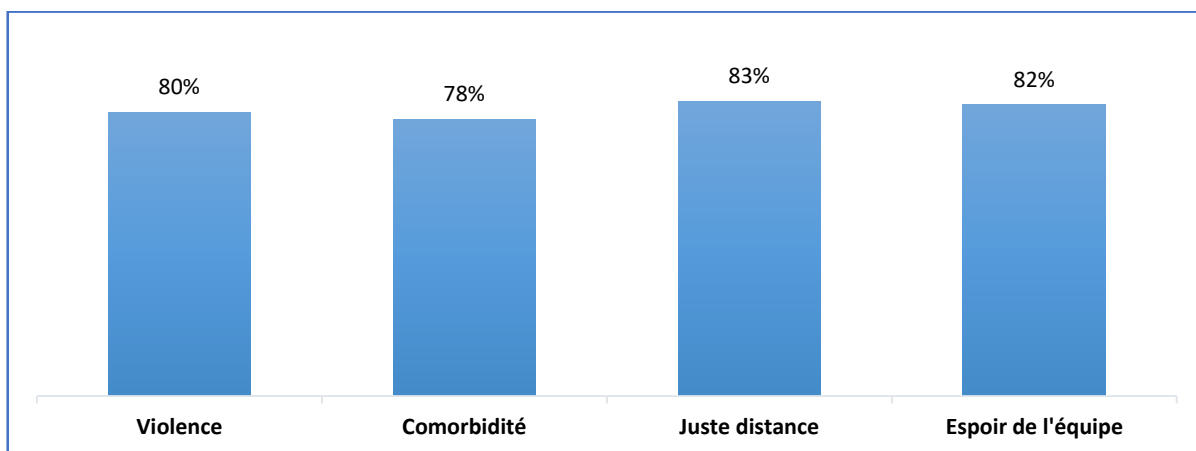
Nous pouvons donc constater que tous les **retours sont positifs** avec l'ensemble des résultats **au-dessus de 75%** et certains à **90%** de satisfaction ou plus comme l'atteinte des objectifs ou l'organisation.

Au sein de la **catégorie générale du contenu**, les participants ont donné leur degré de satisfaction **concernant les ateliers** auxquels ils ont participé. Il nous a semblé pertinent de mettre plus particulièrement en avant ces résultats vu que la réflexion entre institutions membres était la thématique principale de cette journée.

Les **4 ateliers proposés** étaient les suivants :

- Violence menant/suivant l'exclusion, et après?
- Comorbidité : travailleurs sociaux spécialisés en devenir?
- Quelle serait la 'juste' distance relationnelle à adopter avec l'utilisateur?
- Que faire quand l'équipe n'y croit plus et/ou qu'elle pense avoir atteint ses limites?

Notons que chaque participant a pu choisir 2 ateliers parmi les 4 proposés.



Les **4 ateliers** ont également rencontré un succès avec des pourcentages plus ou moins équivalents pour les différentes thématiques.

En ce qui concerne les **commentaires** des participants, ils sont **généralement très positifs**. Nous pouvons toutefois relever **quelques points plus critiques** dont il sera utile de tenir compte lors de l'organisation d'une prochaine journée d'étude. Concernant la présentation du Réseau WaB, quelques personnes ont trouvé certaines parties un peu trop longues et denses. Concernant les commentaires liés aux ateliers, il a souvent été relevé qu'ils avaient été très enrichissants mais trop courts. En effet, plus de temps aurait permis, selon une partie des participants, de développer plus en profondeur les échanges et les pistes de solutions pour chacun des thèmes abordés.

Pour terminer, il est instructif de **revenir sur deux des commentaires mis en évidence lors du dernier événement (matinée) organisé par le Réseau WaB** en septembre 2019 avec les directions et coordinations des institutions membres :

- "Le contenu était très intensif pour un timing court : il serait intéressant de plutôt consacrer une journée entière qu'une matinée."
- "Il serait intéressant d'inviter tous les employés des institutions partenaires et pas uniquement les référents WaB."

Nous voyons clairement qu'il **a été tenu compte de ces deux remarques dans l'organisation de cet événement** même si le temps semble « toujours » trop court.

- ***Pour plus de détails concernant la journée de réflexion entre institutions membres organisée le 24/11/21 par le Réseau WaB, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2021.***

iii. Conclusion

Cette année, afin d'élargir le volet « évaluation de la satisfaction des professionnels », un questionnaire à destination du comité de direction a été créé. De plus, pour essayer de comprendre les absences répétées de certains référents, il leur a été demandé de compléter un document spécifique. Enfin, contrairement à 2020, il a été possible de faire passer et d'analyser le questionnaire pour les personnes invitées aux concertations cliniques ainsi que celui-ci récolté suite à l'événement organisé par le Réseau WaB le 24 novembre 2021.

Malgré la crise sanitaire et les adaptations nécessaires en 2021 dans le fonctionnement du Réseau WaB, comme en 2020, pour le questionnaire de satisfaction sur le fonctionnement des concertations cliniques, les membres du groupe de terrain sont satisfaits de la manière dont celles-ci se sont déroulées. De plus, ils ont montré à travers leurs réponses qu'ils étaient en accord avec les différents outils mis en place. Nous avons également constaté que cette année, plus de la moitié des référents WaB assistent aux réunions depuis 5 ans minimum et qu'une large majorité des membres est présent à plus de la moitié des concertations. Il est évident que certaines choses pourraient encore être améliorées mais une réflexion sur les pistes proposées aura bien évident lieu.

Une des attentes du groupe de terrain est de pallier à l'absence répétée de certains partenaires. C'est dans l'objectif d'essayer de répondre à cette demande que le questionnaire pour les référents ayant peu ou pas participé aux concertations en 2021 a été mis en place. Suite aux retours des concernés, nous pouvons remarquer que le Réseau WaB n'a pas de réel pouvoir d'action pour augmenter la participation des référents WaB régulièrement absents. Cependant, le réseau continuera à être attentif à ses membres et tentera de remobiliser les structures partenaires via, par exemple, de nouvelles présentations durant l'année 2022 si la situation sanitaire le permet.

Concernant le questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement des comités de direction, les membres du comité semblent tout à fait satisfaits de leur organisation, contenu et animation. Nous veillerons à poursuivre en ce sens pour les années à venir.

Les questionnaires de satisfaction pour les invités aux concertations cliniques et celui post événement rencontrent également des résultats très positifs et motivent le réseau à continuer en ce sens.

De manière générale, nous pouvons donc mettre en évidence une **satisfaction positive de l'ensemble des professionnels du Réseau WaB**. Celui-ci restera évidemment attentif aux remarques mises en avant et tentera d'y répondre dans un souci d'amélioration continue.

4. Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB

a) Présentation

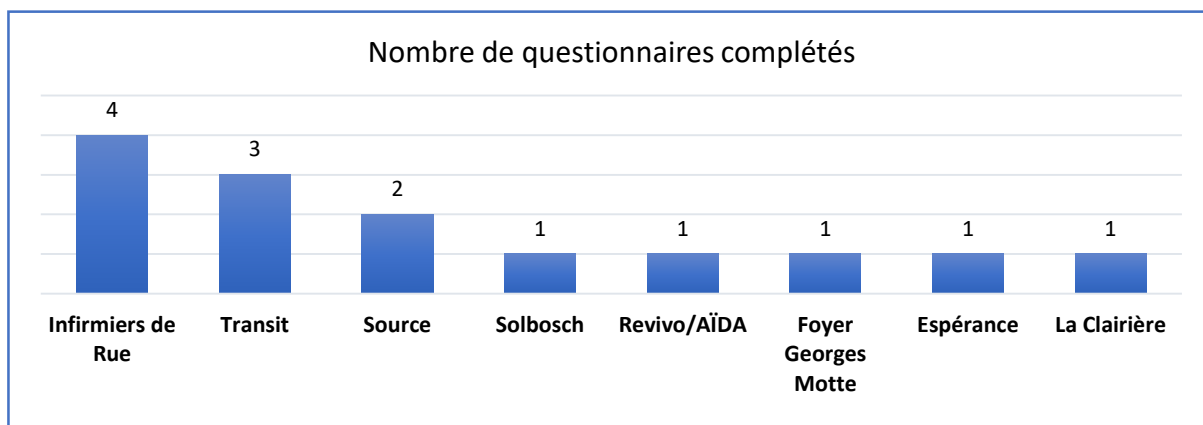
A la suite de la crise sanitaire liée au Covid19, le Réseau WaB a décidé, en juillet 2020, de créer un questionnaire afin d'évaluer l'impact de ce virus sur la situation des usagers inclus dans le réseau et de leur donner la parole pour qu'ils puissent partager leurs expériences (cf. **annexe 12**). Vu que début 2021, le contexte sanitaire était toujours similaire, la décision a été prise de continuer à faire compléter ce document par les usagers WaB qui n'avaient pas eu l'occasion de le remplir en 2020.

b) Tendances 2021

Pour rappel, ce questionnaire a été construit en collaboration avec le groupe de terrain et en 2021, **14 usagers** y ont répondu (contre 22 en 2020) dont une seule femme (comme en 2020), ce qui est assez représentatif de la proportion hommes-femmes des bénéficiaires du réseau. En ce qui concerne l'âge de ceux-ci au moment où ils ont complété le document, la moyenne générale est de 44 ans (contre 45,5 ans en 2020).

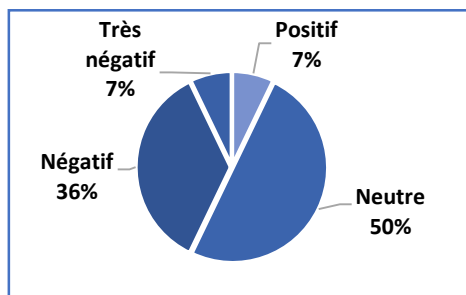
Nous pouvons constater que le nombre de questionnaires récoltés cette année est moindre. Cela peut s'expliquer par le fait que chaque usager ne le complète qu'une seule fois, limitant ainsi le nombre de passations possibles pour 2021. De plus, au vu du profil des usagers inclus dans le réseau, il faut que ces derniers soient en capacité de compléter le questionnaire et/ou que les travailleurs puissent prendre le temps de les accompagner dans la passation.

Il nous a semblé intéressant de mettre en avant l'institution dans laquelle se trouvait l'utilisateur au moment où il a rempli le questionnaire d'évaluation.



En ce qui concerne les réponses (de très négatif à très positif) données par les 14 usagers ayant répondu au questionnaire, les voici :

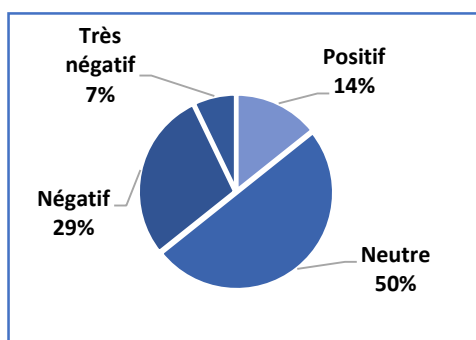
A l'heure actuelle, le Covid19 a eu, sur ma vie en général, un impact :



On constate que les **réponses** à cette question générale **se répartissent entre le neutre (50% contre 37% en 2020) et négatif voire très négatif (43% contre 45% en 2020)**. Notons qu'au vu de l'ampleur de la crise, ces résultats semblent logiques et restent dans la même lignée que les constats effectués l'année passée.

Pour les rubriques suivantes, évaluez l'impact du Covid19 sur votre situation :

➤ **Santé physique**



La moitié des personnes interrogées (50% contre 59% en 2020) ont répondu « neutre » à cette question. Ensuite, c'est l'item « négatif » qui est le plus représenté avec 29% (contre 27% en 2020). Enfin, on note que pour 14%, l'impact a été « positif » (9% en 2020).

Prenons quelques exemples de justification donnés par les usagers :

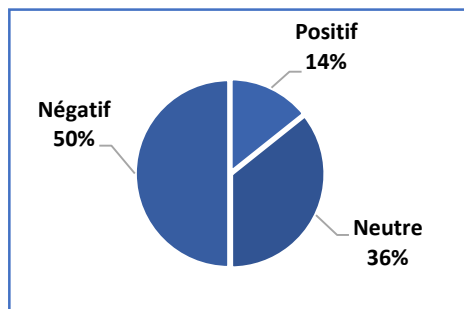
« Négatif » :

- « *On ne pouvait pas sortir, pas de sport, limité dans mes actions. J'ai besoin de bouger, de l'énergie à dépenser. Cela a eu des conséquences sur mon sommeil.* »
- « *Accès aux soins plus compliqué.* »

« Positif » :

- « *Moins de consommation d'alcool et plus disponible pour les rendez-vous médicaux.* »

➤ **Santé mentale**

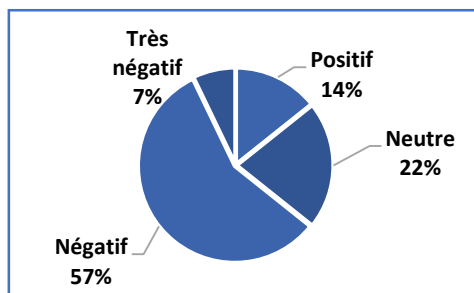


Comme en 2020, **dans la moitié des cas (50%), les usagers ont répondu « négatif »** à cette question et 36% (contre 32% en 2020) sont restés « neutre ». Ces résultats sont très parlants de l'impact de la crise sur la santé mentale des bénéficiaires du Réseau WaB.

Voici quelques commentaires laissés par les personnes ayant répondu « négatif » :

- « *Je suis coupée du monde extérieur.* »
- « *Isolement plus important notamment au niveau familial. Impact du couvre-feu et des mesures barrières Covid.* »
- « *Pas beaucoup de personnes à qui parler et à voir / Isolement social et intellectuel / arrêt des activités qui me faisaient du bien / perte d'autonomie.* »

➤ **Relations sociales**



Pour **64% des personnes interrogées**, l'impact du Covid sur leurs relations sociales a été « **négatif** » voire « **très négatif** » (contre 32% en 2020). Et 22% des usagers ont répondu neutre (contre 50% en 2020). Pour les autres (14% contre 9% en 2020), l'impact a été positif.

Illustrons par quelques exemples :

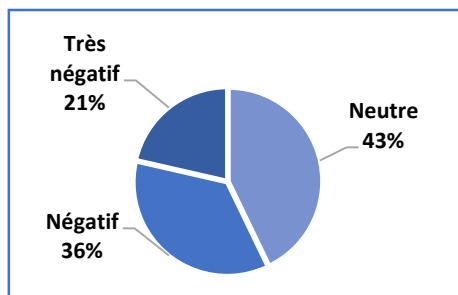
« Négatif » / « Très négatif » :

- « *Beaucoup moins de contacts extérieurs, plus de vie de quartier et petits conflits de voisinage.* »
- « *Je ne vois plus les personnes que je voyais avant.* »
- « *Beaucoup moins de rencontres qu'en temps normal.* »

« Positif » :

- « *J'ai pu davantage approfondir les relations avec le confinement.* »
- « *J'ai vu moins de personnes donc moins de consommation.* »

➤ **Situation socio-administrative générale**



Concernant l'impact de la crise sanitaire sur la situation socio-administrative, la **majorité des réponses (57%)** sont « **négatives** » voire « **très négatives** », les autres étant « **neutres** » (43%).

Comparativement à 2020, les chiffres sont assez différents puisque l'année passée, il y avait 64% de réponse « neutre », 18% de « négatif » et 18% de « positif ».

Voici quelques commentaires relevés dans les questionnaires :

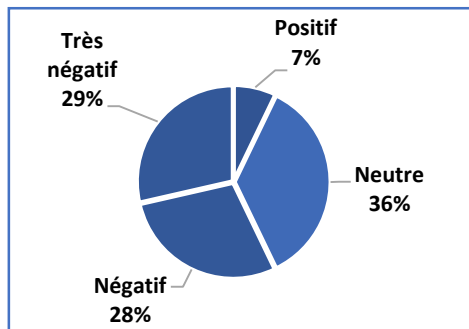
« Négatif » / « très négatif » :

- « *Pas mal de temps d'attente pour des rendez-vous (commune par exemple).* »
- « *Difficulté de rencontrer l'assistante sociale du cpas et d'avoir accès aux différentes Asbl pour: repas, douche, lessives,...* ».

« Neutre » :

- « *Pas de grand changement. Démarches un peu plus longues mais dans l'ensemble, pas vraiment de différence.* »

➤ Occupations (loisirs,...)

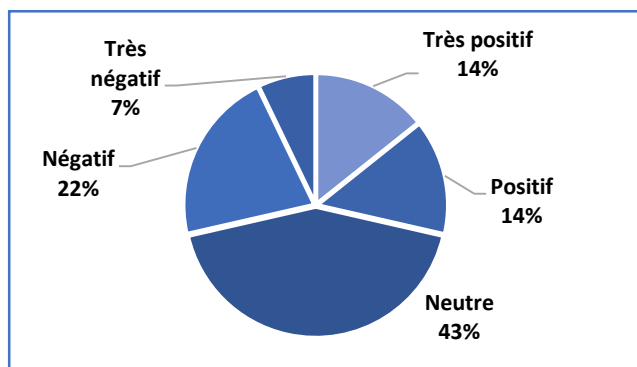


A nouveau, nous pouvons constater une inversion des tendances par rapport à 2020. En effet, **57% des personnes interrogées ont répondu « négatif » voire « très négatif »** (contre 37% en 2020). La quasi-totalité des autres réponses (36%) montrent que l'impact du Covid a été « neutre » sur les occupations des usagers du Réseau WaB (contre 59% en 2020).

Quelques exemples pour illustrer les réponses « négatives » voire « très négatives » :

- « On ne sait plus rien faire étant donné que tout est fermé. »
- « Arrêt des activités et du bénévolat. Plus de visite familiale. »
- « Plus de salle de sport, magasins fermés donc à part la lecture et le même DVD toute la journée, cela n'a pas été facile. »

➤ Consommation



Pour l'impact sur la consommation, on observe un **pourcentage quasi identique entre les « négatifs » voire « très négatifs »** (29% contre 41% en 2020) **et les réponses « positives » voire « très positives »** (28% contre 22% en 2020). Notons également qu'une petite moitié des réponses reste « neutres » (43% contre 32% en 2020).

En ce qui concerne les commentaires laissés par les usagers, relevons en quelques-uns dans les catégories :

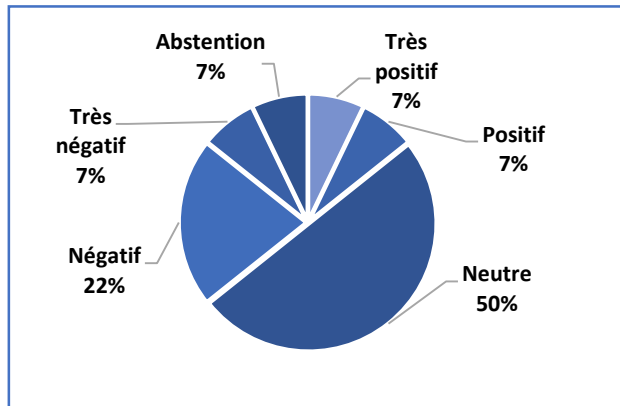
« Négatif » voire « très négatif » :

- « J'ai rechuté car j'ai perdu mon job dans l'Horeca en tant que second de cuisine. Le patron ne m'a pas payé le dernier mois et je me suis retrouvé sans ma compagne et donc rechute... »
- « Les prix des produits ont augmenté. »

« Positif » voire « très positif » :

- « Abstinente pendant tout le 1er confinement grâce à une cure prolongée. »
- « Diminution des relations sociales. »
- « Je ne sais pas dire pourquoi mais ma consommation a diminué. »

➤ **Abstinence**

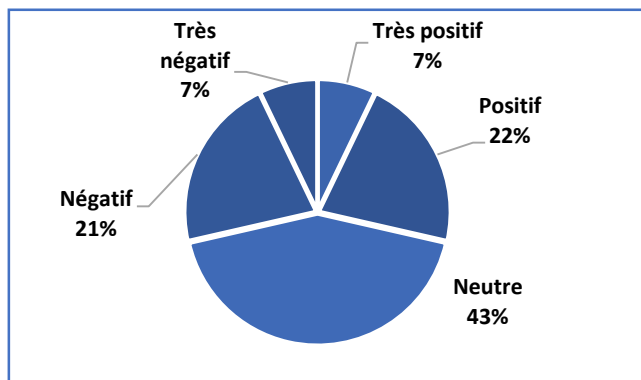


L'abstinence étant étroitement liée à la consommation, les résultats « négatifs » voire « très négatifs » sont d'ailleurs similaires (29%). Par contre, au niveau des réponses « positives » voire « très positives », le pourcentage est différent (14% pour l'abstinence et le double dans la catégorie consommation). Notons également que la moitié des personnes interrogées ont répondu « neutre » (contre 23% en 2020).

Donnons également quelques exemples de réponses « négatives » voire « très négatives » :

- « Plus difficile, les tentations sont toujours là et le fait d'être plus chez soi n'aide pas. »
- « Cela n'a pas toujours été facile de rester abstinant (solitude, manque de sport, manque de contact). »

➤ **Trajectoire de soins / projet prévu (logement, maison d'accueil, cure, postcure,...)**



Pour l'impact de la crise sanitaire sur la trajectoire de soins et le projet prévu, les réponses des usagers sont partagées. En effet, nous pouvons constater une petite moitié de réponses « neutres » (43% contre 35% en 2020), le reste étant divisé de manière égale entre le « négatif » voire « très négatif » (28% contre 34% en 2020) et le « positif » voire « très positif » (29% contre 20% en 2020).

Voici quelques commentaires illustratifs :

« Négatif » voire « très négatif » :

- « Accès refusé 2x pendant le 1er confinement dans 2 maisons d'accueil. »
- « A la sortie de postcure, je n'avais pas de logement. L'hôtel dans lequel j'étais a fermé ses portes à cause du Covid. »

« Positif » :

- « J'ai réalisé le besoin de faire une cure et l'importance d'une prise en charge médicale.. »
- « J'ai obtenu un logement. »

La question a également été posée aux usagers de savoir s'ils avaient rencontré d'autres difficultés que celles précisées ci-dessus. C'est le cas pour 4 d'entre eux et voici quelques-unes de leur réponse :

- « Recherche d'emploi difficile car rien de disponible. »
- « Ne pas voir mes enfants. »
- « La vie en communauté est usante. »

Pour terminer, il leur été demandé si pendant la crise liée au Covid 19, ils avaient fait appel ou eu recours au Réseau WaB. 5 d'entre eux ont répondu par l'affirmative et parmi ces 5, 4 ont été satisfaits de la réponse apportée par le réseau, le dernier ayant répondu 'ni oui ni non' à la question.

Voici quelques raisons pour lesquelles ils ont fait appel au Réseau WaB :

- « Pour rentrer en maison d'accueil. »
- « Pour obtenir une place d'hébergement à Transit. »
- « Pour avoir accès à un hébergement en urgence. »

c) Conclusion

Si nous comparons les données de 2020 et celles de 2021, nous pouvons mettre en avant les constats suivants :

- Les résultats pour la catégorie « santé mentale » sont identiques à savoir 50% de réponses négatives ;
- Pour les catégories « santé physique », « relations sociales », « situation socio-administrative générale » et « occupations », nous observons en 2021 une diminution des réponses neutres au profit d'une augmentation des réponses négatives voire très négatives ;
- Nous constatons le phénomène inverse, à savoir diminution du négatif et augmentation du neutre pour les rubriques « impact général », « consommation » et « abstinence » ;
- Pour la « trajectoire de soins / projet prévu », le pourcentage en 2020 de neutre et de négatif était égale alors qu'en 2021, le neutre a pris le dessus.

Les résultats des catégories « santé physique », « relations sociales », « situation socio-administrative générale » et « occupations » pourraient s'expliquer par le fait que les usagers ne sont pas allés vers « un mieux » au cours de l'année 2021. En effet, même si les institutions ont réouvert leurs portes, l'accueil est resté restreint et les démarches socio-administratives souvent lentes. De plus, un an de recul a peut-être été nécessaire pour que les personnes interrogées puissent se positionner plus clairement au vu du caractère inédit de la situation.

De manière générale, ces résultats montrent également l'impact que la crise sanitaire a eu dans l'ensemble des évaluations menées par le Réseau WaB.

Pour terminer, il nous semble important de noter que quand les usagers inclus ont eu recours au Réseau WaB pendant cette année 2021, leur satisfaction a été très bonne (80% « satisfait » et 20% « neutre »).

5. Evaluation de l'organisation et du fonctionnement du Réseau WaB

a. Présentation

Le Réseau WaB est une association de fait depuis sa création et ne possède aucune forme juridique. L'effectif salarié du réseau est composé d'une coordination à temps plein et d'une chargée de missions à mi-temps. En ce qui concerne le pilotage du Réseau WaB, plusieurs organes s'en chargent de manières différentes (cfr. 1^{ère} partie « **Présentation préalable du réseau** »).

La **coordination** actuelle est en place depuis septembre 2017. Sa mission principale, clairement perçue par les utilisateurs du réseau, est de faire le lien entre les différentes instances et de veiller à la mise en œuvre des décisions et des actions. Elle a également pour mission de veiller aux règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires de la concertation clinique. Ces règles de bonne conduite font directement référence : à l'intérêt supérieur de l'utilisateur ; à la charte éthique de partenariat incluant la question du secret professionnel (partagé) ; au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau WaB ainsi que celle du RGPD (Règlement Général de Protection des Données, nouvelle législation européenne relative au respect de la vie privée, qui vise à mieux protéger les informations à caractère personnel, en application depuis le 25 mai 2018). Afin de rendre compte de ses activités, la coordinatrice établit un tableau d'activités de manière journalière. A chaque fin de mois, celui-ci est transmis, par mail, à son responsable pédagogique, sa responsable financière ainsi qu'au Président du Réseau WaB. Il en va de même pour son horaire mensuel. Lors de chaque comité de direction, la coordinatrice fait un récapitulatif de ses activités aux membres présents. De plus, un rapport d'activités du Réseau WaB est rédigé annuellement.

La **chargée de missions** du Réseau WaB, quant à elle, est en place depuis juillet 2019. Sa mission principale, clairement perçue par les utilisateurs du réseau, est l'évaluation du Réseau WaB. En collaboration avec la coordinatrice, elle complète et affine les résultats quantitatifs obtenus jusqu'ici. Elle participe également à l'organisation des événements liés au Réseau WaB, assure les tâches de secrétariat lors des concertations cliniques et aide à la préparation des divers ateliers (échange de bonnes pratiques). Pour terminer, elle participe aux comités de direction et aux Bureaux. Afin de rendre compte de ses activités, la chargée de missions fait un retour régulier, lors de réunions internes, au directeur du pôle psycho-social ainsi qu'à la direction générale de l'ASBL Transit. De plus, lors de chaque comité de direction et Bureau (comité de pilotage de l'évaluation) du Réseau WaB, la chargée de missions fait un récapitulatif de ses tâches aux présents. Pour terminer, tout comme pour la coordinatrice, un rapport d'activités du Réseau WaB est rédigé annuellement.

Les activités du Réseau WaB sont organisées selon un plan d'actions annuel qui est élaboré par le groupe de terrain et ensuite validé par le Comité de Direction du Réseau WaB. Il apparaît dans le rapport d'activités annuel.

b. Tendances 2021

Vu qu'aucun questionnaire n'est prévu pour évaluer l'organisation du Réseau WaB, nous nous baserons sur 5 objectifs d'une organisation de réseau (cfr. ANAES) à savoir :

- Assurer le pilotage du réseau.
- Structurer / sécuriser le système d'information.
- Avoir un système d'informations opérationnel pour l'activité du réseau.
- Planifier une démarche évaluative.
- Faire connaître le réseau.

En ce qui concerne le **pilotage du réseau**, un organigramme clair et connu de toutes les instances existe. Un canevas de bonne gouvernance a été créé afin de décrire les différentes responsabilités des membres du comité de direction et toute décision est tracée grâce à la rédaction d'un PV après chaque réunion.

En ce qui concerne la **structuration et la sécurisation du système d'information**, nous parlerons ici de la base de données informatique où se trouvent les informations d'inclusion et de suivi des usagers inclus dans le Réseau WaB. La responsable de l'information est la coordinatrice et le comité de pilotage identifié comme responsable est le comité de direction. L'ensemble des acteurs (responsables du système d'information ou non) met tout en œuvre pour veiller au respect du RGPD.

En ce qui concerne l'**existence d'un système d'informations opérationnel pour l'activité du réseau**, l'actualisation de la base de données a eu lieu en 2021. Cependant, la migration de celle-ci sur un serveur indépendant de celui de l'ASBL Trempoline, afin de faciliter l'accès aux référents WaB, doit être finalisée en 2022. Nous espérons donc de meilleurs résultats pour le prochain rapport d'évaluation.

En ce qui concerne la **planification d'une démarche évaluative**, la chargée de missions ainsi que la coordinatrice s'entourent de compétences nécessaires notamment grâce au comité de pilotage de l'évaluation qu'est le Bureau du Réseau WaB. Elles ont également formalisé le cadre de l'évaluation grâce aux documents « processus évaluatif du Réseau WaB » (cf. **annexe 1**) et « charte éthique de l'évaluation du Réseau WaB » (cf. **annexe 2**). Un financement n'est, à l'heure actuelle, pas prévu pour l'évaluation en dehors de l'engagement à mi-temps de la chargée de missions.

Pour terminer, en ce qui concerne la **visibilité du réseau**, deux actions peuvent être relevées pour l'année 2021 :

- L'organisation de la journée de réflexion entre institutions membres du 24/11/2021.
- Au niveau international, la présentation du Réseau WaB en visioconférence lors du Webinaire "travail en réseau et avec les familles" organisé par Ecett Networks le 26/03/2021 (<https://www.ecett.eu>).

Un nouveau site internet (www.reseauwab.be) sera disponible à partir de 2022.

c. Conclusion

En conclusion, nous pouvons affirmer que l'organisation du Réseau WaB telle qu'elle existe actuellement permet de :

- répondre à aux objectifs opérationnels du réseau ;
- conserver, malgré l'épidémie Covid19, une qualité de processus sans faille ;
- obtenir des résultats permettant la rédaction d'un rapport d'évaluation ainsi que celle d'un rapport d'activités 2021.

Nous pouvons donc constater que l'évaluation de l'organisation et du fonctionnement du Réseau WaB ainsi que celle de l'atteinte des objectifs sont deux catégories étroitement liées et nous apportent le même type de résultats.

6. Evaluation de l'impact du Réseau WaB sur l'environnement

a. Présentation

Tout comme en 2020, nous pensons que le Réseau WaB peut avoir un impact sur son environnement et de ce fait, répondre dans une certaine mesure au problème de la démographie des assuétudes.

De plus, vu qu'aucun questionnaire n'existe pour définir de manière empirique comment le Réseau WaB impacte son environnement, le groupe de terrain a été interrogé à ce sujet lors de l'atelier évaluation du 20/10/21.

b. Tendances 2021

Dans le rapport d'activités 2021, nous avons pu constater que **91% des usagers inclus** durant la période de référence **consommaient plusieurs produits psychotropes** et pratiquaient donc la poly-consommation (contre 96% en 2020).

En comparant ces données avec celles des derniers rapports « tableau de bord de l'usage des drogues et ses conséquences socio-sanitaires » d'Eurotox en Wallonie et en Région Bruxelles-Capitale (3,2%⁵ de la population générale pratiquaient, en 2018, la poly-consommation), **nous pouvons prétendre que le Réseau WaB prend en charge, dans une certaine mesure, une grande majorité des usagers poly-consommateurs ayant besoin d'aide en Wallonie et à Bruxelles.**

Pour ce qui est de l'atelier évaluation du mois d'octobre, les **référénts WaB ont proposé d'agir sur l'empreinte écologique** émise par le Réseau WaB et ont proposé **plusieurs actions** :

- Covoiturage entre les membres du groupe de terrain.
- Projeter et ne plus distribuer l'ordre du jour et le PV sous format papier lors des concertations cliniques, imprimer uniquement le listing.

De manière plus générale, au vu du profil des usagers WaB, leur **prise en charge institutionnelle** peut avoir un **impact sur l'environnement** vu qu'il y a notamment une **diminution de la présence de certains d'entre eux en rue**. Il a également été constaté que ceux étant passés dans les institutions partenaires du Réseau WaB en 2020 et 2021 ont pu bénéficier d'une « **psychoéducation** » **par rapport au Covid19** (gestes barrières, port du masque, respect de la distanciation sociale,...).

De plus, la mise en place d'une trajectoire de soins peut nécessiter la **délocalisation de l'utilisateur de son environnement de consommation**.

c. Conclusion

Les données présentées ci-dessus montrent que le Réseau WaB peut avoir un impact positif sur l'environnement des usagers inclus.

De plus, il peut impacter les structures non-membres quelles qu'elles soient :

- Toute structure non-membre peut, via une institution partenaire, inclure un usager problématique et trouver une solution pour lui ainsi que pour l'institution qui se trouve dans l'impasse.
- De plus, le Réseau WaB est dans une démarche de transposition de modèle et peut, à la demande d'une structure, partager ses outils et sa méthode de travail afin de pouvoir venir en aide aux professionnels de terrain en difficulté et ainsi faciliter la mise en place de trajectoires de soins continues pour les usagers dont ils ont la charge.

⁵ Ce pourcentage ne comprend ni l'usage d'alcool ni de médicaments. Il se base donc uniquement sur la consommation de drogues illégales au cours des 12 derniers mois.

7. Evaluation économique du Réseau WaB

a. Présentation

Le Réseau WaB bénéficie de deux sources de financement. D'une part, une subvention facultative de la Wallonie dans le cadre du Plan Stratégique transversal en matière d'assuétudes depuis 2008 et d'autre part, un subside complémentaire de la Région de Bruxelles-Capitale et de BPS (Bruxelles Prévention Sécurité), via l'ASBL Transit depuis juillet 2019.

Le subside de la Région wallonne permet, depuis 2008, l'engagement d'une coordination à temps plein. Le subside de la Région de Bruxelles-Capitale permet, quant à lui, l'engagement à mi-temps d'une chargée de missions.

Les frais liés à la fonction de coordination ainsi que ceux liés à la fonction de chargée de mission sont identifiés et distincts car ils dépendent de deux subventions différentes.

Le budget pour la subvention wallonne est élaboré par l'ASBL Trempline, responsable financière de la coordination et validé par l'AViQ (Agence wallonne pour une Vie de Qualité). Le budget de la subvention bruxelloise est élaboré, quant à lui, par l'ASBL Transit, responsable financière de la chargée de missions et validé par la Région de Bruxelles-Capitale. Ces deux sources de financement sont également validées par le Comité de Direction du Réseau WaB.

b. Tendances 2021

Vu qu'aucun questionnaire n'existe pour évaluer, de manière économique, le Réseau WaB, nous nous baserons sur deux points (cfr. ANAES) à savoir la mesure des coûts et la solidité du financement.

En ce qui concerne la **mesure des coûts 2021**, la Région Wallonne a octroyé un subside de 74.300€ tandis que la Région Bruxelloise (BPS) a octroyé un subside de 35.150€. Ces montants forment un total de **109.450€ pour la mise en place du Réseau WaB en 2021**.

En ce qui concerne la **solidité du financement**, le subside bruxellois est pérenne contrairement à celui de la Wallonie. En effet, celui-ci dépend de subventions facultatives pouvant être regroupées sur une convention triennale.

c. Conclusion

Malgré que le Réseau WaB dépend, toujours actuellement, d'une subvention facultative pour la coordination, il atteint les objectifs annuels fixés et montre une bonne gestion de ses subsides.

De plus, il innove et s'investit dans de nouvelles actions sans pour autant demander de moyens financiers supplémentaires.

Il est important de rappeler que la pérennisation du subside wallon est une des attentes du groupe de terrain du Réseau WaB et ce, depuis longtemps.

2022 sera une année charnière au niveau économique pour le réseau au vu de la fin de la convention triennale 2020-2022. Comme toujours, le groupe de terrain sera partie prenante de la réflexion pour dégager les arguments nécessaires à la pérennisation du réseau.

4^{ème} partie : Perspectives d'avenir/actions correctrices

Dans cette partie, il nous a semblé essentiel de pouvoir mettre en avant non seulement les perspectives d'avenir mais également les mesures correctrices futures. En effet, se lancer dans un processus d'évaluation nécessite une remise en question constante ainsi qu'une réflexion sur les actions à mettre en place pour en améliorer les résultats.

Tout d'abord, il nous paraît nécessaire d'uniformiser et d'ajuster la nomination des différents de passation pour qu'ils soient au plus proche de la réalité et que la comparaison entre plusieurs usagers soit la plus égale possible. En effet, certains usagers sont suivis très régulièrement par le Réseau WaB alors que d'autres peuvent ne plus donner de nouvelles pendant plusieurs mois d'affilée. Dans ce dernier cas, si nous prenons l'exemple du questionnaire post 6 mois, celui-ci peut être complété après une période bien plus longue que 6 mois. Pour l'évaluation 2022, nous proposerons donc une nouvelle nomination des temps de passation, la piste retenue actuellement étant d'introduire le terme « minimum » dans le nom de chaque temps.

Lors de la concertation clinique du 20 octobre 2021, un atelier sur le thème de l'évaluation a été organisé en après-midi avec les référents WaB. Le but de cet atelier était de prendre un moment avec les membres du groupe de terrain pour faire le point et réfléchir ensemble sur les actions à mettre en place pour améliorer les évaluations.

De plus, la coordinatrice, la chargée de missions et le Bureau WaB en tant que comité de pilotage réfléchissent également de manière continue à l'évolution de l'évaluation du réseau.

Nous allons donc ci-après passer en revue une majorité des catégories de l'évaluation présentes dans le rapport d'évaluation 2021 et mettre en évidence les mesures correctrices envisagées.

Evaluation de la qualité de la prise en charge du Réseau WaB

Concernant le questionnaire « Evolution de la trajectoire de soins des usagers inclus » : lors de l'analyse, nous nous sommes rendus compte qu'en fonction des rubriques, il n'est pas toujours aisé de savoir si un changement est positif ou négatif. De plus, dans certains cas (situation médicale par exemple), cela reste assez subjectif. De ce fait, nous sommes en réflexion sur le fait de supprimer cette précision (évolution positive ou négative) mais uniquement pour les catégories non pertinentes.

Pour le questionnaire « Evaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers inclus », il a été décidé de remodeler les deux premières questions pour évaluer l'impact du réseau sur les bénéficiaires. Une question unique sera posée, celle nécessitant une réponse via l'échelle (de très négatif à très positif). A cela, sera ajoutée une contextualisation de la situation via le nombre de fois dont le Réseau WaB a parlé de l'utilisateur les deux dernières années. Pour terminer, pour illustrer cette évaluation de la qualité de la prise en charge, des vignettes cliniques, réalisées par le groupe de terrain, seront présentées dans le prochain rapport d'évaluation. Notons également qu'à l'avenir, lorsque des résultats non satisfaisants seront constatés concernant la pertinence de laisser l'utilisateur inclus dans le réseau, un temps sera pris avec les référents WaB pour essayer d'en comprendre les raisons et de remédier à ce constat. Enfin, pour augmenter le nombre de questionnaires récoltés, les passations seront toujours organisées en présentiel lors des concertations cliniques mais également en visioconférence quand cela sera possible.

Evaluation de la satisfaction des usagers inclus dans le Réseau WaB

Nous avons remarqué qu'il n'était pas évident pour l'utilisateur de dissocier le Réseau WaB de ses institutions partenaires lors de la passation du questionnaire de satisfaction leur étant destiné. En effet, il faut éviter par exemple que l'utilisateur, exclu d'une institution partenaire, ne remette cet échec sur le compte du Réseau WaB et se dise non satisfait du travail effectué par ce dernier. D'une part, il est important de continuer à sensibiliser les référents WaB, au moment où cette évaluation est réalisée, à la nécessité de toujours contextualiser ce qu'est le Réseau WaB et de prendre le temps d'expliquer l'objectif de ce questionnaire. D'autre part, il sera utile de réfléchir à l'intégration d'une question supplémentaire afin de pouvoir évaluer à qui l'utilisateur attribue ses éventuelles difficultés dans l'objectif de remédier au biais de confusion entre les partenaires et le Réseau WaB.

Evaluation de la satisfaction des professionnels du Réseau WaB

Concernant les questionnaires qui ont été soumis au groupe de terrain et au comité de direction, il sera indispensable de tenir compte des attentes mises en évidence pour l'année 2022 et d'y répondre de la manière la plus adéquate possible. Suite au questionnaire envoyé aux référents ayant peu ou pas participé aux concertations de 2021, il est également prévu que la coordinatrice et la chargée de mission donnent suite à leurs retours pour essayer de remédier à cette absence.

Pour la satisfaction des personnes invitées à une concertation clinique ou à un événement, le Réseau WaB sera attentif aux remarques récoltées afin d'améliorer la satisfaction des professionnels qu'ils soient membres ou non de celui-ci.

Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB

En concertation avec le Bureau WaB, il a été décidé que la passation de ce questionnaire continue en 2022 mais que l'évaluation reprenne pour l'ensemble des usages inclus (même ceux l'ayant déjà complété en 2020 ou en 2021). Il sera nécessaire de se positionner sur une éventuelle adaptation du questionnaire. Les résultats, après trois années de récolte, seront partagés début 2023. De plus, il pourrait être intéressant de récolter la parole des professionnels du Réseau WaB sur l'impact de l'évolution des mesures sanitaires sur les trajectoires de soins des usagers.

Evaluation de l'organisation et du fonctionnement du Réseau WaB

Il est prévu, début 2022, de faire une demande au comité de direction sur la possibilité de commander une évaluation externe pour le Réseau WaB. Les détails de cette commande restent à approfondir.

Evaluation de l'impact du Réseau WaB sur l'environnement

Les actions correctrices à ce niveau ont déjà été mises en place à la demande du groupe de terrain. Elles consistent en la diminution de l'empreinte écologique du Réseau WaB en sensibilisant les partenaires du réseau au covoiturage et en diminuant l'impression de documents nécessaires pour les concertations cliniques mensuelles.

Evaluation économique du Réseau WaB

La mesure correctrice idéale pour cette évaluation serait d'obtenir une pérennisation de la fonction de coordination mais cette action est indépendante de la volonté des acteurs composant le Réseau WaB.

5^{ème} partie : Conclusion **générale**

Ce rapport d'évaluation 2021, construit sous forme de sept indicateurs, permet de mettre en évidence que **le Réseau WaB a continué à s'adapter, comme en 2020, à la crise du Covid19 et à ses impacts.**

En effet, nous constatons que **la majorité des objectifs opérationnels réalisables, en raison de la situation sanitaire, a été atteinte.**

La **prise en charge des usagers** inclus n'a pas été ébranlée et montre, à nouveau, toute son **efficience** que ce soit au sein des concertations cliniques mais également en dehors, grâce aux liens existants entre les référents WaB.

Concernant la **satisfaction des bénéficiaires du Réseau WaB** (usagers et professionnels), celle-ci est **majoritairement positive voire très positive tout comme l'année passée.**

Concernant les **usagers, plus de la moitié d'entre eux seraient preneurs d'une nouvelle trajectoire** de soins proposée par le réseau en cas d'échec.

Au niveau de la **satisfaction des professionnels, deux nouveaux questionnaires** ont vu le jour pour étoffer cette évaluation. De plus, un événement a pu être organisé par le Réseau WaB et la concertation clinique a pu accueillir des personnes extérieures au groupe de terrain, ce qui nous a enrichis de **données supplémentaires** pour ce rapport. Pour cette catégorie, nous pouvons constater que **des actions correctrices ont déjà été mises en place en 2021** comme la création du document visant à pallier à l'absentéisme récurrent de certains partenaires. De plus, une réflexion a été menée sur les référents WaB amenés à compléter le questionnaire de satisfaction pour que l'échantillon soit le plus représentatif possible.

Pour la deuxième année consécutive, et toujours en raison de la présence du **Covid19**, le **Réseau WaB a donné la parole à ses usagers pour connaître leur vécu et leur ressenti** suite à cette crise et ainsi avoir une idée de l'impact de celle-ci sur leur quotidien. Les données récoltées ont permis une comparaison entre les résultats obtenus en 2020 et en 2021. **Cette année, des résultats plus tranchés** (vers le négatif) dans un certain nombre de catégories ont été observés. **L'impact du contexte sanitaire est une évidence pour tous et les usagers du Réseau WaB n'y ont évidemment pas échappé.**

Mettons encore en avant que la **fonctionnalité du Réseau WaB n'est plus à prouver**. Malgré qu'il soit dépendant d'une subvention facultative, il **continue à innover et à se renouveler** pour satisfaire au mieux ses bénéficiaires (usagers et professionnels). La **pérennisation du subsidé wallon** reste cependant une **attente centrale** du groupe de terrain et du comité de direction et ce, depuis longtemps.

Pour terminer, nous constatons que **tous les professionnels du réseau se mobilisent autour de cette thématique de l'évaluation** que ce soit la chargée de missions en collaboration étroite avec la coordinatrice mais également le Bureau WaB en tant que comité de pilote ainsi que le groupe de terrain impliqué dans la passation des questionnaires mais également lors de l'organisation d'ateliers sur ce thème. De plus, malgré le fait que chaque institution partenaire ait dû gérer l'évolution des mesures sanitaires en interne, les directions ont continué à soutenir le travail du Réseau WaB. Ceci est le signe d'une **réelle volonté de faire évoluer et d'élever le niveau de l'évaluation du Réseau WaB notamment par la mise en place d'actions correctrices durant l'année 2022.**

Bibliographie

- Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES), *Principes d'évaluation des réseaux de santé*, Paris, 1999.
- Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES), *Evaluation des réseaux de soins : bilan de l'existant et cadre méthodologique*, Paris, 2001.
- Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES), *Réseaux de santé : guide d'évaluation*, Paris, 2004.
- CAP Réseaux, *Repères pour une démarche d'évaluation*, Rhône-Alpes, 2003.
- Contandriopoulos A.P., F. Champagne, et al. (1993). « L'évaluation dans le domaine de la santé – Concepts et méthodes. » Bulletin 33 (1) : 12-17.
- [Eurotox-TB-2018-Wallonie_4tma.pdf](#)
- https://eurotox.org/wp/wp-content/uploads/Eurotox-TB-2018-Bruxelles_4tma.pdf

ANNEXES
DU RAPPORT D’EVALUATION 2021
DU RÉSEAU WAB

Table des matières

1.	Processus évaluatif du Réseau WaB.....	3
2.	Charte éthique de l'évaluation du Réseau WaB	8
3.	Questionnaire de satisfaction pour les référents concernant les concertations cliniques et le fonctionnement du Réseau WaB	12
4.	Questionnaire pour les membres structurels du Réseau WaB ayant peu ou pas participé aux concertations cliniques mensuelles	22
5.	Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction.....	24
6.	Questionnaire de satisfaction suite à une participation à la concertation clinique en tant qu'invité	28
7.	Questionnaire de satisfaction post-immersion interinstitutionnelle via le Réseau WaB.....	32
8.	Questionnaire concernant la satisfaction de l'événement du 24.11.21 organisé par le Réseau WaB	35
9.	Questionnaire de satisfaction des usagers inclus	39
10.	Questionnaire d'évaluation de l'évolution de la trajectoire de soins des usagers inclus dans le Réseau WaB	42
11.	Questionnaire d'évaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers inclus dans le réseau	46
12.	Questionnaire d'évaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB.....	51

1. Processus évaluatif du Réseau **WaB**

Charte éthique de l'évaluation

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Charte éthique de l'évaluation	Comité de pilotage/Bureau du Réseau WaB (composé de 2 membres du Comité de Direction, 2 à 4 membres du groupe de terrain, la chargée de missions et la coordinatrice).	Evaluation du Réseau WaB.	- Examiner les questionnements éthiques émergeant du processus d'évaluation. - Veiller au respect des règles déontologiques et des droits des usagers inclus dans le Réseau WaB.	Assurer un cadre et des principes de fonctionnement pour l'évaluation participative du Réseau WaB.

Evaluation de la satisfaction des professionnels

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire de satisfaction concernant le fonctionnement du Réseau WaB	Les référents WaB.	- Fonctionnement et animation des concertations cliniques. - Fonctionnement général et outils du Réseau WaB. - Création de la plateforme WaB-GEPTA.	Satisfaction globale des référents WaB sur la manière dont se déroulent les concertations cliniques ainsi que sur le fonctionnement général, les outils et les actions mises en place par le Réseau WaB.	- Adapter le fonctionnement général du Réseau WaB et l'animation des concertations cliniques. - Ajuster les actions de la plateforme WaB-GEPTA

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire concernant la non-participation aux concertations cliniques	Les référents WaB ayant peu ou pas participé aux concertations cliniques mensuelles.	- Motifs d'absence. - Motivations à y participer dans le futur.	Connaître les raisons des absences répétées.	Augmenter le nombre de partenaires présents lors des concertations mensuelles.
Questionnaire de satisfaction concernant le fonctionnement des comités de direction	Les membres du comité de direction.	- Organisation, contenu et animation des comités de direction. - Attentes et pistes d'actions futures.	Satisfaction globale du fonctionnement et de l'animation des comités de direction.	- Adapter le fonctionnement et l'animation des comités de direction - Continuer à développer le Réseau WaB et la plateforme WaB-GEPTA.
Questionnaire de satisfaction des participants en tant qu'invités à une concertation clinique	Toute personne participant en tant qu'invité à une concertation clinique mensuelle du Réseau WaB.	- Accueil réservé par les référents WaB. - Organisation et déroulement de la concertation clinique. - Animation de la concertation clinique.	Satisfaction globale des invités sur la manière dont se déroulent les concertations cliniques.	Adapter le fonctionnement des concertations cliniques du Réseau WaB.
Questionnaire de satisfaction post-immersion	Les référents WaB ou leurs collègues qui vont en immersion au sein des institutions partenaires du Réseau WaB.	- Satisfaction quant à l'accueil reçu par les professionnels et les usagers. - Respect du statut de professionnel. - Réponses quant aux documents / informations attendus. - Satisfaction quant à l'organisation de l'immersion. - Attentes rencontrées ou non.	Qualité et réponses aux attentes des professionnels venus en immersion via le Réseau WaB.	Adapter le dispositif d'immersion inter-équipes mis en place par le Réseau WaB suite aux différents retours.

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire de satisfaction concernant un événement organisé par le Réseau WaB	Toute personne participant à l'événement.	- Attentes précédant l'événement. - Objectifs annoncés au début de l'événement. - Satisfaction quant au contenu proposé. - Satisfaction quant à l'organisation générale de l'événement.	Satisfaction globale suivant la participation à un événement organisé par le Réseau WaB.	Prendre en compte les résultats et adapter l'organisation des événements futurs.

Evaluation de la satisfaction des usagers du Réseau WaB

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire de satisfaction par rapport au Réseau WaB	Les usagers inclus dans le Réseau WaB.	- Connaissance ou non de l'inclusion dans le Réseau WaB. - Qualité de l'aide reçue dans le Réseau WaB. - Satisfaction par rapport à l'aide apportée par le Réseau WaB. - Preneur ou non d'une nouvelle trajectoire de soins via le Réseau WaB en cas d'échec. - Partage autour du Réseau WaB avec leur entourage.	Satisfaction globale des usagers inclus dans le Réseau WaB par rapport à celui-ci.	1) Adapter les prises en charge personnelles des usagers inclus au sein du Réseau WaB 2) Adapter les trajets de soins mis en place lors des concertations entre les partenaires du réseau.

Evaluation de la qualité et de la prise en charge du Réseau WaB

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Evolution de la trajectoire de soins individuelle de l'utilisateur inclus dans le Réseau WaB	Les référents WaB.	Les critères de la fiche d'inclusion.	Evolution de la situation des usagers inclus dans le Réseau WaB après leur inclusion.	Quantifier les évolutions (positives ou négatives) des situations des usagers inclus.
Evaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus	Les référents WaB concernés par la trajectoire de soins des usagers (différents pour chaque évaluation).	Capacité : - D'autonomie. - D'insertion. - D'abstinence de l'utilisateur inclus dans le Réseau WaB.	Impact ou non du Réseau WaB sur les trajectoires de soins des usagers inclus. Pourcentage d'intérêt de leur inclusion au sein du Réseau WaB.	- Adapter les pratiques utilisées lors des concertations entre les partenaires du réseau. - Dégager des bonnes pratiques mises en œuvre dans l'élaboration des trajectoires de soins. - Prendre un temps d'arrêt pour évaluer le parcours de l'utilisateur et réfléchir aux actions qui peuvent être mises en place.

Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers du Réseau WaB

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB	Les usagers inclus dans le Réseau WaB.	- Difficultés rencontrées suite à la pandémie Covid19. - Appel au Réseau WaB. - Réponse du Réseau WaB.	Impact ou non du Covid19 sur la situation des usagers inclus. Satisfaction de la réponse du Réseau WaB (si recours à celui-ci).	Adapter l'action du Réseau WaB en cas de situation similaire.

2. Charte éthique de l'évaluation du Réseau WaB

Charte éthique de l'évaluation

Afin d'inscrire le Réseau WaB dans une démarche qualité permettant d'objectiver l'efficacité du travail accompli et d'ainsi, répondre aux attentes des pouvoirs subsidiaires, son Comité de Direction a commandité une démarche d'évaluation.

Cette démarche est en cours depuis plusieurs années grâce au subventionnement de l'AViQ. Cependant, depuis juillet 2019, un subside supplémentaire de la Région de Bruxelles-Capitale et de BPS (Bruxelles Prévention Sécurité) a permis l'engagement à mi-temps d'une chargée de missions pour le Réseau WaB.

Le Bureau du Réseau WaB a pour but de traiter certains thèmes ou actions ainsi que les matières extraordinaires et urgentes et de proposer des moyens concrets d'atteindre des objectifs à court terme. Celui-ci occupe également le rôle de comité de pilotage pour la démarche évaluative.

Il est composé de :

- Deux membres du Comité de Direction.
- Deux à quatre membres du groupe de terrain (référents WaB).
- La chargée de missions.
- La coordinatrice du Réseau WaB.

Ce comité de pilotage est chargé :

- D'examiner les questionnements éthiques émergeant dans le processus d'évaluation.
- De veiller au respect des règles déontologiques et des droits des usagers inclus dans le Réseau WaB.

Lors d'un comité de pilotage, la chargée de missions accompagnée de la coordinatrice, a pour rôle de :

- Refléter le processus d'évaluation en cours et proposer des adaptations.
- Expliciter les parties du processus qui nécessitent un éclairage des membres du comité.
- Veiller à soulever les questions éthiques.
- Soumettre les résultats à l'analyse du comité de pilotage.

L'élaboration d'une charte éthique permet de poser un cadre ainsi que des principes de fonctionnement pour l'évaluation participative du Réseau WaB dont le comité de pilotage sera responsable.

Avec le soutien de la Wallonie, de la Région de Bruxelles-Capitale et de BPS (Bruxelles Prévention Sécurité)

1. Principe de pluralité

L'évaluation s'inscrit dans la triple logique de la gestion du Réseau WaB (processus qualité), de l'expertise de ses partenaires et des exigences des pouvoirs subsidants. Elle prend en compte de façon raisonnée la diversité d'intérêts et de points de vue des acteurs présents (directions, travailleurs du groupe de terrain, coordinatrice, chargée de missions, usagers inclus dans le Réseau, ...). Ainsi, le comité de pilotage est représentatif de cette pluralité et veille à un regard croisé entre ses membres centré autour de l'utilisateur inclus dans le Réseau WaB.

2. Principe de distanciation

L'évaluation est conduite de façon impartiale. Les personnes participant au processus évaluatif informent les autres partenaires de tout conflit d'intérêt éventuel. Le processus d'évaluation est conduit de façon autonome par rapport aux pouvoirs subsidants. Le recours aux experts peut favoriser le maintien de cette distanciation.

3. Principe de compétence

Au profit de l'évolution du Réseau WaB et de son impact sur la trajectoire de soins des usagers inclus, les participants au processus d'évaluation mettent en œuvre des compétences spécifiques (mises à jour continuellement) en matière de :

- Conception et de conduite du processus.
- Méthodes de collectes de données et d'interprétation des résultats

4. Principe de respect des personnes

Les participants au processus d'évaluation respectent les droits, l'intégrité et la sécurité de toutes les parties concernées. Ils s'interdisent de révéler l'origine nominative des informations ou opinions recueillies, sauf accord des personnes concernées.

5. Principe de transparence

La présentation des résultats du processus évaluatif du Réseau WaB aux partenaires est toujours suivie par la rédaction d'un PV reprenant les détails de celle-ci (objet de l'évaluation, finalités, destinataires, questions posées, méthodes employées et leurs limites, arguments et critères conduisant aux résultats). La diffusion publique des résultats d'une évaluation est souhaitable. Les règles de diffusion des résultats sont établies par le comité de pilotage. L'intégrité des résultats doit être respectée, quels que soient les modalités ou les supports de diffusion retenus.

6. Principe de responsabilité

La répartition des rôles entre les différents acteurs de l'évaluation est établie dès le départ de façon à ce que toutes les fonctions de celle-ci soient bien prises en charge. Les personnes et institutions impliquées dans le processus d'évaluation mobilisent les moyens appropriés et fournissent les informations nécessaires à la conduite de l'évaluation. Elles sont conjointement responsables de la bonne application des principes énoncés dans cette charte.

Bibliographie : Jean-Claude Barbier. *La charte de la société française de l'évaluation : des principes pour les participants à l'évaluation des politiques et des programmes publics.* 2010, pp. 30-31.

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à contacter :

Amélia RAMACKERS, coordinatrice du Réseau WaB

Par téléphone : +32 497 49 28 78

Par mail : info@reseauwab.be

Par courrier au siège d'activité : ASBL Les Hautes Fagnes. Rue Malgrave 1, 4960 MALMEDY.

Siège social : ASBL Trempline. Grand Rue 3, 6200 CHÂTELET.

Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB !

Par téléphone : +32 499 90 62 55

Par mail : emmanuelle.manderlier@reseauwab.be

Par courrier au siège social et d'activité : ASBL Transit. Rue Stephenson 96, 1000 BRUXELLES.

Site Internet : www.reseauwab.be

Personnes ressources :

Mme Natacha Delmotte, directrice de l'ASBL Trempline et responsable financière de la coordination du Réseau WaB : natacha.delmotte@trempline.be

Mme Muriel Goessens, directrice générale de l'ASBL Transit et responsable financière et pédagogique de la chargée de missions du Réseau WaB : email@transitasbl.be

3. Questionnaire de satisfaction pour les référents concernant les concertations cliniques et le fonctionnement du Réseau WaB



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2021 : **Fonctionnement du Réseau WaB**

Le Réseau WaB étant soucieux de continuer à s'adapter via un processus d'évaluation continue, nous vous demandons de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction. Celui-ci comprend une partie sur le fonctionnement des concertations cliniques (en présentiel et en visioconférence vu la situation sanitaire liée au Covid19) et une sur le fonctionnement général du réseau. Il est destiné aux référents WaB des institutions partenaires du réseau et est anonyme.

Ce document sera dépouillé uniquement par Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB dont la mission principale est l'évaluation de celui-ci.

Date :

Quel est le statut de votre institution au sein du Réseau WaB?

- ☐ Membre structurel
- ☐ Membre adhérent

Depuis combien de temps participez-vous aux concertations cliniques du Réseau WaB ?

- ☐ Moins d'1 an
- ☐ Entre 1 et 3 ans
- ☐ Entre 3 et 5 ans
- ☐ Entre 5 et 10 ans
- ☐ Entre 10 et 15 ans
- ☐ Depuis la création du Réseau WaB

Quelle a été la fréquence de votre participation aux concertations cliniques du Réseau WaB en 2021?

- ☐ De 1 à 3 réunions
- ☐ De 4 à 6 réunions
- ☐ De 7 à 9 réunions
- ☐ De 10 à 12 réunions

Pour chaque point, pouvez-vous donner votre degré de satisfaction et expliquer votre réponse :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

Fonctionnement et animation des concertations cliniques 2021

De manière générale, êtes-vous satisfait des concertations cliniques 2021 ?

1 2 3 4 5

Organisation des concertations cliniques 2021

Organisation générale des concertations cliniques (dates
fixées pour l'année, mail pour les présences, PV, ...)

1 2 3 4 5

Le respect des horaires de début et de fin des concertations
cliniques

1 2 3 4 5

La durée des concertations cliniques

1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

Contenu des concertations cliniques 2021

Le déroulement de chaque journée (actualisation de l'offre
des institutions membres, inclusion, suivi, évaluation,
échange de bonnes pratiques)

1 2 3 4 5

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

Le temps imparti aux différentes catégories (actualisation de l'offre des institutions membres, inclusion, suivi, évaluation, échange de bonnes pratiques)

1 2 3 4 5

La participation et l'apport des référents WaB dans la mise en place des trajectoires de soins

1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

Animation des concertations cliniques 2021

L'animation des concertations cliniques

1 2 3 4 5

Le rythme des concertations cliniques

1 2 3 4 5

L'ambiance générale des concertations cliniques

1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

Concertations cliniques 2021 en visioconférence

De manière générale, êtes-vous satisfait des concertations cliniques 2021 en VISIOCONFERENCE (organisation, contenu, animation) ?

1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

Temps d'échange entre référents WaB

De manière générale, êtes-vous satisfait des temps d'échange entre référents WaB organisés en visioconférence ?

1 2 3 4 5

Seriez-vous preneur de continuer à les organiser ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Expliquez votre réponse (si oui, sur quels thèmes?) :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

Fonctionnement et outils du Réseau WaB

Fonctionnement du Réseau WaB

La répartition des membres du Réseau WaB

(géographiquement et selon le type d'institution)

1 2 3 4 5

La présence des membres lors des concertations cliniques

1 2 3 4 5

L'implication des membres lors des concertations cliniques

1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

Outils nécessaires à l'inclusion

Le consentement informé

1 2 3 4 5

**Le consentement informé pour les usagers inclus dans
les réseaux WaB et Bitume**

1 2 3 4 5

La fiche d'inclusion

1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

Outils nécessaires à l'évaluation :

Le questionnaire d'évaluation de la satisfaction pour les usagers inclus dans le Réseau WaB

1 2 3 4 5

Le questionnaire d'évaluation de l'évolution de la trajectoire de soins individuelle de l'utilisateur inclus dans le Réseau WaB

1 2 3 4 5

Le questionnaire d'évaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de l'utilisateur inclus

1 2 3 4 5

Le questionnaire d'évaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB

1 2 3 4 5

Le questionnaire d'évaluation de la satisfaction des référents WaB concernant le fonctionnement du Réseau WaB

1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

Outils généraux

Le folder

1 2 3 4 5

Le guide du Réseau WaB

1 2 3 4 5

Le site internet

1 2 3 4 5

Le consultez-vous ? OUI - NON

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

La base de données informatique :

1 2 3 4 5

La consultez-vous ? OUI - NON

Expliquez vos réponses :

Plateforme WaB-GEPTA

De manière générale, êtes-vous satisfait de ce rapprochement ?

1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

Retour sur les attentes pour 2021

De manière générale, vos attentes exprimées pour 2021 ont-elles été comblées ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Expliquez votre réponse :

Attentes pour 2022

Avez-vous des attentes particulières envers le Réseau WaB pour 2022 ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Expliquez votre réponse :

Selon vous, que serait-il nécessaire de mettre en place en 2022 pour continuer à développer le Réseau WaB ?

Avez-vous un message à transmettre au comité de direction de la plateforme WaB-GEPTA ?

Avez-vous des remarques, commentaires ou autres suggestions ?

4. Questionnaire pour les membres structurels du Réseau WaB ayant peu ou pas participé aux concertations cliniques mensuelles



Questionnaire pour les membres structurels du Réseau WaB ayant peu/pas participé aux concertations cliniques mensuelles 2021

Cher(ère) référent(e) WaB,

Nous avons constaté que lors de l'année écoulée, vous avez peu ou n'avez pas participé aux concertations cliniques du Réseau WaB.

Dans un souci d'évaluation continue et en lien avec l'objectif principal du Réseau WaB (élaboration de trajectoires de soins pour usagers de drogues ne trouvant plus de solution au niveau local) nécessitant la présence régulière des membres du Réseau WaB, nous aimerions connaître les raisons de cette situation. L'objectif de ce questionnaire est de pouvoir récolter les motifs de votre absence afin, non pas de vous juger ou de vous pénaliser, mais bien de trouver des solutions ensemble.

Ce document sera dépouillé uniquement par Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB dont la mission principale est l'évaluation de celui-ci.

Pourriez-vous expliquer, en quelques mots, les raisons de votre absence aux concertations cliniques organisées par le Réseau WaB en 2021 ?

Pensez-vous pouvoir participer aux concertations cliniques de 2022 ?

Quelles sont vos attentes envers le Réseau WaB pour 2022 ?

5. Questionnaire de satisfaction
relatif au fonctionnement et à
l'animation des comités de
direction



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION : **Fonctionnement et animation des comités de direction**

Début 2021, le Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) ainsi que le groupement GEPTA (Groupe d'Entraide pour Proches et Parents de personnes Toxicomanes et Alcooliques) se sont rapprochés en vue de créer la plateforme WaB-GEPTA. Celle-ci a pour objectif d'améliorer la prise en charge de la personne dépendante et de son entourage. Pour ce faire, elle propose à la personne, en investissant davantage son entourage comme un levier, un processus de changement continu avec des objectifs intermédiaires visant l'espoir dans le rétablissement.

Le Réseau WaB étant soucieux de continuer à s'adapter via un processus d'évaluation continue, nous vous demandons de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction destiné aux membres du comité de direction de la plateforme WaB-GEPTA (anciennement comité de direction du Réseau WaB).

Ce document sera analysé par Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB dont la mission principale est l'évaluation du Réseau WaB.

Date :

Nom – Prénom :

Depuis combien de temps votre institution est-elle membre du comité de direction de la plateforme WaB-GEPTA ?

- ☐ Depuis la création du Réseau WaB
- ☐ Depuis la création du groupement GEPTA
- ☐ Depuis moins de 5 ans
- ☐ Entre 5 et 10 ans
- ☐ Depuis plus de 10 ans

Depuis combien de temps participez-vous aux comités de direction de la plateforme WaB-GEPTA ?

- ☐ Depuis la création du Réseau WaB
- ☐ Depuis la création du groupement GEPTA
- ☐ Depuis moins de 5 ans
- ☐ Entre 5 et 10 ans
- ☐ Depuis plus de 10 ans

Pouvez-vous donner votre degré de satisfaction sur ces différents points :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

<i>De manière générale, êtes-vous satisfait des comités de direction ?</i>

1 2 3 4 5

<i>Organisation et contenu</i>

Organisation générale des comités de direction (répartition des dates sur l'année, mail pour les présences, PV, ...)	1	2	3	4	5
Contenu des comités de direction	1	2	3	4	5
Lieux des comités de direction	1	2	3	4	5
Organisation en visioconférence des comités de direction	1	2	3	4	5
Respect des horaires de début et de fin des comités de direction	1	2	3	4	5
Durée des comités de direction	1	2	3	4	5
Communication et transmission des informations par mail	1	2	3	4	5

Commentaires :

<i>Animation</i>

Animation des comités de direction	1	2	3	4	5
Rythme des comités de direction	1	2	3	4	5
Ambiance générale des comités de direction	1	2	3	4	5

Commentaires :

En tant que membre du comité de direction :

Quelles sont vos attentes concernant la plateforme WaB-GEPTA ?

-

-

-

-

Que mettriez-vous en place pour continuer à développer la plateforme WaB-GEPTA ?

-

-

-

-

Avez-vous des remarques, commentaires ou autres suggestions ?

**6. Questionnaire de satisfaction
suite à une participation à la
concertation clinique en tant
qu'invité**



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION : **Participation en tant qu'invité à une concertation clinique**

Le Réseau WaB étant soucieux de continuer à s'adapter via un processus d'évaluation continue, nous vous demandons de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction.

Ce document sera analysé par Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB dont la mission principale est l'évaluation du Réseau WaB.

Nom du professionnel en observation :

Fonction et institution du professionnel en observation :

.....

Date de l'observation :

Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à contacter :

Amélia RAMACKERS, coordinatrice du Réseau WaB (0497/49.28.78 - info@reseauwab.be)

Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB (0499/90.62.55 – emmanuelle.manderlier@reseauwab.be)

Avez-vous été satisfait de :

L'accueil qui vous été réservé :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

L'organisation générale de la concertation :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

Le déroulement général de la journée : durée, temps imparti à chaque partie (inclusion, suivis, divers, échange de bonnes pratiques) :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

Les informations et/ou documents reçus :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

L'animation de la concertation clinique (dynamisme, rythme, ambiance) :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

De manière générale, cette observation a-t-elle répondu à vos attentes?

OUI – NON

Pourquoi ?

Avez-vous d'autres commentaires / réflexions / pistes d'action à apporter?

**7. Questionnaire de satisfaction
post-immersion
interinstitutionnelle via le Réseau
WaB**



Questionnaire de satisfaction après immersion

Dans l'idée d'évaluer / d'adapter le dispositif d'immersion inter-équipes mis en place par le Réseau WaB, nous vous sollicitons afin de récolter des données relatives à votre expérience d'immersion au sein d'une institution partenaire du Réseau WaB.

Ce document sera dépouillé uniquement par Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB dont la mission principale est l'évaluation du Réseau WaB.

Tout résultat sera anonymisé conformément au RGPD (Règlement Général Protection des Données), législation européenne en application depuis le 25 mai 2018.

Nom du professionnel en immersion :

Fonction du professionnel en immersion (+ institution) :

.....

Institution dans laquelle a eu lieu l'immersion :

.....

Date de l'immersion :

Horaire de l'immersion :

1	Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil qui vous a été réservé :
➤ Par les professionnels : OUI – NON ➤ Par les usagers : OUI – NON Si NON, pourquoi ?	
2	Votre statut de professionnel en immersion a-t-il été respecté ?
OUI – NON Si NON, pourquoi ?	
3	Avez-vous reçu toutes les informations et / ou documents que vous souhaitiez ?
OUI – NON Les explications données étaient-elles suffisamment claires ? OUI – NON	
4	Êtes-vous satisfait(e) de l'organisation de cette immersion ?
OUI – NON Si NON, pourquoi ?	
5	Cette immersion a-t-elle répondu à vos attentes ?
OUI – NON Si NON, pourquoi ?	
6	Pouvez-vous mettre en avant 3 points (positifs ou négatifs) qui vous ont marqué lors de votre immersion?
- - -	

**8. Questionnaire concernant la
satisfaction de l'événement du
24.11.21 organisé par le Réseau
WaB**

**Le Réseau WaB est de retour !
Journée de réflexion entre institutions membres**

24/11/21 – Citadelle de Namur

Le Réseau WaB vous remercie pour votre participation à cette journée.

Le Réseau WaB étant soucieux de continuer à s'adapter via un processus d'évaluation continue, nous vous demandons de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction. Celui-ci est confidentiel et sera dépouillé par Emmanuelle Manderlier, chargée de missions pour le Réseau WaB.

Ce questionnaire est complété par un/une :

- ☐ Directeur/Directrice d'une institution membre.
- ☐ Coordinateur(trice)/Chef(fe) de service d'une institution membre.
- ☐ Référent(e) WaB.
- ☐ Collègue d'un(e) référent(e) WaB.

Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à contacter :

Amélia RAMACKERS, coordinatrice du Réseau WaB – 0497/49 28 78 – info@reseauwab.be

Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB –
0499/90 62 55 – emmanuelle.manderlier@reseauwab.be

Siège social pour la coordination : ASBL Trempline – Grand Rue 3, 6200 Châtelet.

Siège social pour la chargée de missions : ASBL Transit – Rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles.

Avec le soutien de la Wallonie, de la Région de Bruxelles-Capitale et de BPS.

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

ATTENTES : Vos attentes concernant la journée ont-elles été rencontrées ?

1 2 3 4 5

OBJECTIFS : La journée a-t-elle répondu aux objectifs annoncés ?

Rappeler, une nouvelle fois, la raison d'être du Réseau WaB 1 2 3 4 5

Sensibiliser les collègues des référents WaB au travail collectif
nécessaire au sein de l'institution pour le bon fonctionnement
du Réseau WaB 1 2 3 4 5

Partager un moment de réflexion entre équipes d'un même réseau 1 2 3 4 5

Commentaires :

CONTENU : Quel est votre degré de satisfaction concernant le contenu de la journée ?

Présentation du Réseau WaB 1 2 3 4 5

Vignettes cliniques 1 2 3 4 5

Témoignages des référents WaB 1 2 3 4 5

Témoignages des usagers 1 2 3 4 5

Atelier "Violence menant/suivant l'exclusion, et après?" 1 2 3 4 5

OU

Atelier "Comorbidité : travailleurs sociaux spécialisés en devenir?" 1 2 3 4 5

Atelier "Quelle serait la 'juste' distance relationnelle à adopter
avec l'utilisateur ?" 1 2 3 4 5

OU

Atelier "Que faire quand l'équipe n'y croit plus et/ou qu'elle pense
avoir atteint ses limites?" 1 2 3 4 5

Commentaires :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

ORGANISATION : Quel est votre degré de satisfaction concernant l'organisation générale de la journée ?

Accueil	1	2	3	4	5
Lieu	1	2	3	4	5
Rythme	1	2	3	4	5
Durée de la journée	1	2	3	4	5

Commentaires :

COMMENTAIRE GENERAL :

9. Questionnaire de satisfaction des usagers inclus

Réseau WaB : Évaluation de la satisfaction des usagers inclus

Nom et Prénom :

Sexe :

Age :

Date de passation :

Lieu (institution) : (depuis

Le Réseau WaB, dont vous faites partie, tient à évaluer son travail et l'aide qu'il apporte aux usagers de drogue. Dans ce but, il vous sera demandé à échéances régulières (déterminées lors des concertations cliniques), de remplir cette brève évaluation.

Petit rappel : le Réseau WaB est un réseau pilote supra-local pluridisciplinaire composé de services et d'institutions spécialisés dans l'accompagnement psycho-médico-social des personnes majeures présentant une problématique d'assuétude et difficultés associées. Les objectifs de ce réseau sont : 1) Améliorer la qualité et la continuité des soins à un niveau supra-local et proposer aux personnes toxicomanes, qui ne trouvent plus de solution dans le réseau local, un processus de changement continu avec des objectifs intermédiaires qui convergent vers une finalité « le rétablissement complet de la personne toxicomane » (cfr. ISA & ROI, G. De Leon) ; 2) Valoriser et faire connaître les spécificités locales en assurant un lien entre les différents réseaux locaux et finalement, 3) Optimiser l'offre de soins en utilisant à leur juste mesure des services spécifiques ayant une expertise dans des domaines particuliers.

L'objectif de cette évaluation est double et consiste à : 1) améliorer votre prise en charge personnelle au sein du Réseau WaB et 2) améliorer les trajets de soins mis en place lors des concertations entre les partenaires du réseau.

En signant le consentement informé du Réseau WaB, vous avez consenti à participer à cette évaluation. Toutefois, vous êtes libre de ne pas compléter ce questionnaire ou de vous retirer de l'évaluation, à tout moment, sans qu'il soit nécessaire de justifier votre décision et sans que cela n'entraîne le moindre désavantage pour vous. Si les données de cette évaluation devaient faire l'objet d'une étude ou être publiées, elles seraient rendues complètement anonymes et ne comporteraient en aucun cas votre nom ou autres informations.

Une fois ce questionnaire complété, vous êtes prié de remettre les documents à un membre de l'équipe de l'institution dans laquelle vous vous trouvez afin qu'ils soient remis à Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB dont la mission principale est l'évaluation de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers inclus.



Questionnaire CSQ-8 pour l'utilisateur

Le CSQ-8 (Client Satisfaction Questionnaire), légèrement modifié afin de s'adapter au travail du Réseau WaB, évalue la satisfaction globale d'un bénéficiaire de soins de santé. Entourez la réponse qui décrit le mieux votre avis en ce moment.

1. Je sais que je suis inclus dans le Réseau WaB.

OUI - NON

2. Je pense que la qualité de l'aide reçue dans le Réseau WaB a été :



Excellente



Bonne



Moyenne



Mauvaise

Expliquez votre réponse :

3. Par rapport à l'aide apportée par le Réseau WaB en général, je suis :



Très content(e)



Assez content(e)



Assez mécontent(e)



Très mécontent(e)

Expliquez votre réponse :

4. En cas d'échec, je serais preneur d'une nouvelle trajectoire de soins proposée par le Réseau WaB : OUI - NON

5. J'ai déjà parlé à une de mes connaissances du Réseau WaB : OUI - NON

Dans les 2 cas, pour quelle(s) raison(s)?

.....

10. Questionnaire d'évaluation de l'évolution de la trajectoire de soins des usagers inclus dans le Réseau WaB

**Evolution de la trajectoire de soins individuelle
de l'utilisateur inclus dans le réseau WaB**

Nom et prénom de l'utilisateur :

Institution actuelle :

Nom et prénom du professionnel :

Date :



RÉGION DE
BRUXELLES-
CAPITALE

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
GEWEST

Ce formulaire est à remettre à [Emmanuelle Manderlier, chargée de missions pour
le Réseau WaB – 0499/90.62.55 – emmanuelle.manderlier@transitasbl.be](mailto:emmanuelle.manderlier@transitasbl.be)

Y a-t-il eu des changements, pour l'usager, au niveau de :

Remarque : s'il y a eu un changement dans une ou plusieurs catégories, pourriez-vous préciser si, selon vous, il s'agit d'un *changement positif ou négatif*.

1. Ses **coordonnées personnelles** (n° de téléphone, statut civil, enfants) ? OUI – NON.

Si oui, **+** ou **-** et lesquels :

.....
.....

2. Sa **situation socio-administrative** (carte d'identité, personnes à charge, domicile, revenus, gestion financière, mutuelle) ? OUI – NON.

Si oui, **+** ou **-** et lesquels :

.....
.....
.....

3. Son **parcours scolaire / professionnel** ? OUI – NON.

Si oui, **+** ou **-** et lesquels :

.....

4. Ses **personnes ressources** (famille, entourage, institutions, inclusions dans d'autres réseaux) ? OUI – NON.

Si oui, **+** ou **-** et lesquels :

.....
.....
.....

5. Sa / ses **consommation(s)** (produits consommés, modes de consommation, fréquence des consommations actuelles, abstinence) ? OUI – NON.

Si oui, **+** ou **-** et lesquels :

.....
.....
.....

6. **Sa situation médicale (médecin traitant, traitement actuel, traitement de substitution, problèmes physiques) ? OUI – NON.**

Si oui, **+** ou **–** et lesquels :

.....

.....

.....

7. **Sa situation psychologique (situation actuelle, suivi psychologique, psychologue / psychiatre) ? OUI – NON.**

Si oui, **+** ou **–** et lesquels :

.....

.....

.....

8. **Sa situation familiale / relationnelle (milieu familial / social) ? OUI – NON.**

Si oui, **+** ou **–** et lesquels :

.....

.....

.....

9. **Sa situation judiciaire actuelle (condamnation, peine de prison, faits, durée, TIG, surveillance électronique, conditionnelle, probation, sursis, défense sociale, AS de justice) ? OUI – NON.**

Si oui, **+** ou **–** et lesquels :

.....

.....

.....

10. **Impressions du professionnel quant à l'évolution de l'utilisateur inclus :**

.....

.....

.....

.....

**11. Questionnaire d'évaluation,
entre professionnels concernés, de
l'impact du Réseau WaB sur la
trajectoire de soins des usagers
inclus dans le réseau**



**Evaluation, entre professionnels concernés,
de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus**

Usager concerné :

Professionnels concernés :

Date de l'évaluation :

Lieu où se trouve l'utilisateur au moment de l'évaluation :

Pour toute information complémentaire :

Amélia RAMACKERS, coordinatrice du Réseau WaB :

0497/49.28.78 - info@reseauwab.be

Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB :

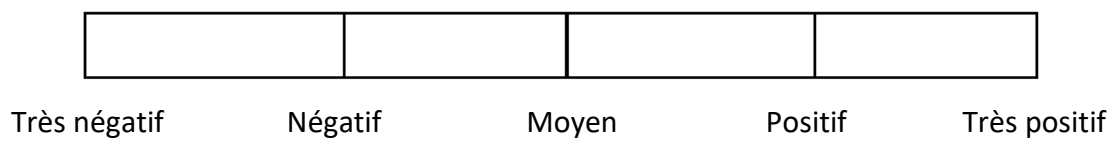
0499/90.62.55 - emmanuelle.manderlier@reseauwab.be

1a. Sur l'échelle suivante, situez l'impact que le travail du Réseau WaB a eu sur la trajectoire de soins de l'utilisateur concerné :



Expliquez :

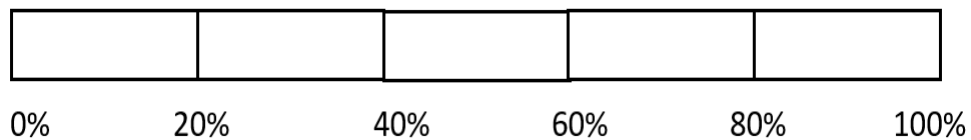
1b. Pensez-vous que le travail effectué par le Réseau WaB a eu, sur la trajectoire de soins individuelle de l'utilisateur concerné, un impact :



Expliquez :

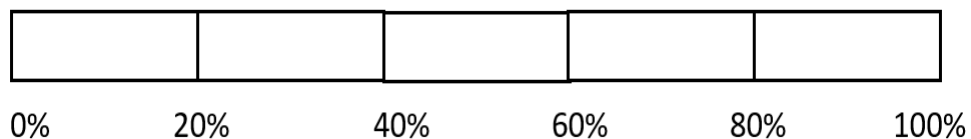
2. Sur l'échelle suivante, situez la capacité :

a. D'**autonomie** de l'utilisateur concerné sachant que *l'autonomie désigne la capacité d'un individu à se gouverner soi-même, selon ses propres règles.*



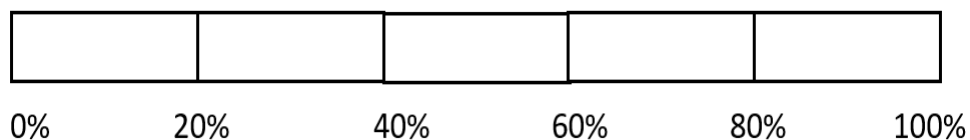
Expliquez :

b. D'**abstinence** de l'utilisateur concerné sachant que *l'abstinence désigne un renoncement volontaire et durable de toute consommation de produits afin d'éliminer les problèmes liés à la dépendance.*



Expliquez :

c. D'**insertion** de l'utilisateur concerné sachant que *l'insertion désigne le processus permettant l'intégration d'un individu au sein du système socio-économique par l'appropriation des normes et règles de ce système.*



Expliquez :

3. Sur l'échelle suivante, situez le pourcentage d'intérêt / de pertinence que l'utilisateur concerné soit, actuellement, inclus dans le Réseau WaB.



Expliquez :

12. Questionnaire d'évaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB

Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB

Nom et Prénom :

Sexe :

Age :

Date de passation :

Lieu (institution) : (depuis

Petit rappel : le Réseau WaB est une organisation interprofessionnelle et interinstitutionnelle qui vise la mise au point de bonnes pratiques de coopération entre tous les services d'aide aux personnes présentant une problématique d'assuétude grâce à l'approche en systèmes intégrés. L'objectif de ces bonnes pratiques est de permettre à la personne toxicomane, qui ne trouve plus de solution dans son réseau local de soins, d'être prise en charge de manière continue à un niveau supra-local, afin d'entamer un processus de changement continu avec des objectifs intermédiaires convergeant vers une finalité : son rétablissement complet.

A la suite de la crise sanitaire liée au Covid19, le Réseau WaB, dont vous faites partie, tient à évaluer l'impact de ce virus sur votre situation et à vous donner la parole pour que vous puissiez partager votre expérience.

En signant le consentement informé du Réseau WaB, vous avez consenti à participer à toute évaluation menée par le Réseau WaB. Toutefois, vous êtes libre de ne pas compléter ce questionnaire ou de vous retirer de l'évaluation, à tout moment, sans qu'il soit nécessaire de justifier votre décision et sans que cela n'entraîne le moindre désavantage pour vous. Si les données de cette évaluation devaient faire l'objet d'une étude ou être publiées, elles seraient rendues complètement anonymes et ne comporteraient en aucun cas votre nom ou autres informations.

Une fois ce questionnaire complété, vous êtes prié de remettre les documents à un membre de l'équipe de l'institution dans laquelle vous vous trouvez (réfèrent WaB) afin qu'ils soient remis à Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB dont la mission principale est l'évaluation du Réseau WaB.

Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à contacter :
Mme Amélia RAMACKERS, coordinatrice du Réseau WaB (0497/49.28.78 - info@reseauwab.be)
Mme Emmanuelle Manderlier, chargée de missions pour le Réseau WaB (0499/90.62.55 –
emmanuelle.manderlier@reseauwab.be)

Vous pouvez également consulter notre site internet : www.reseauwab.be

Cochez la proposition la plus appropriée pour compléter cette phrase : « A l'heure actuelle, le Covid19 a eu, sur ma vie en général, un impact... ».

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Pour les rubriques suivantes, évaluez (de très négatif à très positif) l'impact du Covid19 sur votre situation et expliquez votre choix.

1. Santé physique

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

2. Santé mentale

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

3. Relations sociales

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

4. Situation socio-administrative générale

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

5. Occupations (loisirs,...)

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

6. Consommation

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

7. Abstinence

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

8. Trajectoire de soins / projet prévu (logement, maison d'accueil, cure, postcure,...)

--	--	--	--

Très négatif

Négatif

Neutre

Positif

Très positif

Expliquez :

Avez-vous rencontré d'autres difficultés ? Si oui, lesquelles ?

Pendant la crise liée au Covid19, avez-vous fait appel / avez-vous eu recours au Réseau WaB (voir liste des institutions membres en annexe) ?

OUI

NON

Pourquoi OUI ou pourquoi NON ?

Si OUI, pour quelle(s) demande(s) ?

Et dans ce cas, avez-vous été satisfait(e) de la réponse apportée par le Réseau WaB ?

OUI

NON

Expliquez :

Annexe : liste des institutions membres du Réseau WaB

Les Hautes Fagnes, centre de postcure (Malmédy) Tél : 080/79 98 30 CNP St Martin, hôpital psychiatrique Unité « Revivo/AIDA » et « Galiléo » (Dave) Tél : 081/30 28 86 Phénix, centre de jour (Namur) Tél : 081/22 56 91 Transit, centre de crise et d'hébergement (Bruxelles) Tél : 02/215 89 90 Trempline, centre de postcure (Châtelet) Tél : 071/24 30 24 Le Répit, centre ambulatoire (Couvin) Tél : 060/34 65 86 ou 0491/ 24 84 50 L'Orée, centre de jour (Bruxelles) Tél : 02/347 57 57 Les Petits Riens, maison d'accueil (Bruxelles) Tél : 02/541 13 96 ou 0493/26 04 60 Infirmiers de Rue, travail de rue (Bruxelles) Tél : 02/265 33 00 ou 0477/48 31 50 Source, maison d'accueil la Rive (Bruxelles) Tél : 02/512 72 04	La Clairière (Vivalia), hôpital psychiatrique « Unité 4 » (Bertrix) Tél : 061/22 17 95 Foyer Georges Motte, maison d'accueil (Bruxelles) Tél : 02/217 61 36 L'Espérance, centre de postcure (Thuin) Tél : 071/59 34 96 CP St Bernard, hôpital psychiatrique (Manage), Unité 11 « l'Observation » Tél : 064/43 28 40 Unité 16 « le PARI » Tél : 064/43.92.61 ESPAS, travail de rue (Arlon) Tél : 0473/56 19 40 CHR Site Sambre, « Re-pair », Unité d'alcoologie (Auvelais)Tél : 071/26 54 54 Syner'Santé, service ambulatoire des Petits Riens (Bruxelles) Tél : 0493/26 04 66 Solaix, centre de consultation (Bastogne) Tél : 061/22 43 74 ou 0473/62 48 43 CATS-Solbosch, centre de postcure (Bruxelles) Tél : 02/649 79 01
---	--